



Les Colis Affranchis

Documentation de l'outil de ticketing : Freshdesk

Version	Date	Description
1.0	01/08/2020	Création du document

Sommaire :

1 Présentation

1.1 Description

2 Utilisation

2.1 Création d'un compte

2.2 Création un ticket

2.3 Base de connaissance

1 Présentation

1.1 Description

Freshdesk est un outil de **ticketing** permettant à un utilisateur d'y émettre une **requête** (question incident...). Cette requête est transformée sous forme de **ticket** qui va être géré par l'**équipe support de Colis Affranchis**.

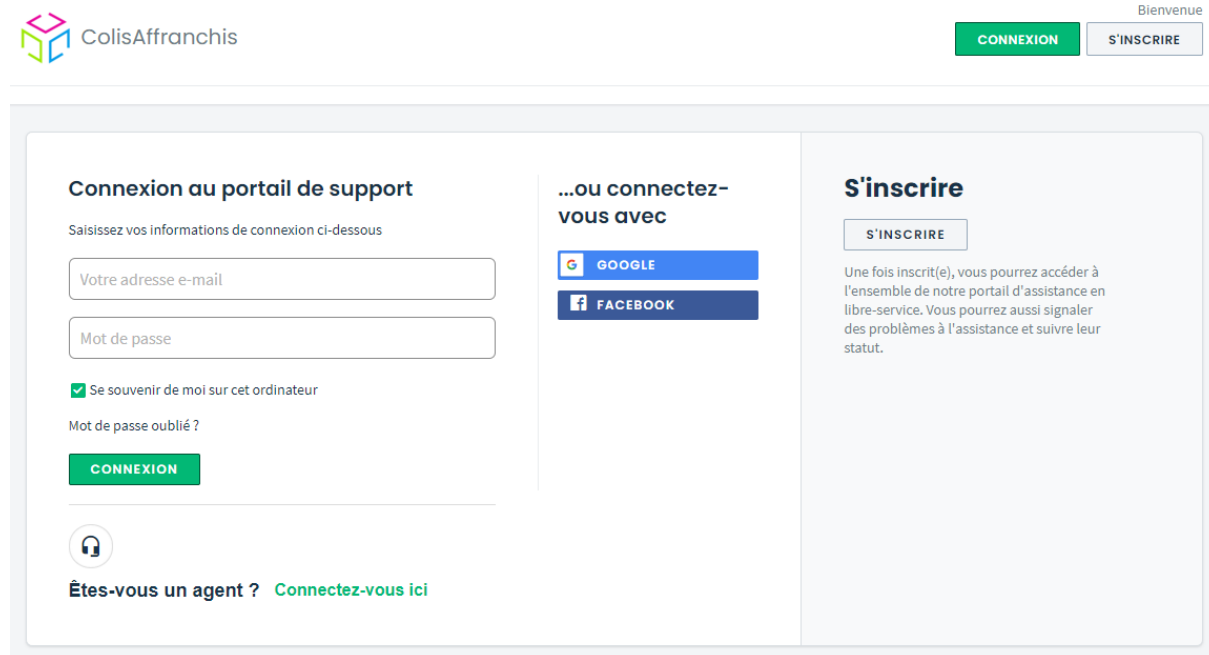
Le ticket peut avoir plusieurs états :

- **Ouvert** : ticket créé par l'utilisateur.
- **En attente de votre réponse** : répondu par Colis Affranchis mais en attente d'informations complémentaires ou d'une réponse de la part de l'utilisateur.
- **En cours de traitement** : répondu par l'utilisateur mais en attente d'informations complémentaires ou d'une réponse de Colis Affranchis.
- **Résolu** : Colis Affranchis a résolu le ticket. Si l'utilisateur n'estime pas ce dernier comme résolu, il peut l'ouvrir à nouveau, sinon il sera clôturé automatiquement après 48 heures.
- **Fermé** : Le ticket est clôturé. Si l'utilisateur n'estime pas ce dernier comme résolu, il peut l'ouvrir à nouveau.

2 Utilisation

2.1 Création d'un compte

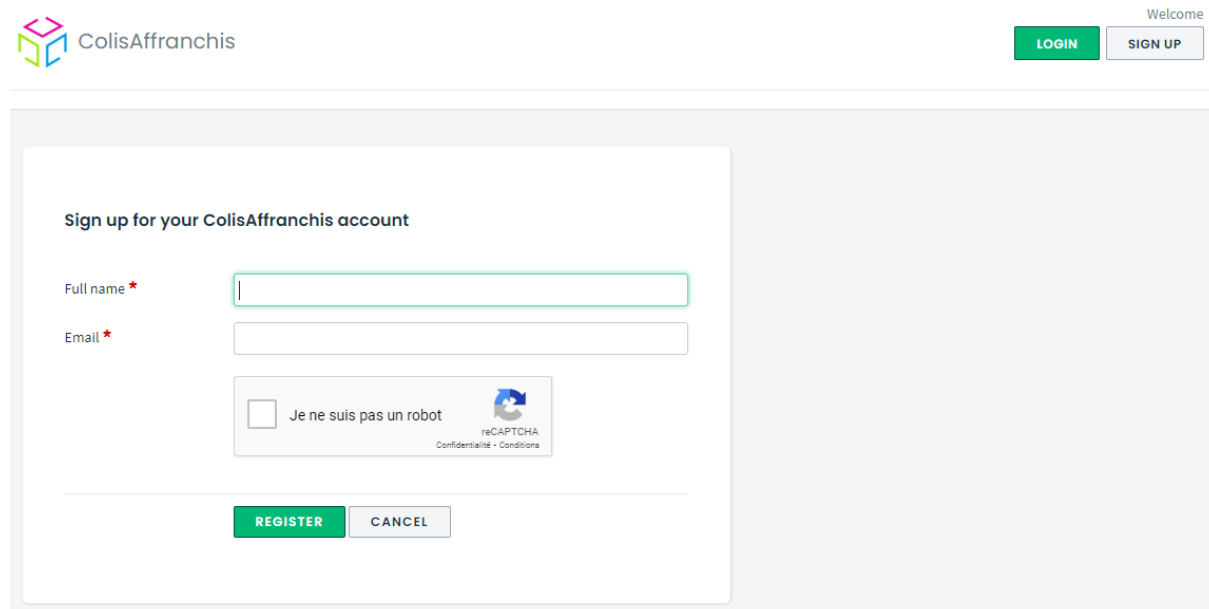
L'interface est accessible à l'adresse suivante : <https://colisafranchis.freshdesk.com/support/login>



The screenshot shows the login page of the ColisAffranchis support portal. At the top left is the ColisAffranchis logo. At the top right, there is a 'Bienvenue' (Welcome) message and two buttons: 'CONNEXION' (Login) and 'S'INSCRIRE' (Register). The main content area is divided into three sections. The left section, titled 'Connexion au portail de support', contains a form with fields for 'Votre adresse e-mail' and 'Mot de passe', a checkbox for 'Se souvenir de moi sur cet ordinateur', a link for 'Mot de passe oublié ?', and a 'CONNEXION' button. The middle section, titled '...ou connectez-vous avec', offers social login options for 'GOOGLE' and 'FACEBOOK'. The right section, titled 'S'inscrire', has an 'S'INSCRIRE' button and a paragraph explaining that after registration, users can access the support portal and report issues.

Cliquez sur « **S'inscrire** » si vous n'avez pas encore de compte, sinon, connectez-vous via l'encart à gauche de l'écran puis cliquez sur « **Connexion** ».

Renseignez votre nom complet ainsi que votre adresse email puis cliquez sur « **Register** »



The screenshot shows the registration page of the ColisAffranchis support portal. At the top left is the ColisAffranchis logo. At the top right, there is a 'Welcome' message and two buttons: 'LOGIN' and 'SIGN UP'. The main content area features a 'Sign up for your ColisAffranchis account' form. This form includes fields for 'Full name' and 'Email', both marked with a red asterisk. Below these fields is a reCAPTCHA widget with the text 'Je ne suis pas un robot' and a 'reCAPTCHA' logo. At the bottom of the form are two buttons: 'REGISTER' and 'CANCEL'.

L'équipe support Colis Affranchis recevra votre demande de création de compte, un email vous sera envoyé afin d'activer votre compte en cliquant sur le lien inclus dans l'email.

N'oubliez pas de vérifier vos **courriers indésirables** si vous n'avez pas le mail dans votre boîte de réception.



ColisAffranchis

Activer Votre Compte

Veuillez confirmer vos informations et définir un mot de passe pour votre compte

Nom complet *

Saisir un mot de passe *

Saisir à nouveau le mot de passe *

ACTIVER ET SE CONNECTER

Vérifiez le nom que vous aviez saisi précédemment puis renseignez votre mot de passe, confirmez le puis cliquez sur « **Activer et se connecter** »

Vous allez être redirigé vers la page d'accueil de **Freshdesk**.

Comment pouvons-nous vous aider aujourd'hui ?



Nouveau Ticket De Support



Vérifier Le Statut Du Ticket

Votre compte a été activé.



Information de base

2.2 Création d'un ticket

Sur la page d'**Accueil**, cliquez sur « **Nouveau Ticket De Support** ».



Nouveau Ticket De Support

Renseignez tous les **champs** présents, ils sont tous **obligatoires**.

Vous avez également possibilité de **joindre** plusieurs **fichiers** au ticket.

Une fois terminé, cliquez sur « **Envoyer** ».

Envoyer un ticket

Demandeur *

jean.dupont@gmail.com



Objet *

Suivi de colis

Type

Support

Description *

B *I* U | A     

Bonjour,
comment puis-je suivre mon colis dont le numéro de suivi est XXXXXXXXXX

Test.txt -



[+ Joindre un fichier](#)

ENVOYER

ANNULER

Le ticket est désormais créé, il est dans l'état « **Ouvert** » et va être pris en charge dans les prochaines 24h.

Votre ticket a été créé et une copie a été envoyée à votre adresse e-mail. x

[Accueil](#) / [Liste des tickets](#)

En cours de traitement | il y a quelques secondes

#12 Suivi de colis



Jean Dupont, signalé il y a quelques secondes



Bonjour,
comment puis-je suivre mon colis dont le numéro de suivi est XXXXXXXXXXXX

Test.txt
(0 Bytes)

Jean Dupont

Cliquez ici pour répondre à ce ticket

Détails du ticket

Type

Support

État

En cours de traitement

METTRE À JOUR

Vous recevrez un **email** une fois qu'un agent de Colis Affranchis aura **pris en charge** votre **ticket**.

Connectez-vous à nouveau sur l'interface ou répondez directement à l'email pour y apporter votre réponse.

L'état de la demande passe alors de « **Ouvert** » à « **En attente de votre réponse** ».

[Accueil](#) / [Liste des tickets](#)

En attente de votre réponse | il y a 36 minutes

#12 Suivi de colis

J Jean Dupont, signalé il y a 3 jours

Bonjour,
comment puis-je suivre mon colis dont le numéro de suivi est XXXXXXXXXX

Test.txt
(0 Bytes)

J Jonhatan Duhamel, a dit il y a 36 minutes

Bonjour Jean Dupont,
vous pouvez suivre votre colis sur notre interface : <https://colisaffranchis.com/Tracking?trackingnumber=XXXXXXXXXX>.

Agent actif sur ce ticket

J Jonhatan Duhamel

Détails du ticket

Type
Support

État
En attente de votre réponse

Assigné à
Jonhatan Duhamel

METTRE À JOUR

Si vous décidez de **répondre** à nouveau, le ticket passe dans l'état « **En cours de traitement** ».

Vous pouvez échanger ainsi jusqu'à trouver une solution avec l'agent de Colis Affranchis.

Une fois la **solution trouvée**, l'agent mettra le ticket dans l'état « **Résolu** ».

Si vous estimez que le ticket n'est pas résolu, vous pouvez l'ouvrir à nouveau à tout moment en répondant dessus. Dans le cas contraire, le ticket se mettra automatiquement en statut « **Fermé** » sous 48h.

Les tickets dans l'état « **Résolu** » ou « **Fermé** » ne sont plus dans votre fenêtre par défaut, vous devez **cliquer sur le filtre** en haut à gauche afin sélectionner « **Résolus ou fermés** ».

[Ouverts ou en attente](#) ▼

Tous les tickets

Ouverts ou en attente

Résolus ou fermés

[Exporter des tickets](#)

En cours de traitement

Accueil / Liste des tickets

Le ticket a été résolu | il y a 9 minutes

#12 Suivi de colis

J

Jean Dupont, signalé il y a 3 jours


←

📎

👤

Bonjour,
comment puis-je suivre mon colis dont le numéro de suivi est XXXXXXXXXX

×

 Test.txt
(0 Bytes)

J

Jonhatan Duhamel, a dit il y a une heure

Bonjour Jean Dupont,
vous pouvez suivre votre colis sur notre interface : <https://colisaffranchis.com/Tracking?trackingnumber=XXXXXXXXX>.

J

Jean Dupont, a dit il y a 12 minutes

Merci pour ce retour.
Ce lien est-il utilisable pour tous les numéros de suivi de mes colis ?

J

Jonhatan Duhamel, a dit il y a 9 minutes

Bonjour Jean Dupont,
tout à fait, il suffit de remplacer le numéro de suivi se trouvant dans le lien par un autre.
Exemple : <https://colisaffranchis.com/Tracking?trackingnumber=YYYYYYYYY>.

Agent actif sur ce ticket

J

Jonhatan Duhamel

Détails du ticket

Type

Support

État

Le ticket a été résolu

Assigné à

Jonhatan Duhamel

METTRE À JOUR

2.3 Base de connaissance



La base de connaissance est accessible depuis l'interface de ticketing, dans le menu « **Solutions** ».

Vous y trouverez toutes réponses à vos questions.

Information de base




Qui sommes-nous ?

Colis Affranchis (2)

-  Notre service
-  Notre expertise




Transporteurs

Liste des transporteurs (3)

-  Mondial Relay
-  Colissimo
-  Chronopost

Mon compte

Paramètres du compte (3)

-  Comment créer un compte ?
-  Identifiants perdus ?
-  Comment modifier mes informations personnelles ?