



# Simple HelpDesk

Documentation

Auteur	SIMPL TEAM
Date	07/10/2020
Version	1.0 : Version initiale 1.1 : Ajout Relevé automatique de la boîte de réception

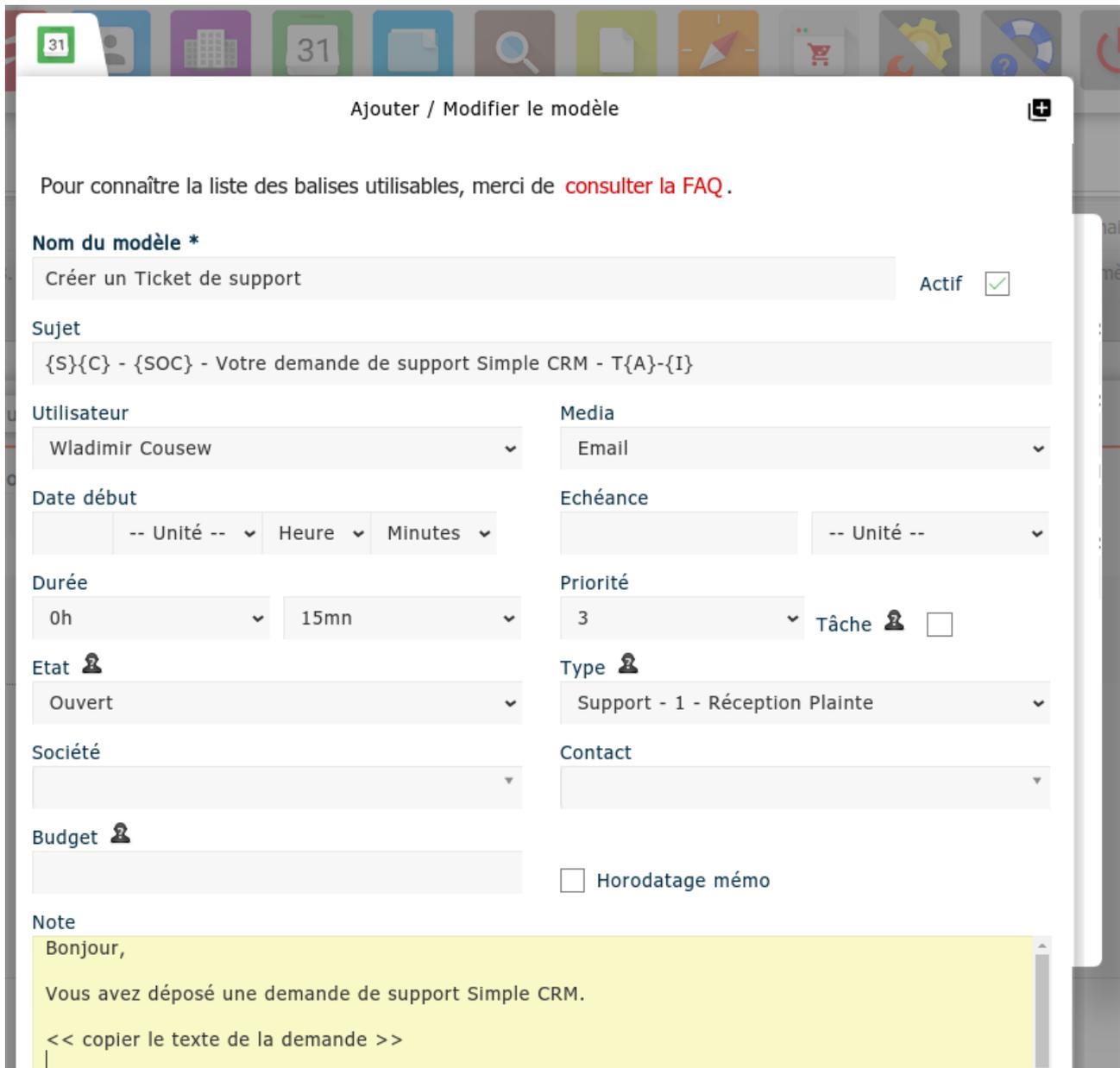
## Table des matières

1) Configuration.....	3
2) Réception d'une demande de support par email.....	7
3) Conversion en ticket Simple HelpDesk.....	12
4) Répondre au ticket de support.....	17
5) Echanges suivants.....	19
6) Liste des emails échangés.....	19
7) Relevé automatique de la boîte de réception.....	21

# 1) Configuration

Il faut tout d'abord configurer globalement :

a) un modèle d'interaction qui sera appliqué aux nouveaux tickets de support entrants (Admin CRM → 5. Modèles d'interaction)



Ajouter / Modifier le modèle

Pour connaître la liste des balises utilisables, merci de [consulter la FAQ](#).

**Nom du modèle \***  
Créer un Ticket de support Actif

**Sujet**  
{S}{C} - {SOC} - Votre demande de support Simple CRM - T{A}-{I}

**Utilisateur**  
Wladimir Cousew

**Media**  
Email

**Date début**  
-- Unité -- | Heure | Minutes

**Echéance**  
-- Unité --

**Durée**  
0h | 15mn

**Priorité**  
3 Tâche

**Etat**  
Ouvert

**Type**  
Support - 1 - Réception Plainte

**Société**

**Contact**

**Budget**

Horodatage mémo

**Note**  
Bonjour,  
Vous avez déposé une demande de support Simple CRM.  
<< copier le texte de la demande >>

b) un modèle d'email qui sera proposé par défaut pour les réponses envoyées au client (Admin CRM → 5. Modèles d'emails)

Ajouter / Modifier le modèle

Pour connaître la liste des balises utilisables, merci de [consulter la FAQ](#).

**Nom du modèle \***  
S001 - Prise en charge ticket de support Actif

**Type d'email \*** Support **Sujet\*** {S}{C} - Votre demande de support Simple CRM

**Note**  
Bonjour,  
Vous avez déposé une demande de support Simple CRM.  
<< copier le texte de la demande >>  
Je vous remercie d'avoir pris contact avec le support technique Simple CRM.  
Votre demande a été prise en compte et sera traitée dans les meilleurs délais.  
Il vous reste 946 caractères disponibles.

Enregistrer le modèle Supprimer le modèle Annuler

Les modèles devront contenir dans leur sujet, le modèle de référence de ticket de support Simple HelpDesk : T{A}-{I}

Il faut ensuite configurer ces modèles comme modèles par défaut (Admin CRM → 13 . Paramètres).

Image de fond de l'écran de connexion

Choisir un fichier Aucun fichier choisi

**Simple HelpDesk**

Modèle d'interaction pour les tickets de support Créer un Ticket de support ▼

Modèle d'email par défaut pour l'envoi des réponses E-mail de prise en charge de la demande ▼

Enregistrer

Il faut ensuite configurer le nom et l'adresse email d'expédition des emails qui seront envoyés aux clients.

Tri par défaut de la liste des interactions

Date de début

Rappel des rendez-vous par email

Coordonnées Insérées dans l'email

Nom	Richard
Société	Simple Group SA
Adresse email	support@crm-pour-pme.fr
Téléphone	+33695101950
Modèle d'email à utiliser	Rappel RDV - Richard

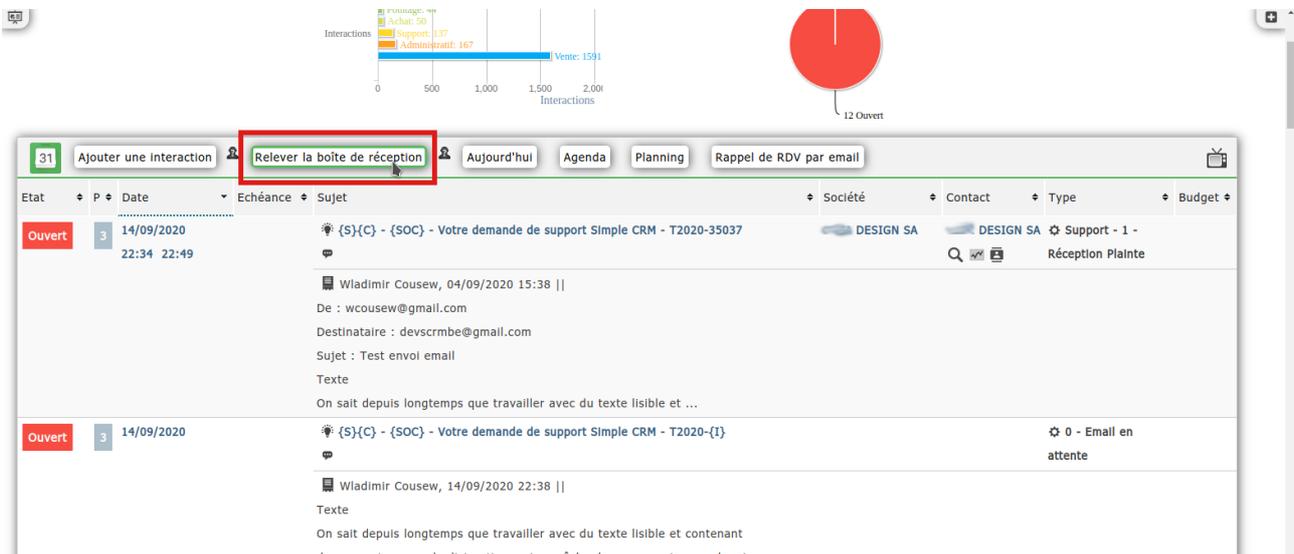
## 2) Réception d'une demande de support par email

La demande de support est transmise à l'adresse email de réception de l'utilisateur Simple CRM.

Cette adresse email est visible sur la liste des profils utilisateur.

Identifiant	Nom	Type	Langue	Coût	Données	Inbox	URL iCal
	Utilisateur			horaire	financières		
admin	Administrateur	Administrateur	fr	0	<input checked="" type="checkbox"/>	0002-...@crm-simple.com	Agenda complet https://0002-...crm-simple.com/ica S'abonner à l'agenda Simple CRM complet sur Outlook / Agenda anonyme https://0002-...crm-simple.com/ica Agenda SimpleForm https://0002-...e.crm-simple.com/ica

On utilise le bouton « **Relever la boîte de réception** » pour importer dans Simple CRM les derniers emails reçus par l'adresse email de la boîte de réception.



Chaque email reçu est matérialisé par une interaction.



Cette interaction est configurée comme suit :

- sujet : sujet de l'email reçu
- date de début : date de création de l'interaction
- type : 0 – Email
- media : Email
- note : texte de l'email

Si l'email contient des pièces jointes, celles-ci sont automatiquement rattachées à l'interaction.

Fusionner un nouveau document à partir d'un modèle

Nom du modèle

Lier un document en ligne GSuite / Evernote / Office365 - Sharepoint / Dropbox / NAS / Alfresco

Nom du document

Copiez-collez l'URL du document

Ajouter un document depuis votre ordinateur

test\_pdf\_3.0.20200914223858756.pdf  7.47 KB

### 3) Conversion en ticket Simple HelpDesk

Il faut d'abord ouvrir l'interaction, attacher le contact et/ou la société, et la convertir en ticket de support.

Pour cela :

- ouvrez l'interaction créée
- recherchez et liez la société concernée par la demande de contact
- recherchez et liez le contact concerné

Ajouter/modifier interaction

**Sujet\***  
Test help1

Utilisateur: Wladimir Cousew  
Media: Email

Date début \*: 03/09/2020 17:10 (Agenda)  
Echéance:

Durée: 0h 15mn  
Priorité: 3  
Tâche: [checked] Historique: [refresh]

Etat: Ouvert  
Type: 0 - Email en attente

**Société**: test soc  
**Contact**: test srv vers mobile

Budget: Pondéré

Projet: -- Projet -- [Ouvrir]

- ouvrez le panneau latéral et cliquez sur le bouton « **Convertir en ticket** »

The image shows a software interface with a main form titled "Ajouter/modifier interaction" and a side panel titled "Plus d'info".

**Main Form Fields:**

- Sujet\*:** Test help1
- Utilisateur:** Wladimir Cousew
- Media:** Email
- Date début \*:** 03/09/2020 17:10 (with "Agenda" button)
- Echéance:** (empty)
- Durée:** 0h (dropdown), 15mn (dropdown)
- Priorité:** 3 (dropdown)
- Tâche:** (checkbox checked)
- Historique:** (refresh icon)
- Etat:** Ouvert (dropdown)
- Type:** 0 - Email en attente (dropdown)
- Société:** -- Société -- (dropdown)
- Contact:** -- Contact -- (dropdown)
- Budget:** (empty)
- Pondéré:** (checkbox)
- Projet:** -- Projet -- (dropdown) (with "Ouvrir" button)
- Etape précédente:** -- Etape précédente -- (dropdown)
- Etat de l'étape précédente:** (empty)

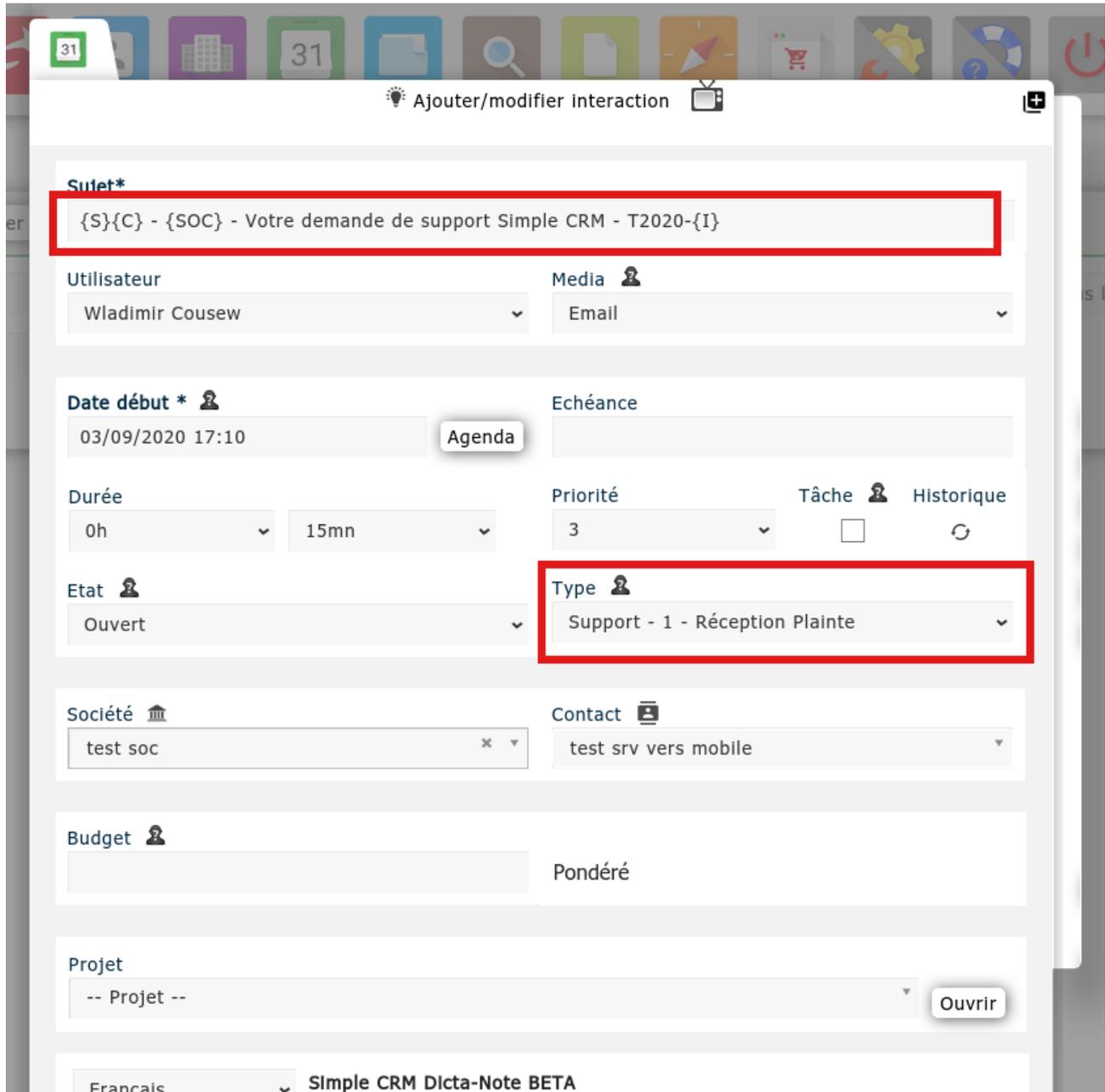
**Side Panel "Plus d'info" Options:**

- Source (dropdown)
- Suite (dropdown)
- Document
- Devis
- Bon de commande
- Facture
- Créer Bon de livraison
- Commande Fournisseur
- Signature en ligne
- Date de mise à jour: 03/09/2020
- Avancement: 0 (slider)
- Emails
- Liste des emails
- HelpDesk
- Convertir en ticket** (button, highlighted with a red box)

Le modèle d'interaction de création de ticket de support est appliqué à l'interaction : sujet, type, media, état.

En particulier, la référence de ticket T{A}-{I} est appliquée à ce moment-là au sujet de l'interaction.

En revanche, la note initiale, la société et le contact rattachés à l'interaction restent inchangés.



Ajouter/modifier interaction

**Sujet\***

{S}{C} - {SOC} - Votre demande de support Simple CRM - T2020-{I}

Utilisateur: Wladimir Cousew

Media: Email

Date début \*: 03/09/2020 17:10

Echéance:

Durée: 0h - 15mn

Priorité: 3

Tâche:

Historique:

Etat: Ouvert

Type: Support - 1 - Réception Plainte

Société: test soc

Contact: test srv vers mobile

Budget: Pondéré

Projet: -- Projet --

Ouvrir

Français Simple CRM Dicta-Note BETA

Cliquez sur le bouton « **Appliquer** » afin de calculer la référence de ticket.

The image shows a screenshot of a web application interface for adding or modifying an interaction. The form is titled "Ajouter/modifier interaction" and contains several sections with input fields and dropdown menus. A red rectangular box highlights the "Sujet\*" field, which contains the text "355348776 - test soc - Votre demande de support Simple CRM - T2020-35036".

**Ajouter/modifier interaction**

**Sujet\***  
355348776 - test soc - Votre demande de support Simple CRM - T2020-35036

Utilisateur: Wladimir Cousew  
Media: Email

Date début \*: 03/09/2020 17:10 (Agenda)  
Echéance: [empty]

Durée: 0h, 15mn  
Priorité: 3  
Tâche: [checkbox]  
Historique: [refresh]

Etat: Ouvert  
Type: Support - 1 - Réception Plainte

Société: test soc  
Contact: test srv vers mobile

Budget: [empty] Pondéré

Projet: -- Projet -- (Ouvrir)

Français Simple CRM Dicta-Note BETA

## 4) Répondre au ticket de support

Pour répondre au ticket de support, il faut cliquer sur le bouton « **Email** » situé au dessus de la note de l'interaction.

The screenshot displays a CRM interface for creating an interaction. At the top, there are several dropdown menus: 'Projet' (set to '-- Projet --'), 'Etape précédente' (set to '-- Etape précédente --'), 'Etapes suivantes' (set to '-- Etapes suivantes --'), and 'Modèles d'interactions' (set to '-- Modèles d'interactions --'). A button 'Ouvrir' is located to the right of the 'Projet' dropdown. Below these is a button 'Enregistrer et créer une Interaction étape suivante'. The main content area shows a language dropdown set to 'Français', a title 'Simple CRM Dicta-Note BETA', and a prompt 'Cliquez sur l'icône du microphone puis parlez.'. Below this is a toolbar with buttons for 'HORODATAGE', 'START', a clock icon, a '-- Type --' dropdown, a '-- Modèles d'email:' dropdown, and a button 'Invitation RDV'. The 'Email' button is highlighted with a red box. Below the toolbar, an email preview is shown with the following details: 'Wladimir Cousew, 14/09/2020 22:43 || Envoi d'email', 'De : support@crm-pour-pme.fr', 'Destinataire : devscrmbe@gmail.com', 'Sujet : 400248758 - Votre demande de support Simple CRM - T2020-35038', 'Texte', 'Bonjour,', 'Vous avez déposé une demande de support Simple CRM.', and 'Vous trouverez la réponse à votre demande dans la FAQ : <https://www.simple-crm-support.com/2016/09/creer-des-champs-personnalisés-avec.html>'.

Un formulaire d'envoi d'e-mail apparaît, certains champs sont renseignés par défaut.

The screenshot shows an email sending interface titled "Envoi par email". A green box with the number "31" is in the top left. The interface includes several fields, many of which are highlighted with red boxes to indicate default values:

- Modèles d'emails:** A dropdown menu with "Support" selected.
- Subject:** A dropdown menu with "S001 - Prise en charge ticket de support" selected.
- De:** A text field containing "support@crm-pour-pme.fr".
- Destinataire:** A text field containing "info@universals-decorationx.com".
- Sujet:** A text field containing "400248758 - Votre demande de support Simple CRM - T2020-35038".
- Texte:** A text area containing the following text:  
Bonjour,  
Vous avez déposé une demande de support Simple CRM.  
Vous trouverez la réponse à votre demande dans la FAQ : [https://www simple-crm-](https://www.simple-crm-)
- Cochez les fichiers à joindre à l'email:** A list of files with checkboxes. The file "test\_pdf\_3.0.20200914223858756.pdf" is checked.
- Buttons:** Two green buttons at the bottom: "Envoyer l'email avec les pièces jointes cochées" and "Annuler".

Modèle d'emails : c'est le modèle d'email par défaut (voir 1)  
Vous pouvez changer de modèle si nécessaire en choisissant un autre modèle.  
En changeant de modèle d'email, le sujet et le texte de l'email sont modifiés.

Sujet : c'est le sujet du modèle d'email sélectionné  
Expéditeur : c'est l'adresse email renseignée dans le profil utilisateur (voir 1)  
Texte : c'est le texte du modèle d'email sélectionné

Vous pouvez modifier les données de l'email avant l'envoi.

Vous pouvez ajouter des fichiers à l'email en cochant les fichiers concernés avant d'envoyer l'email.

Une fois que l'email est prêt à être envoyé, cliquez sur le bouton « Envoyer l'email avec les pièces jointes cochées ». L'email est envoyé au destinataire.

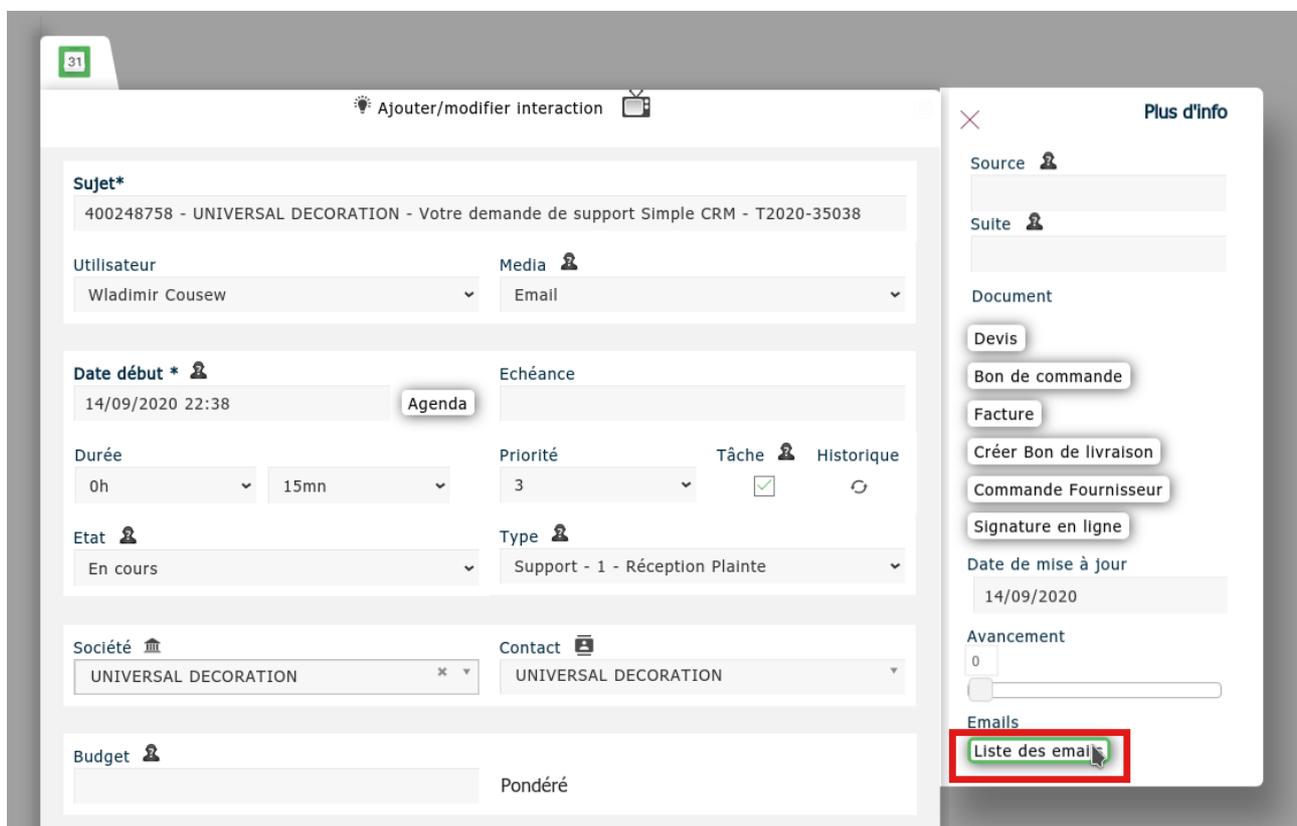
## 5) Echanges suivants

Lors des échanges emails suivants, l'email reçu sera automatiquement ajouté à l'interaction sur la base du numéro de ticket : le texte de l'email est ajouté au champ note de l'interaction concernée.

## 6) Liste des emails échangés

Pour examiner les emails échangés au sein d'une même interaction :

- ouvrez l'interaction
- déliez le panneau latéral
- cliquez sur le bouton « **Liste Emails** »



The screenshot displays a CRM interface for managing interactions. The main panel shows details for an interaction with the subject "400248758 - UNIVERSAL DECORATION - Votre demande de support Simple CRM - T2020-35038". The user is "Wladimir Cousew" and the media is "Email". The start date is "14/09/2020 22:38" and the duration is "0h 15mn". The priority is "3" and the type is "Support - 1 - Réception Plainte". The company is "UNIVERSAL DECORATION".

The right-hand side panel, titled "Plus d'info", contains several buttons for document management: "Devis", "Bon de commande", "Facture", "Créer Bon de livraison", "Commande Fournisseur", and "Signature en ligne". It also shows the "Date de mise à jour" as "14/09/2020" and an "Avancement" progress bar at 0%. Under the "Emails" section, the button "Liste des emails" is highlighted with a red box.

Une fenêtre apparaît, listant tous les emails échangés :

- les emails reçus
- les emails envoyés via Simple HelpDesk

31Liste des emailsFermer

Date/heure	Expéditeur	Destinataire	Sujet
14/09/2020 22:38	support@crm-pour-pme.fr	localhost.4@crm-simple.com	'{S}{C} - {SOC} - Votre demande de support Simple CRM - T2020-{I}'
14/09/2020 22:43	support@crm-pour-pme.fr	 @gmail.com	400248758 - Votre demande de support Simple CRM - T2020-35038

Bonjour,

Vous avez déposé une demande de support Simple CRM.

Vous trouverez la réponse à votre demande dans la FAQ : <https://www.simple-crm-support.com/2016/09/creer-des-champs-personnalisés-avec.html>

Bien cordialement,  
Emilie Lambert, Support Simple CRM  
[test\\_pdf\\_3.0.20200914223858756.pdf](#)

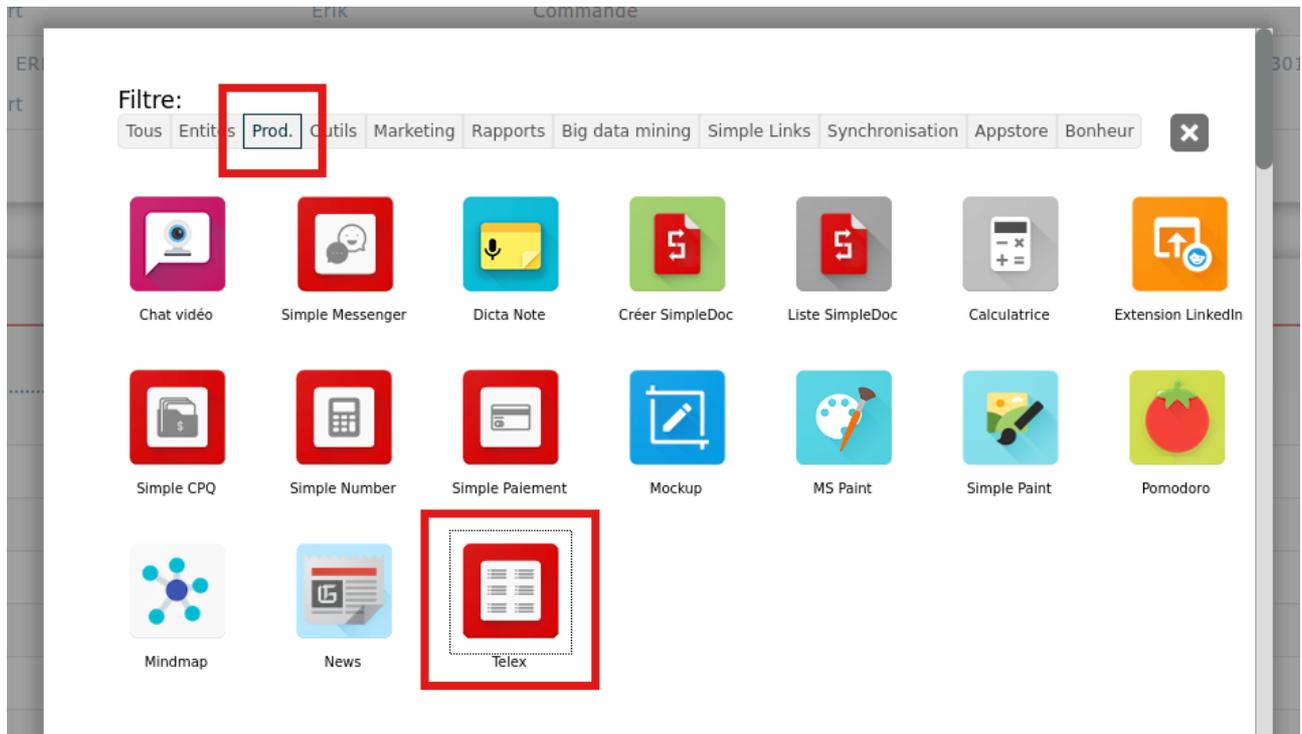
Pour voir le texte de l'email, il suffit de cliquer sur la date et heure de réception de l'email.

Les pièces jointes sont affichées et directement téléchargeables.

## 7) Relevé automatique de la boîte de réception

Simple CRM permet de relever automatiquement la boîte de réception de l'utilisateur connecté.

Pour cela vous devez ouvrir le module Simple CRM Telex : **Lanceur d'application** → Onglet « **Prod** » → **icône Telex**



Tant que le module Telex est ouvert, la boîte de réception de l'utilisateur connecté est relevée automatiquement toutes les 5 minutes.

INTERACTION TEMPS RÉEL								
Filtre <span>connecté</span>								
Remonter les mise à jour de : <input type="checkbox"/> Types <input type="checkbox"/> Status <input type="checkbox"/> Toutes								
Etat	Prio	Date	Sujet / note	Société	Contact	Utilisateur	Type	Action
Terminé	0	2020-10-07 09:00:00	HaPPI a trouvé des leads pour vous Bonjour, Sur base d'un profilage de vos clients, HaPPI, votre assistante virtuelle intelligente, a trouvé des sociétés au profil similaire à travers des recherches dans des moteurs de Big Data. Ces entreprises devraient être d'excellents leads pour vous. Il vous suffit de cliquer sur les documents attachés à cette interaction pour ouvrir les fiches de ces sociétés et avoir ainsi la possibilité de les importer dans votre Simple CRM.			Brice Cornet	HaPPI - Lead	<a href="#">Collaborer</a> <a href="#">Voir photo</a>
Terminé	0	2020-10-07 12:03:31	Simple Form / Formulaire Simple CRM optimisé pour conversion / erreur / données invalides Emilie Lambert, 07/10/2020 08:49    Changement d'état : Ouvert -> Terminé Le formulaire "Formulaire Simple CRM optimisé pour conversion" a été réceptionné mais les données réceptionnées sont erronées. Voici un résumé des données du formulaire.			Emilie Lambert		<a href="#">Collaborer</a> <a href="#">Voir photo</a>
Terminé	0	2020-10-06	Simple Form / Formulaire Simple CRM			Emilie Lambert		<a href="#">Collaborer</a>