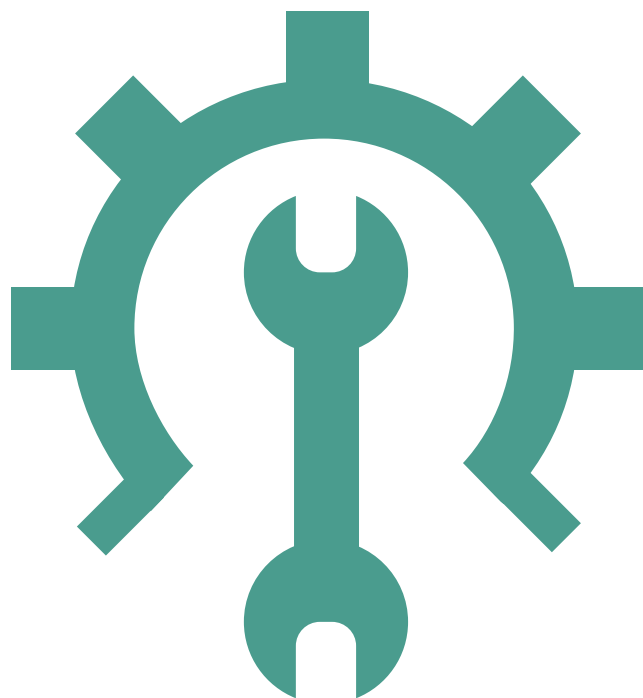


Guide d'utilisation

plateforme de gestion des
contrats de service
pour les **clients finaux**





Menu

P4	Se connecter
P5	Création d'un nouveau compte
P6	Trouver mon numéro de série
P7	Découverte de l'interface
P8 à 10	Déclarer un incident
P11	Mes incidents (suivi des tickets)
P12 à 13	Paramètres
P14	Etendre la durée de mon contrat
P14	Notifications



Se connecter

Pour se connecter à la plateforme de gestion des contrats de service, rendez-vous sur l'URL suivante :

<https://www.nasexchange.fr>



The image shows a login form with the following elements:

- Identifiant * (1)
- Mot de passe * (2)
- Se souvenir de moi (3)
- [Mot de passe oublié ?](#) (4)
- Connexion** (5)
- [Créer un compte](#) (6)

Une fois sur la page, il vous suffit de renseigner vos identifiants de connexion si vous les avez déjà :

- (1) **Votre identifiant unique**
- (2) **Votre mot de passe**

Puis de cliquer sur (5) **Connexion**.

Si vous ne souhaitez pas avoir à rentrer vos informations à chaque connexion vous pou-

vez cocher la case (3) **se souvenir de moi**.

Vous avez perdu votre mot de passe ?

Cliquez sur le lien (4) **Mot de passe oublié?** afin de pouvoir créer un nouveau mot de passe.

Si vous n'avez pas encore de compte vous pouvez en créer un directement en cliquant sur le lien (6) **Créer un compte**.



Création d'un nouveau compte

Dans le cadre du suivi de votre contrat de service il est important de bien remplir **tous les champs**.

Inscription

J'ai déjà un compte

1

Mon entreprise

Nom / Raison sociale *

N° et nom de rue *

Complément d'adresse

Ville *

Code postal *

Pays *

Email *

Téléphone *

Mon compte utilisateur

Prénom *

Nom *

Email *

Téléphone

Identifiant *

Mot de passe *

Confirmer le mot de passe *

Mon contrat de service

Vous devez saisir un premier contrat pour valider l'ouverture de votre compte. Si vous disposez de plusieurs contrats, vous pourrez les saisir ultérieurement.

N° de série du NAS *

2

Créer mon compte

Si vous arrivez sur cette page par erreur, vous pouvez toujours revenir vers la page d'authentification en cliquant sur le lien (1) **j'ai déjà un compte**.

Le numéro de série du NAS est très important, il permet de pouvoir relier votre NAS au contrat de service souscrit et de pouvoir retrouver directement toutes les informations relatives à celui-ci par la suite. Vous devez le renseigner dans la case (2) **N° de série du NAS**.

Comment trouver mon numéro de série ?

Sur votre facture ou le bon de livraison.

Sur les étiquettes présentes directement sur votre NAS (cf page suivante).



Trouver mon numéro de série

2 solutions :

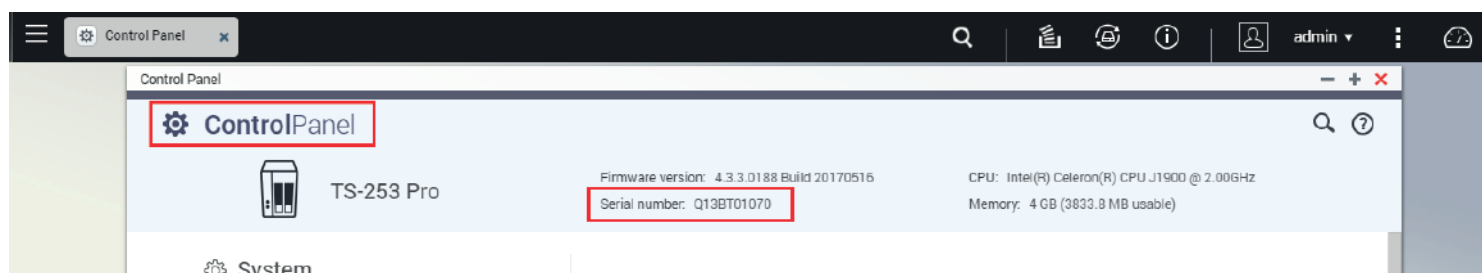
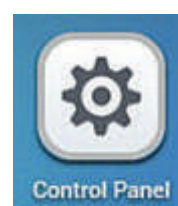
- directement sur le boîtier du NAS en cherchant une étiquette présentant les initiales SN ou S/N et en reprenant le code indiqué.



- depuis l'interface de votre NAS :

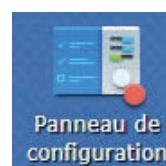
Pour les NAS QNAP :

Une fois connecté à votre **interface QTS**, il suffit de **cliquer sur Control Panel**. Vous retrouverez l'information directement (cf encadré).



Pour les NAS SYNOLOGY :

une fois connecté à DSM, cliquez sur le **panneau de configuration**, puis sur **Centre d'infos** dans la rubrique **Système**.



Système

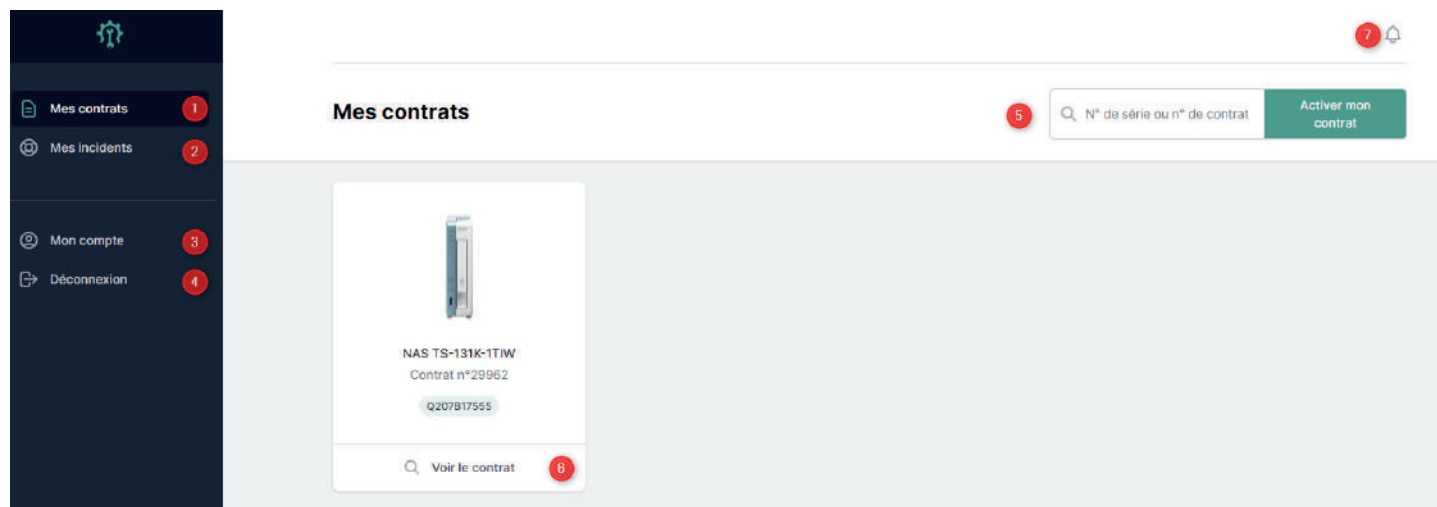


Centre d'infos

Vous trouverez alors le (1) **Numéro de série de votre NAS**.



Découverte de l'interface



Une fois connecté vous serez redirigé vers la page **Mes contrats** sur laquelle vous allez pouvoir visualiser directement l'ensemble de vos **contrats de service** (6). Tous les contrats que vous ajouterez par la suite s'ajouteront dans cet espace. Votre interface vous permet également d'accéder à des services supplémentaires :

(1) Mes Contrats

Si vous avez navigué en dehors de la page Mes Contrats, vous pourrez toujours devenir dessus par la suite.

(2) Mes incidents

Cliquez sur ce lien pour visualiser les tickets ouverts auprès de votre revendeur, voir les derniers retours de celui-ci et visualiser l'état de résolution du problème.

(3) Mon compte

Changez les informations vous concernant ou concernant votre société : adresse, numéro de téléphone ...

(4) Déconnexion

Vous souhaitez passer à autre chose ? Déconnectez directement en appuyant sur ce bouton afin que personne ne puisse rentrer sur votre session.

(5) Activer mon contrat

Vous souhaitez ajouter un nouveau contrat de service dans votre interface client ? Rien de plus simple, il vous suffit de rentrer le numéro de série du NAS pour activer le contrat.

(6) Mes contrats

Retrouvez tous vos contrats directement. Cliquez sur voir le contrat pour avoir plus de détails (période de protection, composition de la machine) et les contrats d'extensions disponibles. C'est aussi depuis cette page que vous pourrez déclarer un incident.

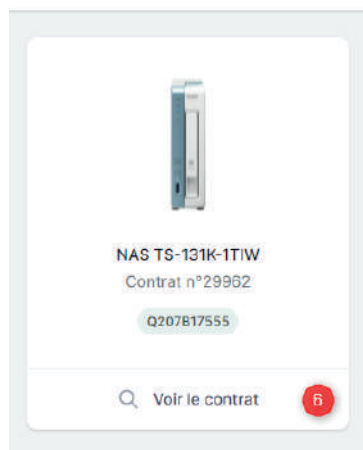
(7) Notifications

Si vous avez ouvert un ticket auprès de votre revendeur, l'icône **Notification** vous avertira s'il vous envoie un message.



Déclarer un incident

Mes contrats



Pour déclarer un incident, il suffit de cliquer sur le matériel sur lequel vous avez un problème (6) **Voir le contrat**.

Une nouvelle page va s'ouvrir avec un résumé des articles concernés par le contrat de service et les extensions disponibles ainsi que le bouton (1) **Déclarer un incident**.

Cliquez sur celui-ci afin de pouvoir ouvrir un ticket auprès de votre revendeur.

Mes contrats > Contrat n°29962

Contrat pour TS-131K-1TIW

1 Déclarer un incident

✓ Votre matériel est protégé jusqu'au 09/12/2023

Articles



NAS QNAP Tour TS-131K - Boitier nu - 1 baie - Adaptateur secteur

Référence produit: TS-131K

N° de série: Q207B17555

Spécifications techniques



Disque dur 3,5" 1TB - 5900rpm - SATA 6Gbps - 64MB - Seagate IronWolf NAS

Référence produit: ST1000VN002

N° de série: Z9CBPM5M

Spécifications techniques

Extensions disponibles



Extension 2 ans au contrat SQP CL-SV-E3TS131K - Chassis uniquement - Envoi express J+1 - Appel avant 16H - 2 ans

>

Vous pouvez maintenant commencer votre déclaration d'incident (cf page suivante).



Déclarer un incident

Mes contrats > Contrat n°29962

Déclarer un incident

Mon contrat
Merci de bien vouloir vérifier que votre demande porte sur ce contrat.

N° de contrat
29962

Référence produit
TS-131K-1TIW

N° de série
Q207B17555

Fin de garantie
09/12/2023

Toutes les informations relatives à votre contrat de service sont remplies automatiquement il ne vous reste plus qu'à les vérifier et passer à la partie **Ma Déclaration**.

Saisissez un (1) **intitulé** qui permettra au revendeur de tout de suite avoir une idée du problème, puis choisissez la (2) **nature de l'incident** depuis le menu déroulant.

Puis cochez le ou les produits concernés par l'incident en cochant les cases correspondantes.

Ma déclaration

Nous vous conseillons de préciser un maximum de détails pour faciliter le traitement de votre dossier.

Intitulé *

1

Nature de l'incident *

▾

- Produit défectueux
- Produit endommagé
- Produit incomplet
- Autre

2

Produit(s) concerné(s) *

Q207B17555
TS-131K

Z9CBPM5M
ST1000VN002




Déclarer un incident

Descriptif * **1**

Ajouter un **(1) descriptif** de la panne qui pourra permettre à votre revendeur d'aller plus loin dans son analyse de votre problème et, si vous le pouvez, un ou des **(2) fichiers** (log, photos...) pouvant appuyer votre demande.

Fichiers **2**


Ajouter un fichier ou glissez/déposez
Taille: 20 Mo max.

Il ne vous reste plus qu'à **(3) sélectionner votre adresse**, ou en entrer une nouvelle qui servira pour la livraison du matériel une fois le ticket clos et enfin :
(4) valider ma déclaration

Mon adresse de livraison

Veuillez saisir une adresse de livraison en cas d'échange de matériel

Sélectionnez une adresse *

Nouvelle adresse **3**

Nouvelle adresse

Client Test - Adresse principale

N° et nom de rue *

Complément d'adresse

Ville *

Code postal *

Pays *

Email *

Téléphone *

Valider ma déclaration **4**



Mes incidents

En cliquant sur le lien Mes Incidents dans le menu gauche, vous pourrez retrouver un suivi de vos incidents en cours ou passés (vous pourrez retrouver leur status en regardant dans la colonne **état**).

En cliquant sur un incident, vous pourrez retrouver votre (1) **déclaration**, toutes les informations relatives à votre (2) **adresse de livraison**, (3) **votre contrat**, (4) **votre revendeur** et la (5) **messagerie** liée au ticket pour avoir un historique des conversations.

Mes incidents

#	INTITULÉ	RÉFÉRENCE PRODUIT	ETAT
20122301	Problème avec mon NAS	TS-131K-1TIW Q207B17555	Résolu >

Mes Incidents > Incident n° 20122301

Problème avec mon NAS

✓ Cet incident a été résolu.

1 Ma déclaration 2 Mon adresse de livraison 3 Mon contrat 4 Mon revendeur 5 Messagerie

6 Intitulé *

Problème avec mon NAS

7 Nature de l'incident *

Produit défectueux

8 Produit(s) concerné(s) *

Q207B17555
TS-131K

Z9CBPM5M
ST1000VN002

9 Descriptif *

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

Fichiers

10  document.txt

Télécharger Supprimer



Paramètres

En cliquant sur le lien **Paramètres** dans le menu gauche, vous pourrez accéder aux informations de votre compte et les changer au besoin. Que ce soit les données relative à votre compte utilisateur ou celle de votre société.

Vous allez également pouvoir gérer vos adresse de livraison directement depuis cette interface en utilisant le bouton **Nouvelle adresse**.

Paramètres

- Profil
- Société
- Utilisateurs
- Adresses de livraison

Prénom *

Nom *

Email *

Téléphone

Identifiant *

Enregistrer les modifications

- Profil
- Société
- Utilisateurs
- Adresses de livraison

Nom / Raison sociale *

Email *

Téléphone *

Enregistrer les modifications

- Profil
- Société
- Utilisateurs
- Adresses de livraison





Nouvelle adresse

INTITULÉ	ADRESSE	TÉLÉPHONE	EMAIL	
Adresse principale	Client Test 123 rue des tests 69001 Lyon FRANCE	0123456789	client_test@sqp.fr	>







Paramètres

Il est possible d'ajouter des utilisateurs très simplement, en cliquant sur le bouton **Nouvel utilisateur**. Ceux-ci pourront, en fonction des droits qui leur sont attribués, (basique ou administrateur) avoir un accès en lecture seule (basique), ou un accès global à l'ensemble de la plateforme.

 Profil					Nouvel utilisateur
 Société	NOM	PRÉNOM	TYPE	IDENTIFIANT	
 Utilisateurs	Test	Client	Administrateur	client_test	>
 Adresses de livraison	Testeuse	Cliente	Basique	cliente_testeuse	>

Pour choisir les droits que vous souhaitez donner aux autres utilisateurs, il vous suffit, dans la fiche de création d'un nouvel utilisateur, d'aller dans Type (1) et de choisir le niveau de droits désiré.

 Profil	Prénom *	<input type="text"/>
 Société	Nom *	<input type="text"/>
 Utilisateurs	Type *	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"><div style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 2px;">▼</div><div style="padding: 2px;">1 Administrateur</div><div style="padding: 2px;">Basique</div></div> <input type="text"/>
 Adresses de livraison	Téléphone	<input type="text"/>
	Identifiant *	<input type="text"/>
		2 enregistrer




Etendre la durée de mon contrat

En cliquant sur le lien Mes Contrats cliquer sur le contrat dont vous souhaitez augmenter la durée de couverture.

S'il est possible d'augmenter la durée de celui-ci, une section Extensions possibles s'affiche.

Extensions disponibles



Extension 2 ans au contrat SQP CL-SV-E3TS131K - Chassis uniquement - Envoi express J+1 - Appel avant 16H - 2 ans


Mettez-vous en relation avec votre revendeur pour obtenir sur un devis.


Notifications

L'icone notifications vous indique que vous avez reçu un nouveau message. Cliquez dessus pour en savoir plus. Un bandeau s'ouvre sur le côté droit du site vous permettant d'accéder directement au nouveau message reçu.


Mes Incidents > Incident n° 20122301

Problème avec mon NAS

 Cet incident a été résolu.

Notifications 

[Nouveau statut] Incident n. 20122301

Cet incident a été résolu. 

23/12/2020 18:27



