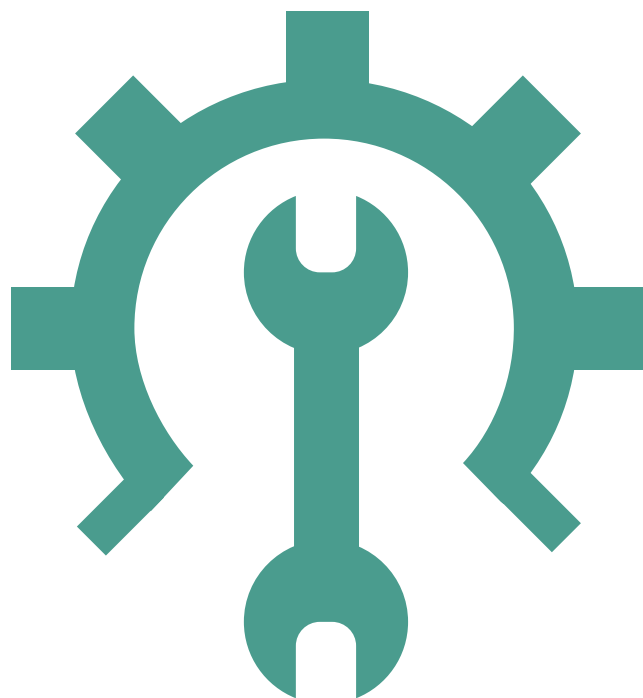


Guide d'utilisation

plateforme de gestion des
contrats de service
pour les **REVENDEURS**



SQP



Menu

P4	Se connecter
P5	Découverte de l'interface
P6 à 8	Déclarer un incident
P9	Gestion des incidents
P10	Clients
P10	Étendre la durée d'un contrat
P10	Notifications
P11 à 12	Paramètres



Se connecter

Pour se connecter à la plateforme de gestion des contrats de service, il suffit de se rendre sur l'adresse suivante dans votre navigateur internet :

<https://nasexchange.fr>

Identifiant *

Mot de passe *

Se souvenir de moi

Mot de passe oublié ?

Connexion

Créer un compte

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

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

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

Si vous ne souhaitez pas avoir à rentrer vos informations à chaque connexion vous pouvez 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 rapprochez-vous de votre commercial SQP. La création de compte ne concerne que les clients finaux. Le compte revendeur est généré lors de la souscription du premier contrat.



Découverte de l'interface

Contrats

#	RÉFÉRENCE PRODUIT	N° DE SÉRIE	CLIENT	FIN DE GARANTIE	EXTENSIONS
29962	TS-131K-1TIW	Q207B17555	Client Test	09/12/2023	
24086	BTO	WCC4M4LYXCFJ		20/12/2023	
18027	SY-RS2416RP+48TNS	1640NCN124600		13/10/2021	
18026	TS-231-2TRED	Q147B07782		14/10/2019	

Une fois connecté vous serez redirigé vers la page **Contrats** sur laquelle vous pouvez voir tous les contrats de service souscrits par vos clients.

(1) Numéro de Contrat

Retrouver la référence du contrat souscrit

(2) Référence produit

Retrouvez directement à quel produit le contrat correspond

(3) Numéro de Série

Retrouvez directement le numéro de série du NAS correspondant au contrat. Si le contrat couvre aussi les disques durs, vous pourrez retrouver les numéros de série des disques en rentrant dans le contrat associé

(4) Client

Le nom du client qui a souscrit le contrat

(5) Fin de garantie

Affichage de la date de fin de prise en charge du contrat

(6) Extensions

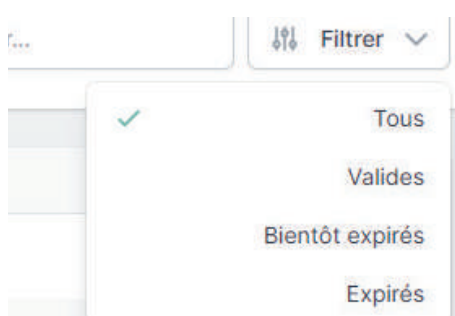
Permet de savoir si une extension a déjà été souscrite.

(7) Rechercher

Champ de recherche automatique : tapez les premières lettres de ce que vous recherchez, le tableau évoluera dynamiquement en fonction de votre recherche. Fonctionne sur toutes les colonnes précédemment citées

(8) Filtrer

Permet de filtrer les données en fonction de la validité du contrat



En cliquant sur les **entêtes des colonnes** vous pouvez effectuer des tris par numéro de contrat, référence produit ... ce qui vous offre toute l'agilité nécessaire pour trouver ce que vous cherchez rapidement.



Déclarer un incident

Contrats

#	RÉFÉRENCE PRODUIT	N° DE SÉRIE	CLIENT	FIN DE GARANTIE	EXTENSIONS
29962	TS-131K-1TIW	Q207B17555	Client Test	09/12/2023	
24066	BTO	WCC4M4LYXCFJ		20/12/2023	
18027	SY-RS2416RP+48TNS	1640NCN124600	Client Test	13/10/2021	
18026	TS-231-2TRED	Q147B07782		14/10/2019	

Pour déclarer un incident, il suffit de cliquer sur la ligne correspondant au contrat de service sur lequel vous souhaitez lancer un ticket.

Une nouvelle page va s'ouvrir avec un résumé des articles concernés pris en compte par le contrat de service et les extensions disponibles Pour étendre le contrat de service (si c'est possible).



Le bouton (1) **Déclarer un incident** vous permettra de pouvoir lancer la procédure d'ouverture de ticket directement avec SQP dans le cas où votre client ne souhaite pas utiliser l'interface ou si vous ne souhaitez pas le laisser l'utiliser.

Mes contrats > Contrat n°29962


Contrat pour TS-131K-1TIW

✓ 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 support SQP 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 notre support d'aller plus loin dans son analyse du problème et, si vous le pouvez, un ou des **(2) fichiers** (log, photos...) pouvant appuyer votre demande.

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**

Fichiers **2**


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

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**



Gestion des incidents

En cliquant sur le lien **Incidents** dans le menu gauche, vous pourrez retrouver l'ensemble des tickets existants (ouvert ou clos).

En cliquant sur un incident, vous pourrez retrouver la (1) **Déclaration initiale** de votre client avec les (7) **Fichiers joints**, toutes les informations relatives à son (2) **Adresse de livraison**, (3) **le contrat**, (4) **le nom du Client**, une boîte de (5) **Messagerie** liée au ticket pour discuter avec le client, une boîte de (6) **Messagerie (SQP)** pour dialoguer directement avec le support technique SQP.

Incidents

#	INTITULÉ	RÉFÉRENCE PRODUIT	CLIENT	ÉTAT
20122301	Problème avec mon NAS	TS-131K-1TIW Q207B17555	Client Test	Résolu

1 Déclaration 2 Adresse de livraison 3 Contrat 4 Client 5 Messagerie 6 Messagerie (SQP)

Intitulé *

Problème avec mon NAS

Nature de l'incident *

Produit défectueux

Produit(s) concerné(s) *

Q207B17555
TS-131K

Z9CBPM5M
ST1000VN002

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

7 document.txt Télécharger Supprimer



Clients

En cliquant sur le lien **Clients** dans le menu gauche, vous pourrez retrouver l'ensemble de vos clients ainsi que le nombre de contrats activés actuellement.


NOM	TÉLÉPHONE	EMAIL	CONTRATS
Client Test	0123456789	client_test@sqp.fr	1 contrat activé

Etendre la durée d'un contrat

Après avoir cliqué sur le lien **Contrats** cliquer sur le contrat dont vous voulez étendre la durée de prise en charge.

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

Cliquez sur l'extension de garantie, vous serez transféré directement vers le bon contrat sur le site de SQP. Il ne vous reste plus qu'à l'ajouter au panier et valider votre commande.

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



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="background-color: #f0f0f0; padding: 2px;">Administrateur</div><div style="padding: 2px;">Basique</div></div>
 Adresses de livraison	Téléphone	<input type="text"/>
	Identifiant *	<input type="text"/>
		2 enregistrer





