



Gestisoft

Portail Succès Client

Documentation FR

2026

Bienvenue !

Nous sommes heureux de vous accueillir sur votre espace dédié à la gestion de vos demandes et au suivi de vos services.

Prenez quelques instants pour découvrir les fonctionnalités à votre disposition et profitez pleinement des outils conçus pour vous accompagner vers le succès.

Introduction

CONTEXTE DU PROJET

Dans le but d'améliorer l'expérience client et de centraliser les outils essentiels à leur succès, nous avons conçu un nouveau portail de support moderne, intuitif et facile à utiliser. Ce site regroupe en un seul endroit toutes les fonctionnalités nécessaires pour soumettre des demandes, suivre leur évolution et accéder à des ressources utiles, le tout dans une interface claire et conviviale.



Afin de rendre l'assistance encore plus accessible et réactive, nous avons intégré la technologie d'intelligence artificielle de Copilot. Cette innovation permet aux utilisateurs d'obtenir rapidement des réponses à leurs questions, de bénéficier d'un accompagnement intelligent dans la gestion de leurs incidents et demandes de service, et de gagner en autonomie tout en restant soutenus par notre équipe.



Sommaire

CONNEXION ET ACCÈS	-----	05
TYPES DE DEMANDES	-----	06
ASSISTANT VIRTUEL	-----	07
NAVIGATION - ACCUEIL	-----	08
NAVIGATION - DEMANDE	-----	09
BONNES PRATIQUES	-----	10
CONCLUSION	-----	11



Connexion et accès

CONNEXION SIMPLIFIÉE, SANS CRÉATION DE COMPTE ADDITIONNEL

1

COURRIEL

Après réception de votre courriel d'invitation au portail, vous trouverez un bouton qui mène à l'inscription sur le site.

2

INSCRIPTION

Sur la page d'inscription, cliquez sur S'inscrire et utilisez la même adresse courriel que celle ayant reçu l'invitation.

3

AUTHENTIFICATION

Lors de la connexion, utilisez le mot de passe associé à votre compte courriel (aucun nouveau mot de passe n'est requis). Le portail utilise l'authentification Microsoft avec vérification en deux étapes via Microsoft Authenticator.

Que pouvez-vous faire sur le portail ?

- ✓ Suivre vos demandes d'incident et de service
- ✓ Accéder à des ressources pour optimiser votre expérience
- ✓ Profiter d'un support simplifié et intelligent grâce à Copilot

Comment commencer ?

1. Cliquez sur le lien ci-dessous pour vous inscrire :

[Accéder au portail](#)

2. Suivre les étapes de connexion.
3. Explorez votre espace personnalisé !

→ Se connecter

[Utiliser une invitation](#)

S'inscrire avec un code d'invitation

* Code d'invitation

dWYVTPIV2GquCtrRE61n-KSd4ryF9jO4P28wWlevnP06tGfUAe

☐ Je dispose d'un compte existant

[S'inscrire](#)

Gestisoft

Se connecter

E-mail, téléphone ou identifiant Skype

[Votre compte n'est pas accessible ?](#)

[Suivant](#)

[Options de connexion](#)

Gestisoft

pradeepg_M365v63945957.onmicrosoft.com#EXT#@gs...

✓ Authenticator Added



Vous pouvez maintenant utiliser Microsoft Authenticator pour approuver les connexions, obtenir des codes uniques, etc.
Il s'agit maintenant de votre méthode de connexion par défaut.

[Terminé](#)

Profil - Succès Client Gestisoft



Demo Gestisoft

Vos informations

Prénom *

Demo

Nom de famille *

Gestisoft

Nom de la société

Langue *

Français

E-mail

Téléphone professionnel

Indiquez un numéro de téléphone

[Mettre à jour](#)



Types de Demandes

DES SOLUTIONS CIBLÉES SELON VOS BESOINS

Dans le portail de support, deux types de demandes principales peuvent être soumises : les *incidents* et les *demandes de service*. Il est important de bien les distinguer afin d'assurer un traitement rapide et approprié.

✓ Un **incident** désigne tout problème technique ou interruption de service qui pourrait nuire à votre productivité. Grâce à notre équipe dédiée, chaque incident est pris en charge rapidement pour rétablir votre environnement de travail sans délai.

✓ Une **demande de service**, quant à elle, vous permet d'accéder à de nouvelles fonctionnalités, à des ajustements personnalisés ou à un accompagnement spécifique. Que ce soit pour améliorer votre expérience ou explorer de nouvelles possibilités, notre portail vous offre un accès simplifié à tout ce dont vous avez besoin pour réussir.

Assistant Virtuel

COPILOT

Un *agent conversationnel* est disponible dans la page d'accueil du portail pour vous accompagner dans vos démarches. Ce bot, alimenté par l'intelligence artificielle, aura pour objectif de *faciliter l'accès à l'information* et de *simplifier la création de demandes*.

L'assistant virtuel vise à réduire les délais de traitement et à améliorer votre accès à des réponses rapide, tout en restant complémentaire à l'équipe de support. Il sera disponible en tout temps, directement depuis l'interface du portail.

L'assistant IA est conçu pour répondre aux questions liées aux produits Microsoft (Business Central, CRM, Customer Service, Field Service et modules Power Platform).

À noter que les produits Legio et Civio ne sont actuellement pas couverts.

Concrètement, l'agent est très utile pour tout ce qui touche à la compréhension des fonctionnalités, le paramétrage, les bonnes pratiques, les nouveautés documentées et des exemples de mise en œuvre.

Si aucune réponse ne correspond à vos besoins, l'assistant vous proposera d'ouvrir un incident directement auprès de notre équipe technique.

Vers un avenir ambitieux, guidé par l'innovation et la passion.

✓ **Disponibilité continue**

✓ **Gain de temps**

✓ **Création guidée**

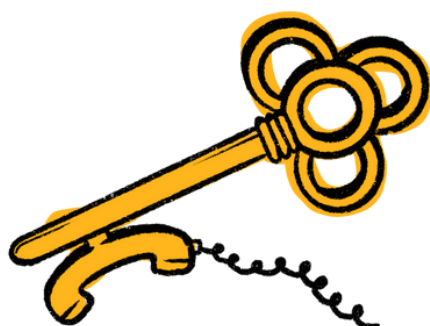
✓ **Navigation simplifiée**

✓ **Support complémentaire**

Intégrité, innovation
et engagement : les
piliers de notre
démarche.

Navigation

PAGE D'ACCUEIL ET PAGE DE SUPPORT



Le portail Succès Client est conçu pour offrir une expérience fluide et intuitive.

Dès la page d'accueil, vous accédez aux sections principales : *Incident et Demande de service*. Ces options vous permettent de signaler un problème, de faire une demande ou de consulter les informations liées à votre organisation, le tout à partir d'un point central.

Gestisoft Portail Succès Client

Accueil | Support | Licences | Q | Français | Daphné Bastien

Support

Incident

Demande de service

La **barre de navigation**, située en haut de l'écran, vous accompagne tout au long de votre parcours. Elle vous donne accès aux sections suivantes :

- **Accueil** : pour revenir à la page principale à tout moment.
- **Support** : pour voir, modifier et créer un incident ou une demande de service.
- **Licences** : pour consulter les licences Microsoft associées à votre entreprise.
- **Langue** : pour choisir entre le français et l'anglais.
- **Profil utilisateur** : pour gérer vos informations personnelles.

Un espace dédié aux questions fréquentes, appelé la **page de support**, est également disponible. Vous y trouverez des explications claires sur les fonctionnalités du portail et des réponses aux questions les plus courantes. L'ensemble de la navigation a été pensé pour vous permettre de trouver rapidement ce que vous cherchez.



Navigation

INCIDENTS ET DEMANDES DE SERVICE

Les pages **Incidents** et **Demandes de service** partagent une structure commune, pensée pour faciliter le suivi et la gestion de vos requêtes. Vous y trouverez une interface, vous permettant de consulter, modifier et créer des demandes en toute autonomie.

FILTRE ET TRIER LES DEMANDES

La liste principale affiche l'ensemble des incidents ou des demandes, avec la possibilité de filtrer selon leur statut : **actifs**, **résolus** ou **tous**. Chaque ligne du tableau présente les informations essentielles telles que le numéro, la date de création, le titre, le niveau d'urgence (pour les incidents), le statut, le consultant assigné, et la prochaine action prévue.

Le tableau peut être **trié et filtré** selon n'importe quelle colonne, grâce aux options disponibles dans le menu contextuel : tri alphabétique, ou filtrage par valeur.

CONSULTER ET MODIFIER LES DÉTAILS

Vous pouvez accéder aux **détails** complets de chaque demande, et les **modifier** tant qu'elles ne sont pas annulées ou résolues. Une **barre de recherche** est également disponible pour retrouver rapidement une demande, à l'exception des filtres par date ou titre.

CRÉER UNE NOUVELLE DEMANDE

La création d'une nouvelle demande est possible via un **formulaire** guidé, accessible par le bouton **Nouvel incident** ou **Nouvelle demande de service**, directement depuis les pages incident et demande de service.

EXPORTER LA LISTE

Enfin, vous avez la possibilité d'**exporter la liste complète** des incidents ou demandes en **fichier Excel**, afin de faciliter le suivi ou le partage en interne.

Bonnes pratiques

1 FORMULER UNE DEMANDE

Décrivez le problème de façon **précise**.
Indiquez les étapes déjà effectuées.
Ajoutez des **captures d'écran**.
Évitez les **formulations vagues** comme
"ça ne marche pas".

2 LE BON TYPE DE DEMANDE

Utilisez "**Incident**" pour signaler
un dysfonctionnement ou une
erreur.
Utilisez "**Demande de service**"
pour une requête fonctionnelle
ou une amélioration.

3 DÉLAIS ET PRIORITÉS

Mentionnez l'urgence réelle de
votre demande.
Soyez conscient que les délais
peuvent varier selon la
complexité.

4 INTERAGIR AVEC LE BOT

Posez des questions claires et
spécifiques.
Suivez les suggestions du bot
pour créer une demande si
nécessaire.

5 UTILISER NOS OUTILS

Consultez la page support pour
les questions fréquentes.
Téléchargez la liste des
demandes pour un suivi interne.

6 COMMUNIQUER EFFICACEMENT

Répondez rapidement aux
questions du support.
Mettez à jour votre demande si
la situation évolue.



Conclusion

NOS REMERCIEMENTS

Le portail Succès Client a été conçu pour vous offrir une expérience fluide, centralisée et efficace dans la gestion de vos demandes. Grâce à ses fonctionnalités intuitives, à l'intégration de l'intelligence artificielle, et à une navigation pensée pour l'utilisateur, il vous permet de gagner en autonomie tout en restant soutenu par notre équipe.

Nous espérons que cette documentation vous aura permis de mieux comprendre les outils à votre disposition et de les utiliser pleinement pour optimiser votre collaboration avec Gestisoft.



Nous vous remercions sincèrement pour votre confiance envers Gestisoft. Votre succès est au cœur de nos priorités, et nous sommes heureux de vous accompagner dans chaque étape de votre parcours.

N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires ou suggestions : votre retour est précieux pour continuer à améliorer nos services et votre expérience sur le portail.

