

OPTIM'FACTORY

# Centre d'aide – Guide d'utilisation

## Table des matières

1	S’inscrire sur le Centre d’aide.....	3
2	Mettre à jour les informations du profil.....	5
3	Créer une demande d’assistance (ticket d’assistance) .....	6
4	Signaler un incident sur Optim’BTP (ticket d’incident) .....	9
5	La fiche ticket.....	11
5.1	Répondre sur un ticket.....	11
5.2	Ajouter un participant.....	11
6	Accéder à la liste des demandes .....	12
6.1	Suivre mes demandes .....	12
6.2	Filtres sur les tickets.....	12
6.3	Personnaliser l’affichage de la liste.....	13
7	Envoyer les rapports d’erreur .....	14

Bienvenue dans le guide d’utilisation du Centre d’aide Optim’BTP. Ce guide a été conçu pour vous permettre d’utiliser efficacement et en toute autonomie le Centre d’aide, interface unique de gestion des tickets d’assistance.

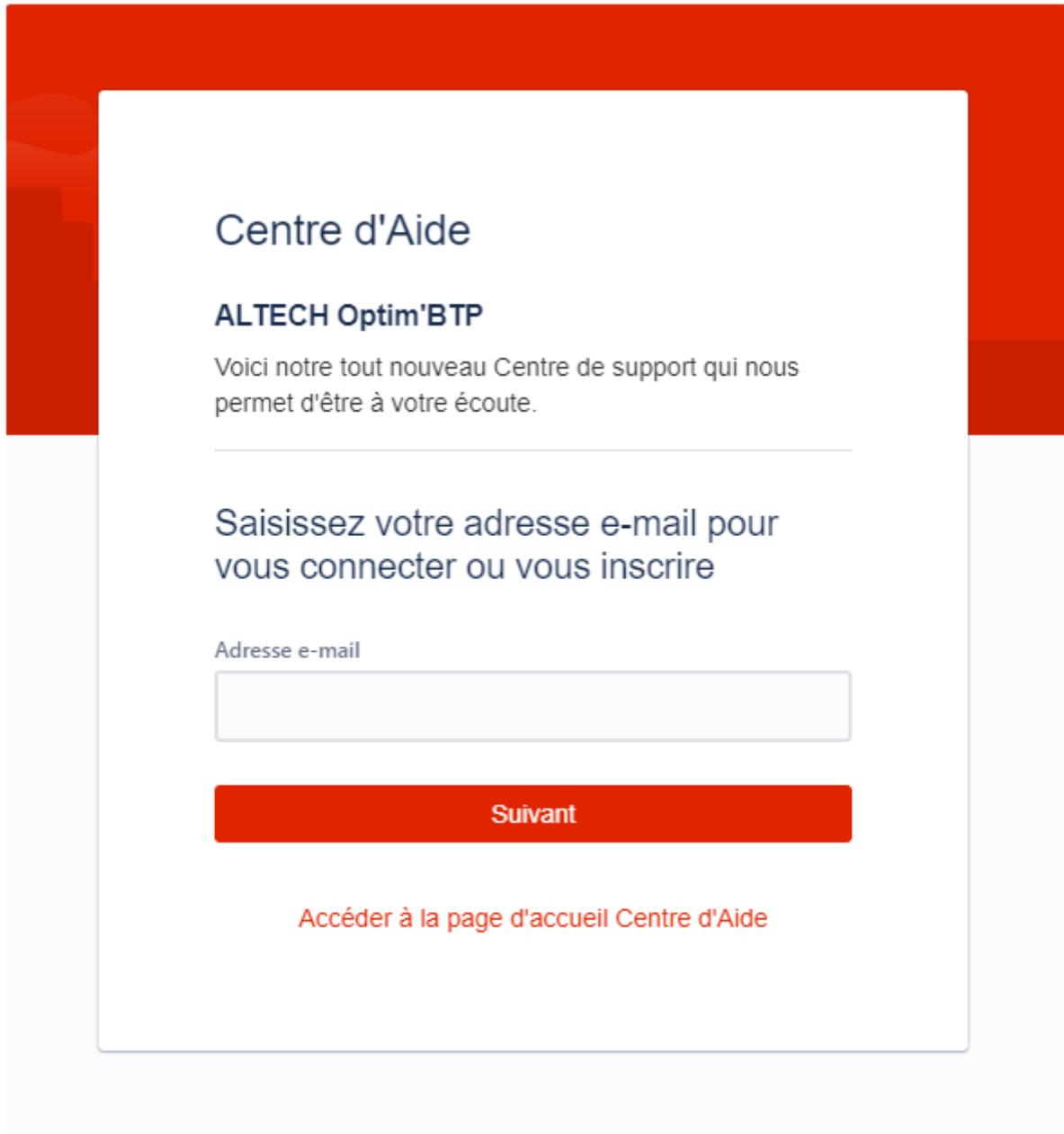
Que vous soyez un utilisateur novice ou expérimenté, n’hésitez pas à consulter ce guide pour découvrir comment accéder au Centre d’aide, envoyer une demande et suivre vos demandes en cours.

## 1 S'INSCRIRE SUR LE CENTRE D'AIDE

---

**La création d'un compte est nécessaire pour accéder au Centre d'aide.**

Rendez-vous sur la page d'accueil du Centre d'aide  
(<https://optimbtp.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>).



Centre d'Aide

**ALTECH Optim'BTP**

Voici notre tout nouveau Centre de support qui nous permet d'être à votre écoute.

---

Saisissez votre adresse e-mail pour vous connecter ou vous inscrire

Adresse e-mail

**Suivant**

[Accéder à la page d'accueil Centre d'Aide](#)

Renseignez une adresse mail valable et cliquez sur **Suivant**.

Vérifiez l'adresse mail renseignée et cliquez sur **Se connecter avec un mot de passe**.

La plateforme vous invite à consulter votre boîte de réception pour terminer l'inscription.

[← Retour](#)

## Centre d'Aide

### Inscrivez-vous pour continuer

Adresse e-mail

[Se connecter avec un mot de passe](#)

Vous recevrez un mail avec un lien avec en objet « **Terminer l'inscription à Centre d'aide** ». Cliquez sur **S'inscrire**.

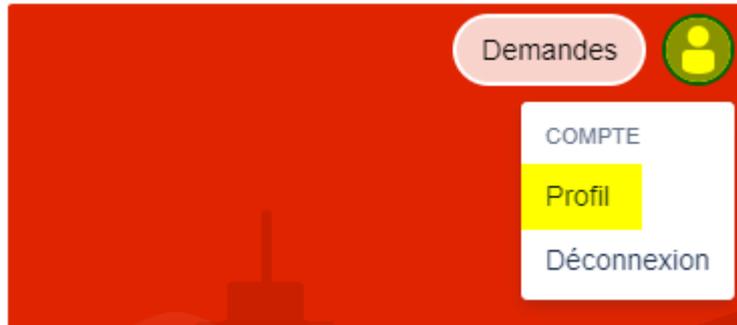
La plateforme vous demande de choisir **un nom d'utilisateur et un mot de passe**. Renseignez les informations demandées et cliquez sur **S'inscrire**.

Une fois l'inscription finalisée, vous accédez à la page d'accueil du **Centre d'aide**.

## 2 METTRE A JOUR LES INFORMATIONS DU PROFIL

Les informations associées à votre compte sont modifiables à partir de votre profil.

Depuis la page d'accueil du Centre d'aide, cliquez sur l'**icône > Profil**.



Les informations modifiables sont mises en évidence.

**Il n'est pas possible de modifier l'adresse mail de connexion depuis le profil. Nous vous invitons à prendre contact avec nous pour ce type de demande.**

Centre d'Aide

### Profil

**i** Jusqu'à 5 minutes peuvent être nécessaires pour que vos changements prennent effet. Si vous vous connectez via l'authentification unique, votre nom sera automatiquement mis à jour pour correspondre à celui du fournisseur d'authentification unique.



#### Informations personnelles

Nom

Utilisateur

Adresse e-mail

monadressemail@gmail.com

Mot de passe

Modifier le mot de passe

#### Langue et fuseau horaire

Langue \*

français (France)

Fuseau horaire \*

Europe

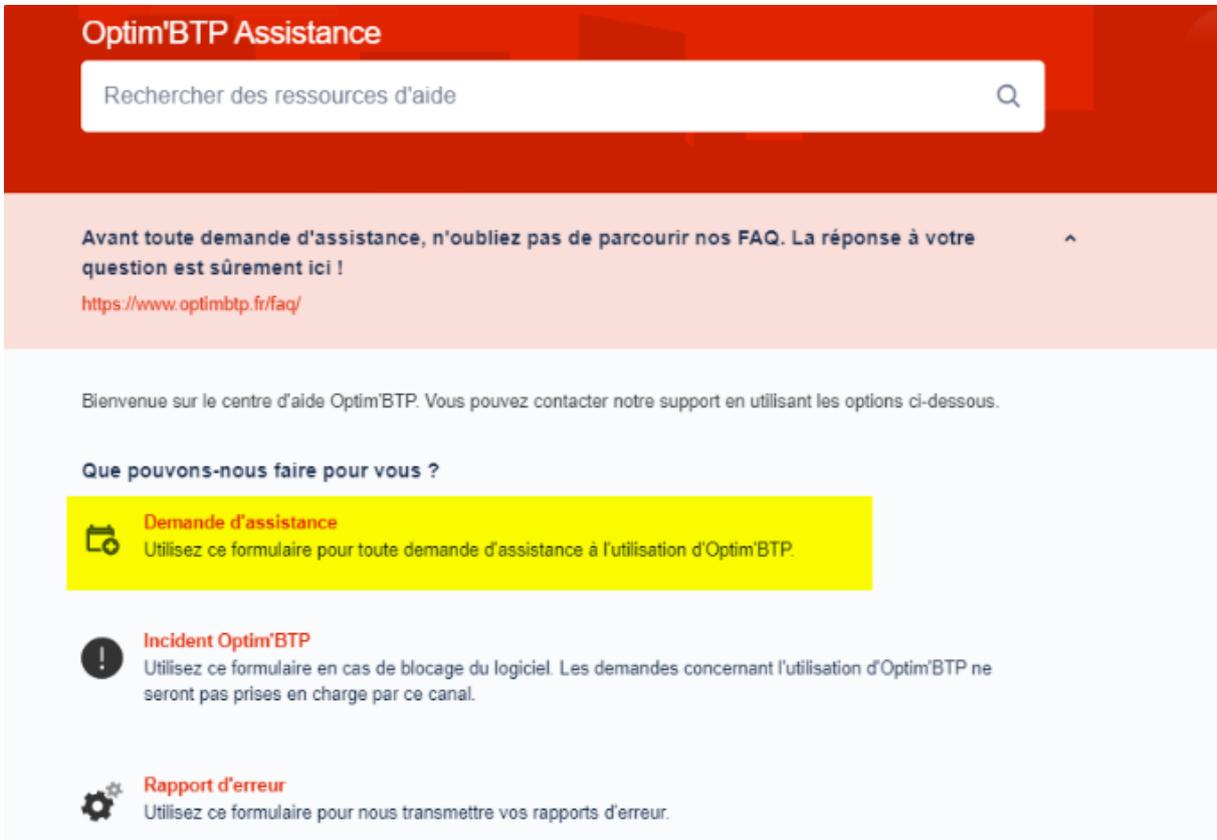
(GMT+01:00) Paris

Enregistrer

### 3 CREER UNE DEMANDE D'ASSISTANCE (TICKET D'ASSISTANCE)

---

Après la connexion, à partir de la page d'accueil, cliquez sur **Demande d'assistance**.



The screenshot shows the 'Optim'BTP Assistance' page. At the top, there is a search bar with the placeholder text 'Rechercher des ressources d'aide' and a magnifying glass icon. Below the search bar, a message reads: 'Avant toute demande d'assistance, n'oubliez pas de parcourir nos FAQ. La réponse à votre question est sûrement ici !' followed by the URL 'https://www.optimbtp.fr/faq/'. A welcome message states: 'Bienvenue sur le centre d'aide Optim'BTP. Vous pouvez contacter notre support en utilisant les options ci-dessous.' Under the heading 'Que pouvons-nous faire pour vous ?', there are three options: 1. 'Demande d'assistance' (highlighted in yellow) with a calendar icon and the text 'Utilisez ce formulaire pour toute demande d'assistance à l'utilisation d'Optim'BTP.' 2. 'Incident Optim'BTP' with a warning icon and the text 'Utilisez ce formulaire en cas de blocage du logiciel. Les demandes concernant l'utilisation d'Optim'BTP ne seront pas prises en charge par ce canal.' 3. 'Rapport d'erreur' with a gear icon and the text 'Utilisez ce formulaire pour nous transmettre vos rapports d'erreur.'

Renseignez votre **nom Client et/ou distributeur**, la **version d'Optim'BTP**, un **résumé du problème rencontré et la description**.

Tous les champs sont obligatoires pour valider la demande.

Vous pouvez également **ajouter une pièce jointe** par glisser/déposer sur le formulaire.

Une fois les informations renseignées, cliquez sur **Envoyer**.

La demande envoyée crée un ticket d'assistance avec une référence unique.

Que pouvons-nous faire pour vous ?



**Demande d'assistance**

Utilisez ce formulaire pour toute demande d'assistance à l'utilisation d'Optim'BTB.

Client \*

ENTREPRISE DU BTB

Pour les partenaires, précisez votre nom et celui du client.

Version d'Optim'BTB \*

2023.53 a

Votre version d'Optim'BTB se trouve en bas à droite de votre écran d'accueil

Résumé \*

Problème lors de la saisie d'une facture fournisseur

Description \*

Texte normal **B** *I* ... **A** +

Bonjour,

Je ne peux pas ajouter de ligne supplémentaire sur ma facture fournisseur. Pouvez vous m'aider svp ?

Cordialement.

Décrivez précisément le problème rencontré en nous indiquant le mode opératoire, le résultat attendu et le résultat obtenu

Pièce jointe

Faites glisser et déposez des fichiers, collez des captures d'écran ou parcourez vos fichiers

Parcourir



Envoyer

Annuler

La plateforme vous dirige vers la fiche du ticket en reprenant les éléments renseignés sur le formulaire.

## Problème lors de la saisie d'une facture fournisseur

Anna Utilisatrice a créé cette demande le Aujourd'hui 3:24 PM [Masquer les détails](#)

**Client**  
ENTREPRISE DU BTP

**Version d'Optim'BTP**  
2023.53.a

**Description**  
Bonjour,  
Je ne peux pas ajouter de ligne supplémentaire sur ma facture fournisseur. Pouvez vous m'aider svp ?  
Cordialement.

### État

CRÉÉ

Notifications activées

### Type de demande

Demande d'assistance

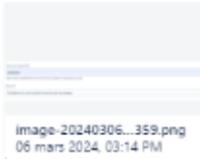
### Partagé avec

Anna Utilisatrice  
Créateur

Partager

### Activité

Anna Utilisatrice Aujourd'hui 3:24 PM



Ajoutez un commentaire

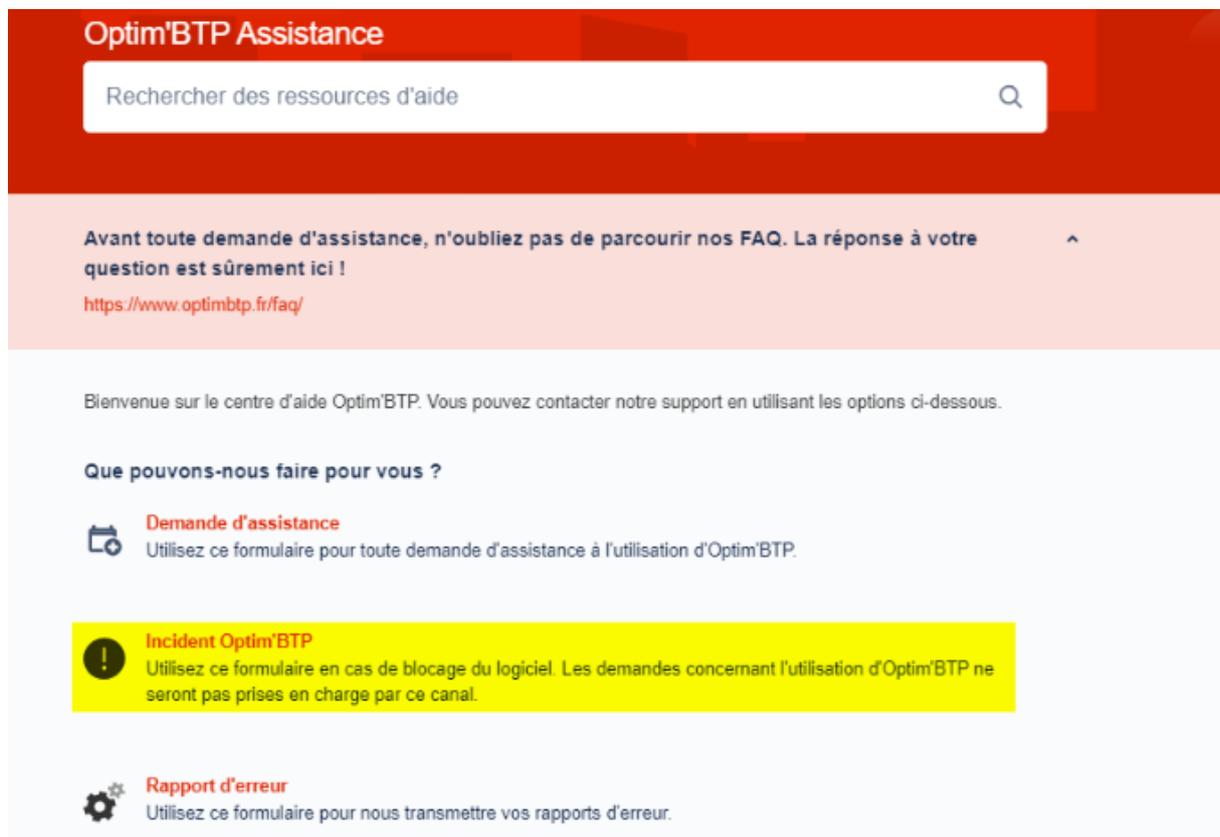
## 4 SIGNALER UN INCIDENT SUR OPTIM'BTP (TICKET D'INCIDENT)

---

A partir de la page d'accueil, cliquez sur **Incident Optim'BTP**.

Ce type de demande doit être utilisé en cas de panne du logiciel Optim'BTP (impossibilité d'accès au logiciel ou à la base de données, plantage au démarrage).

Compte tenu de l'impact et de l'urgence de ces demandes, celles-ci sont automatiquement orientées vers un service spécifique. Par conséquent, toute autre demande liée à l'utilisation d'Optim'BTP ne pourra pas être traitée si elle est signalée par ce biais.



The screenshot shows the 'Optim'BTP Assistance' page. At the top, there is a search bar with the placeholder text 'Rechercher des ressources d'aide'. Below the search bar, a message reads: 'Avant toute demande d'assistance, n'oubliez pas de parcourir nos FAQ. La réponse à votre question est sûrement ici !' followed by the URL 'https://www.optimbtp.fr/faq/'. The main content area is titled 'Bienvenue sur le centre d'aide Optim'BTP. Vous pouvez contacter notre support en utilisant les options ci-dessous.' Underneath, there is a section 'Que pouvons-nous faire pour vous ?' with three options: 1. 'Demande d'assistance' with a calendar icon, 'Utilisez ce formulaire pour toute demande d'assistance à l'utilisation d'Optim'BTP.' 2. 'Incident Optim'BTP' with a warning icon, 'Utilisez ce formulaire en cas de blocage du logiciel. Les demandes concernant l'utilisation d'Optim'BTP ne seront pas prises en charge par ce canal.' 3. 'Rapport d'erreur' with a gear icon, 'Utilisez ce formulaire pour nous transmettre vos rapports d'erreur.'

Renseignez votre **nom Client et/ou distributeur**, un **résumé du problème rencontré**, la **description** et indiquez si le **blocage concerne l'ensemble de l'entreprise**.

Tous les champs sont obligatoires pour valider la demande.

Vous pouvez également **ajouter une pièce jointe** par glisser/déposer sur le formulaire.

Une fois les informations renseignées, cliquez sur **Envoyer**.

La demande envoyée crée un ticket d'incident avec une référence unique.

Que pouvons-nous faire pour vous ?



**Incident Optim'BTP**

Utilisez ce formulaire en cas de blocage du logiciel. Les demandes concernant l'utilisation d'Optim'BTP ne seront pas prises en charge par ce...

Client \*

ENTREPRISE DU BTP

Pour les partenaires, précisez votre nom et celui du client.

Résumé \*

URGENT le logiciel ne démarre pas

Description \*

Texte normal **B** **I** ... **A** **☰** **☰** **🔗** **@** **😊** **📧** **↩** **📌** **”** **+**

Bonjour,

Urgent ce matin le logiciel ne démarre plus

Le blocage concerne-t-il l'ensemble de l'entreprise? \*

Oui

Non

Pièce jointe

Faites glisser et déposez des fichiers, collez des captures d'écran ou parcourez vos fichiers

Parcourir

Envoyer

Annuler

Une fois l'incident signalé, comme pour la demande d'assistance, la plateforme vous redirige vers la fiche du ticket avec les informations saisies sur le formulaire.

## 5 LA FICHE TICKET

---

La fiche du ticket permet de retrouver :

- **La demande initiale** avec la date et l'heure
- **L'état d'avancement** du ticket
- La possibilité **d'activer/désactiver** les notifications sur le ticket
- Le type de demande (demande d'assistance, incident Optim'BTP)
- La zone **Partagé** avec où il est possible d'ajouter des participants pour leur permettre de prendre connaissance des échanges
- La zone **Activité** qui reprend tous les échanges concernant le ticket par ordre chronologique
- La zone de **saisie de commentaire** pour envoyer une réponse sur le ticket

### 5.1 REPONDRE SUR UN TICKET

Pour répondre sur un ticket, saisissez votre message dans la zone de commentaire et cliquez sur Enregistrer. Vous pouvez également ajouter une pièce jointe.

### 5.2 AJOUTER UN PARTICIPANT

Vous pouvez ajouter un ou plusieurs participants sur le ticket pour leur permettre d'être au courant des échanges sur le ticket.

Renseignez l'**adresse mail** et cliquez sur **Ajouter**.

Il n'est pas nécessaire que le participant soit inscrit sur le Centre d'aide.

**Précision : Le participant non-inscrit recevra un mail automatique en cas de nouvelle réponse sur le ticket mais ne pourra pas accéder à la fiche du ticket. Pour avoir le détail du ticket, le participant devra s'inscrire sur le Centre d'aide avec le mail par lequel il a été ajouté.**

## 6 ACCEDER A LA LISTE DES DEMANDES

Depuis la page d'accueil, cliquez sur **Demandes**.



Vous pouvez suivre deux types de demandes :

- Les demandes créées par vous (Créées par moi)
- Les demandes auxquelles vous avez été ajoutés en tant que participant (Tout)

### 6.1 SUIVRE MES DEMANDES

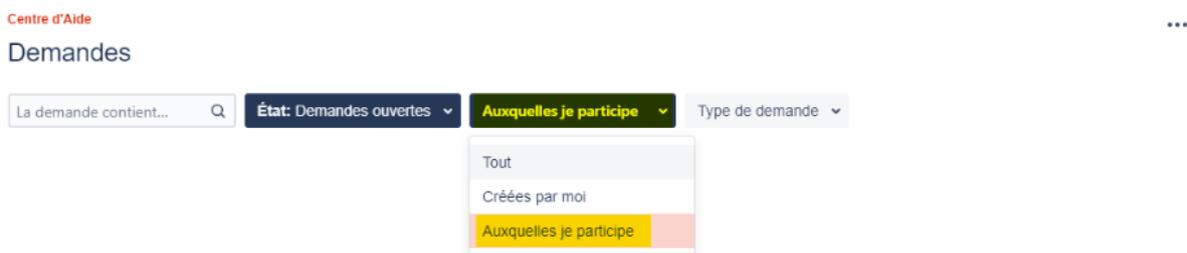
Cliquez sur **Demandes > Créées par moi** pour accéder à la liste de toutes vos demandes.



### 6.2 FILTRES SUR LES TICKETS

Il est possible de filtrer les demandes par leur Etat ou encore par type de demande (**assistance ou incident**).

Vous pouvez également filtrer sur les tickets auxquels vous participez uniquement, sans en être l'auteur.

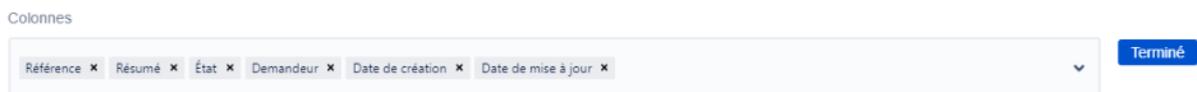


### 6.3 PERSONNALISER L’AFFICHAGE DE LA LISTE

Il est possible de gérer l’affichage de la liste en cliquant sur le **menu contextuel > Gérer les colonnes**.



Fermez les colonnes dont vous n’avez pas besoin et cliquez sur Terminé.



Un clic sur le demandeur, la date de création ou la date de mise à jour permet de trier la liste par la colonne concernée.

## 7 ENVOYER LES RAPPORTS D'ERREUR

---

Un fichier Log est généré à chaque message d'erreur sur le logiciel Optim'BTP.

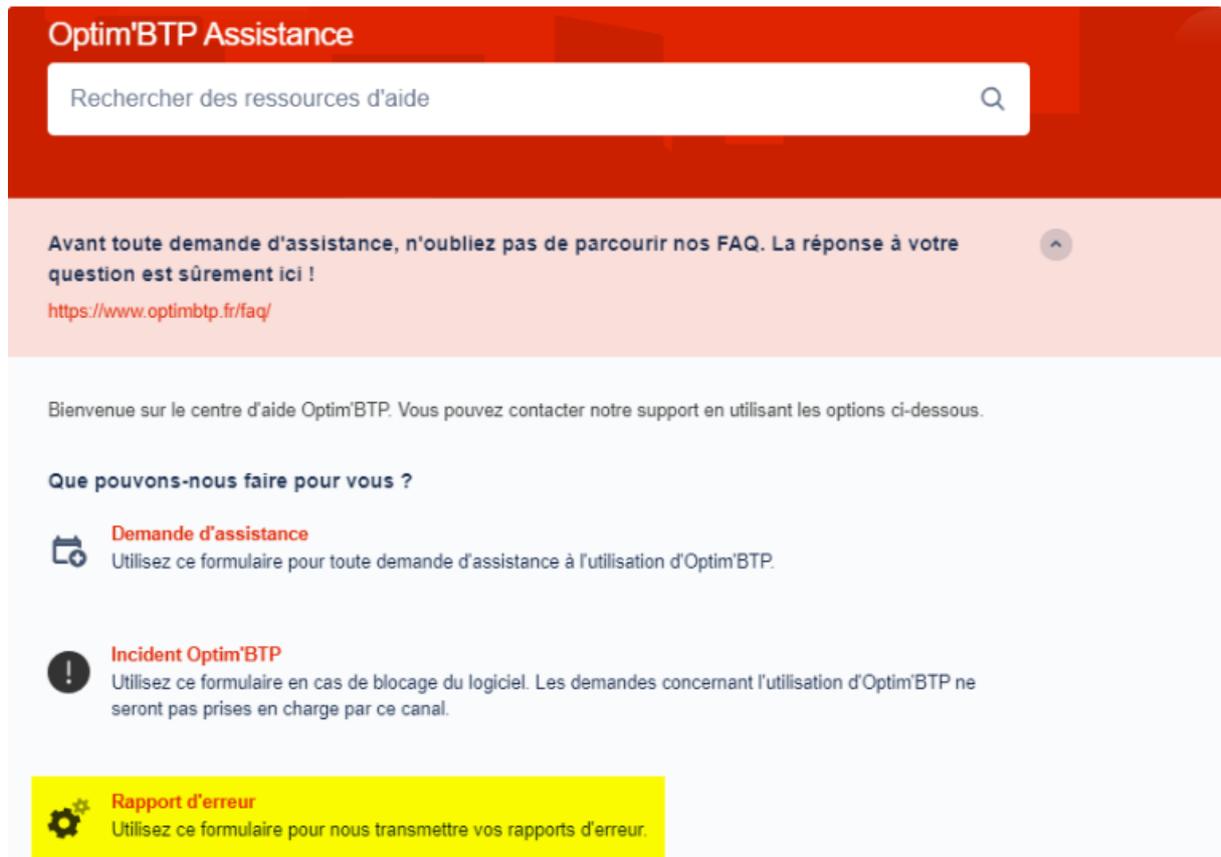
**A partir de la version 2024.00**, la transmission du fichier Log se fera via le Centre d'aide.

Cliquez sur le lien figurant dans le message d'erreur :

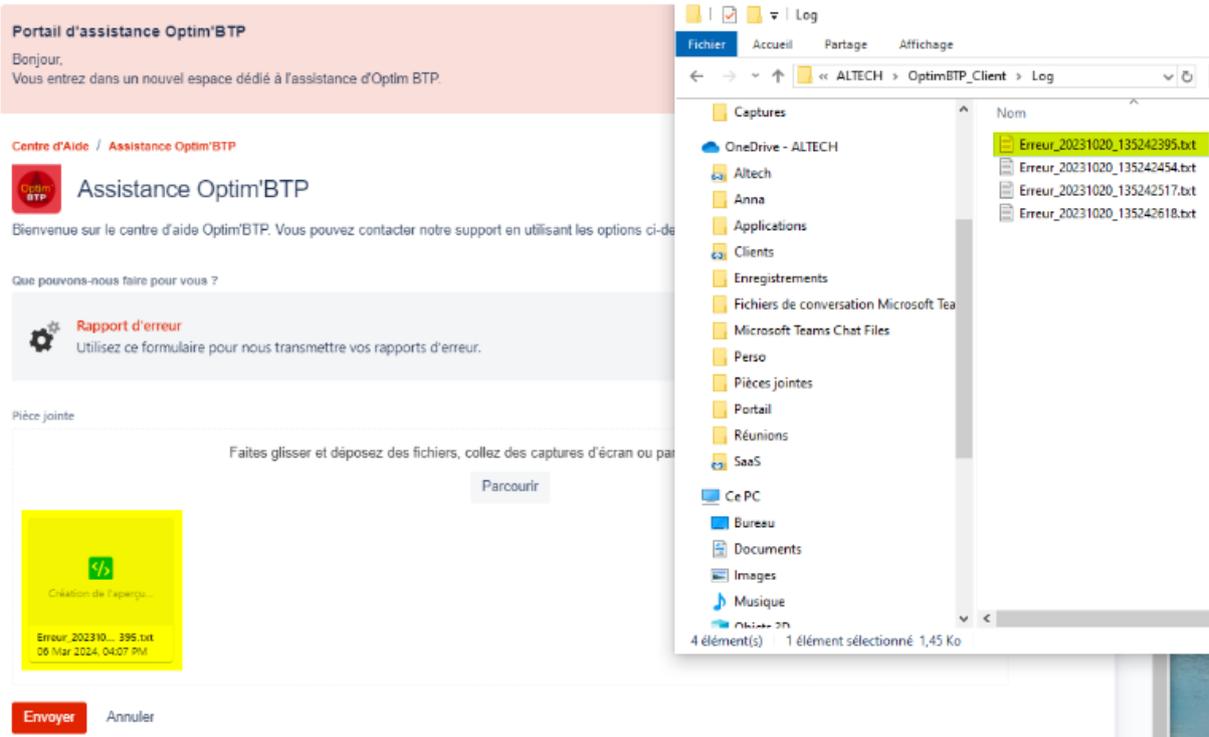
- Le dossier Log contenant le fichier Log s'ouvre
- Le Centre d'aide s'ouvre dans votre navigateur par défaut

Connectez-vous au Centre d'aide, sélectionnez **Rapport d'erreur**.

Déposez le fichier Log dans le formulaire et cliquez sur **Envoyer**.



The screenshot shows the 'Optim'BTP Assistance' page. At the top, there is a search bar with the placeholder text 'Rechercher des ressources d'aide'. Below the search bar, a message reads: 'Avant toute demande d'assistance, n'oubliez pas de parcourir nos FAQ. La réponse à votre question est sûrement ici !' followed by the URL <https://www.optimbtp.fr/faq/>. The main content area is titled 'Bienvenue sur le centre d'aide Optim'BTP. Vous pouvez contacter notre support en utilisant les options ci-dessous.' and 'Que pouvons-nous faire pour vous ?'. There are three options listed: 1. 'Demande d'assistance' with a calendar icon, 'Utilisez ce formulaire pour toute demande d'assistance à l'utilisation d'Optim'BTP.' 2. 'Incident Optim'BTP' with an exclamation mark icon, 'Utilisez ce formulaire en cas de blocage du logiciel. Les demandes concernant l'utilisation d'Optim'BTP ne seront pas prises en charge par ce canal.' 3. 'Rapport d'erreur' with a gear icon, 'Utilisez ce formulaire pour nous transmettre vos rapports d'erreur.' This third option is highlighted with a yellow background.



**Précision : Le démarrage automatique des rapports d'erreur est compatible avec Microsoft Edge, Firefox et Chrome.**