

# Documentation utilisateur ABS

VERSION	DATE	AUTEUR	COMMENTAIRES
1.0.2	11/07/2023	NGuyen Thieu-hoa	Documentation initiale

## Table des matières

<b>DESCRIPTION .....</b>	<b>3</b>
<b>ACCÈS À L'OUTIL.....</b>	<b>3</b>
<b>DROITS UTILISATEURS .....</b>	<b>4</b>
<b>ACTIONS UTILISATEUR .....</b>	<b>5</b>
<b>1) Effectuer une demande .....</b>	<b>5</b>
a. Création de la demande .....	5
b. Répondre à Media Servicing.....	7
<b>2) Effectuer une recherche.....</b>	<b>9</b>

## Description

Le site ABS est un outil de gestion des demandes relatives à la base des supports et régies, semblable à un outil de ticketing. Il est accessible en ligne via un navigateur web.

## Accès à l'outil


Pour s'y rendre, il suffit d'une connexion internet. Tapez l'adresse URL suivante dans le navigateur : [www.ms-abs.com](http://www.ms-abs.com) . Vous arrivez sur la page d'accueil. Une ou deux actions sont possibles en fonction de vos droits utilisateur : Créer une demande ou Effectuer une recherche.

media servicing Accueil Contact

### Gestion de la base Support

Bienvenue sur la plateforme ABS d'administration de la base Support.  
Celle-ci vous permet de demander l'ajout ou la modification des Supports-Régies.


Que souhaitez-vous faire ?



**Effectuer une demande**

Vous pouvez effectuer une demande de création, de modification sur un support ou une régie, ou encore sur leur lien. Une authentification simple sans mot de passe vous sera demandée.

**DEMANDER**



**Effectuer une recherche**

Recherche sur les nouvelles demandes, les demandes en cours ou encore les demandes traitées. Une authentification complète avec mot de passe vous sera demandée.

**RECHERCHER**

© 2023 - Gestion des Supports

## Droits utilisateurs

Deux types d'utilisation sont prévus, selon que vous soyez simple utilisateur ou utilisateur avec droits privilégiés.

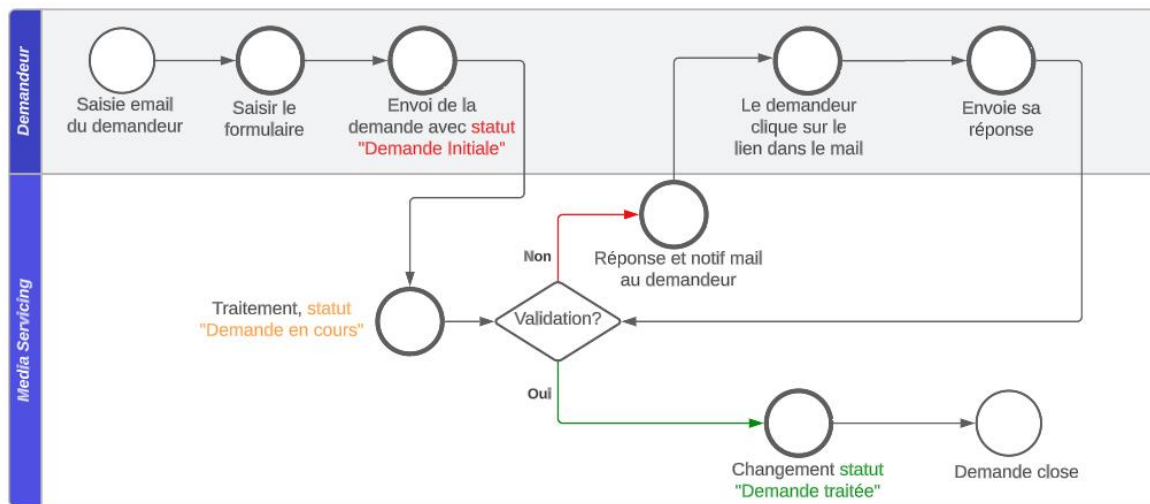
	Utilisateur simple	Utilisateur avec droits privilégiés
Effectuer une demande	X	X
Visualiser la réponse à sa demande	X	X
Répondre si le ticket n'est pas clos	X	X
Accéder aux demandes de tous les utilisateurs		X
Faire une recherche filtrée		X
Exporter l'historique d'une demande		X
Exporter l'ensemble des demandes		X

# Actions utilisateur

## 1) Effectuer une demande

### a. Création de la demande

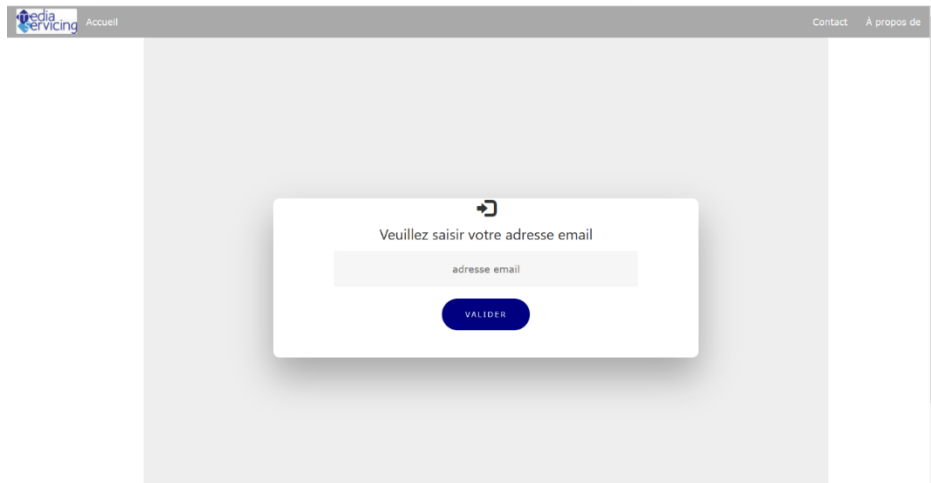
Le schéma suivant est une représentation de type BPMN du processus de traitement d'une demande, de sa création à sa clôture. On appellera l'utilisateur simple le Demandeur. Ses interventions figurent dans le couloir du haut. Il lui suffit de renseigner son email pour s'identifier et accéder aux écrans de création d'une demande et de réponse à sa demande. Aucun mot de passe n'est nécessaire pour la création d'une demande.



## 1) Cliquer sur le bouton **DEMANDER** de la page d'accueil



2) Saisissez **votre adresse email**.



The screenshot shows a web browser window with the 'media servicing' logo in the top left and 'Accueil', 'Contact', and 'À propos de' in the top right. The main content area features a white modal box with a refresh icon at the top. Below the icon, the text reads 'Veuillez saisir votre adresse email'. Underneath is a text input field containing the placeholder text 'adresse email'. At the bottom of the modal is a blue button labeled 'VALIDER'.

3) Vous accédez à la page de création des demandes.

4) **L'OBJET de la demande doit impérativement être choisi**. Ce dernier conditionne dans certains cas l'acceptation de la demande par le valideur en interne. C'est systématiquement le cas pour une demande de création de régie ou de modification/ajout de coordonnées bancaires.



The screenshot shows a web browser window with the 'media servicing' logo and navigation links. The main content area is titled 'Effectuer une demande' and includes a sub-header: 'Pour rappel, les documents à associer lors de vos demandes :'. Below this is a form with three sections: 'EMAIL DEMANDEUR' with the value 'laurent.cros@media-servicing.com', 'OBJET' with a dropdown menu showing options like 'Ajout support à une régie existante', 'Creation de Régie', 'Modification/Ajout de coordonnées bancaires', 'Modification lien support/régie existant', and 'Autre', and 'VOTRE MESSAGE' with a large empty text area.

5) La zone de commentaire permet de **préciser votre demande**.

- 6) La zone de Document permet de **joindre des documents** à votre demande. En l'occurrence la fiche de demande de création/modification et les coordonnées bancaires de la régie le cas échéant.

- 7) Cliquez sur le bouton **ENVOYER**. Votre demande est alors transmise aux équipes Media Servicing.

## b. Répondre à Media Servicing

**Une fois la demande traitée par les équipes Media Servicing :**

- 1) Vous recevez une notification par mail de son changement de statut lorsqu'elle est prise en charge par un agent.
- 2) Vous recevez une notification lorsque l'agent a répondu.
- 3) Cliquez sur l'hyperlien présent dans le mail.
- 4) Si vous n'avez pas encore répondu, une page d'identification s'ouvre. **Sélectionnez votre email.**  
Attention : afin de sécuriser le process, si le demandeur a déjà répondu, il ne lui est plus possible d'ouvrir la page.
- 5) Une page s'ouvre avec, à gauche, le message reçu de Media Servicing, et à droite, les champs que vous devez remplir pour répondre à votre tour.

6) Remplissez la partie de droite puis cliquez sur le bouton **ENVOYER**.

media servicing Accueil Contact

Effectuer une réponse

<u>MESSAGE ENTRANT</u>	<u>RÉPONSE</u>
<b>ID</b> 122	<b>DESTINATAIRE</b> gest.base@media-servicing.com
<b>EMETTEUR</b> gest.base@media-servicing.com	<b>+ Ajouter Cc:</b>
<b>OBJET</b>	<b>OBJET</b>
<b>VOTRE MESSAGE</b> Réponse test par Media Servicing	<b>VOTRE MESSAGE</b>
<b>Charger les fichiers</b>	<b>AJOUTEZ VOS DOCUMENTS (MAX 2 MO PAR DOCUMENT)</b> Faites glisser vos fichiers ou <b>Browse...</b> No files selected.
	<b>ENVOYER</b>

© 2023 - Gestion des Supports

- 7) Si la demande est complète et valide, son statut passera à « Demande traitée » et vous en serez notifié.e. La demande est close.  
Sinon, vous recevrez à nouveau une notification par mail et vous devrez répondre tant que la demande sera jugée incomplète.



## 2) Effectuer une recherche

Pour rappel, cette partie du site est accessible uniquement aux utilisateurs avec droits privilégiés, tels qu'un valideur. Elle permet de consulter une ou plusieurs demandes ciblées, ainsi que d'exporter des historiques de demandes.

- 1) Cliquez sur le bouton **RECHERCHER** de la page d'accueil.



- 2) Une page s'ouvre pour vous authentifier. Saisissez votre email et mot de passe.
- 3) Vous accédez à l'écran de recherche.

