

03/01/2014

Manuel utilisateur

Portail assistance



DOSSIER	REDACTEUR	APPROBATEUR	DATE	VERSION	FICHIER
	STU		03/01/14	BRZ 7	Portail assistance



Certaines étapes requièrent une authentification grâce à votre identifiant et votre mot de passe.

Certaines pages peuvent ne pas être accessibles pour des raisons de droit d'accès.

Pour toute question relative au portail assistance, vous pouvez nous contacter au 0820 204 014 du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 16h*

* Après 16h, vos demandes ne peuvent se faire que par formulaire en ligne

L'adresse du portail assistance est la suivante : assistance.brz-pharos.fr

Ecran principal



1 Le formulaire en ligne

Le formulaire en ligne est accessible depuis l'écran principal du portail client, en cliquant sur :



Il permet d'ouvrir une demande d'assistance, sans passer par le standard téléphonique. Pratique et rapide à remplir, il aura la même priorité qu'un appel au service hotline. De plus, il offre la possibilité d'envoyer des pièces jointes sous tout format, comme par exemple des captures d'écrans de vos messages d'erreurs. Ainsi, le technicien pourra prendre plus efficacement connaissance de votre problème avant de vous rappeler pour solutionner votre problème.

Pour insérer des pièces jointes après avoir complété le formulaire, cliquez sur « Choisir un fichier » :

Fichier joint 1	Choisissez un fichier	Aucun fichier choisi
Fichier joint 2	Choisissez un fichier	Aucun fichier choisi



Les prestations d'installation ou de réinstallation (postes, serveurs, sites distants ...) n'étant pas prises en charge par le contrat d'assistance, nous vous remercions de vous rapprocher de notre service client (0 820 820 616) afin de déterminer la meilleure démarche pour répondre à votre demande.

Une fois le formulaire validé, un écran de confirmation apparaît



Vous recevrez également un e-mail de confirmation de la part de :

Assistance BRZ France client.fr@brz.eu

Nous vous conseillons d'enregistrer cette adresse dans votre liste de contacts autorisés de votre messagerie électronique, afin d'être sûr que l'e-mail n'arrive pas dans vos SPAMS.

2 Les préconisations matériels et système

Cette partie sert à connaître les ressources techniques minimales (puissances de votre ordinateur) et les systèmes d'exploitation compatibles (Windows XP, Vista etc.), afin de faire fonctionner votre solution. En cas de non-respect des préconisations présentes sur le portail assistance, nous ne pouvons être tenus pour responsable du non fonctionnement de votre solution BRZ France.

Afin d'accéder aux préconisations, cliquez sur :



Puis, choisissez votre solution :

Sélectionnez votre solution :



Deux tableaux s'affichent.

Le premier affiche les préconisations systèmes :

Systeme d'exploitation et environnement logiciel :

Catégorie	Systèmes compatibles	Systèmes non compatibles à ce jour
Serveur	Windows Server 2003 SP3	
	Windows Server 2008 (32 Bits et 64 Bits)	
	Windows Server 2008 R2 (32 Bits et 64 Bits)	
Postes de travail	Windows XP dernière mise à jour (Professionnel)	XP Toléré mais système ancien
	Windows Vista (Professionnel / Intégrale / Entreprise)	Vista Toléré à éviter en cas de non uniformisation des postes
	Windows 7 32 et 64 bits (Professionnel, Intégrale, Entreprise)	Windows 8 : à venir en 2013
Ecran		Ecran tactile : désactivé les fonctions tactiles
Base de données	SYBASE SQL Anywhere Network Server Version 11	
Outils bureautiques	Microsoft Office 2003 (Basic, Standard, Small Business, Professional)	
	Microsoft Office 2007 SP2 (Basic, Standard, Small Business, Professional)	
	Microsoft Office 2010 SP1 32 bits	Microsoft Office 2010 64 bits (sauf si exécuté en 32 bits)
		OpenOffice.org (sauf My Report)

Le second, les préconisations matérielles

Si votre système n'est pas inscrit dans la liste, merci de contacter votre service assistance. Nous l'ajouterons dès que possible.

3 Téléchargement documents et versions

Sur cet onglet, vous retrouverez l'ensemble des documents relatifs à votre solution comme :

- Les conditions d'application de votre assistance BRZ
- Les fiches techniques et la documentation globale
- Les fiches nouveautés de votre solution
- Les catalogues commerciaux
- Les téléchargements logiciels
- L'ensemble des documents relatifs aux Newsletters que vous recevez par e-mail

Pour accéder à cette partie, cliquez depuis la page principale du portail assistance sur :



Pour accéder au téléchargement d'outils, une identification est nécessaire :



Portail Clients

Bienvenue sur le site de téléchargement BRZ France !

Vous n'êtes pas connecté, veuillez vous authentifier pour accéder aux fichiers.

Identifiant :
Mot de passe :



En cas de perte de vos identifiants, il est nécessaire qu'un interlocuteur référencé de votre entreprise fasse une demande par mail à serviceclients@brz-pharos.fr ou via la hotline assistance.

Une fois identifié, vous devez sélectionner le produit auquel vous souhaitez accéder :



Bienvenue sur le site de téléchargement BRZ France !

Pour télécharger un fichier :

1. choisissez votre répertoire produit SVP

BRZ-Paie
BRZ7
My-Report
Thenos
Univers



Déconnexion

Une fois votre produit sélectionné, une liste d'onglets est affichée :

Conditions application Assistance BRZ : présente la prestation, le fonctionnement et les domaines d'application du service assistance.

Documentation et Fiches Techniques : retrouvez l'ensemble des fiches techniques, procédures, « premiers pas » ou des états standards.

Catalogues commerciaux : retrouvez les tarifs des prestations proposées par BRZ France

Téléchargements logiciels : vous retrouverez ici l'ensemble des téléchargements relatifs à votre logiciel, comme les fichiers d'installation, les HotFix (patches correctifs)

Newsletter : vous y retrouverez dans un même dossier, l'ensemble des documents contenus dans chacune des newsletters (e-mailing) que vous recevez tout au long de l'année

Nouveauté : Lors d'une nouvelle version de votre solution, une fiche récapitulant les nouveautés incluses dans la mise à jour y sont indiquées.

D'autres rubriques peuvent être disponibles ou manquantes en fonction de votre profil

La page des téléchargements se présente de cette manière :

	Dossier Fiches nouveautes	
Vue précédente		
Nom du fichier	Documentation BRZ 7.0 : Guide nouveautés - Version complète	4 892,4 Ko 2011 01 Nouveautes - BRZ 70 A22 - Complet 2.pdf
Date de mise à disposition	Documentation BRZ 7.0 : Guide nouveautés - Généralités et MIS	806,5 Ko 2011 02 Nouveautes - BRZ 70 A22 - Generalites et MIS.pdf
Taille du fichier	Documentation BRZ 7.0 : Guide nouveautés - L'Etude de prix	1 281,6 Ko 2011 03 Nouveautes - BRZ 70 A22 - Etude de prix.pdf
Lien de téléchargement	Documentation BRZ 7.0 : Guide nouveautés - La Facturation clients	134,1 Ko 2011 04 Nouveautes - BRZ 70 A22 - Facturation Clients.pdf
	Documentation BRZ 7.0 : Guide nouveautés - Le Planning	186,4 Ko 2011 05 Nouveautes - BRZ 70 A22 - Planning.pdf
	Documentation BRZ 7.0 : Compilation des nouveautés de tous les hotfix 7.0	309,0 Ko 2011 05 Nouveautes - HOTFIX 70 Cumulatif FRA 2009 12 01 au HOTFIX 70 201103 VC.pdf
	Documentation BRZ 7.0 : Guide nouveautés - Les Sous-traitants	426,1 Ko 2011 06 Nouveautes - BRZ 70 A22 - Sous-Traitants.pdf

4 Outils portail assistance

L'onglet Téléchargement d'outils est accessible en cliquant sur le bouton suivant, depuis la page principale pour du portail client :



Il vous permettra de télécharger différents outils ou à accéder aux sites utiles en un seul clic

Permet de télécharger le logiciel de prise en main à distance GoToAssist, afin de permettre à notre service assistance d'accéder à votre ordinateur sans se déplacer

Permet d'échanger des fichiers volumineux

Permet d'installer les raccourcis assistance sur votre bureau (formulaire en ligne et portail assistance)



Une remarque ? Une suggestion ? Répondez à notre questionnaire de satisfaction en cliquant sur cet icône

Permet d'accéder à notre site internet BRZ France en un seul clic



Vous souhaitez externaliser la gestion de votre paie ? Découvrez notre site internet consacré à la paie du BTP

Consultez la dernière version du manuel utilisateur