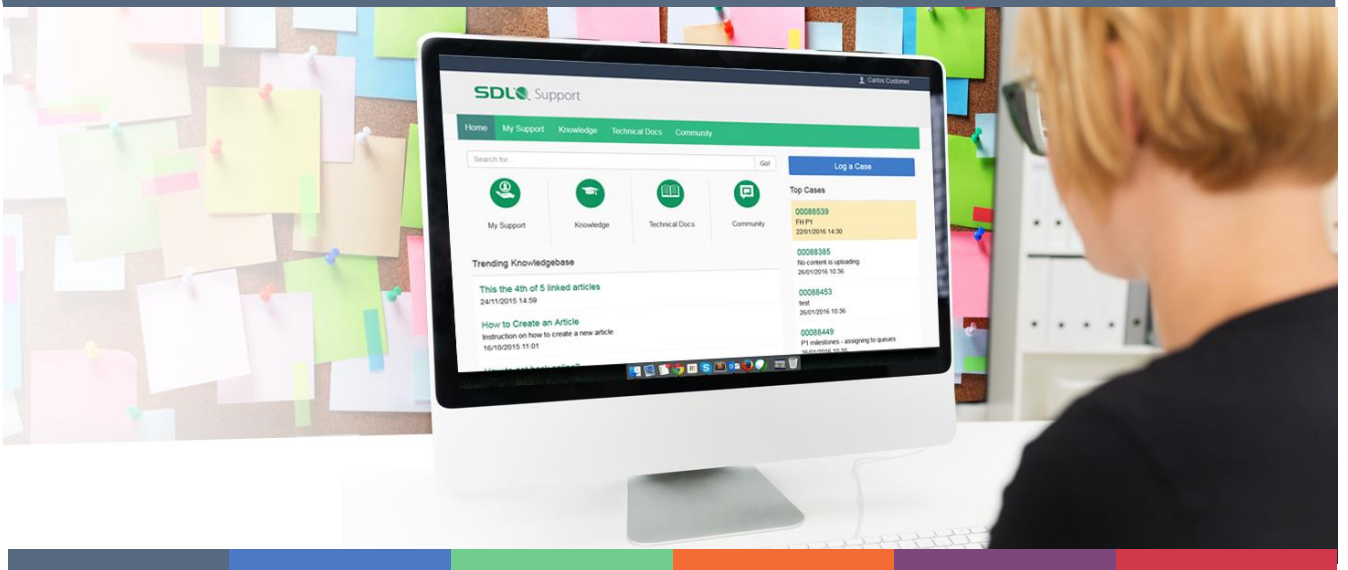




# SDL Customer Gateway

## Guide d'utilisation



Nous sommes ravis de vous présenter la version améliorée de notre nouveau portail de support client, reposant sur les technologies ServiceCloud de Salesforce.com : SDL Customer Gateway Portal.

SDL Customer Gateway offre aux clients davantage de fonctionnalités dans une interface simplifiée et un emplacement unique à partir duquel vous pouvez soumettre une demande, accéder à notre base de connaissances, télécharger de la documentation technique ou interagir avec la communauté SDL !

Nous sommes très fiers de ce système et prévoyons d'étendre ses fonctionnalités tout en développant l'expérience utilisateur dans les phases ultérieures. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse [customer\\_programs@sdl.com](mailto:customer_programs@sdl.com).

# Table des matières

<b>PRÉSENTATION (ACCENTUATION) DE SDL CUSTOMER GATEWAY</b> .....	<b>4</b>
Navigateurs pris en charge .....	4
<b>OUTILS D'ASSISTANCE DISPONIBLES</b> .....	<b>4</b>
<b>SE CONNECTER À (ACCENTUATION ON A) SDL CUSTOMER GATEWAY</b> .....	<b>5</b>
<b>APERÇU DE LA PAGE D'ACCUEIL DU SDL CUSTOMER GATEWAY</b> .....	<b>5</b>
<b>CRÉER UNE DEMANDE</b> .....	<b>7</b>
Les clients avec un PSMA arrivé à expiration/sans PSMA.....	9
My Support (Mon assistance).....	9
Statut de la demande .....	9
<b>SOUMETTRE UNE DEMANDE EN TANT QUE PARTENAIRE</b> .....	<b>10</b>
<b>MODIFIER UNE DEMANDE</b> .....	<b>11</b>
Afficher vos demandes ouvertes .....	11
Afficher vos demandes complétées.....	11
Mettre à jour une demande .....	11
<b>PRIORISER UNE DEMANDE</b> .....	<b>12</b>
<b>ROUVRIRE UNE DEMANDE</b> .....	<b>13</b>
<b>TRAITER UNE DEMANDE</b> .....	<b>13</b>
<b>CLOTURER UNE DEMANDE</b> .....	<b>14</b>
<b>LES FORMULAIRES DE COMMENTAIRES</b> .....	<b>14</b>
<b>CLOTURE AUTOMATIQUE APRES UN DÉLAI DE 7 JOURS</b> .....	<b>14</b>
<b>KNOWLEDGE (INFORMATIONS)</b> .....	<b>14</b>
Rechercher des articles.....	14
Filtrer des articles.....	15

# Présentation de SDL Customer Gateway

SDL Customer Gateway est accessible en cliquant sur **Log a support request (Soumettre une demande d'assistance)** dans le menu **Support (Assistance)** de la page Web d'accueil SDL [www.sdl.com/fr](http://www.sdl.com/fr). Vous pouvez également accéder à SDL Customer Gateway directement via [gateway.sdl.com/fr](http://gateway.sdl.com/fr).

## Navigateurs pris en charge

- Chrome (dernière version)
- Internet Explorer 9 ou version ultérieure  
(Nous vous recommandons d'utiliser Internet Explorer 10 ou une version ultérieure afin de pouvoir envoyer plusieurs pièces jointes)
- Mozilla Firefox (dernière version)
- Microsoft Edge (dernière version)

## Outils d'assistance disponibles

Les outils d'assistance que vous pouvez utiliser varient en fonction du fait que vous soyez connecté ou non.

Utilisateurs non connectés	Utilisateurs connectés
Afficher les articles en vogue de la base de connaissances	Afficher les articles en vogue de la base de connaissances
Accès à la base de connaissances	Accès à la base de connaissances
Accès à la documentation technique du produit	Accès à la documentation technique du produit
Accès aux communautés SDL (vous devrez posséder un identifiant SDL pour accéder à certaines communautés)	Accès à TOUTES les communautés SDL
	Afficher les Incidents majeurs/Annonces d'assistance
	Soumettre une demande d'assistance
	Afficher/Rechercher vos demandes en cours et complétées
	Afficher/Rechercher les demandes en cours et complétées signalées par d'autres membres de votre groupe de clients.

# Se connecter à SDL Customer Gateway

## Utilisateur existant

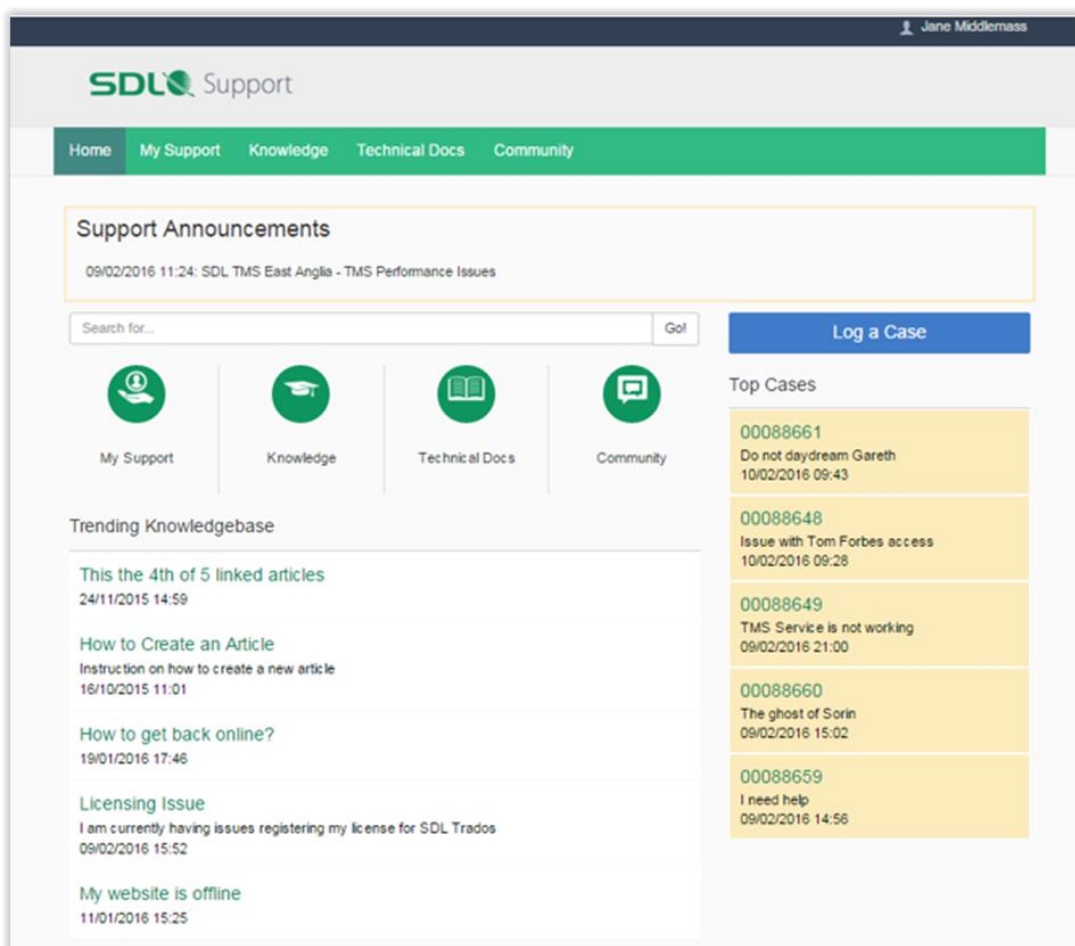
Si vous utilisez déjà SDL, vous pouvez vous connecter au SDL Customer Gateway directement en saisissant votre identifiant et votre mot de passe SDL. Si vous avez oublié votre mot de passe, utilisez le lien **Forgot Password (Mot de passe oublié)** pour le réinitialiser.

## Nouvel utilisateur

Si vous êtes un nouvel utilisateur, vous pouvez créer un identifiant SDL en cliquant sur le lien **Login/Register (Connexion/Inscription)** dans le coin supérieur droit de la page d'accueil du SDL Customer Gateway.

# Aperçu de la page d'accueil du SDL Customer Gateway

Cette capture d'écran reflète l'apparence de la page d'accueil du SDL Customer Gateway pour un utilisateur qui vient de se connecter. Une disposition similaire s'affichera pour un utilisateur non connecté, mais certaines parties du système ne seront pas disponibles, comme cela est décrit dans la rubrique [Outils d'assistance](#).



The screenshot shows the SDL Customer Gateway interface for a user named Jane Middlemass. The page features a navigation bar with links for Home, My Support, Knowledge, Technical Docs, and Community. Below the navigation bar, there is a 'Support Announcements' section with a recent announcement from 09/02/2016 regarding TMS performance issues. A search bar is present with a 'Go!' button and a 'Log a Case' button. The main content area is divided into four columns: 'My Support', 'Knowledge', 'Technical Docs', and 'Community', each with a corresponding icon. To the right, there is a 'Top Cases' section listing several open cases with their IDs and titles. At the bottom left, there is a 'Trending Knowledgebase' section with several articles listed, including 'How to Create an Article' and 'How to get back online?'. The user's name 'Jane Middlemass' is visible in the top right corner of the page.

## Major Incidents/Support Announcements (Incidents majeurs/Annonces d'assistance)

Tout Incident majeur lié à votre produit SDL hébergé par SDL est mis en avant en haut de la Passerelle client SDL.

## Search (Recherche)

Le champ **Search for knowledge (Recherche d'informations)** vous permet d'utiliser un ou plusieurs mots clés pour vous aider à trouver l'article que vous recherchez dans la base de connaissances.

## My Support (Mon assistance)

Pour accéder à vos demandes, cliquez sur le lien **My Support (Mon assistance)** dans la barre de menu pour être redirigé vers l'onglet **Open Cases (Demandes en cours)**. Si vous désirez afficher une demande créée par l'un de vos collaborateurs, cochez sur la case **Show all cases (Afficher toutes les demandes)**. Si vous souhaitez afficher une demande complétée, allez dans l'onglet **Closed (Complétée)**. Vous pouvez également rechercher des demandes contenant un ou plusieurs mots clés spécifiques.

## Knowledge (Informations)

Pour accéder à la base de connaissances, cliquez sur le lien **Knowledge (Informations)** dans la barre de menu. Les articles de la base de connaissances peuvent être filtrés par catégorie (par exemple : **FAQ**, **Product Lifecycle Information (Informations sur le cycle de vie du produit)**, **Reference Article (Article de référence)** ou **Release Information (Informations de version)**) ou par **SDL Product (Produit SDL)** dans **Data Filters (Filtres de données)**. Les produits listés dans **Data Filters (Filtres de données)** sont hiérarchisés et en cliquant sur un groupe de produits, vous pourrez visualiser une liste de produits individuels. Affichez la rubrique [Knowledge \(Informations\)](#) pour obtenir plus d'informations.

## Technical Docs (Documentation technique)

Pour accéder à la documentation produit (par exemple : *les guides d'installation* ou *les guides explicatifs*), cliquez sur le lien **Technical Docs (Documentation technique)** dans la barre de menu.

## Community (Communauté)

Pour accéder à la Communauté SDL, cliquez sur le lien **Community (Communauté)** dans la barre de menu.

## Log a Case (Soumettre une demande)

Vérifiez que vous êtes connecté à SDL Customer Gateway. Puis, à partir des liens **Home (Accueil)**, **Knowledge (Informations)** ou **My Support (Mon assistance)** dans la barre de menu, cliquez sur le bouton **Log a Case (Soumettre une demande)** pour soumettre une nouvelle demande via l'Assistance SDL. Afficher la rubrique [Créer une demande](#) pour obtenir plus d'informations.

## Top Cases (Demandes mises à jour)

Cette rubrique répertorie les demandes que vous avez soumises et qui ont été récemment mises à jour par l'Assistance SDL ou vous-même.

## Latest Articles (Articles les plus récents)

Cette rubrique répertorie les articles les plus récents publiés sur la base de connaissances.

# Créer une demande

Vous pouvez soumettre une demande concernant des produits SDL pour lesquels vous avez acheté un contrat d'assistance et d'entretien Premium (PSMA) ou un contrat d'assistance et d'entretien standard.

Pour les produits relatifs à la productivité en matière de traduction uniquement, vous pouvez soumettre une demande d'installation ou de licence sans avoir acheté au préalable un PSMA.

## Comment soumettre une demande

1. Connectez-vous au **SDL Customer Gateway** en utilisant votre identifiant de compte SDL.
2. Cliquez sur le bouton **Log a Case (Soumettre une demande)**.
3. Remplissez tous les champs obligatoires signalés par un astérisque (\*), tels que **Product (Produit)**, **Subject (Objet)**, **Description**, **Service Impact (Impact des services)** et **Urgency (Urgence)**.
4. **Product (Produit)** : choisissez dans le menu déroulant.
5. **Environment (Environnement)** : choisissez dans le menu déroulant.
6. **Subject (Objet)** : lors de la saisie de texte dans le champ Objet, cela se propagera pour rechercher les **Suggested Articles (Articles suggérés)** sur le côté droit de la page.
7. **Description** : décrivez le problème que vous rencontrez en détaillant les étapes pour reproduire l'incident et incluez des informations telles que les messages d'erreur reçus et l'environnement dans lequel le problème se produit, si possible.
8. **Service Impact (Impact des services)** : sélectionnez une ligne dans le menu déroulant et remplissez le champ **Description**. Le champ Description est facultatif. En revanche, il nous aidera à déterminer l'impact sur les services pour l'Assistance. Par exemple : *nombre de personnes/d'utilisateurs touchés. Existe-t-il une ou plusieurs façons de contourner le problème ?*

9. **Urgency (Urgence)** : sélectionnez une ligne dans le menu déroulant et remplissez le champ **Description**. Comme cela a été indiqué pour le champ Impact sur les services, cela est facultatif mais nous aidera à déterminer l'Urgence pour l'Assistance. Par exemple : *y a-t-il des échéances prochaines ?*
10. **Customer Reference (Référence client)** : champ facultatif pour saisir votre propre numéro de ticket informatique interne ou des informations supplémentaires.
11. **File Attachments (Pièces jointes)** : vous pouvez ajouter jusqu'à 5 pièces jointes dans les champs dédiés que vous trouverez en bas du formulaire. Aucun fichier ne doit dépasser 10 Mo.
12. Cliquez sur **Submit Case (Soumettre la demande)**.
13. Si l'un des champs obligatoires n'a pas été rempli, le message d'erreur *Case cannot be submitted (La demande ne peut pas être soumise)* apparaîtra. Vérifiez et remplissez tous les champs obligatoires signalés par un astérisque (\*). Les champs qui n'ont pas été remplis sont affichés en surbrillance.

Une fois la demande soumise, vous verrez apparaître la page **Case Detail Summary (Résumé détaillé de la demande)** avec votre numéro unique de demande. Sur le côté droit, vous trouverez la rubrique **Quick Actions (Actions rapides)**. Reportez-vous à la rubrique [Quick Actions \(Actions rapides\)](#) pour de plus amples informations.

## Impact and Urgency (Impact et Urgence)

Lorsque vous soumettez une demande, vous devez sélectionner l'impact et le niveau d'urgence du problème que vous rencontrez.

Voici la liste des options liées à l'impact :

- Some users/ workaround in place (Quelques utilisateurs/Solutions en place)
- All users/ workaround in place (Tous les utilisateurs/Solutions en place)
- Some users / no workaround (Quelques utilisateurs/Aucune solution en place)
- All users / no workaround (Tous les utilisateurs/Aucune solution en place)

Veillez fournir autant de renseignements que possible sur l'impact dans le champ de texte dédié pour aider les équipes d'Assistance à bien hiérarchiser votre demande.

Voici la liste des options liées à l'urgence :

- **Low (Faible)** : le problème entraîne des désagréments mais les fonctions sont toujours disponibles. Il peut s'agir d'un incident purement esthétique
- **Medium (Moyenne)** : certaines fonctions peuvent être indisponibles, le processus d'entreprise est affecté
- **High (Forte)** : le problème provoque des dysfonctionnements qui interrompent le processus d'entreprise et empêchent de réaliser certaines actions. Le client ne peut pas travailler
- **Critical (Critique)** : l'incident provoque une panne ou une perte des données client. Défaillance ininterrompue d'une fonction essentielle du système.



Veillez fournir autant de renseignements que possible sur l'urgence de l'incident dans le champ de texte dédié et renseigner les informations relatives aux « échéances prochaines », entre autres.

## Les clients avec un PSMA arrivé à expiration/sans PSMA

### Demande de compte gratuit

Pour les produits relatifs à la productivité en matière de traduction uniquement, les clients peuvent utiliser un compte gratuit et soumettre des demandes d'installation ou de licence sans avoir acheté au préalable de PSMA.

Ces options sont affichées sur l'écran log a case (soumettre une demande) lorsque vous vous connectez à votre compte gratuit.

## My Support (Mon assistance)

Dans la rubrique **My Support (Mon assistance)** du Gateway, vous pouvez basculer entre l'affichage de vos demandes uniquement et toutes les demandes de l'entreprise en cochant la case **Show all cases (Afficher toutes les demandes)**.

Les demandes sont réparties sur deux onglets : **Open Cases (Demandes en cours)** et **Closed Cases (Demandes complétées)**.

Les deux onglets disposent de colonnes pouvant être triées, telles que **Unread (Non lue)**, **Case number (Numéro de la demande)**, **Subject (Objet)**, **Priority (Priorité)**, **Status (Statut)**, **Product (Produit)**, **Customer reference (Référence client)** ou **Modified date/time (Modification de la date/heure)**.

Lorsqu'un ingénieur d'Assistance SDL met à jour une demande, le même numéro de demande d'assistance est signalé comme étant **Unread (Non lu)** dans le portail client. La ligne apparaît dans la colonne **Unread (Non lue)** et le texte est affiché en gras.

Dans la colonne **Case Number (Numéro de la demande)**, vous pouvez cliquer sur n'importe quelle demande pour accéder à la page relative aux informations détaillées de la demande. Sur cette page, vous pouvez prioriser une demande, le cas échéant. Reportez-vous à la rubrique [Prioriser une demande](#) pour obtenir plus d'informations.

Vous pouvez également déprioriser une demande. Pour ce faire, ouvrez la demande concernée dans l'écran **My Support (Mon Assistance)** et cliquez sur **Request De-escalation (Soumettre une demande de dépriorisation)** dans la liste **Quick Actions (Actions rapides)**. Vous devez remplir le champ **Comment (Commentaire)** et cliquer sur le bouton **Request (Soumettre)** pour confirmer.

## Statut de la demande

Plusieurs statuts sont utilisés au cours du cycle de vie d'une demande :

- **New Raised (Nouvelle demande)** : le client a ouvert la demande
- **With SDL (Avec SDL)** : l'équipe d'Assistance traite actuellement la demande
- **With Customer (Avec le Client)** : une action et/ou réponse de la part du client est/ont requise(s)
- **Resolved (Traitée)** : une solution, explication et/ou correction a/ont été fournies
- **Resolved (Defect Raised) (Traitée (un défaut a été signalé))** : une solution ou explication a été fournie et un défaut a été signalé par l'équipe de développement

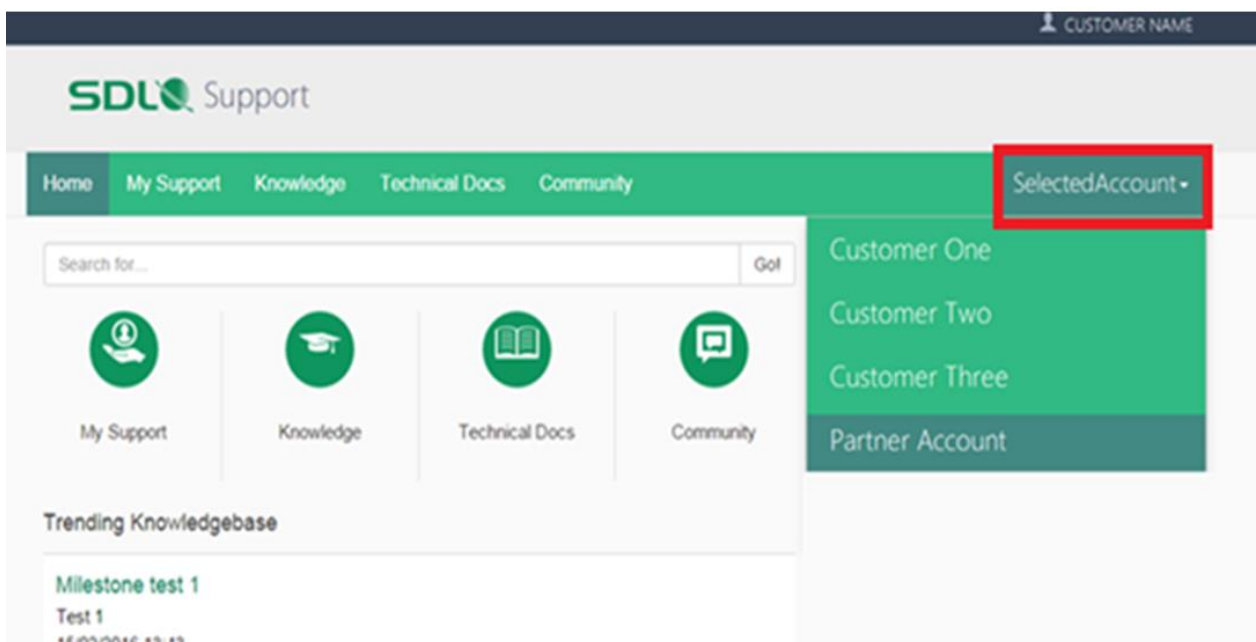
- **Closed (Fermée)** : la demande est maintenant archivée et ne peut plus être actualisée. Si le problème se reproduit, une nouvelle demande devra être soumise.
- **Closed (Defect Raised) (Fermée (un défaut a été signalé))** : la demande est maintenant archivée et ne peut plus être actualisée. Le défaut associé et signalé par l'équipe de développement reste ouvert.

Lorsqu'une demande est classée dans l'une des deux catégories « Traitée » par un Ingénieur d'Assistance SDL, une option de la rubrique **Quick Actions (Actions rapides)** vous permet de confirmer la résolution du problème et de cliquer sur **Close Case (Clôturer la demande)**. Si la solution proposée ne résout pas votre problème, vous pouvez cliquer sur **Reopen Case (Rouvrir la demande)** dans la rubrique **Quick Actions (Actions rapides)**. La demande sera classée dans la catégorie With SDL (Avec SDL) et l'équipe d'Assistance continuera de la traiter.

Une fois la demande fermée, elle sera déplacée dans la rubrique **Closed (Fermée)** dans **My Support (Mon Assistance)**. Les demandes fermées ne peuvent pas être rouvertes.

## Soumettre une demande en tant que partenaire

En tant que Partenaire, vous pouvez afficher, mettre à jour et clôturer les demandes pour le compte d'un client. Lorsque vous vous connectez au SDL Customer Gateway (par défaut), vous voyez apparaître votre nom de Partenaire à droite du menu.



Pour soumettre un ticket pour le compte d'un client, sélectionnez le compte correspondant dans le menu déroulant. Vous pouvez changer de compte à tout moment.

Pour créer une demande, reportez-vous à la rubrique [Créer une demande](#).

### Afficher les demandes liées à un autre compte depuis votre compte partenaire

Dans la barre de menu, lorsque vous créez une demande, sélectionnez le compte désiré et cliquez sur **My Support (Mon Assistance)**.

# Modifier une demande

Pour mettre à jour, modifier ou prioriser vos demandes, vous devez être connecté au [SDL Customer Gateway \(Passerelle client SDL\)](#).

## Afficher vos demandes ouvertes

1. Cliquez sur **My Support (Mon Assistance)** dans le menu du haut.
2. Dans l'onglet **Open Cases (Demandes en cours)**, vous verrez apparaître les demandes soumises sur votre compte et actuellement en cours. Si vous ne voyez pas apparaître une demande soumise par un autre collaborateur, cochez la case **Show all cases (Afficher toutes les demandes)**.
3. Cliquez sur le numéro de demande que vous souhaitez afficher.

## Afficher vos demandes complétées

1. Cliquez sur **My Support (Mon Assistance)** dans le menu du haut.
2. Dans l'onglet **Closed Cases (Demandes complétées)**, vous verrez apparaître les demandes soumises sur votre compte et actuellement fermées. Si vous ne voyez pas apparaître une demande fermée par un autre collaborateur, cochez la case **Show all cases (Afficher toutes les demandes)**.
3. Cliquez sur le numéro de demande que vous souhaitez afficher.

## Mettre à jour une demande

Si une demande n'est pas classée dans la catégorie **Closed (Fermée)**, vous pouvez la mettre à jour. Accédez à la demande que vous souhaitez mettre à jour.

### Ajouter un commentaire à votre demande

Vous pouvez mettre à jour une demande en y ajoutant un commentaire ou en répondant directement à la notification par e-mail. Si vous répondez par e-mail, assurez-vous que la ligne d'objet reste inchangée.

Pour ajouter un commentaire à votre demande :

1. Ouvrez votre demande dans la Passerelle client SDL.
2. Dans le menu **Quick Actions (Actions rapides)**, sélectionnez **Add a Comment (Ajouter un commentaire)**.
3. Saisissez votre commentaire dans la boîte de dialogue **Comment (Commentaire)**.
4. Cliquez sur **Submit (Soumettre)** pour enregistrer les modifications.

### Gérer les contacts liés à la demande

Si d'autres personnes doivent être averties des mises à jour effectuées sur l'une de vos demandes, vous pouvez les ajouter en tant que contacts supplémentaires liés à la demande. Cette opération est réalisée au cas par cas.

1. Accédez à la demande.
2. Dans le menu **Quick Actions (Actions rapides)**, sélectionnez **Manage Case Contacts (Gérer les contacts liés à la demande)**.

3. Dans la liste déroulante de la rubrique **Contacts**, sélectionnez l'adresse e-mail du contact que vous souhaitez ajouter, puis cliquez sur le bouton **+**. Pour supprimer un contact, sélectionnez son nom et cliquez sur le bouton **-**. Vous pouvez ajouter un contact non répertorié en tant que contact prédéfini en saisissant son adresse e-mail dans la rubrique **Additional Email Addresses (Adresses e-mail supplémentaires)** et en cliquant sur le bouton **+**.
4. Cliquez sur **Submit (Soumettre)** pour enregistrer les modifications.

### Ajouter des pièces jointes à votre demande

Tant qu'une demande est ouverte, vous pouvez y ajouter des pièces jointes.

1. Accédez à la demande.
2. Dans le menu **Quick Actions (Actions rapides)**, sélectionnez **Add Attachments (Ajouter des pièces jointes)**.
3. Dans la rubrique **Select File (Sélectionner un fichier)**, cliquez sur **Choose File (Choisir un fichier)**.
4. Double-cliquez sur le fichier que vous souhaitez télécharger.
5. Utilisez la boîte de dialogue **Comment (Commentaire)** pour ajouter des informations spécifiques.
6. Cliquez sur **Submit (Soumettre)** pour enregistrer les modifications.
7. La pièce jointe est désormais visible dans l'onglet **Attachments (Pièces jointes)** sur l'écran d'affichage de la demande.

Si vous devez télécharger plusieurs fichiers, ajoutez-les dans un fichier au format .zip.

### Modifier la priorité et/ou l'urgence d'une demande

Vous pouvez modifier la priorité et/ou l'urgence d'une demande à tout moment.

1. Accédez à la demande.
2. Cliquez sur le lien **Update Impact/Urgency (Mettre à jour l'Impact/Urgence)** dans le menu **Quick Actions (Actions rapides)** sur l'écran d'affichage de votre demande.
3. Sélectionnez la modification du **Service Impact (l'Impact des services)** et de **l'Urgency (l'Urgence)** dans les menus déroulants.
4. Saisissez vos notes dans la boîte de dialogue **Comment (Commentaire)** en expliquant pourquoi l'impact des services et/ou l'urgence a/ont changé.
5. Cliquez sur **Submit (Soumettre)** pour enregistrer les modifications.

## Prioriser une demande

Vous pouvez prioriser une demande à tout moment. Si vous devez prioriser une demande, connectez-vous à la Passerelle client SDL et cliquez sur **Request Escalation (Soumettre une demande de priorisation)** dans la rubrique **Quick Actions (Actions rapides)** sur l'écran d'affichage de votre demande. Une fois l'action effectuée, vous devrez fournir des renseignements complémentaires pour appuyer votre demande de priorisation.



Une fois votre demande de priorisation effectuée, le titre de votre demande sera accompagné de l'icône temporaire suivante.



Une fois votre demande de priorisation effectuée, nous l'étudierons conformément à la Politique de services d'assistance technique. L'icône temporaire passera au rouge une fois la demande acceptée.

Si une demande de priorisation est rejetée, l'icône disparaîtra. Vous pouvez soumettre une nouvelle demande de priorisation à tout moment.

## Rouvrir une demande

Vous pouvez uniquement rouvrir une demande si elle est classée dans la catégorie **Resolved (Traitée)**. Pour rouvrir une demande, connectez-vous à la Passerelle client SDL et sélectionnez **Reopen Case (Rouvrir une demande)** dans le menu **Quick Actions (Actions rapides)**. Vous devrez expliquer les raisons pour lesquelles vous souhaitez rouvrir la demande.

Après un délai de 7 jours, la demande sera définitivement fermée et ne pourra pas être rouverte. Si le problème a été entièrement traité, vous pouvez refermer la demande manuellement. Reportez-vous à la rubrique [Traiter une demande](#) pour obtenir plus d'informations.

## Traiter une demande

Lorsque vous affichez une demande dans le SDL Customer Gateway, la rubrique **Quick Actions (Actions rapides)** à droite de l'écran vous permet d'effectuer diverses actions sur votre demande. Le tableau ci-dessous donne un aperçu des fonctions de chaque option :

### Quick Actions (Actions rapides)

Action	Description
<b>Add a Comment (Ajouter un commentaire)</b>	Utilisez cette option pour ajouter un commentaire à votre demande.
<b>Add Attachment (Ajouter une pièce jointe)</b>	Utilisez cette option pour envoyer des fichiers à SDL (tels que des captures d'écran, des journaux de bord, des fichiers de configuration) et les joindre à votre demande.
<b>Close Case (Clôturer la demande)</b>	Clôturez votre demande.
<b>Update Impact/Urgency (Mettre à jour l'Impact/Urgence)</b>	Modifiez l'impact/le niveau d'urgence de votre demande.
<b>Request Escalation (Soumettre une demande de priorisation)</b>	Soumettez une demande de priorisation. Cette demande devra être validée par la direction.
<b>Request De-escalation (Soumettre une demande de dépriorisation)</b>	Dépriorisez une demande qui a fait l'objet d'une priorisation.

## Clôturer une demande

Vous pouvez clôturer une demande à tout moment. Ouvrez la demande et sélectionnez **Close Case (Clôturer la demande)** dans la rubrique **Quick Actions (Actions rapides)**. Saisissez une **Resolution (Traitement)** et cliquez sur **Close (Clôturer)**.

Votre demande sera déplacée de l'onglet **Open Cases (Demandes en cours)** vers l'onglet **Closed Cases (Demandes complétées)**.

Une fois la demande fermée, elle ne pourra pas être rouverte. Si vous rencontrez le même problème, veuillez soumettre une nouvelle demande.

## Les formulaires de commentaires

Une fois la demande fermée, vous devrez remplir un formulaire d'enquête si vous souhaitez fournir des commentaires concernant votre expérience avec l'Assistance SDL.

## Clôture automatique après un délai de 7 jours

Lorsqu'une demande est classée dans la catégorie **Resolved (Traitée)**, elle reste dans l'onglet **Open Cases (Demandes en cours)** pendant 7 jours calendaires avant d'être clôturée automatiquement. Vous pouvez la clôturer avant cette échéance.

## Knowledge (Informations)

L'onglet Knowledge (Informations) est une rubrique à laquelle les clients et les partenaires peuvent accéder et trouver rapidement des articles correspondant à leurs demandes. Lorsque vous accédez à l'onglet **Knowledge (Informations)** via le SDL Customer Gateway, l'affichage suivant apparaît :

- Une barre de recherche utilisée pour rechercher des articles
- Une liste d'articles en vogue.
- Des filtres pour les catégories et données.

### Rechercher des articles

Saisissez vos termes de recherche dans la boîte de dialogue **Search for knowledge (Rechercher des informations)**, tels que des codes d'erreur ou des messages. Vous pouvez utiliser des caractères génériques et des opérateurs de recherche dans vos termes de recherche. *Vous pouvez utiliser les caractères génériques (\*) et les opérateurs (ET/OU) dans vos termes de recherche.*



## Filtrer des articles

### Types d'article

Les articles disponibles sont regroupés par type :

- FAQ
- Informations sur le cycle de vie des produits
- Article de référence
- Informations de version
- Article de solution
- Guide d'utilisation

Vous pouvez filtrer la liste d'articles en fonction de ces groupes et sélectionner plusieurs groupes à afficher. Une option sélectionnée apparaîtra en surbrillance et pourra être désactivée en cliquant de nouveau dessus.

### Category filters (Filtres de catégorie)

**Les filtres de catégorie** sont disponibles dans l'onglet **Knowledge (Informations)** pour aider les utilisateurs à trouver des articles ou des questions. Les articles sont classés en catégories logiques pour vous permettre de trouver rapidement l'article souhaité en filtrant les informations issues de la base de connaissances de SDL. Pour être sûr de voir tous les articles correspondant à votre recherche, le filtrage par catégorie produit une liste exhaustive de résultats comprenant des sous-catégories que vous pouvez développer ou réduire dans la hiérarchie des catégories. Par exemple, si votre hiérarchie de catégories pour la Productivité des services de traduction est la suivante : *SDL Trados Studio > Prise en charge des types de fichiers* et que vous effectuez un filtrage en fonction de la *Prise en charge des types de fichiers*, alors la base de connaissances affichera des articles classés à la fois dans la *Prise en charge des types de fichiers* et dans *SDL Trados Studio*. Pour éviter d'obtenir des résultats non pertinents, le filtrage par catégorie n'affiche pas les relations non linéaires telles que les « frères et sœurs » ou les « cousins ». Par exemple, les articles sur Multiterm (« frère » de SDL Trados Studio) ne seront pas affichés.

Lorsqu'un filtre de catégorie est sélectionné, vous pouvez utiliser le bouton **Précédent** pour revenir au groupe de catégories précédent ou le bouton **Tout effacer** pour réinitialiser le filtre.

### Classement d'un article

Lorsque vous ouvrez un article, vous pouvez visualiser le nombre d'utilisateurs ayant trouvé l'article utile. Seuls les utilisateurs authentifiés peuvent évaluer les articles en cliquant sur le bouton avec un **pouce vers le haut** ou un **pouce vers le bas**.

## À propos de SDL

SDL (LES : SDL) est le leader en gestion de contenus multilingues et solutions linguistiques. Fort de plus de 20 ans d'expérience dans le secteur, SDL aide les entreprises à développer des expériences numériques pertinentes qui offrent des résultats concrets à l'échelle internationale.

Soixante-dix-neuf des 100 plus grandes marques internationales font confiance à SDL pour simplifier la gestion complexe de contenus couvrant diverses marques, sites Web et langues, sur plusieurs appareils. Se développer plus vite à l'international grâce à SDL.

Pour en savoir plus, consultez le site [SDL.com](http://SDL.com) et suivez-nous sur [Twitter](#), [LinkedIn](#) et [Facebook](#).

Copyright © 2016 SDL plc. Tous droits réservés. Tous les noms de produits ou services de société mentionnés dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.