

Manuel utilisateur du Portail Relation Clients YService

Version 1.0

3 avril 2018

1

YPOK SA

Document confidentiel réservé à un usage strictement interne et dans le cadre du projet - Aucune diffusion à l'extérieur de la société et du client - YPOK SAS, 9 rue des halles, 75001 Paris – SIRET 434 940 763 00049

SOMMAIRE

1	Introduction.....	3
2	Accès à YSERVICE.....	4
2.1	Par le site internet	4
2.2	Par un lien direct.....	5
3	Création d'un compte	6
3.1	Création	6
3.2	Activation du compte	8
3.3	Connexion.....	10
3.4	Récupération : Mot de passe /Nom d'utilisateur.....	11
3.4.1	Oubli du nom d'utilisateur	11
3.4.2	Oubli du mot de passe.....	12
4	La page d'accueil (connecté).....	13
5	Déconnexion.....	14

1 INTRODUCTION

Chers clients et utilisateurs,

Veillez trouver présentement le manuel utilisateur du Portail Relation Clients **YService**.

Cette plateforme est mise à votre disposition pour vous aider dans la résolution de vos problèmes techniques, pour répondre à tout type de questions et pour vous assister dans l'utilisation de nos différentes solutions.

Accessible 24h/24, cette plateforme vous permet également de suivre l'état d'avancement de vos demandes et de visualiser l'ensemble des interventions archivées, ainsi que l'ensemble des échanges avec nos équipes.

YService est un outil indispensable pour un suivi et une assistance technique de qualité. En effet, toutes les interventions techniques et échanges y sont répertoriés. Un accès personnel et sécurisé est mis à votre disposition.

Nous vous recommandons de ne pas hésiter à l'utiliser.

Merci et bonne utilisation.

Le Service SAV d'YPOK

2 ACCES A YSERVICE

Il existe deux façons d'accéder à la plateforme Yservice.

2.1 Par le site internet

Rendez-vous sur YPOK.COM

Puis, cliquez sur l'onglet « **SUPPORT** ».



Contactez-nous: ypok@ypok - 04.72.26.06.86
Français|English



Sur la page support, rendez-vous dans « **Support web** ».

Cliquez directement sur « **Support web** » ou « **Yservice** ».

Support



Une idée ? Une suggestion ? Un dysfonctionnement ? Notre d'équipe d'experts est à votre écoute.

L'assistance s'effectue principalement par télémaintenance avec l'un de nos techniciens(nes). Chaque appel et chaque intervention sont enregistrés afin de bénéficier d'un historique personnalisé et d'un suivi efficace.

Support web

YService est notre système de suivi d'anomalies et d'évolutions logicielles et de matériels basé sur une interface web accessible **24h/24 et 7J/7** à l'aide de vos identifiants.

Vous avez oublié vos identifiants ? [Contactez-nous !](#)

2.2 Par un lien direct

Veuillez-vous rendre sur le lien ci-dessous pour accéder au portail YService :

>><https://yservice.ypok.com/><<

La page d'accueil se présente comme ci-dessous. Sans être identifié, vous pouvez voir la liste de toutes les téléprocédures, cependant celles-ci nécessitent une identification pour y accéder.



YPOK Me connecter
Créer mon compte

Sélectionnez un service

- Votre compte**
 - Création de compte
- YPolice**
 - Assistance YPolice
 - Anomalie - logiciel Ypolice
 - Evolution YPolice
- YEnfance**
 - Anomalie - logiciel YEnfance
 - Assistance utilisation YEnfance
 - Evolution YEnfance
- PVe**
 - Assistance PVe
 - Anomalie - matériel PVe
- YGRC**
 - Assistance utilisation YGRC
 - Anomalie - logiciel YGRC
 - Evolution YGRC
 - Anomalie - matériel YGRC
- YPark**
 - Anomalie - logiciel Ypark
 - Assistance utilisation Ypark
 - Evolution YPark

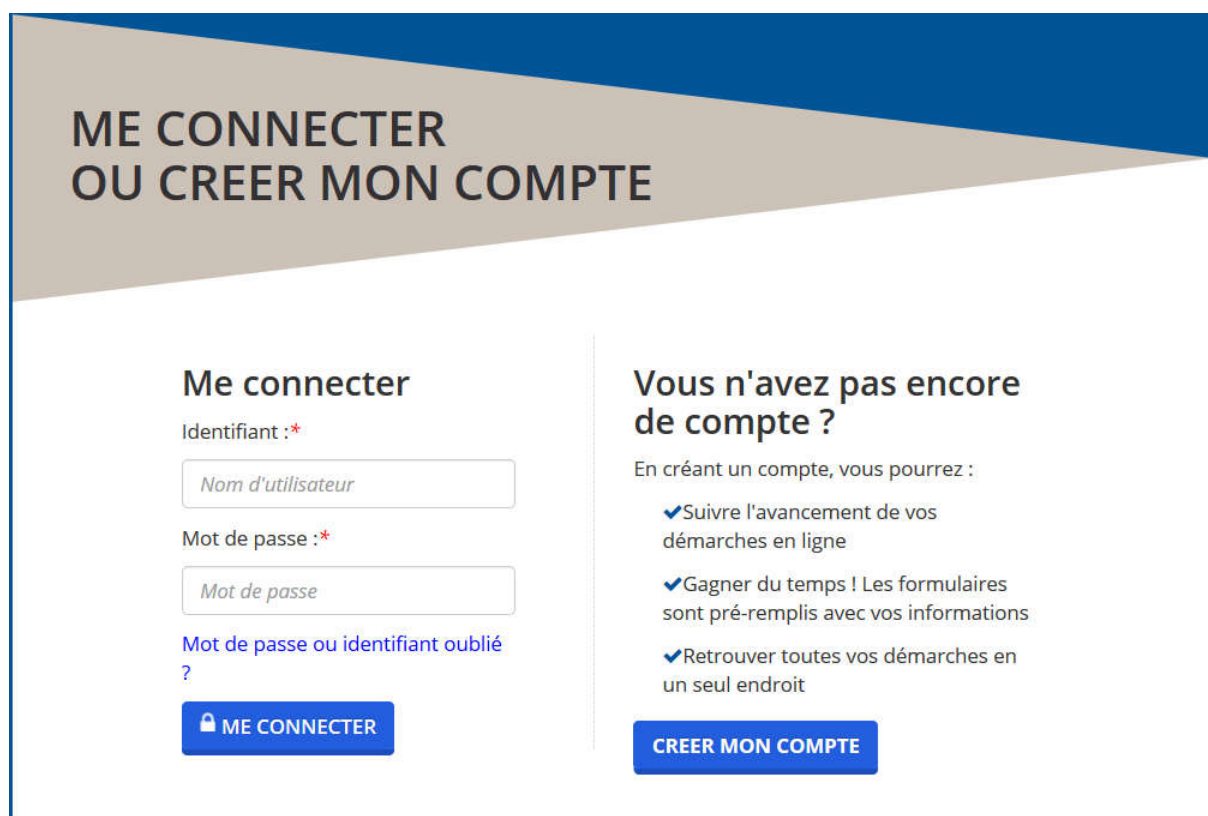
3 CREATION D'UN COMPTE

3.1 Création

Dans un premier temps, pour pouvoir s'identifier, il est **nécessaire** de se créer un compte. Pour cela, sur la page d'accueil, en haut à droite, cliquez sur « **Créer un compte** » :



Vous arrivez sur une page de connexion ou de création de compte.


A screenshot of a web page with a blue header and a light grey background. The main heading is 'ME CONNECTER OU CREER MON COMPTE'. Below this, there are two columns. The left column is titled 'Me connecter' and contains a form with two input fields: 'Identifiant :*' with a placeholder 'Nom d'utilisateur' and 'Mot de passe :*' with a placeholder 'Mot de passe'. Below the fields is a link 'Mot de passe ou identifiant oublié ?' and a blue button with a lock icon and the text 'ME CONNECTER'. The right column is titled 'Vous n'avez pas encore de compte ?' and contains the text 'En créant un compte, vous pourrez :'. Below this are three bullet points, each with a checkmark: 'Suivre l'avancement de vos démarches en ligne', 'Gagner du temps ! Les formulaires sont pré-remplis avec vos informations', and 'Retrouver toutes vos démarches en un seul endroit'. At the bottom of this column is a blue button with the text 'CREER MON COMPTE'.

Cliquez, sur « **CREER MON COMPTE** », situé sur la droite.

Veuillez cocher la case « J'accepte les conditions générales d'utilisation du service ».

CRÉATION DE COMPTE

Création de votre compte.

 Cette démarche prend 3 minutes

J'accepte les [conditions générales d'utilisation du service](#)

FAIRE UNE DEMANDE EN LIGNE

Puis, cliquez sur « FAIRE UNE DEMANDE EN LIGNE ».

Une fois que vous êtes sur le formulaire de création de compte, il vous faut renseigner les champs suivants :

Ville

Coordonnées du Responsable

Ville

Nom de la ville *

Adresse de la ville

ville *

Code postal *

Coordonnées du Responsable

Civilité *

Nom de naissance *

Prénom *

Email *

Merci de renseigner une adresse mail sur laquelle vous souhaitez être informé de l'avancée du traitement de vos demandes.

ANNULER LA DEMANDE

SUIVANT

*Tous les champs sont obligatoires

Puis cliquez, sur « **SUIVANT** ».

Une nouvelle page s'ouvre avec un récapitulatif des informations renseignées.

Informations de la demande	
Ville	
Profil	Nom de la ville Adresse de la ville : Ville * : Code postal * :
Coordonnées du Responsable	
Demandeur :	Nouvel utilisateur Civilité * Nom de naissance * Prénom * Email *
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> ✕ ANNULER LA DEMANDE ◀ MODIFIER LES INFORMATIONS ENREGISTRER LA DEMANDE ▶ </div>	

Puis, cliquez sur « ENREGISTRER LA DEMANDE ».

YPOK		Me connecter Créer mon compte
La demande Création de compte a été enregistrée. ✕		
◀ RETOUR À MES DEMANDES	👁️ VOIR ET IMPRIMER LA DEMANDE	

Vous avez la possibilité d'imprimer la demande de création de compte en cliquant sur « **VOIR ET IMPRIMER LA DEMANDE** ».

3.2 Activation du compte

L'enregistrement des informations enverra un courriel sur la boîte mail renseignée antérieurement. À l'intérieur de ce message, se trouve un lien d'activation de compte.

Création du compte usager

Bonjour,

Vous souhaitez créer un compte et nous vous en remercions.

Pour valider votre inscription, veuillez cliquer sur ce lien :

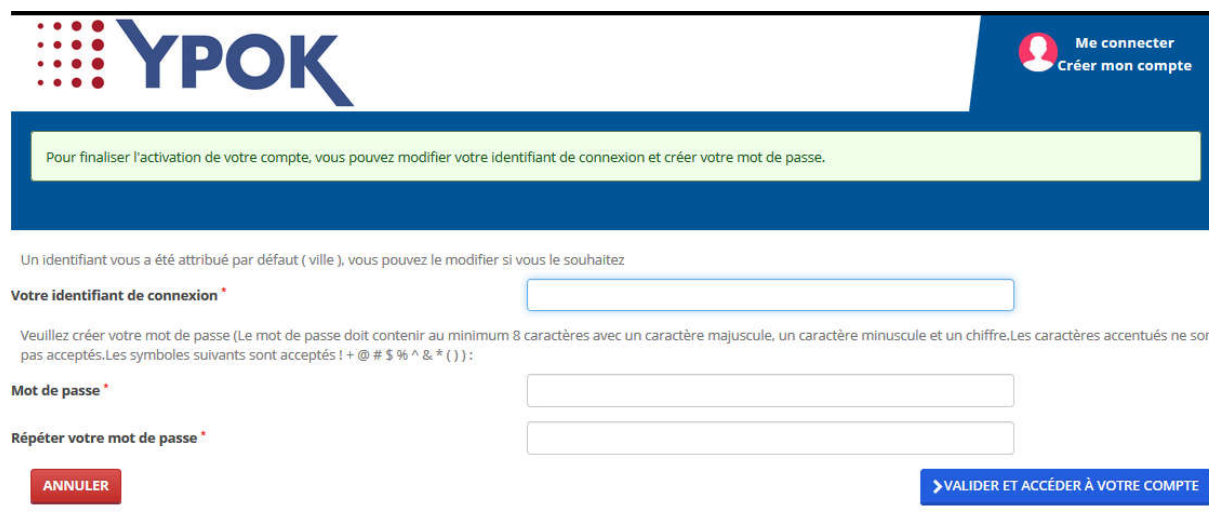
[Activer mon compte maintenant](#)

Ce lien sera valide jusqu'au 05/04/2018 15:31:13

Cliquez sur le lien « **Activer mon compte maintenant** » pour créer votre identifiant et mot de passe.

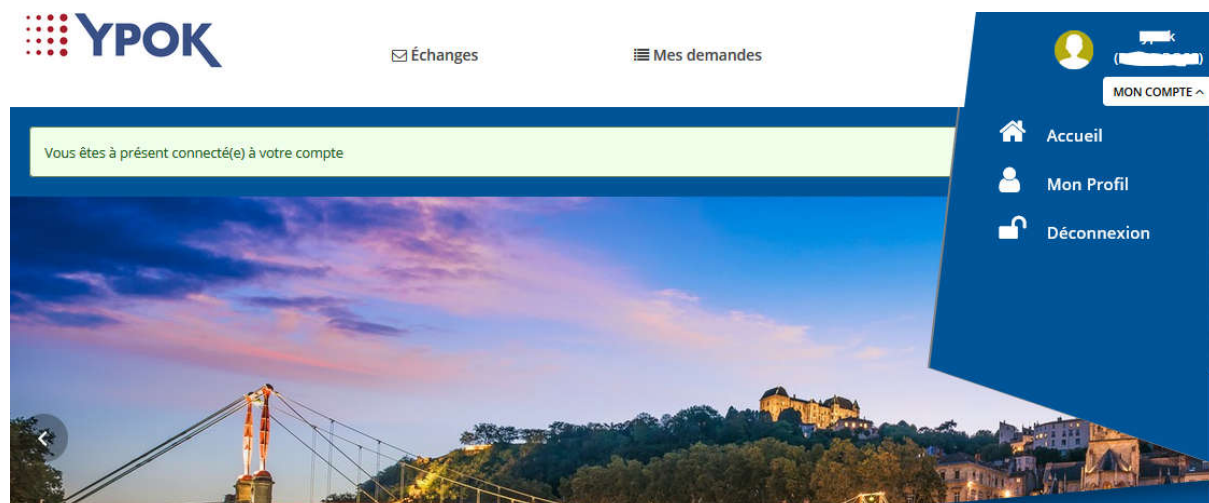
ATTENTION LE LIEN DE VALIDATION EST VALIDE 24H

Par défaut un identifiant de connexion vous est proposé, celui-ci est modifiable. En validant vous serez automatiquement connecté à votre compte.



The screenshot shows the YPOK account activation interface. At the top left is the YPOK logo. On the top right, there are links for 'Me connecter' and 'Créer mon compte'. A green message box states: 'Pour finaliser l'activation de votre compte, vous pouvez modifier votre identifiant de connexion et créer votre mot de passe.' Below this, a message says: 'Un identifiant vous a été attribué par défaut (ville), vous pouvez le modifier si vous le souhaitez'. There are three input fields: 'Votre identifiant de connexion', 'Mot de passe', and 'Répéter votre mot de passe'. A red 'ANNULER' button is on the left, and a blue 'VALIDER ET ACCÉDER À VOTRE COMPTE' button is on the right.

Lorsque vous êtes connecté, en haut à droite de l'écran, s'inscrit votre nom et prénom avec la possibilité de se déconnecter :



The screenshot shows the YPOK user profile menu. At the top left is the YPOK logo. In the center, there are links for 'Échanges' and 'Mes demandes'. On the right, there is a user profile card with a name and a 'MON COMPTE' dropdown menu. The dropdown menu contains options: 'Accueil', 'Mon Profil', and 'Déconnexion'. The background of the page shows a scenic view of a town at dusk.

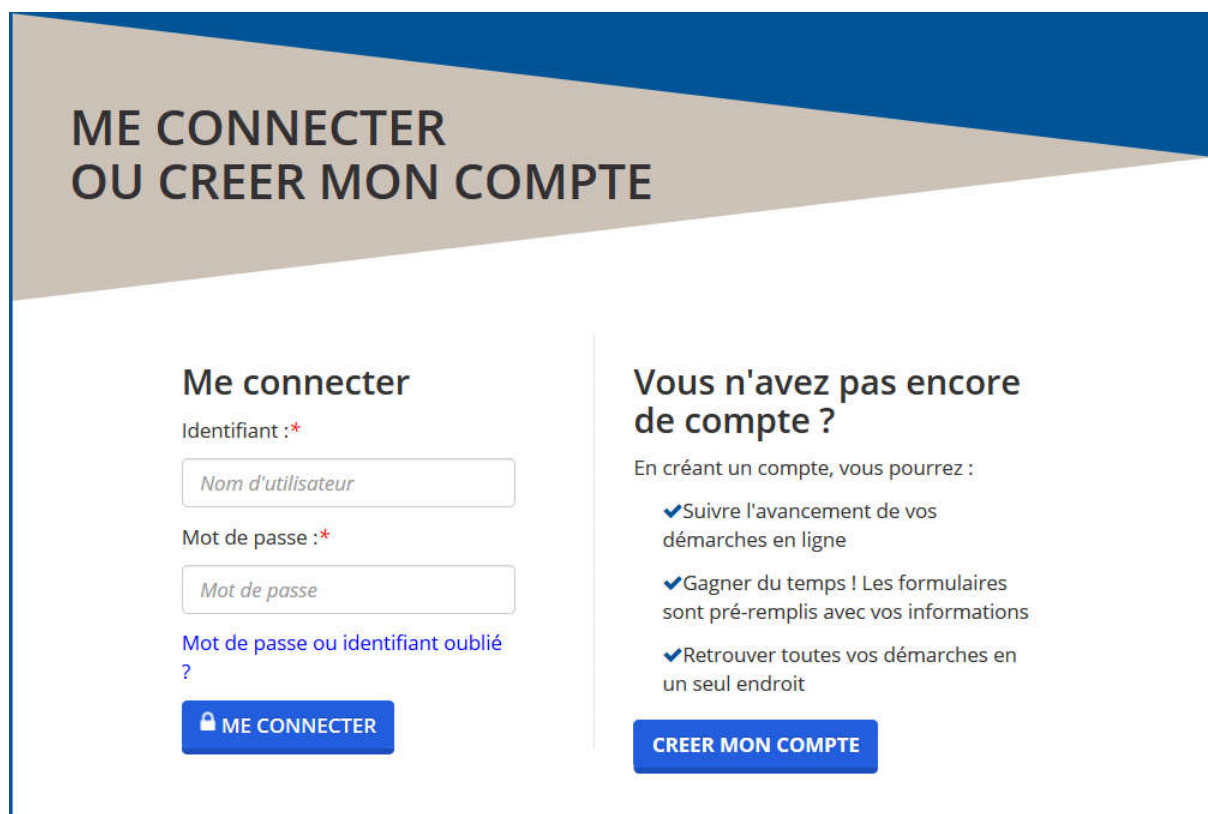
Si vous n'êtes pas connecté, et que vous désirez savoir comment faire, nous expliquons cela dans la partie suivante.

3.3 Connexion

Pour accéder aux téléprocédures, il faut que vous vous identifiez. Pour cela, allez dans « **me connecter** », entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe dans les champs prévus à cet effet, puis cliquez sur « **Me connecter** » comme l'illustre la capture d'écran ci-dessous :



Puis, vous arrivez sur une page de connexion ou de création de compte.



The screenshot shows a web page titled "ME CONNECTER OU CREER MON COMPTE". It is divided into two main sections:

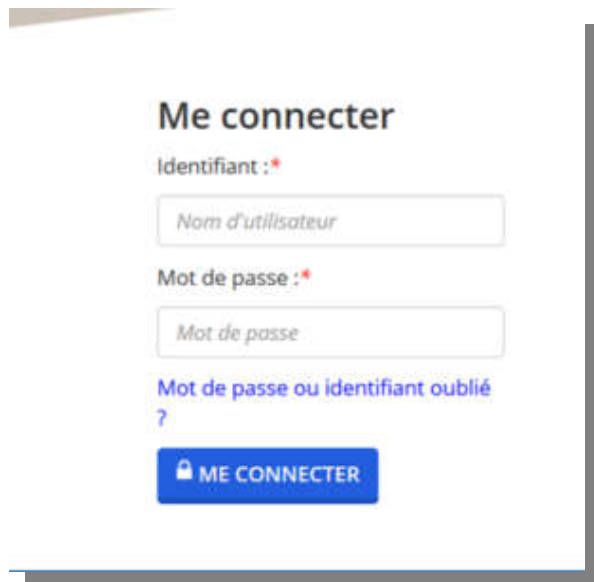
- Me connecter:** This section contains two input fields: "Identifiant :*" with a placeholder "Nom d'utilisateur" and "Mot de passe :*" with a placeholder "Mot de passe". Below these fields is a link "Mot de passe ou identifiant oublié ?" and a blue button labeled "ME CONNECTER".
- Vous n'avez pas encore de compte ?** This section contains the text "En créant un compte, vous pourrez :" followed by three bullet points:
 - ✓ Suivre l'avancement de vos démarches en ligne
 - ✓ Gagner du temps ! Les formulaires sont pré-remplis avec vos informations
 - ✓ Retrouver toutes vos démarches en un seul endroitBelow this list is a blue button labeled "CREER MON COMPTE".

Cliquez, sur « **ME CONNECTER** », situé sur la gauche.

Vous arrivez alors sur la page d'accueil.

3.4 Récupération : Mot de passe /Nom d'utilisateur

Si vous avez oublié votre mot de passe ou votre nom d'utilisateur, cliquez sur « **Mot de passe / identifiant perdu ?** »



The screenshot shows a login form titled "Me connecter". It contains two input fields: "Identifiant" with the placeholder "Nom d'utilisateur" and "Mot de passe" with the placeholder "Mot de passe". Below these fields is a link "Mot de passe ou identifiant oublié ?" and a blue button labeled "ME CONNECTER".

Ensuite, il vous suffit de cocher ce que vous avez perdu.

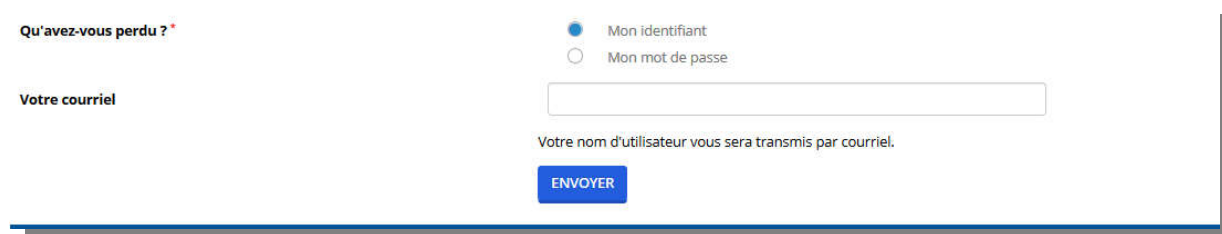


The screenshot shows a form titled "Qu'avez-vous perdu ?". It has two radio button options: "Mon identifiant" and "Mon mot de passe". A blue button labeled "ENVOYER" is positioned below the options.

Puis, cliquez sur « **ENVOYER** ».

3.4.1 Oubli du nom d'utilisateur

Si vous avez oublié ou perdu votre nom d'utilisateur, cochez le bouton « **Mon identifiant** », puis renseignez votre adresse mail en enfin cliquez sur « **ENVOYER** ». Votre nom d'utilisateur vous sera envoyé par courriel.



The screenshot shows a form titled "Qu'avez-vous perdu ?". The "Mon identifiant" radio button is selected. Below the radio buttons is a text input field labeled "Votre courriel". A blue button labeled "ENVOYER" is at the bottom. A note below the input field reads: "Votre nom d'utilisateur vous sera transmis par courriel."

3.4.2 Oubli du mot de passe

Si vous avez oublié ou perdu votre mot de passe, cochez le bouton « **Mon mot de passe** », puis renseignez soit votre adresse mail soit votre identifiant puis cliquez sur « **ENVOYER** ». Un lien pour réinitialiser votre mot de passe vous sera envoyé par courriel.

Qu'avez-vous perdu ? *

Mon identifiant
 Mon mot de passe

Votre courriel

— OU —

Votre nom d'utilisateur

Un courriel vous sera envoyé afin de vous permettre de réinitialiser votre mot de passe.

4 LA PAGE D'ACCUEIL (CONNECTE)

Pour accéder à cette partie, veuillez-vous connecter.



Sélectionner la démarche pour l'anomalie concernée (bug, demande d'évolution, hotline).

Pour le stationnement, veuillez cliquer sur **YPark**.

Pour le portail citoyen, veuillez sélectionner **YGRC**

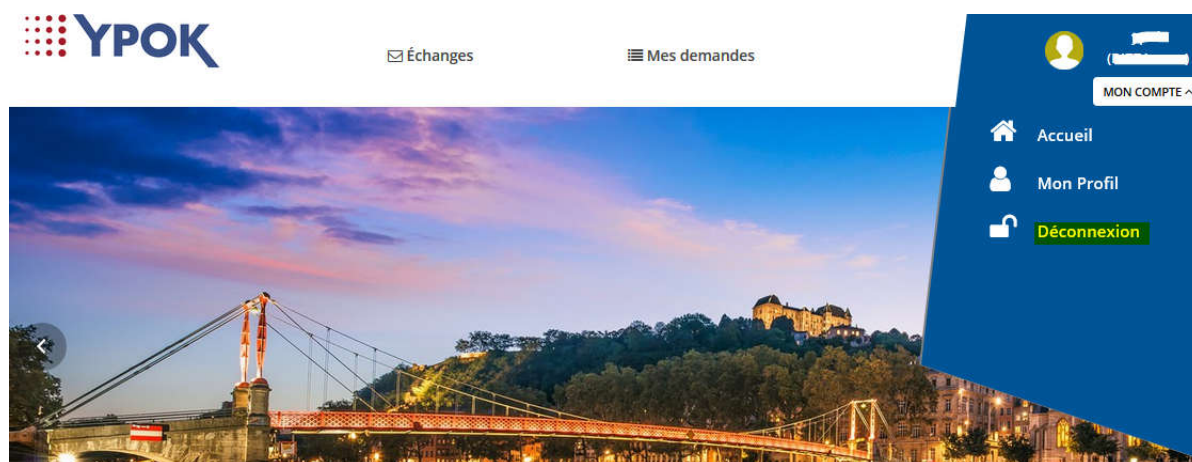
Pour les activités scolaires et périscolaires, cliquez sur **YEnfance**

Pour la gestion des activités de la police, veuillez cliquer sur **YPolice**

Pour la gestion des PVE, veuillez sélectionner **PVe**

5 DECONNEXION

Pour vous déconnecter, il vous suffit de cliquer sur le bouton « **déconnexion** » dans « **mon compte** ».



Si la déconnexion a été effectuée avec succès, vous êtes redirigé vers la page d'accueil pour les agents non connectés.