

A large, blue, stylized graphic consisting of two horizontal bars with vertical end caps, resembling a bracket or a frame, positioned above and below the main title.

BILLETTERIE EN LIGNE

Y457458	000	FR
----------------	------------	-----------

Document.

Revision

Language

Bendix Commercial Vehicle Systems LLC,
A Member of Knorr-Bremse - All Rights Reserved

Contents

Création d'un ticket web	3
Comment créer un ticket web:	4
Comment rechercher un billet web:	6

Y457458	000	FR
----------------	------------	-----------

Document.

Revision

Language

Création d'un ticket web

Cela permet aux clients de saisir un ticket web via leur tableau de bord s'ils ont besoin d'aide sur le site B2Bendix.com ou sur un produit. La fonction de ticket web n'est disponible que pour les clients disposant d'un identifiant.

Se connecter à B2Bendix.com

- Le client doit être connecté au site
- Cliquer sur Mon compte
- Cliquer sur Mes billets

Mon compte

- Mon profil
- Mon Carnet d'Adresses
- Mes commandes ▾
- Mes Cores ▾
- Mes garanties ▾
- Mes Demandes ▾
- Mon Billet**
- Mes numéros de pièce
- Ma liste de prix
- Mes Informations
- Mes Documents ▾
- Se déconnecter

Tickets de support

Créer un nouveau ticket

Client ID

Votre emplacement s'affichera ici ▾

Statut: Veuillez sélectionner le statut ▾

Date ticket du*: 08/03/2023 📅

Date ticket au*: 08/10/2023 📅

Réinitialiser

chercher »

- Après avoir sélectionné Mes tickets, l'écran s'ouvre. Vous pouvez y créer un nouveau ticket ou rechercher le statut d'un ticket déjà créé.

Y457458	000	FR
---------	-----	----

Document. Revision Language

Comment créer un ticket web:

- Assurez-vous que vous avez sélectionné le bon numéro de client
- Cliquez sur Créer un nouveau ticket
- Dans le champ **Sujet***, saisissez un sujet pour votre question.
 - Par exemple: (J'ai envoyé ma commande, mais je n'ai pas reçu d'e-mail de confirmation)
- Sélectionnez une **catégorie*** dans la liste déroulante
 - Aide à la commande
 - Support de garantie
 - Assistance de base
 - Autres questions d'assistance
- Sélectionnez Associé à* dans la liste déroulante. Si vous sélectionnez Commande, Garantie, Noyaux ou Autres questions d'assistance dans la liste des catégories, vous verrez apparaître une liste d'éléments associés à la catégorie sélectionnée. Par exemple : Si vous sélectionnez Questions d'assistance pour les commandes comme catégorie, vous verrez une liste de toutes les commandes que vous avez passées, ce qui vous permettra de sélectionner la commande spécifique qui vous pose problème et pour laquelle vous avez besoin d'aide. L'option Sans objet peut être sélectionnée.
- Saisissez un message* concernant votre problème
- Vous pouvez ajouter une pièce jointe si nécessaire - cliquez sur le bouton Afficher/Ajouter et suivez les instructions.
- Pour effacer votre ticket, vous pouvez sélectionner Réinitialiser et recommencer.
- Une fois que vous avez saisi toutes vos informations, cliquez sur le bouton Soumettre pour compléter votre ticket et vous verrez le message suivant en haut de l'écran.

Mon compte

Tickets de support

Créer un nouveau ticket

Client ID

Votre emplacement s'affichera ici

Statut

Date ticket du*

Date ticket au*

Veillez sélectionner le statut

08/03/2023

08/10/2023

Réinitialiser

chercher »

Y457458	000	FR
---------	-----	----

Document. Revision Language

Nouveau billet

Client ID

Votre emplacement s'affichera ici

Objet*

Catégorie* Associé à*

Veillez sélectionner Catégorie Veillez sélectionner Associé À

Message*

Afficher / Ajouter (Max: 9 MB)
(aucun fichier sélectionné)

Réinitialiser Envoyer »

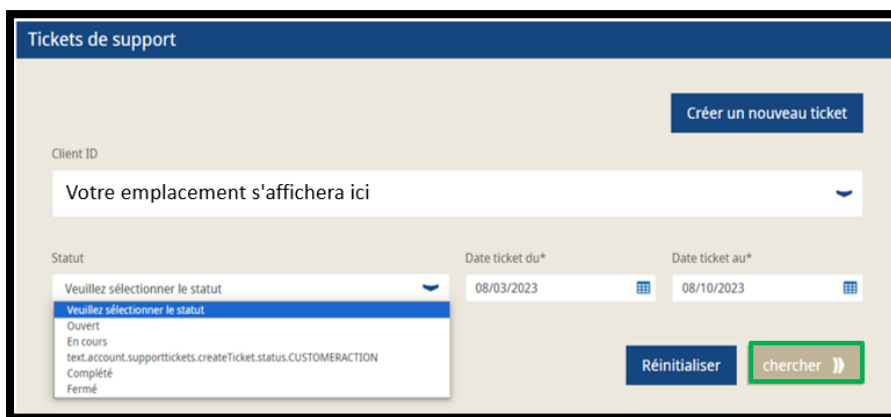
Nous vous remercions d'avoir soumis un ticket de demande d'assistance. Votre message a été envoyé à l'équipe Assistance Client, qui vous répondra.

Y457458	000	FR
----------------	------------	-----------

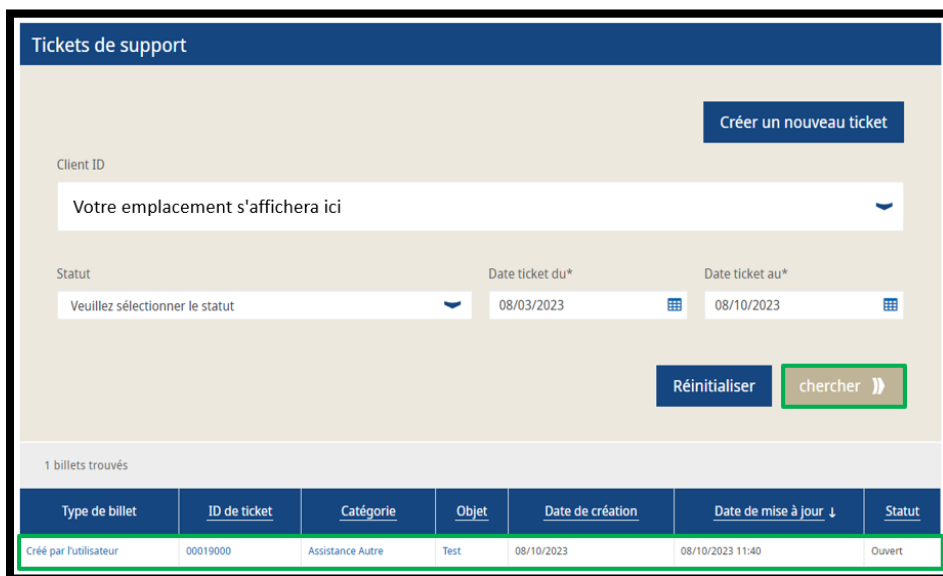
Document. Revision Language

Comment rechercher un billet web:

- Assurez-vous d'avoir sélectionné le bon numéro d'identification du client.
- Vous pouvez sélectionner un statut ou laisser la valeur par défaut "Veuillez sélectionner le statut".
 - Ouvert
 - En cours
 - Action du client
 - Terminé
 - Fermé
- Sélectionnez la date de début du billet* et la date de fin du billet*.
- Pour effacer votre billet, vous pouvez cliquer sur Réinitialiser et recommencer.
- Après avoir saisi toutes vos informations, cliquez sur le bouton Rechercher pour obtenir les résultats de votre recherche.



- Les résultats s'affichent au bas de la page



Type de billet	ID de ticket	Catégorie	Objet	Date de création	Date de mise à jour ↓	Statut
Créé par l'utilisateur	00019000	Assistance Autre	Test	08/10/2023	08/10/2023 11:40	Ouvert

Y457458	000	FR
----------------	------------	-----------

Document. Revision Language

- Cliquez sur les en-têtes de colonne pour trier
- Pour ouvrir un ticket web, cliquez sur le type de ticket, l'ID du ticket, la catégorie ou le sujet.
- Une fois que vous avez ouvert un ticket, vous pouvez voir votre message d'origine saisi sur le ticket et tout commentaire ajouté à votre ticket par un agent du service clientèle de Bendix.

Mettre à jour un ticket de support

Objet Test	N° de ticket 00019000		
Date de mise à jour 08/10/2023 11:40	Date de création 08/10/2023 16:40	Statut Ouvert	Catégorie Assistance Autre

Messages Ajouter Un Message

- Une fois que vous avez ouvert votre ticket, vous pouvez ajouter un message à un ticket "ouvert" ou "en cours de traitement" en cliquant sur Ajouter un message.

Service clients le 08/10/2023 11:59
Test

Debra Collins le 08/10/2023 11:40
Test

- Ajoutez votre texte dans la boîte de message.

Ajouter un message

Message
Test

Statut
En cours de traitement (statut actuel)

Sélectionner un fichier
Choisir un fichier Aucun fichier sélectionné

Annuler Envoyer

Y457458	000	FR
----------------	------------	-----------

Document. Revision Language

- Si vous estimez que l'agent du service clientèle de Bendix a traité et corrigé votre problème, vous pouvez sélectionner Terminé dans la liste déroulante Statut. Si votre problème est toujours ouvert, vous laisserez le statut ouvert (statut).
- Vous pouvez télécharger une pièce jointe en cliquant sur le bouton Choisir un fichier.
- Cliquez sur Soumettre

Vous recevrez un courriel lorsque votre ticket aura été commenté.

Si vous avez des questions ou si vous avez besoin d'une assistance supplémentaire.

Vous pouvez contacter l'équipe Bendix e-Commerce à l'adresse support@bendix.com ou cliquer sur le lien Formulaire de contact qui se trouve dans le pied de page de chaque page du site.

Y457458	000	FR
----------------	------------	-----------

Document.

Revision

Language