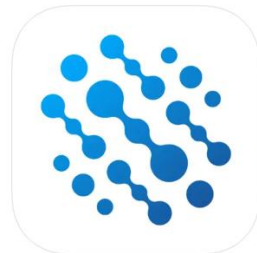


# bee2link

Comment envoyer une demande d'assistance?



Comment envoyer une demande d'assistance?

# Sommaire

1. Envoyer une demande d'assistance au support

# 1. Envoyer une demande d'assistance au support

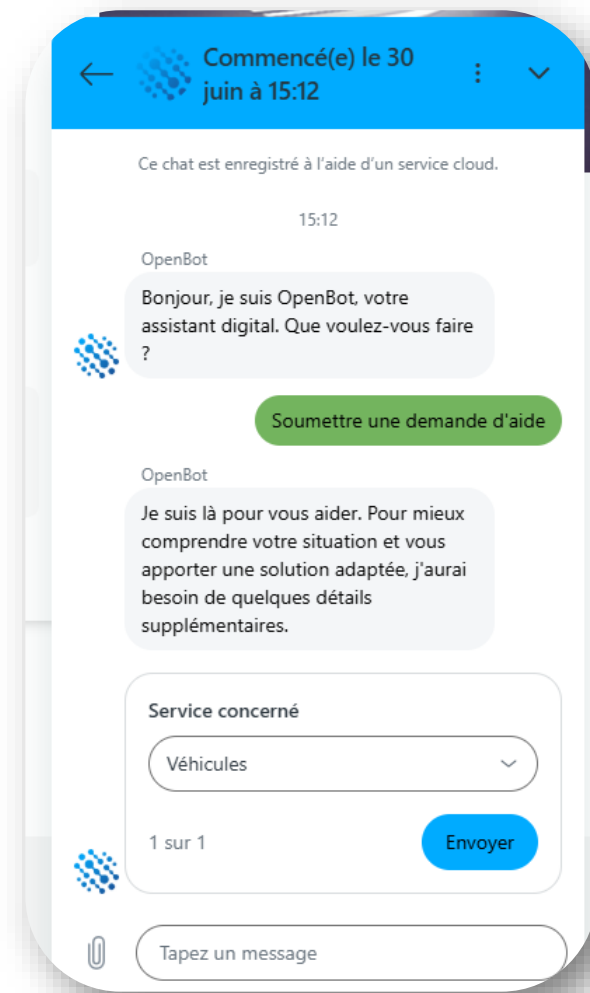
- 1) Connectez-vous à la plateforme OpenFlex et cliquez sur notre widget "**Besoin d'aide**" situé en bas à droite de votre écran.

The screenshot displays the OpenFlex dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with menu items: Accueil, Véhicules, Leads, Opportunités, Clients, and Pilotage. The user profile is identified as 'bee2link Vincent S.' with the role 'Point de vente 1 (Vincent S.)'. The main content area features a 'Bienvenue Administrateur' widget with buttons for 'Voir mon agenda' and 'Nouvel événement'. Below this is a calendar view for '2 JUILLET' with a task to 'Relancer Christophe BOCK suite à l'opportunité n°4131'. A 'Plus tard' section indicates 'Aucun événement à venir dans les prochaines semaines.' The dashboard also includes 'Mes raccourcis' with statistics for 'Commandes Atten...', 'Opportunités Entité', 'Opportunités Offr...', 'Véhicules Entité R...', 'Véhicules Ferrari', and 'Véhicules Stock Ve...'. A 'Tâches prioritaires' section shows 'Alertes d'impression' with '1 affiche de prix à mettre à jour' and an 'Imprimer' button. At the bottom, there are three large numerical indicators: '16', '0', and '0'. A red box highlights the 'Besoin d'aide ?' button in the bottom right corner.

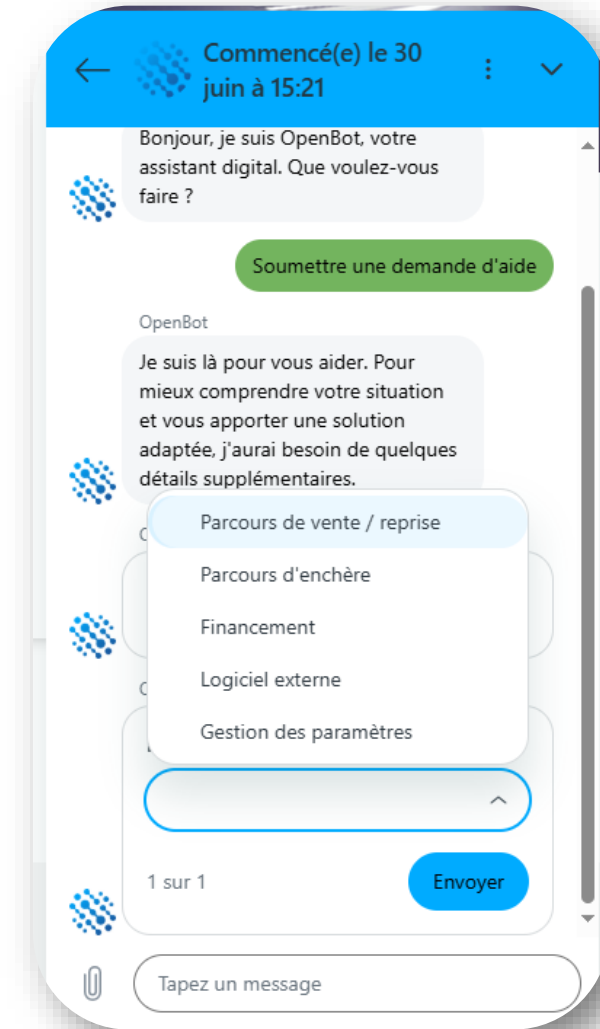
- 2) Notre assistant digital "OpenBot" vous proposera trois choix sur des thématiques récurrentes rencontrées par les utilisateurs : **Soumettre une demande d'aide (1)**, **Soumettre une demande d'évolution (2)**, **Déclarer un incident (3)** ainsi que la possibilité de saisir un mot clé ou une problématique dans le champ figurant en bas de la fenêtre du chat **(4)** pour rechercher une documentation susceptible de répondre à vos questions.

The screenshot displays the bee2link administrative dashboard. At the top, there is a navigation bar with links for 'Accueil', 'Véhicules', 'Opportunités', 'Clients', and 'Pilotage'. The user is logged in as 'bee2link PP Vincent S.' with a notification badge '91'. The main content area is divided into several sections: 'Mes raccourcis' with three cards showing '2745 Couleur', '54 Mes opportunités ...', and '53 Voiture entité Rom...'; 'Tâches prioritaires' with 'Alertes d'impression' (19 affichettes) and 'Livre de police électronique' (11 entrées); and a bottom summary bar with '243 Estimations', '12 Cessions', and '44 Véhicules'. A chat window is open on the right, titled 'Commencé(e) le 30 juin à 10:57'. The chat content includes a system message, a timestamp '10:57', and a message from 'OpenBot' asking 'Bonjour, je suis OpenBot, votre assistant digital. Que voulez-vous faire ?'. Below this, three buttons are visible: '(1) Soumettre une demande d'aide', '(2) Soumettre une demande d'évolution', and '(3) Déclarer un incident'. At the bottom of the chat window, there is a text input field with the placeholder 'Tapez un message' and a red '(4)' next to it, indicating where to enter a keyword or problem.

- 3) Si vous cliquez sur "**Soumettre une demande d'aide**", OpenBot vous invitera à préciser dans quel service (Véhicules, Opportunités, Paramètres...) vous rencontrez une problématique. Une fois le service sélectionné, cliquez sur le bouton "**Envoyer**".



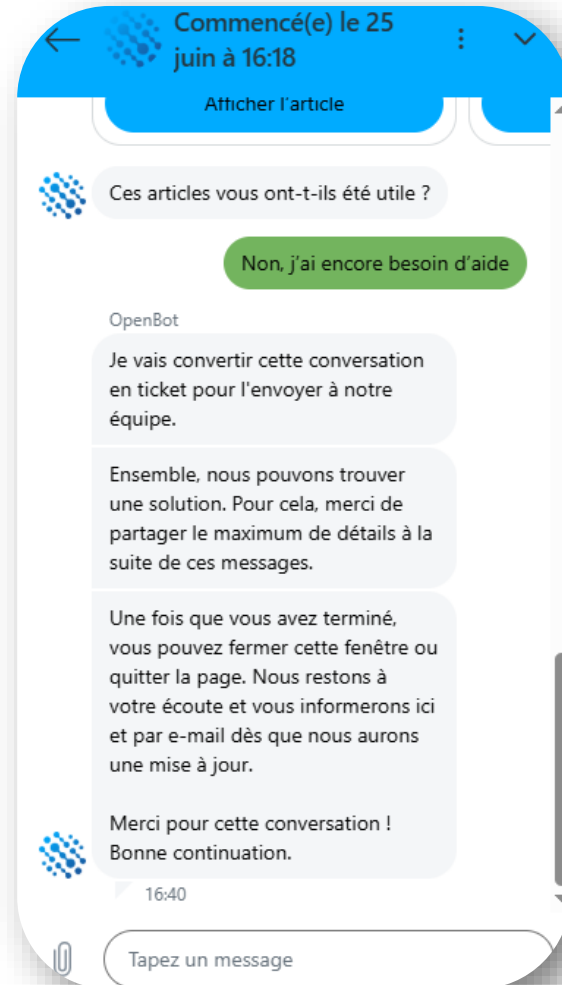
- 4) Pour vous accompagner efficacement, indiquez le motif de votre besoin d'assistance dans ce service.
- Exemples : **Gestion des paramètres, Financement, Parcours d'enchère...** Ensuite, cliquez sur "**Envoyer**".



- 5) OpenBot proposera alors une série d'articles provenant du centre d'aide pouvant répondre à vos interrogations. Il vous demandera de confirmer si ces derniers vous ont été utiles.
- Sinon, indiquez que vous avez encore besoin d'aide.



- 6) OpenBot lancera alors une procédure pour ouvrir une demande d'assistance au support qui reprendra les informations que vous aurez partagées dans le chat.
- N'hésitez pas à fournir autant d'explications que nécessaire dans la barre située en bas de la fenêtre du chat pour donner des pistes à notre équipe du support avant de la refermer.



Comment envoyer une demande d'assistance?

# bee2link

[hotline@bee2link.com](mailto:hotline@bee2link.com)

[www.bee2link.fr](http://www.bee2link.fr)

Comment envoyer une demande d'assistance?