



[Acelonix.fr](http://Acelonix.fr)

Documentation sur l'utilisation du  
portail WEB ACCELONIX



## Tables des matières

1	Tableau de suivi des évolutions de version .....	3
2	Présentation du document .....	4
3	Objectifs : .....	4
4	Connexion à la plateforme : .....	4
5	L'interface principale : .....	6
6	Le PARC : .....	7
7	Intervention ou appel hotline : .....	8
8	Création d'un nouveau ticket HOTLINE : .....	10
9	Appels Clôturés : .....	13
10	Déconnexion : .....	14



## 1 Tableau de suivi des évolutions de version

Version	Date	Objet de la modification	Auteur
1.0	30/04/2020	Création du document	G.LAFORGE
2.0	28/01/2021	Modification section 4 – suppression de la limitation à 8 caractères sur le mot de passe	
3.0			



## 2 Présentation du document

Ce document décrit les différentes fonctions disponibles sur l'interface client WEB ACCELONIX. Il explique également son fonctionnement et les règles d'utilisations à respecter.

## 3 Objectifs :

L'objectif de ce portail WEB est d'améliorer les échanges techniques entre ACCELONIX et ses partenaires pour toujours plus de performances et de réactivité.

Cette interface est une plateforme partagée où l'on peut voir, saisir ou modifier de l'information sur les machines installées et toutes les demandes techniques qui s'y rapportent. Vous pourrez ainsi consulter les interventions techniques, les tickets de Hotline ouverts, l'historique des équipements, saisir de nouveaux tickets, voir les rapports d'interventions....

## 4 Connexion à la plateforme :

Pour se connecter, veuillez-vous rendre sur le lien ci-dessous dans votre navigateur WEB :

<http://support.accelonix.fr/>

Vous arriverez sur la plateforme suivante :



### Connexion

Connexion

[Première Connexion ? - Mot de passé oublié ?](#)

La première fois, il faudra créer son compte. Pour cela, cliquer sur « Première connexion » :



## Demande de nouveau mot de passe



E-mail

Valider

Saisir alors votre adresse mail et le système vous enverra un mail avec un lien pour créer votre mot de passe.

### Portail de gestion de mon parc SAV

Adresse E-mail

Nouveau mot de passe

Envoyer

En cliquant sur le lien, le système vous demande un mot de passe. En cliquant sur « Envoyer » votre compte sera créé et vous pourrez alors vous connecter à votre portail.

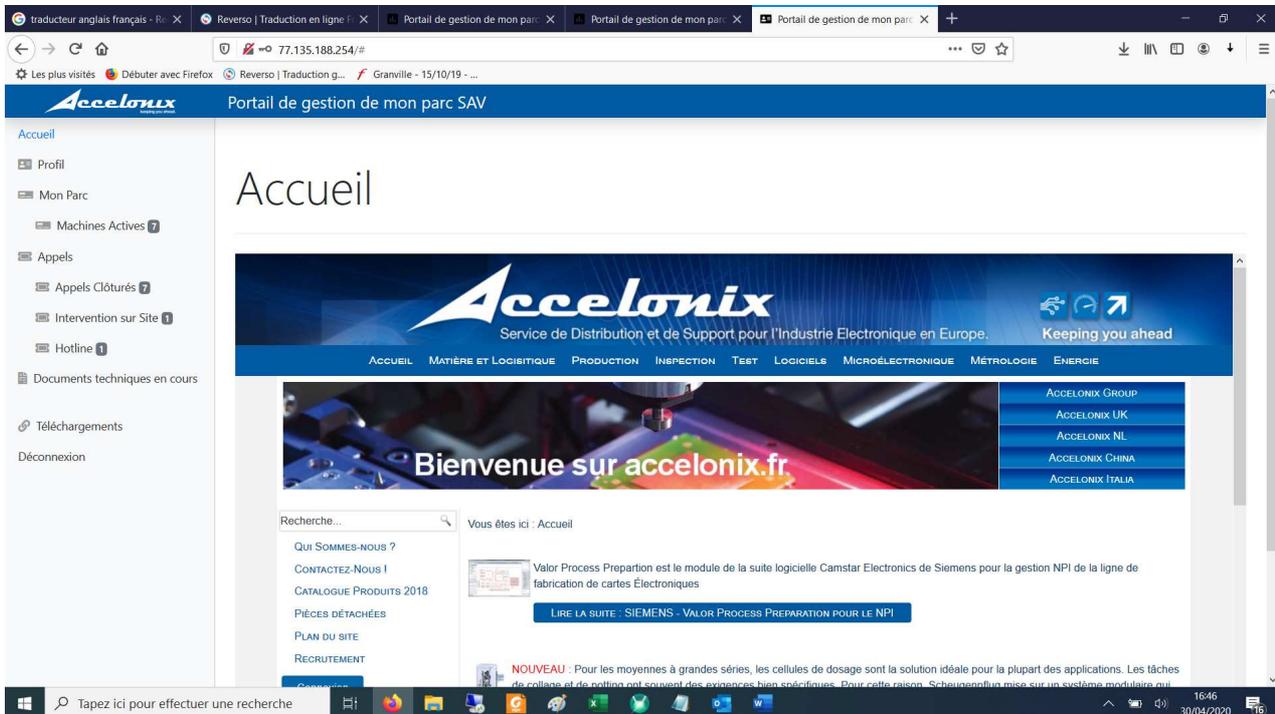
Connexion

[Première Connexion ? - Mot de passé oublié ?](#)

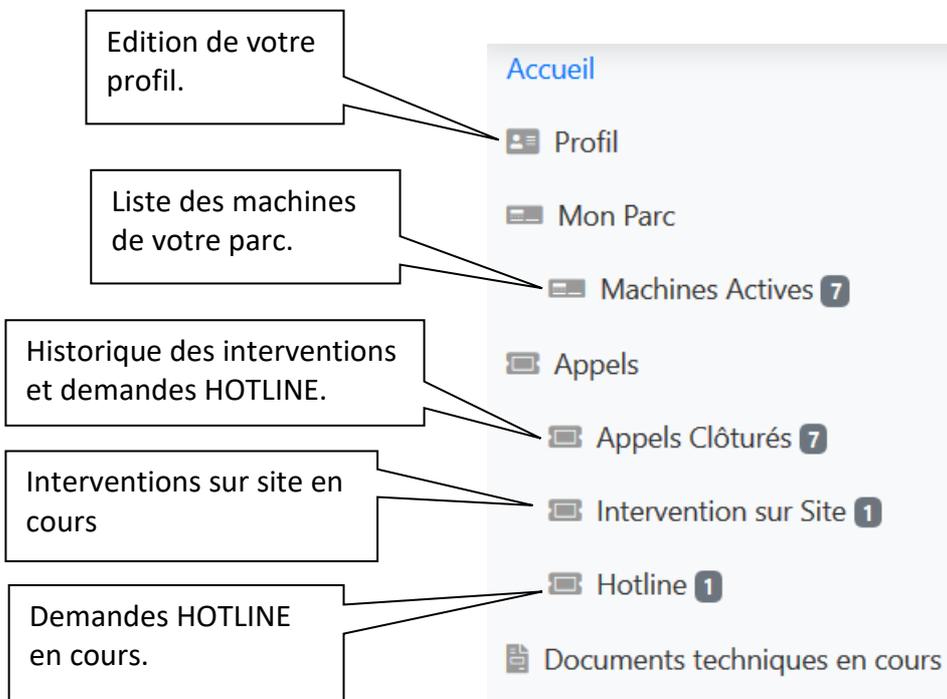


## 5 L'interface principale :

Une fois connecté, vous arriverez sur l'interface suivante :



Le bandeau de gauche vous permettra de naviguer dans les différents menus :



Votre profil :

## Profil

Nom	LAFORGE Gaëtan
Téléphone 1	
Téléphone 2	
Téléphone	06 89 33 02 15
E-mail	gaetan.laforge@accelonix.fr
Code Client	C01123
Nom Client	ACCELONIX FRANCE
E-Mail Client	

[Modification du mot de passe](#)

Cette page vous permet de voir les informations que nous avons en base de données concernant votre contact. Vous ne pouvez pas les modifier mais simplement les consulter. N'hésitez pas à nous envoyer un message s'il y a une erreur de téléphone ou autre.

Le bouton modification de mot de passe vous permet de le changer si vous le souhaitez.

## 6 Le PARC :

Il vous permet de voir la liste des machines de votre parc. Pour chaque équipement, vous pouvez voir sa description, son modèle, son SN, sa date d'installation et la date de fin de contrat (machine sous contrat ou sous garantie).

Il est possible de rechercher un équipement par son modèle, son numéro de série ou sa date d'installation.

## Machines Actives

Zone de recherche

« 1 »

Photo	Nom Article	Nom Modele	N° Serie Fabricant ↕	Date Installation ▼	Fin de contrat
	AOI System - Xceed Large - TRSC-I head	AOI 3D Xceed system	AOL64919F	15/02/2020	
	Y.Cougar Standard System	Machine d'inspection RX YXLON	10003886	01/01/2020	

Documentation utilisation interface WEB client – Version 1 – 7/14



En cliquant sur un équipement, on peut avoir plus de détails :

🏠 Détail Machine
✕

---

N° Serie

Image 

Adresse  

Localisation

N° Serie Fabricant

Nom Marque

Nom Modèle

260 rue Clément Ader  
27000 EVREUX  
FRANCE

Modifier

Remarques

📞 Ouvrir un appel de service pour cette machine
Fermer

A ce niveau, la majorité des informations est en lecture seule. Les 2 actions que vous pouvez effectuer ici sont :

- **Remplir le champs localisation** : Vous pouvez par exemple définir le numéro de ligne sur laquelle cette machine se trouve.
- **Ouvrir un appel de service** : En cliquant sur le bouton prévu a cet effet en bas à droite.

## 7 Intervention ou appel hotline :

La liste des appels apparaît avec son numéro, machine concernée, le contact et le sujet de l'appel.



Hotline

Nouveau

«
1
»

N°	Nom Article	N° Serie Fabricant	Type	Contact	Sujet
821	XRHCount	2019-07-24-095450		ALVES Jean-Albert	Mot de passe oublié



De même pour les interventions sur site :

 Intervention sur Site
Nouveau

< 1 >

N°	Nom Article	N° Serie Fabricant	Type	Contact	Sujet
820	Y.Cougar Standard System	10003886		LAFORGE Gaëtan	Intervention pour formation avancée sur la tomographie

Il est dans les 2 cas possibles de filtrer les appels par N°, nom de la machine, type de machine ou SN.

Le bouton « nouveau », vous permet de créer un nouveau ticket. Ce bouton est également présent au niveau des interventions sur site mais dans les 2 cas, il permet la création d'un appel hotline (l'affectation d'une intervention sur site ne pouvant être réalisée que par Accelonix).

En double cliquant sur un appel, vous pouvez voir plus de détails :

 Détail Appel de Service
×

N° Appel	<input type="text" value="820"/>	Date Creation	<input type="text" value="30/04/2020"/>
N° Serie Fabricant	<input type="text" value="10003886"/>	Modele	<input type="text" value="Y.Cougar Standard System"/>
Type d'appel	<input type="text" value="Installation"/>	Priorité	<input type="text" value="Pas d'impact sur la production"/>
Sujet	<input type="text" value="Intervention pour formation avancée sur la tomographie"/>		
Détails/Symptômes	<input type="text" value="2 jours de formations sur la tomographie"/>		
Solution	<input type="text"/>		
Remarque	<input type="text"/>		

En descendant en bas de l'appel, il vous êtes possible de rajouter un commentaire (suite à un essai demandé par exemple) ou de joindre un fichier.

Dans les 2 cas, au moment de l'ajout, un e-mail sera automatiquement envoyé au support ACCELONIX pour indiquer la mise à jour du ticket. De même, si Accelonix fait une mise à jour, le contact du ticket recevra un mail pour l'informer de cette mise à jour.



Remarque

[Ajouter remarque à l'appel](#)

Pièces jointes

Aucun fichier sélectionné Parcourir...

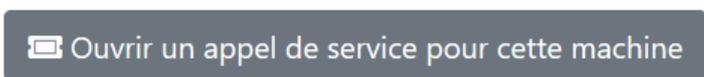
[Ajouter pièce\(s\) jointe\(s\) à l'appel](#)

[Fermer](#)

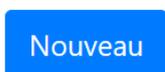
## 8 Création d'un nouveau ticket HOTLINE :

Pour la création d'un nouvel appel, vous pouvez y aller de 2 manières :

- Soit en allant sur la machine puis en cliquant sur « Ouvrir un appel de service »



- Soit en allant sur Hotline et en cliquant sur le bouton « Nouveau »



Dans les 2 cas, le formulaire ci-dessous apparaîtra.

 Nouveau Ticket ×

Type de problème \*

Machine \*

Sujet court \*

Détails/Symptômes \*

Contact \*  

Priorité \*

Pièces jointes  Parcourir...

[Envoyer](#) [Fermer](#)



L'ensemble des champs avec une croix rouge sont obligatoires.

 Nouveau Ticket ×

---

Type de problème \*

Machine \*     

Sujet court \*

Détails/Symptômes \*

Contact \*  

Priorité \*

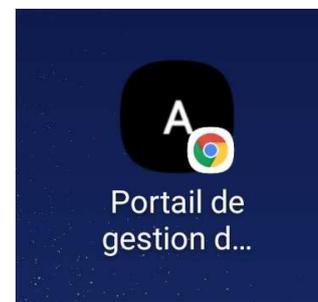
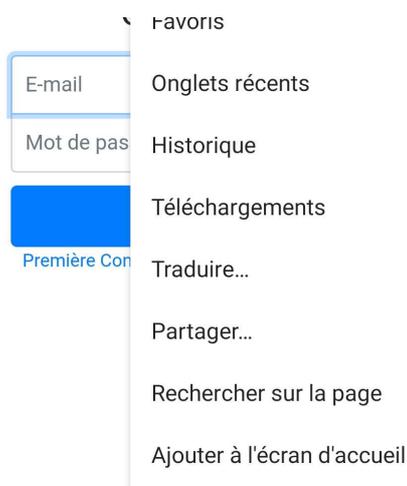
Pièces jointes

Merci de bien remplir la section Détails avec le plus de précisions possibles afin que ce soit le plus clair possible pour les techniciens qui analyseront votre problème par la suite.

**N'hésitez pas à saisir une intervention qui aurait été réalisée et solder par vous ou votre service maintenance. Nos services clôtureront le ticket après lecture. Nous vous demandons juste dans ce cas de mettre CLOTURE à la fin de votre saisie des détails. Ceci pour avoir tout l'historique de la machine.**

A noter qu'il est possible de saisir ces interventions sur un smartphone. Vous pouvez mettre un raccourci du site internet ce qui permettra de faire des saisies rapidement et simplement lorsque vous êtes devant la machine :

(La commande « Ajouter à l'écran d'accueil » de google Chrome vous permet de faire le raccourci)



16:24 4G 59%

support.accelonix.fr/#

### Nouveau Ticket

Type de problème \*

Machine \*

Sujet court \*

Détails/Symptômes \*

Contact \* LAFORGE Gaëtan

Priorité \* Pas d'impact sur la production

Pièces jointes  
Aucun fichier sélectionné Parcourir...

Envoyer Fermer

System - Gaëtan



## 9 Appels Clôturés :

Le menu « Appels clôturés » vous permet d'accéder à tous les tickets et interventions qui ont eu lieu ou sont en cours sur vos machines. Un filtrage par numéro de série vous permet d'avoir l'historique sur une machine.

**Détail Appel de Service**

N° Serie Fabricant	10003886	Modele	Y.Cougar Standard System
Type d'appel	Installation	Priorité	Pas d'impact sur la production
Sujet	Intervention pour formation avancée sur la tomographie		
Détails/Symptômes	2 jours de formations sur la tomographie		
Solution	04/05/2020 / 3 / essai Clôturé par le rapport N° 159		

**Interventions**

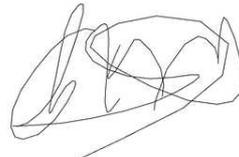
Date	Technicien	Signataire	Détails
04/05/2020	GL	LAFORGE Gaëtan	essai

Dans le cas d'une intervention sur site, le rapport lié apparait en bas de l'écran. Il est possible de le voir pour le consulter.

**Détail Intervention**

N°	159	Date	04/05/2020
N° Serie	10003886	N° Serie Fabricant	10003886
Code Article	COUGAR	Nom Article	Y.Cougar Standard System
Technicien	GL		
Remarques	essai		

Signataire: LAFORGE Gaëtan

Signature: 



## 10 Déconnexion :

Le menu « Déconnexion » vous déconnecte du site internet.

