

G2 Speech – Le Nouveau Kayako (The New Kayako)

Migration

Rob Olijve
Service Manager
V4, 04-10-2021

r.olijve@g2speech.com
www.g2speech.com

Contenu

Migration	1
1. Introduction	3
1.1. Objet du présent document	3
1.2. Étapes de migration	3
2. Connexion au nouveau Kayako	4
3. Centre d'aide	5
4. Commencer une nouvelle conversation	7
5. Soutien supplémentaire	10

1. Introduction

1.1. *Objet du présent document*

Nous utilisons Kayako (système d'enregistrement des incidents du service desk) depuis plus de 10 ans maintenant. Le temps est venu de mettre à jour notre version actuelle (v4, en date d'octobre 2015) vers ce que l'on appelle "The New Kayako". Nous avons pour objectif de migrer la version actuelle vers la nouvelle version lors du week-end du 23-24 octobre 2021. La mise à niveau commencera le 22 octobre à 18h00.

Tous les clients, utilisateurs et tickets seront migrés vers la nouvelle version. La migration devrait être terminée avant le 25 octobre, 8h.

Une fois la migration terminée, l'URL restera le même : <https://g2speech.kayako.com>.

La nouvelle version de Kayako a un aspect et une convivialité différents. La principale caractéristique est que Kayako n'est plus considéré comme un système de tickets, mais comme un outil de parcours client. Chaque élément de communication entre le client et G2 Speech peut être enregistré et affiché sur la carte client.

Ce document vous donnera une vue d'ensemble du nouveau *look and feel* du nouveau Kayako et vous fournira des détails sur les nouvelles fonctionnalités et possibilités.

1.2. *Étapes de migration*

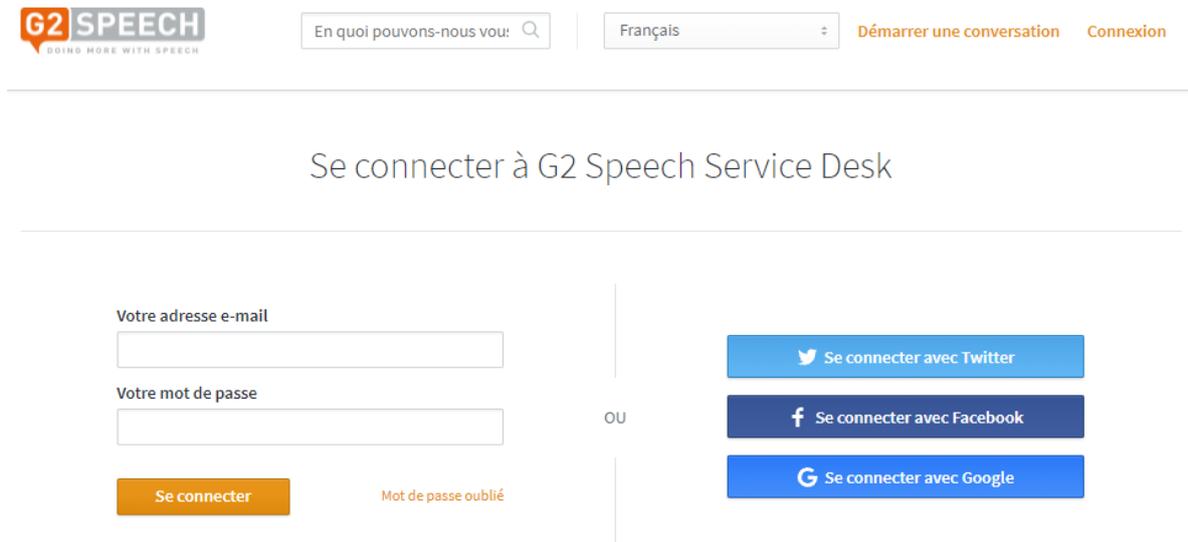
De	À	Action
22-10 18h	23-10 18h	Démarrage de la migration. Désactivation des files d'attente de courrier pour la version actuelle de Kayako.
23-10 18h	23-10 20h	Vérification après la migration, adaptation des étiquettes de niveau de service à tous les clients. Passage en revue du plan de test.
23-10 20h		Décision de basculement
23-10 21h	24-10 21h	Adaptation DNS (le Kayako actuel vers une autre adresse, le nouveau Kayako vers https://g2speech.kayako.com)
25-10 8h		Mise en production

Veillez noter que TOUS les tickets, clients et utilisateurs existants seront migrés vers le nouveau Kayako.

2. Connexion au nouveau Kayako

Pour se connecter au nouveau Kayako, il suffit d'utiliser le même URL :

<https://g2speech.kayako.com>



The screenshot shows the top navigation bar of the G2 Speech website. On the left is the G2 SPEECH logo. In the center is a search bar with the placeholder text "En quoi pouvons-nous vous ?" and a magnifying glass icon. To the right of the search bar is a language dropdown menu currently set to "Français". Further right are two links: "Démarrer une conversation" and "Connexion".

Se connecter à G2 Speech Service Desk

The main content area features a login form. On the left, there are two input fields: "Votre adresse e-mail" and "Votre mot de passe". Below the email field is an orange "Se connecter" button. Below the password field is a link for "Mot de passe oublié". In the center, the word "OU" is displayed. On the right, there are three social login buttons: "Se connecter avec Twitter" (light blue), "Se connecter avec Facebook" (dark blue), and "Se connecter avec Google" (medium blue).

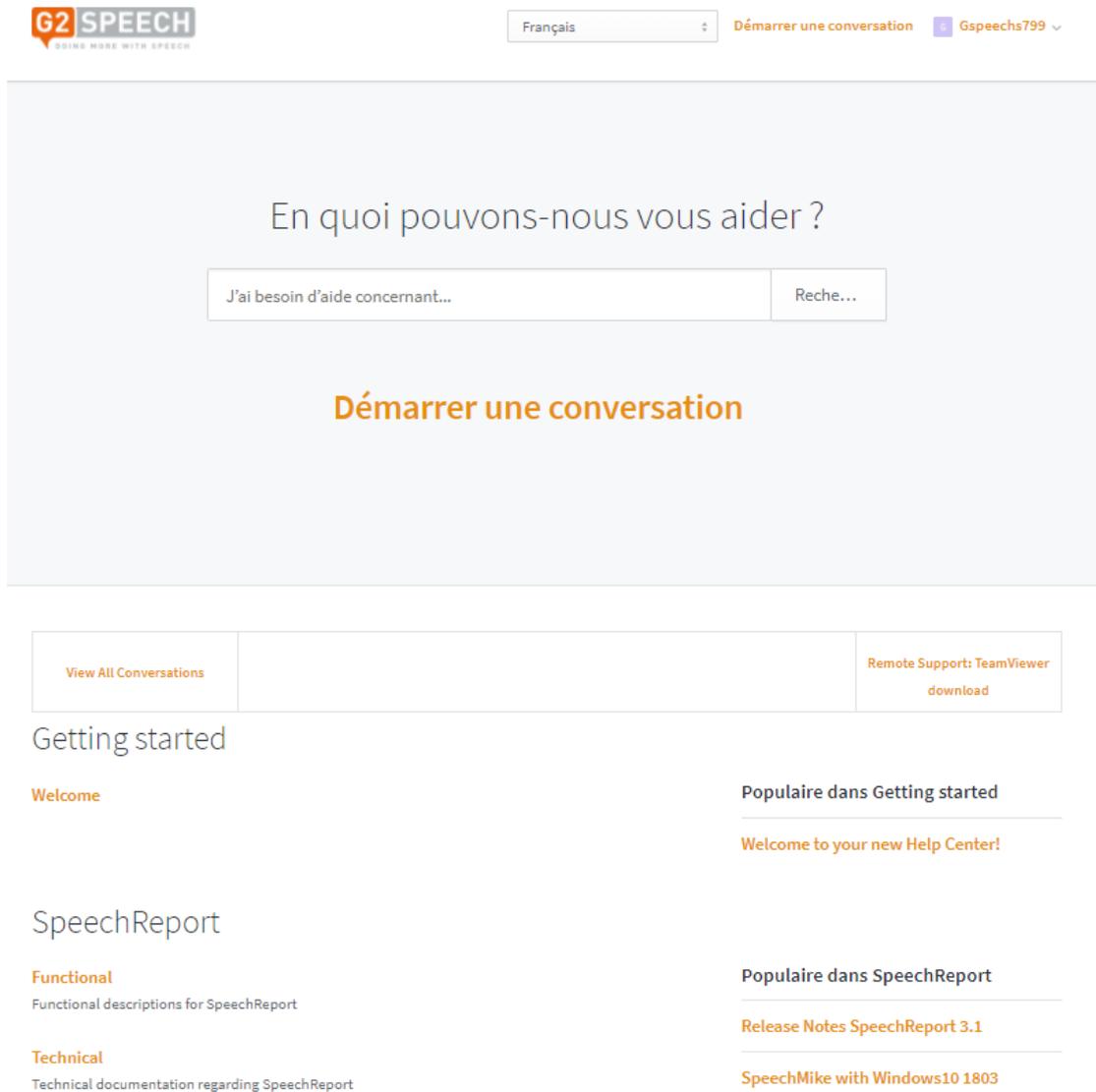
Si vous nous avez déjà contactés, vous êtes probablement déjà inscrit. [Récupérer votre mot de passe.](#)

[Besoin d'un compte ? Inscription.](#)

Connectez-vous avec votre compte (adresse électronique et mot de passe).

3. Centre d'aide

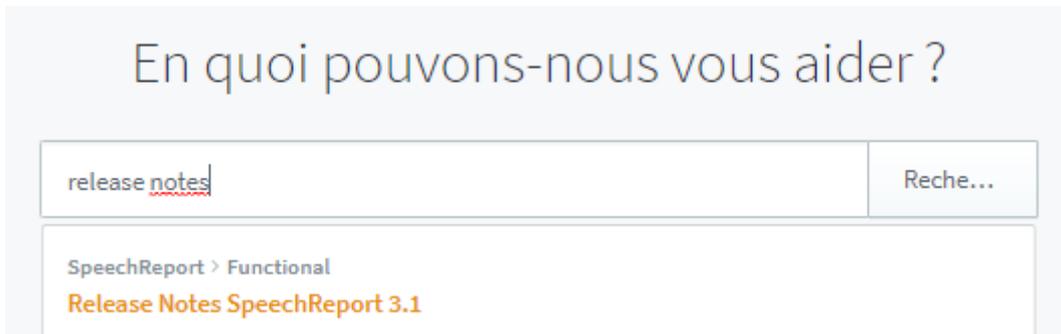
Une fois que vous vous êtes connecté, vous accédez au Centre d'aide :



The screenshot shows the G2 Speech Help Center interface. At the top, there is a navigation bar with the G2 Speech logo, a language dropdown menu set to 'Français', a 'Démarrer une conversation' button, and a user profile icon for 'Gspechs799'. The main content area features a large heading 'En quoi pouvons-nous vous aider ?' and a search bar with the placeholder text 'J'ai besoin d'aide concernant...'. Below the search bar is a prominent orange button labeled 'Démarrer une conversation'. At the bottom of the main area, there are two buttons: 'View All Conversations' and 'Remote Support: TeamViewer download'. The interface is divided into two columns. The left column has sections for 'Getting started' (with a 'Welcome' link) and 'SpeechReport' (with 'Functional' and 'Technical' links). The right column has sections for 'Populaire dans Getting started' (with a 'Welcome to your new Help Center!' link) and 'Populaire dans SpeechReport' (with 'Release Notes SpeechReport 3.1' and 'SpeechMike with Windows10 1803' links).

Dans le centre d'aide, vous pouvez afficher toutes vos conversations ou en commencer une nouvelle. Il existe également une option permettant de lancer TeamViewer pour une assistance à distance rapide. Les articles de la base de connaissances sont affichés, divisés en catégories telles que Fonctionnel ou Technique.

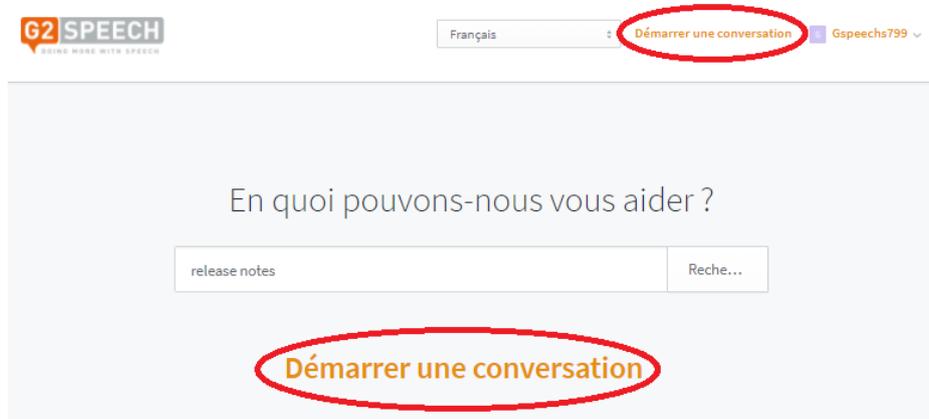
Le champ de recherche situé au centre de l'écran peut être utilisé pour rechercher dans la base de connaissances des solutions connues ou de l'aide/des informations.



Si, comme dans l'exemple, vous recherchez des notes de mise à jour, tapez simplement ce texte et vous verrez apparaître des résultats possibles - cliquez dessus pour obtenir plus d'informations.

4. Commencer une nouvelle conversation

Pour démarrer une conversation, cliquez sur "Démarrer une conversation" sur l'écran principal, au milieu ou en haut à droite, entre "Langue" et votre compte utilisateur :



Vous trouverez ci-dessous l'écran de saisie de la nouvelle Conversation :

G2 Speech Service Desk / Démarrer une conversation

Nous contacter

Priorité
Medium

User Department
Radiology

Product
SpeechReport

External Identification Facultatif
topdesk #12345

Objet
exemple de sujet
Subject

Message
exemple de message

Envoyer des fichiers (Facultatif. Max Size: 20MB)
Choisir les fichiers ou glisser-déposer les fichiers

Envoyer

Il est possible d'y définir des priorités, allant de "High" (haut - système en panne), "Medium" (moyen) ou "Low" (bas), ainsi que les priorités "Request for Information", "Request for Change" et "Request for SpeechRecognition".

Lorsque vous saisissez une conversation, vous définissez la priorité, le département de l'utilisateur, le produit auquel elle se rapporte et, éventuellement, l'identifiant externe, par exemple le numéro de ticket de votre service d'assistance interne.

Ensuite, vous saisissez l'objet et un message plus détaillé.

Des fichiers supplémentaires, tels que des fichiers journaux (logfile), des écrans d'impression, des fichiers son, etc., peuvent être ajoutés à l'aide de l'option Télécharger des fichiers.

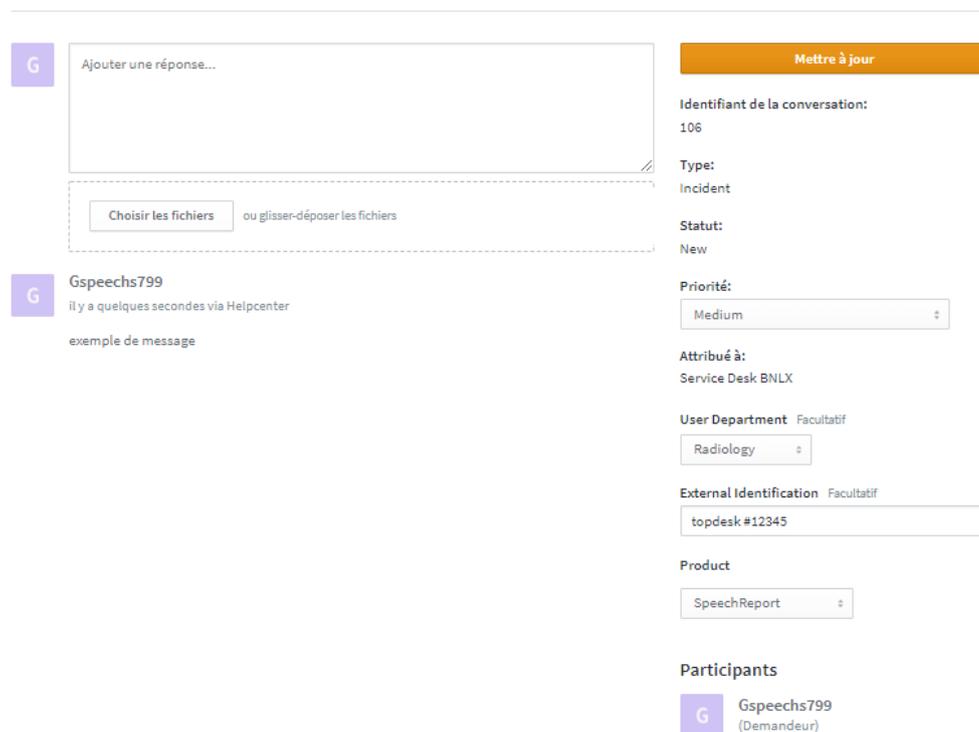
Lorsque tous les champs obligatoires sont remplis, appuyez sur le bouton Envoyer.

Vous recevrez un e-mail avec la confirmation de l'ID de conversation.

Une fois que vous avez appuyé sur le bouton d'envoi, l'écran suivant s'affiche :

G2 Speech Service Desk / Mes conversations

exemple de sujet



The screenshot displays the G2 Speech Service Desk interface for managing a conversation. On the left, there is a text input field labeled "Ajouter une réponse..." with a "G" icon. Below it is a dashed box containing a "Choisir les fichiers" button and the text "ou glisser-déposer les fichiers". Underneath, a message preview shows a "G" icon, the name "Gspeechs799", and the text "il y a quelques secondes via Helpcenter" and "exemple de message". On the right, there is a "Mettre à jour" button and a list of configuration fields: "Identifiant de la conversation:" (106), "Type:" (Incident), "Statut:" (New), "Priorité:" (Medium), "Attribué à:" (Service Desk BNLX), "User Department:" (Facultatif, Radiology), "External Identification:" (Facultatif, topdesk #12345), "Product:" (SpeechReport), and "Participants:" (Gspeechs799 (Demandeur)).

Les détails de votre conversation sont affichés ici, y compris l'identifiant de la conversation et les champs que vous venez de configurer. Vous recevrez une mise à jour de la conversation dès qu'une réponse sera apportée. Vous pouvez créer une réponse dans la case qui affiche "Ajouter une réponse" - une fois la réponse mise à jour, appuyez sur "Mettre à jour".

Lorsque vous reviendrez à votre page d'accueil, vous verrez que vous avez maintenant des conversations actives :

View All Conversations	<p>VOUS AVEZ 1 CONVERSATION OUVERTE Tout afficher</p> <div data-bbox="405 383 1187 488"><p> exemple de sujet Dernière réponse de Gspeechs799 • il y a 2 minutes</p></div>	<p>Remote Support: TeamViewer download</p>
--	---	--

Si une conversation a été fermée (statut "Terminé"), vous pouvez consulter toutes les conversations via le lien "View All Conversations" sur la gauche.

G2 Speech Service Desk

Conversations

Ouverte

 **exemple de sujet**
#108 - Dernière réponse de Gspeechs799 • il y a 3 minutes

Fermée

 **test conversation #1**
#104 - Dernière réponse de Gspeechs799 • il y a un jour

 **voorbeeld conversatie melding**
#105 - Dernière réponse de Gspeechs799 • il y a une heure

Vous verrez alors vos conversations ouvertes et terminées.

5. Soutien supplémentaire

Si vous avez besoin d'une assistance supplémentaire, vous pouvez envoyer un courriel au Service Desk au servicedesk@g2speech.com.