

Portail client Eryma

Guide utilisateur

Découvrez notre guide utilisateur vous permettant d'accéder à l'ensemble des services souscrits en fonction de votre contrat. Notre portail client est un site internet dit « responsive », cela signifie que vous pouvez accéder à votre espace via l'ensemble de vos supports numériques (smartphone, tablette et ordinateur).

Ce document a pour but de vous accompagner et de vous fournir les informations nécessaires à l'utilisation de votre nouveau portail client. Vous découvrirez les différentes fonctionnalités de tous nos services accessibles. Vous trouverez également à la fin de ce support notre adresse de mail de contact pour toute demande relative à ce portail client.

Nous vous souhaitons une navigation optimale et nous restons à votre disposition pour toute question.

1. Vous connecter à votre portail client Eryma

1.1 Modifier son mot de passe pour la 1^{ère} connexion

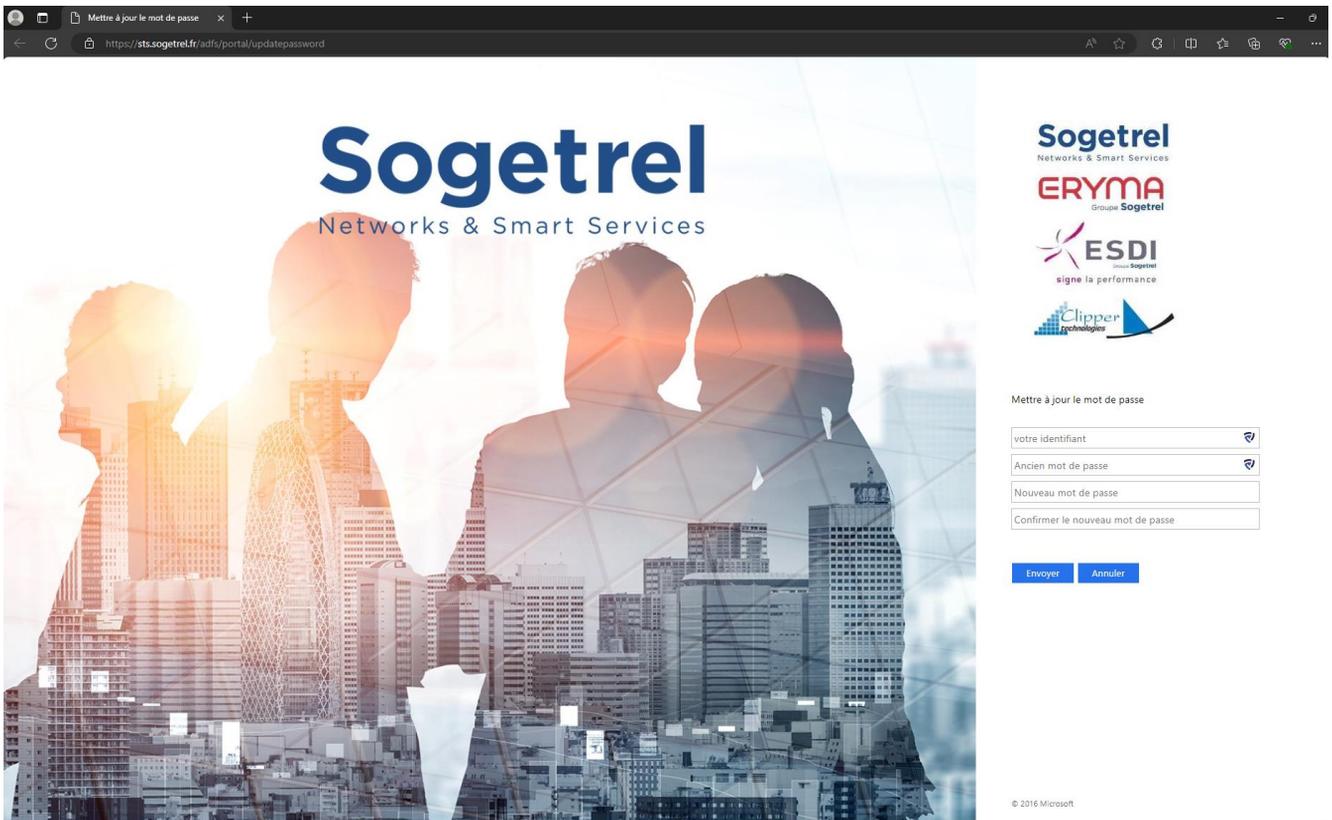
Lorsque vous recevez votre identifiant et votre mot de passe par mail, rendez-vous sur le lien suivant <https://sts.sogetrel.fr/adfs/portal/updatepassword> pour mettre à jour et personnaliser votre mot de passe. Dans le temps, si vous souhaitez modifier votre mot de passe et que vous connaissez votre ancien mot de passe, il faudra également utiliser ce lien.

1- Dans la partie Identifiant, renseignez l'identifiant reçu par mail en respectant bien la forme suivante : xx.xx.cli@sogetrel.fr

2 - Renseignez votre ancien mot de passe

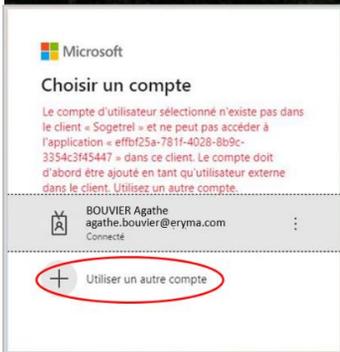
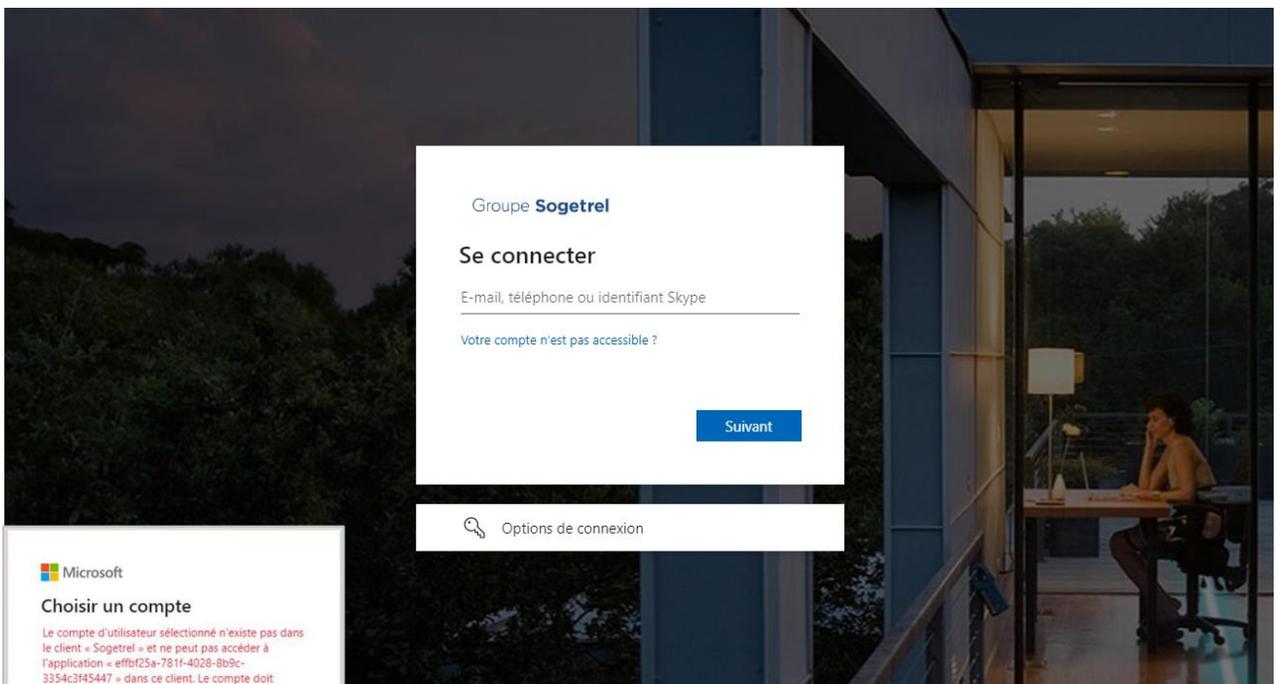
3 – Choisissez votre nouveau mot de passe en respectant les caractéristiques suivantes : minimum 8 caractères comportant 1 majuscule + 1 chiffre + 1 caractère spécial

4 – Cliquez sur envoyer



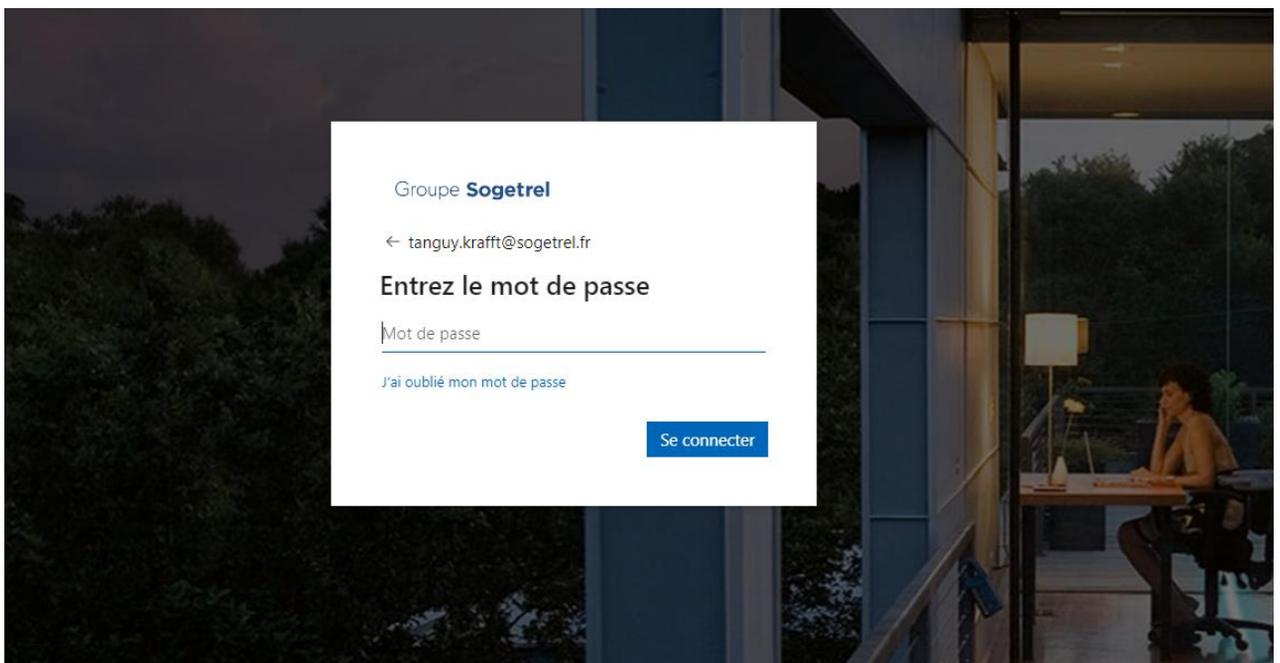
1.2 Se connecter au portail client

Rendez-vous sur la page <https://my.eryma.net> (pas de navigation privée) et renseignez votre identifiant (xx.xx.cli@sogetrel.fr)



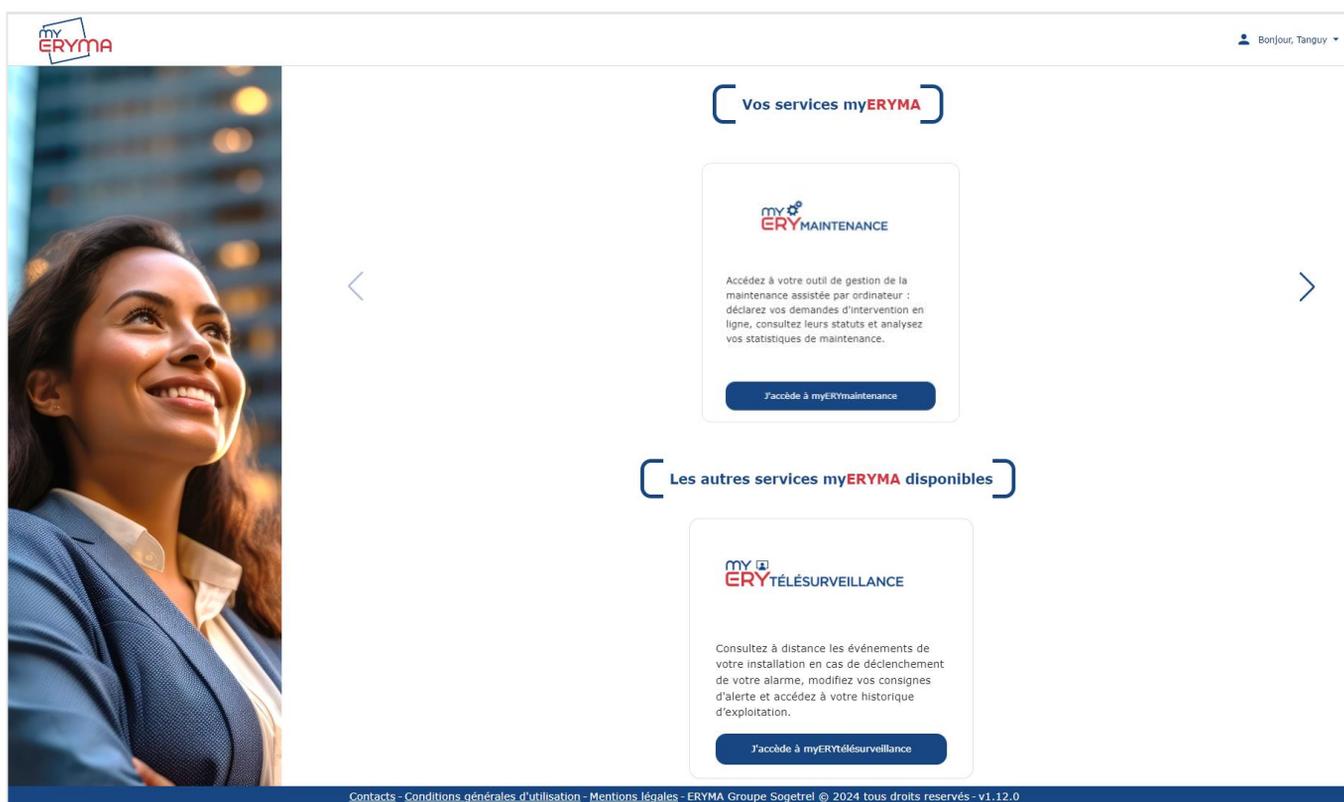
NB : si vous arrivez sur la page suivante nous vous prions de bien vouloir cliquer sur le bouton utiliser un autre compte et de rentrer vos identifiants Sogetrel.

Renseignez ensuite votre mot de passe (celui que vous venez de créer). Vous accédez désormais au portail client Eryma.



2. Accédez à vos services en ligne

Une fois connecté à votre compte, vous pourrez alors accéder à l'ensemble de vos services digitalisés. Les services apparaissant au sein de la rubrique « Vos services myERYMA » correspondent à ceux auxquels vous avez souscrits (exemple ci-dessous : myERYmaintenance est compris dans votre contrat de maintenance). Les services digitalisés compris dans la rubrique « Les autres services myERYMA disponibles » sont ceux pour lesquels vous n'avez pas d'accès car vous n'avez pas encore de contrat actif.



The screenshot displays the myERYMA user interface. On the left, there is a vertical image of a smiling woman. The main content area is titled "Vos services myERYMA" and contains two service cards. The first card is for "myERY MAINTENANCE", which includes a description of the maintenance management tool and a button labeled "J'accède à myERYmaintenance". The second card is for "myERY TÉLÉSURVEILLANCE", which includes a description of remote monitoring services and a button labeled "J'accède à myERYtélésurveillance". The interface also shows the myERYMA logo in the top left and a user greeting "Bonjour, Tanguy" in the top right. At the bottom, there is a footer with contact and legal information.

myERYMA

Bonjour, Tanguy

Vos services myERYMA

myERY MAINTENANCE

Accédez à votre outil de gestion de la maintenance assistée par ordinateur : déclarez vos demandes d'intervention en ligne, consultez leurs statuts et analysez vos statistiques de maintenance.

J'accède à myERYmaintenance

Les autres services myERYMA disponibles

myERY TÉLÉSURVEILLANCE

Consultez à distance les événements de votre installation en cas de déclenchement de votre alarme, modifiez vos consignes d'alerte et accédez à votre historique d'exploitation.

J'accède à myERYtélésurveillance

Contacts - Conditions générales d'utilisation - Mentions légales - ERYMA Groupe Sogetrel © 2024 tous droits réservés - v1.12.0

2.1 Utiliser votre portail client maintenance

Sur votre portail de maintenance, vous disposez de 2 fonctionnalités vous permettant de déclarer une demande d'intervention via notre formulaire en ligne en cliquant sur le bouton « Je déclare une demande d'intervention » et d'accéder à votre tableau de bord de maintenance.


Bonjour, Tanguy

Vos fonctionnalités myERYmaintenance

Mon formulaire de demande

Déclarez en ligne vos demandes d'intervention pour la maintenance de votre système de sûreté. Notre assistance Eryline se chargera de la planification de celle-ci.

Je déclare une demande d'intervention

Mon tableau de bord

Consultez le statut de vos demandes d'intervention et accédez à votre tableau de bord afin de piloter la maintenance de votre installation de sûreté.

J'accède à mon tableau de bord de maintenance

2.1.1 Déclarer une demande d'intervention

Remplissez le formulaire de demande d'intervention et validez votre demande. Celle-ci sera automatiquement transmise à notre service de planification Eryline.

NB : Afin de pouvoir remplir au mieux ce formulaire, nous vous conseillons de vous munir d'une facture récente sur lequel figure l'intitulé de votre site client ainsi que votre numéro client. Ces informations sont indispensables à la bonne planification de vos interventions de maintenance.


Bonjour, Tanguy

Votre formulaire de demande d'intervention

Date*
07/08/2024 
JJ/MM/AAAA

N° client* 0 / 6

Nom site client*

Nom du demandeur*
Tanguy KRAFFT

Mail du demandeur*
tanguy.krafft@eryma.com

N° téléphone du demandeur*

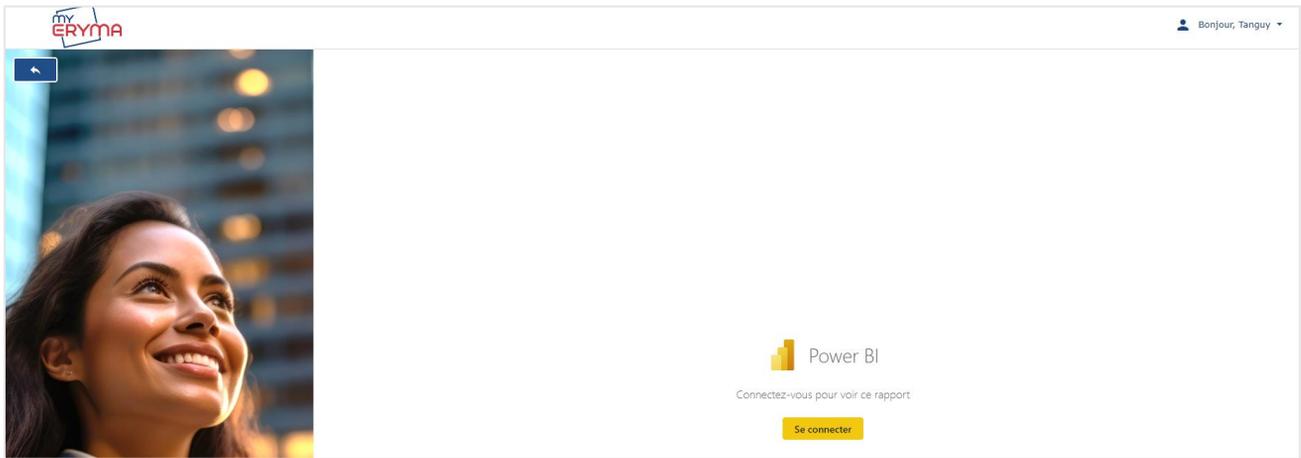
Type d'intervention *
 Dépannage
 Petits-Travaux
 Préventive
 Réclamation
 Administrative

Matériel(s) concerné(s)*

Priorité (définie selon vos GTI/GTR) *
 1- Haute
 2- Moyenne
 3- Faible
 Intervention hors GTI/GTR

2.1.1 Accéder à votre tableau de bord de maintenance

Cliquez sur « j'accède à mon tableau de bord de maintenance » et connectez-vous à Power BI grâce à votre licence gratuite qui vous aura été fournie par Eryma. Vous aurez besoin lors de la première utilisation de rentrer à nouveau vos identifiants. La deuxième connexion se fera en SSO, vous n'aurez alors plus besoin de rentrer vos identifiants pour accéder aux tableaux de bord.



Vous pourrez ensuite accéder à votre tableau de bord présentant vos principaux indicateurs selon les filtres que vous aurez sélectionnés sur la gauche de votre écran :

- 1- La fenêtre de dates souhaitées (mois et/ou année),
- 2- Le ou les sites installé(s) (**NB** : Pour sélectionner plusieurs sites en même temps, effectuez un CTRL + Clic sur chacun des sites)
- 3- La ou les régions géographiques,
- 4- Le ou les systèmes souhaité(s) : contrôle d'accès, vidéoprotection, interphonie, incendie ...,
- 5- La ou les typologies de demandes : dépannages, visites d'entretiens, travaux, télémaintenance,
- 6- Le statut de la ou des demande(s) : annulée, ouverte, fermée.

The dashboard features a sidebar with filters and a main area with KPI cards. The filters include:

- ANNÉES**: 2024, 2023, 2022
- SITES**: sogetrel, SOGETREL SAS
- RÉGIONS**: Sélectionner tout, SOGETREL
- SYSTÈMES**: Sélectionner tout, Système anti-intrusion, Système Contrôle d'Accès, Système Interphonie
- TYPE DE DEMANDE**: Sélectionner tout, Dépannage, Petits Travaux, Télémaintenance
- STATUT DES DEMANDES**: Sélectionner tout, Demandes annulées, Demandes en cours, Demandes fermées

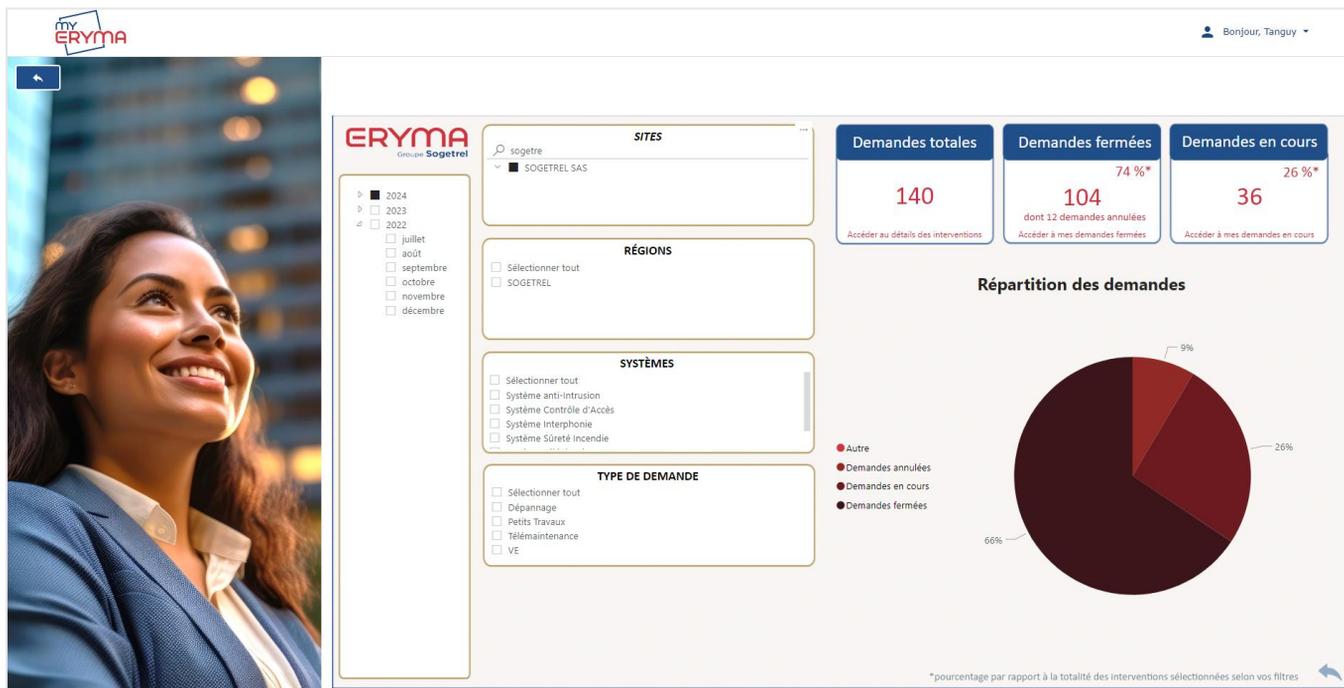
The KPI cards display the following data:

- DEMANDES TOTALES**: 140 (nombre de demandes au total)
- DEMANDES FERMÉES**: 104 (74%*, nombre de demandes clôturées, dont 12 demandes annulées)
- DEMANDES EN COURS**: 36 (26%*, nombre de demandes planifiées)
- NOMBRE DE SITES**: 40 (Nombre de sites)
- DEMANDES RÉSOUES A LA 1ERE INTERVENTION**: 61%* (56, % de demandes résolues selon nombre intervention client)

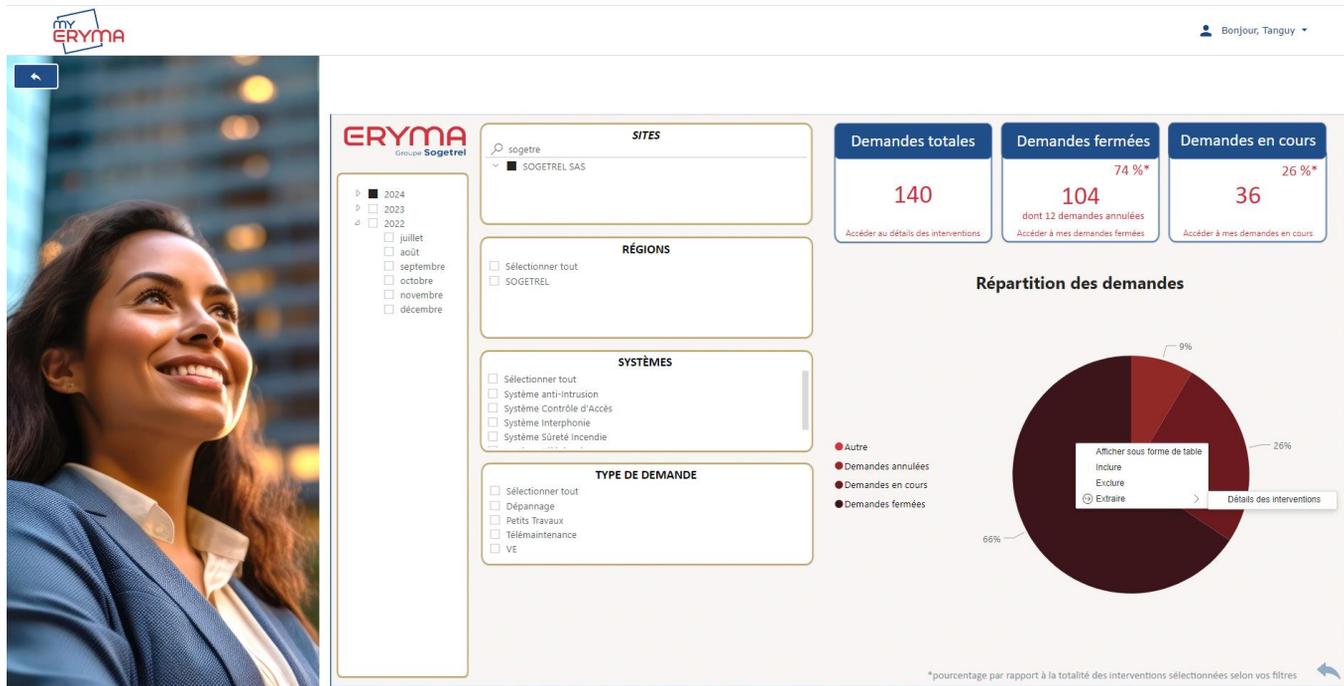
*pourcentage par rapport à la totalité des interventions sélectionnées selon vos filtres

Vous pouvez visualiser vos principaux indicateurs à savoir : le nombre total de demande d'intervention, le nombre de demande d'intervention fermées et en cours, le nombre de sites sélectionnés et le nombre et % demandes résolues lors de la première intervention. En + de cela, vous pourrez ensuite cliquer sur les titres dans les cases bleues pour accéder aux graphiques et détails de vos interventions en fonction de l'indicateur qui vous intéresse.

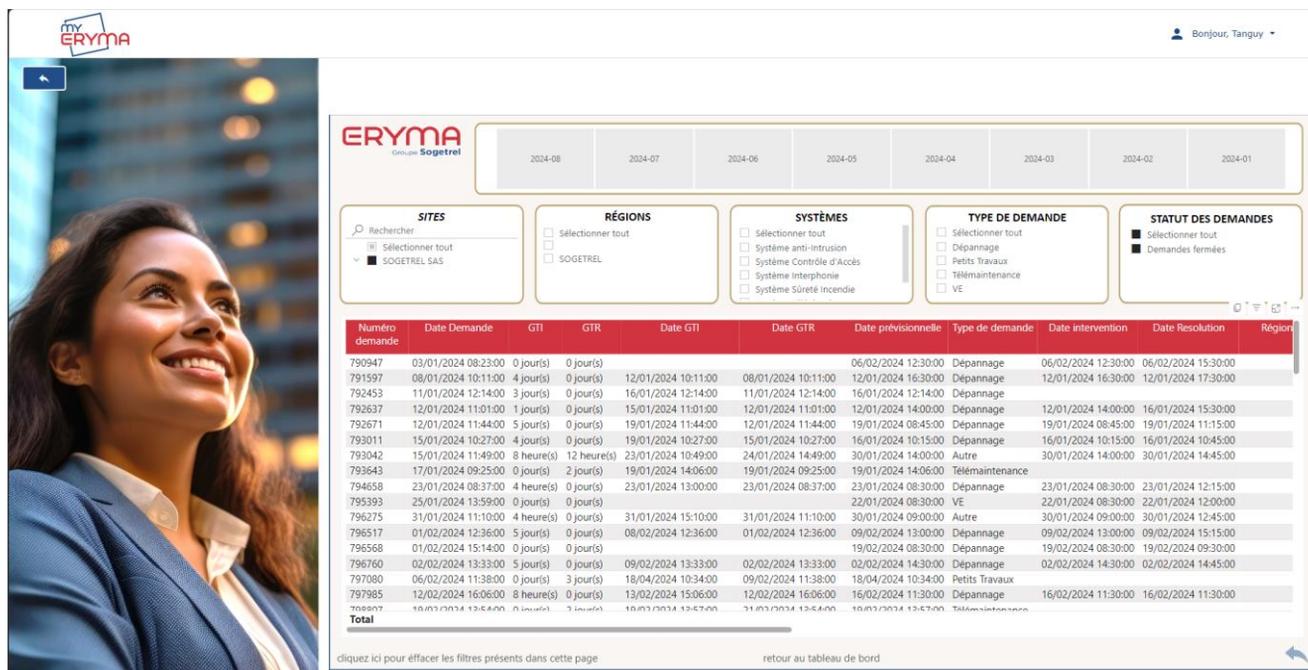
NB : Pour revenir sur la vue précédente dans le tableau de bord, cliquez sur la flèche de retour arrière en bas à droite de votre écran et non celle en haut à gauche qui vous redirigera sur la page d'accueil de votre portail de maintenance.



Pour accéder aux détails de vos interventions il vous suffira de cliquer sur le bouton droit de votre souris puis sur « Extraire » et « Détails des interventions ».



Vous retrouverez dans ce détail des interventions d'autres informations comme la date des demandes, les dates des GTI/GTR, les types de demandes, les dates d'intervention et de résolution etc.



The screenshot displays the ERYMA client portal interface. At the top, there is a navigation bar with the ERYMA logo and a user profile dropdown for 'Bonjour, Tanguy'. Below this is a calendar view for the year 2024, with months from August to January visible. The main content area features several filter panels: 'SITES' (with a search bar and a selected filter for 'SOGETREL SAS'), 'RÉGIONS' (with a 'Sélectionner tout' button and a selected filter for 'SOGETREL'), 'SYSTÈMES' (with a 'Sélectionner tout' button and several system types like 'Système anti-intrusion'), and 'TYPE DE DEMANDE' (with a 'Sélectionner tout' button and types like 'Dépannage'). To the right, there is a 'STATUT DES DEMANDES' panel with a 'Sélectionner tout' button and a selected filter for 'Demandes fermées'. Below the filters is a table with the following columns: Numéro demande, Date Demande, GTI, GTR, Date GTI, Date GTR, Date prévisionnelle, Type de demande, Date intervention, Date Résolution, and Région. The table contains 17 rows of data, including a 'Total' row at the bottom. At the bottom of the table, there are two links: 'cliquez ici pour effacer les filtres présents dans cette page' and 'retour au tableau de bord'.

Numéro demande	Date Demande	GTI	GTR	Date GTI	Date GTR	Date prévisionnelle	Type de demande	Date intervention	Date Résolution	Région
790947	03/01/2024 08:23:00	0 jour(s)	0 jour(s)	12/01/2024 10:11:00	08/01/2024 10:11:00	06/02/2024 12:30:00	Dépannage	06/02/2024 12:30:00	06/02/2024 15:30:00	
791597	08/01/2024 10:11:00	4 jour(s)	0 jour(s)	16/01/2024 12:14:00	11/01/2024 12:14:00	12/01/2024 16:30:00	Dépannage	12/01/2024 16:30:00	12/01/2024 17:30:00	
792453	11/01/2024 12:14:00	3 jour(s)	0 jour(s)	15/01/2024 11:01:00	12/01/2024 11:01:00	12/01/2024 14:00:00	Dépannage	12/01/2024 14:00:00	16/01/2024 15:30:00	
792637	12/01/2024 11:01:00	1 jour(s)	0 jour(s)	19/01/2024 11:44:00	12/01/2024 11:44:00	19/01/2024 08:45:00	Dépannage	19/01/2024 08:45:00	19/01/2024 11:15:00	
792671	12/01/2024 11:44:00	5 jour(s)	0 jour(s)	15/01/2024 10:27:00	15/01/2024 10:27:00	16/01/2024 10:15:00	Dépannage	16/01/2024 10:15:00	16/01/2024 10:45:00	
793011	15/01/2024 10:27:00	4 jour(s)	0 jour(s)	23/01/2024 10:49:00	24/01/2024 14:49:00	30/01/2024 14:00:00	Autre	30/01/2024 14:00:00	30/01/2024 14:45:00	
793042	15/01/2024 11:49:00	8 heure(s)	12 heure(s)	19/01/2024 14:06:00	19/01/2024 09:25:00	19/01/2024 14:06:00	Télémaintenance			
793643	17/01/2024 09:25:00	0 jour(s)	2 jour(s)	23/01/2024 13:00:00	23/01/2024 08:37:00	23/01/2024 08:30:00	Dépannage	23/01/2024 08:30:00	23/01/2024 12:15:00	
794658	23/01/2024 08:37:00	4 heure(s)	0 jour(s)	31/01/2024 15:10:00	31/01/2024 11:10:00	30/01/2024 09:00:00	Autre	30/01/2024 09:00:00	30/01/2024 12:45:00	
795393	25/01/2024 13:59:00	0 jour(s)	0 jour(s)	08/02/2024 12:36:00	01/02/2024 12:36:00	09/02/2024 13:00:00	Dépannage	09/02/2024 13:00:00	09/02/2024 15:15:00	
795993	25/01/2024 13:59:00	0 jour(s)	0 jour(s)	09/02/2024 13:33:00	02/02/2024 13:33:00	02/02/2024 14:30:00	Dépannage	02/02/2024 14:30:00	02/02/2024 14:45:00	
796275	31/01/2024 11:10:00	4 heure(s)	0 jour(s)	18/04/2024 10:34:00	09/02/2024 11:38:00	18/04/2024 10:34:00	Petits Travaux			
796517	01/02/2024 12:36:00	5 jour(s)	0 jour(s)	12/02/2024 15:06:00	12/02/2024 16:06:00	16/02/2024 11:30:00	Dépannage	16/02/2024 11:30:00	16/02/2024 11:30:00	
796568	01/02/2024 15:14:00	0 jour(s)	0 jour(s)							
796760	02/02/2024 13:33:00	5 jour(s)	0 jour(s)							
797080	06/02/2024 11:38:00	0 jour(s)	3 jour(s)							
797985	12/02/2024 16:06:00	8 heure(s)	0 jour(s)							
798997	10/03/2024 13:54:00	0 jour(s)	3 jour(s)							
Total										

3. Nous contacter pour toute demande

Pour toute demande d'information ou pour tout incident technique sur le portail client, vous pouvez nous contacter via notre adresse mail dédiée à ce service : portail-client@eryma.com

NB : Si vous avez oublié votre mot de passe, vous n'aurez pas la main pour le modifier directement depuis votre espace. Contactez-nous via l'adresse mail ci-dessus, nous reviendrons rapidement vers vous avec votre nouveau mot de passe.