

Une nouvelle solution de commande en ligne

France Telecom fait évoluer la commercialisation de ses offres prépayées Wi-Fi dans ses hotspots : les cartes à gratter sont remplacées par une nouvelle solution en ligne. A tout moment accessible via l'Intranet Accor, vous pouvez commander et imprimer instantanément les pass Orange wifi access.

Les + de l'outil :

- > l'accessibilité de la commande en ligne via **Intr@ccor**,
- > la disponibilité : 23h/24, 7j/7,
- > la simplicité et la souplesse de commande : vous pouvez commander de 1 à 10 pass instantanément,
- > pas de gestion de stock, pas d'avance de trésorerie,
- > le suivi des commandes de pass via un reporting en ligne

Comment accéder à **e-voucher+** ?

Pour vous et votre personnel d'accueil, il suffit de :

- > **vous connecter** sur votre Intranet (rubrique Supports/ Partenariats/Partenariat Orange Wifi France),
ou
- > **cliquer** sur l'icône "wifi access" depuis votre bureau ACCOR puis de saisir votre code SS0.

Vous n'avez pas besoin de vous identifier à nouveau, votre profil est reconnu automatiquement dès votre connexion à intranet.

Pour commander un pass, vous devez :

1. **Cliquer** dans la rubrique « **effectuer une commande** »
2. **Sélectionner** un pass parmi les produits proposés
3. **Saisir** la quantité souhaitée (limitée à 10) puis « **valider** »
4. **Sélectionner** l'option de commande : « **vendre** » ou « **offrir** »
5. **Imprimer** la commande de pass Orange wifi access
6. **Imprimer** la contremarque si vous le souhaitez
7. **Remettre** le pass imprimé à votre client en toute confidentialité (plié ou face cachée)

Vous avez besoin d'assistance ?

Votre hotline dédiée à l'outil **e-voucher+** est disponible au :

0 825 114 114 (0,15 € ttc/mn)
du lundi au vendredi de 8h à 19h.

Des experts répondront à vos questions techniques sur le fonctionnement et l'accès de l'outil.

Votre **hotline gestionnaire** continue de répondre à vos questions commerciales, techniques sur le fonctionnement du hotspot et vous permet de commander de la PLV au : **0810 643 132**
(Prix d'un appel local depuis une ligne fixe de France Télécom. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs.)

Comment suivre ses ventes ?

Pour suivre vos commandes de pass, vous devez :

1. **Cliquer** dans la rubrique « **reporting de commande** »
2. **Sélectionner** la période de consultation désirée puis « **valider** »

Ce reporting vous permet de connaître le nombre de pass livrés offerts et vendus.

Vos questions > nos réponses

Je ne parviens pas à accéder à

1. Si votre identifiant SSO ne fonctionne pas, contactez l'administrateur SSO ACCOR : **administrator_sso@accor.com**
2. Si votre identifiant SSO fonctionne et que vous avez un message d'erreur en vous connectant à **wifi orange e-voucher+**, testez un autre site externe (exemple : www.orange-wifi.com). Si ce test fonctionne et que le site apparaît : contactez la hotline e-voucher+ au **0 825 114 114** (0,15 €ttc/mn) sinon contactez votre administrateur SSO ACCOR : **support.Evoucher@accor.com**
En dernier recours conseillez à votre client d'acheter un pass en ligne avec sa carte bancaire via la page d'accueil Orange wifi access.

Mon client a perdu son pass Orange wifi access. Que dois-je faire ?

- > Informez bien votre client, à la remise du pass, que ce dernier est unique et que vous ne pouvez rééditer d'exemplaire supplémentaire. Vous ne pouvez réimprimer que votre dernière commande et en **un seul exemplaire uniquement**.

Quelle est la durée de validité d'un pass ?

- > Le pass est utilisable et commercialisable plus de 12 mois à partir de son édition. La date de validité est indiquée sur le pass imprimé.

Je souhaite effectuer une commande groupée de pass offerts et de pass vendus, comment faire ?

- > Vous ne pouvez pas cumuler la commande de pass offerts et de pass vendus. Il faut effectuer deux commandes distinctes.
- > Vous pouvez commander autant de pass que vous le souhaitez dans une journée. Vous êtes limité à 10 pass lors d'une seule et même commande. Pour en commander plus, il faut effectuer une autre commande.

Pourquoi n'est-il pas disponible 24h/24 ?

- > Pour effectuer des sauvegardes et la maintenance technique nécessaires à la qualité de service, l'heure d'indisponibilité est fixée de 23h45 à 0h45.

A quoi sert la contremarque ?

- > La contremarque est une preuve de commande. Elle indique le numéro de série du pass qui permet à l'assistance utilisateurs d'identifier le pass (utile en cas de problème d'utilisation du code Wi-Fi).

Nos astuces

- > Avant d'imprimer, assurez-vous que votre imprimante est opérationnelle et qu'elle contient des feuilles A4 vierges.
- > **Attention aux fraudes !** Pensez à remettre le pass à votre client face cachée ou pliée en deux.
- > Archivez vos contremarques pour un « **suivi papier** » de vos commandes.

Vos clients ont besoin d'assistance ?

Ils peuvent consulter nos experts en appelant le :

0 810 555 421

(Prix d'un appel local depuis une ligne fixe de France Télécom.
Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs)

7j/7, 24h/24,
français/anglais