

aide-mémoire



orange

une nouvelle solution de commande en ligne

A la demande des hotspots, 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 Internet, vous pouvez commander et imprimer instantanément les pass Orange wifi access.

les + de l'outil :

- > l'accessibilité de la commande en ligne via Internet,
- > la disponibilité : 24h/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,
- > la sécurité (configuration de votre compte, création de codes utilisateurs, adresse URL en https).

*hors maintenance exceptionnelle programmée

comment y accéder ?

Pour accéder à  depuis votre ordinateur, connectez-vous à Internet à l'adresse suivante :

- > <https://hotelindep.e-voucher.org/hotel/index.jsp>
- > **identifiez-vous** avec votre code d'accès « **login** » et « **mot de passe** » (ils vous ont été communiqués par votre responsable), et laissez-vous guider !

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 (la contremarque s'imprime automatiquement à la suite du pass)
6. **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  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 et techniques sur le fonctionnement du hotspot 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 commandés offerts et vendus.

vos questions > nos réponses

je ne parviens pas à accéder à

- > vérifiez au préalable que la panne ne provient pas de votre fournisseur d'accès Internet.
- > puis contactez la hotline e-voucher+ au **0 825 114 114** (0,15 €ttc/mn) du lundi au vendredi de 8h à 19h.
- > 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 rééditer que votre dernière commande et en **un seul exemplaire uniquement**.

quelle est la durée de validité d'un pass ?

- > vérifiez la date de validité du pass qui est inscrite sur le pass imprimé.

à 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 de l'identifier (utile en cas de problème d'utilisation du code Wi-Fi).

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.

j'ai oublié/perdu mon mot de passe ?

- > redemandez vos codes d'accès à votre responsable ou au gestionnaire du Wi-Fi dans votre établissement. Grâce à l'outil de gestion des profils, il pourra recréer un login et un mot de passe personnalisé.

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 plié 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

