

Un petit guide pour bien employer RightNow

En préambule, sachez que vous devez effectuer une recherche dans la FAQ, et c'est seulement dans le cas où vous n'aurez pas trouvé la réponse que l'option « poser une question à la FAQ » apparaîtra.

1er thème : la connaissance est la clé

Lorsque vous rédigez un rapport à RightNow, songez à inclure toutes les informations nécessaires pour nous permettre d'étudier votre demande. Ainsi, vous nous aidez à réduire considérablement les temps d'attente puisque nous n'avons pas besoin de prendre contact avec vous pour obtenir les données manquantes.

- Informations les plus importantes (indispensables) :
 - Serveur, royaume, nom complet du personnage
- Problèmes sur Foundations :
 - Numéro de lot
 - Nom du propriétaire de la maison
- Problème de quête :
 - Nom de la quête
 - Étape de la quête
 - Journal de quête
- Restauration de personnage :
 - Nom d'un autre de vos personnages existant sur le même compte
- Harcèlement, triche, exploitation de bugs, vol... :
 - Nom des personnages impliqués
 - Heure de l'incident
 - Zone ou à eu lieu l'incident(Cotswold, Emain macha, etc.)
- Problème de traduction/mots clés :
 - Nom des personnages/monstres impliqués
 - Description précise du problème (mot clé non réactif...)
 - Capture d'écran du problème

Les informations requises sont bien entendu propres à chaque cas, et nous devons parfois vous poser quelques questions supplémentaires, même si vous nous avez déjà apporté de nombreuses informations dans votre premier message. N'hésitez pas à donner un maximum de détails, mais vous nous aiderez considérablement à apporter une réponse efficace si vous respectez les points évoqués ci-dessus.

2ème thème : les différentes étapes du traitement.

Dès que vous avez envoyé une demande à RightNow, vous pouvez avoir accès à celle-ci, ainsi qu'à toutes vos anciennes demandes dans la section « mon dossier ». C'est ici que vous pouvez vérifier le stade de traitement de votre requête. Voici donc l'explication des différents statuts de celle-ci :

- **Non résolu**
Vous avez rapporté un incident et celui-ci sera traité prochainement. Tant qu'un incident est au stade « non résolu », merci d'être patient avant de le modifier. RightNow utilise un système de file d'attente, ce qui signifie que les incidents les plus anciens sont traités en priorité. De ce fait, à chaque fois que vous modifiez votre demande, celle-ci se retrouve en fin de file d'attente.
- **En attente**
Votre demande a été examinée ; vous avez soit reçu une solution éventuelle à votre problème, soit le support client a besoin de précisions supplémentaires. Vous avez alors 48 heures pour mettre à jour votre demande, sans quoi celle-ci passera au statut « résolu ». Mais vous avez toujours la possibilité ultérieure de mettre à jour votre incident, à n'importe quel moment.
- **Modifié**
Vous avez ajouté des précisions à votre demande. Par exemple des informations plus précises ou une réponse à la question du support client. Faites attention à ne pas modifier trop souvent : comme indiqué plus haut, à chaque fois que vous modifiez votre demande, celle-ci se retrouve en fin de file d'attente.
- **En traitement (quête)**
Votre demande est en cours de traitement et le support client étudie actuellement votre problème. Merci de patienter jusqu'au changement de statut de votre demande, ou jusqu'à réception d'une réponse. Les problèmes en cours de traitement ne voient pas leurs statuts automatiquement changés en « résolu » au bout de 48 heures.
- **Investigation**
Ce statut est rarement utilisé, puisqu'il est réservé aux problèmes particulièrement complexes ou encore inconnus, et qui requièrent une enquête détaillée. Le statut n'est pas modifié automatiquement, il faut également patienter.
- **Résolu**
Comme son nom l'indique, votre problème a été résolu. Les incidents qui n'ont pas été modifiés après être passés au stade « en attente » passent automatiquement en « résolu » au bout de 48 heures, le logiciel estimant que votre problème est résolu. Toutefois, il vous est possible de revenir sur votre demande à tout moment.