



ServiceNow

# Customer Service Portal

Mode d'emploi

Février 2026

**IBDO**

# Table des matières

## Thèmes en un coup d'oeil

Ce mode d'emploi vous aide à vous familiariser avec le BDO Customer Service Portal (ServiceNow). Il explique étape par étape comment créer des cas, suivre leur statut et communiquer avec BDO Digital. Dans ServiceNow, les demandes d'assistance sont appelées « cas » ; le terme « cas » est utilisé de manière uniforme dans ce mode d'emploi.

<b>GÉNÉRAL</b>	<b>TRAITEMENT DES CAS (CASES)</b>	<b>AIDE &amp; ASSISTANCE</b>
<b>Aperçu, remarques &amp; conseils</b>		
▶ Qu'est-ce que le Customer Service Portal ?		
	<b>04</b>	
▶ Inscription à ServiceNow	<b>04</b>	
▶ Réinitialisation du mot de passe / Problèmes de connexion	<b>04</b>	
▶ Paramètres linguistiques du portail	<b>05</b>	
▶ Aperçu du portail	<b>06</b>	
	<b>Création d'un cas</b>	
	▶ Mode d'emploi étape par étape	<b>09</b>
	<b>Management de cas</b>	
	▶ Ouverture d'un cas	<b>10</b>
	▶ Définition des statuts	<b>10</b>
	▶ Communication dans le cas	<b>11</b>
	▶ Réponse à une solution	<b>11</b>
	▶ Clôture d'un cas (par la cliente/le client)	<b>12</b>
	▶ Fermeture automatique du cas en l'absence de réponse	<b>12</b>
	<b>PARAMÈTRES UTILISATEUR &amp; SÉCURITÉ</b>	
	<b>Gestion des utilisateurs</b>	
	▶ Aperçu des rôles	<b>14</b>
	▶ Enregistrement & désactivation de nouveaux utilisateurs	<b>16</b>
	▶ Auto-enregistrement des collaborateurs	<b>17</b>
	<b>Confidentialité &amp; sécurité</b>	
	▶ Traitement des données sensibles	<b>18</b>
	▶ Stockage des données	<b>18</b>
	<b>Remarques sur les demandes d'assistance</b>	
	▶ Possibilités de contact du Digital Customer Care	<b>20</b>
	▶ Choix judicieux du moyen de contact	<b>20</b>

# Général

# Aperçu, remarques & conseils

## Général

### Qu'est-ce que le Customer Service Portal ?

ServiceNow est le système centralisé de gestion des tickets et de communication de BDO Digital. Le Customer Service Portal vous permet d'enregistrer vos demandes, de solliciter des services et de consulter à tout moment l'état d'avancement de vos cas.

### Inscription à ServiceNow

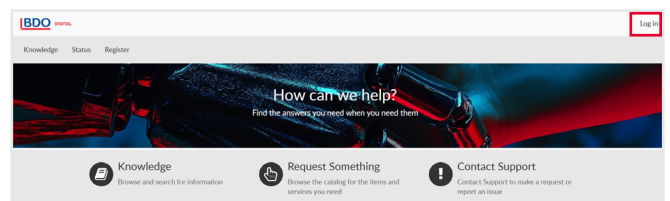
- 1 Ouvrez la page de connexion du Customer Service Portal et cliquez sur « Log in » en haut à droite.

**VERS SERVICENOW**

- 2 Cliquez sur « Mot de passe oublié ? ».

- 3 Saisissez votre adresse e-mail dans le champ « User name » et effectuez la vérification de sécurité (CAPTCHA).

- 4 Suivez les instructions pour modifier votre mot de passe.



### Réinitialisation du mot de passe / Problèmes de connexion

Si vous ne parvenez pas à vous connecter, veuillez utiliser la fonction « Mot de passe oublié ? » sur la page de connexion. Vous recevrez un e-mail contenant un lien pour réinitialiser votre mot de passe.

Si vous ne recevez pas d'e-mail ou si vous rencontrez toujours des difficultés, veuillez contacter le Digital Customer Care :

- ▶ **Téléphone** : 0800 236 236
- ▶ **E-mail** : [dcc@bdo.ch](mailto:dcc@bdo.ch)

# Aperçu, remarques & conseils

## Général

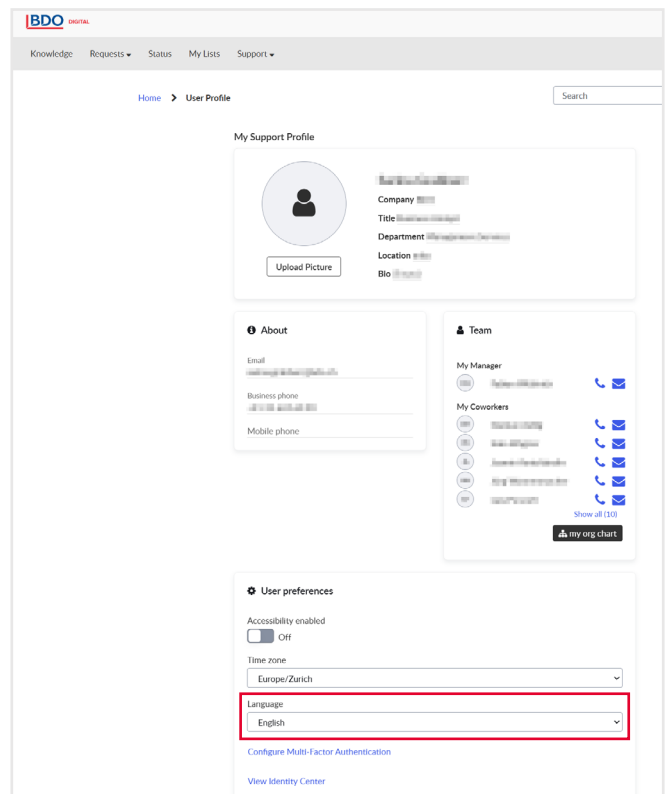
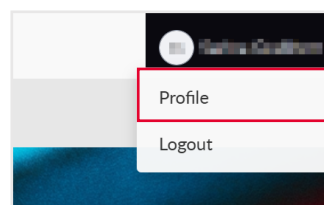
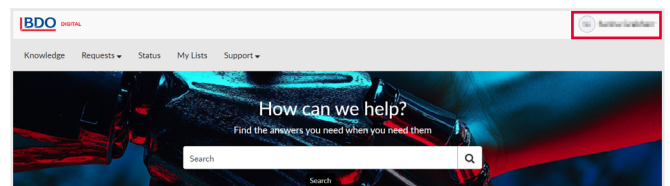
### Paramètres linguistiques dans le portail

Vous pouvez modifier la langue à tout moment dans le Customer Service Portal :

1 Ouvrez les paramètres du profil en cliquant sur votre nom en haut à droite.

2 Cliquez sur « Profile ».

3 Sélectionnez la langue souhaitée.

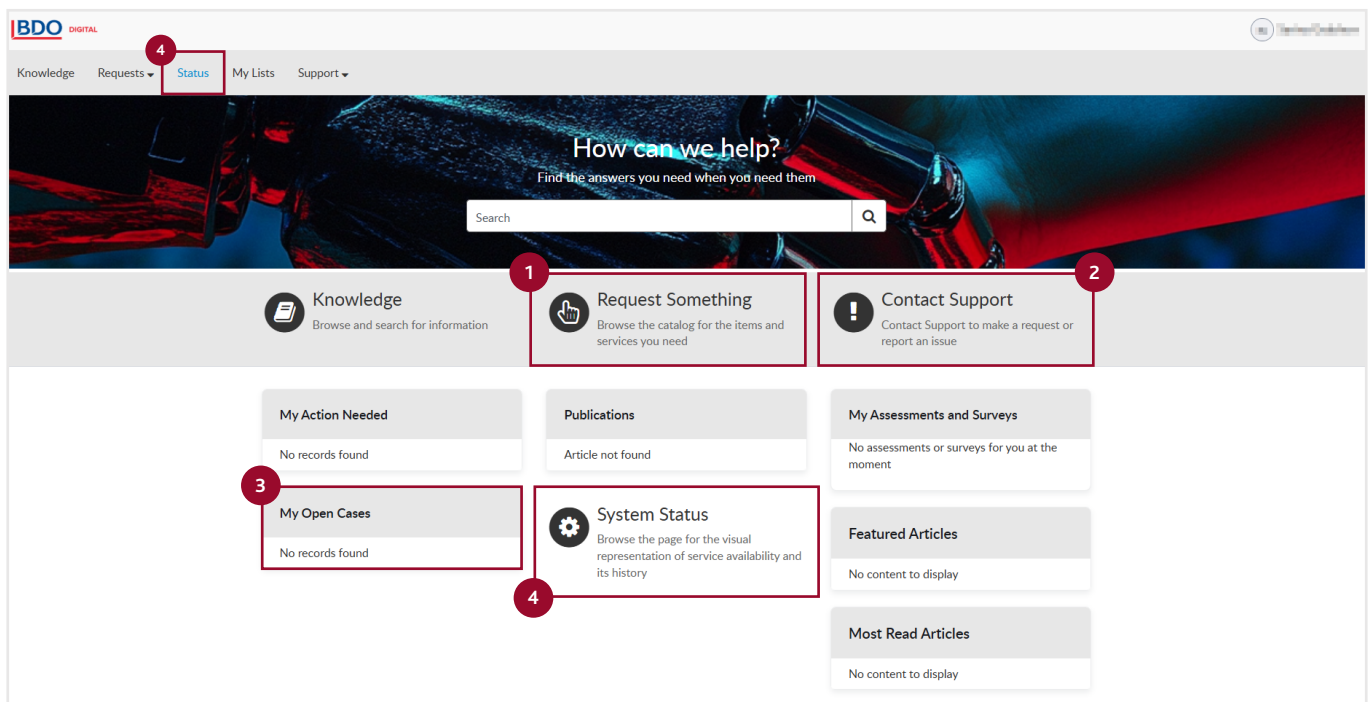


# Aperçu, remarques & conseils

## Général

### Aperçu du portail

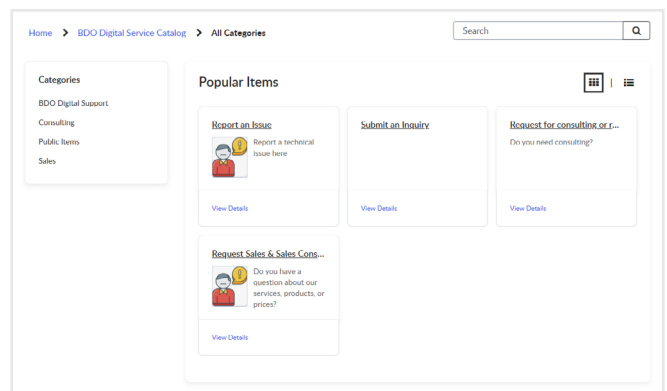
La page d'accueil offre un accès direct aux fonctions les plus importantes. Les sections suivantes vous assistent dans votre travail quotidien :



1

### « Demander quelque chose »

Sous « Demander quelque chose », vous pouvez signaler un problème, soumettre une demande ou demander un conseil. Dès que vous avez saisi votre demande, celle-ci est transmise à BDO Digital sous forme de cas et traitée par notre équipe.



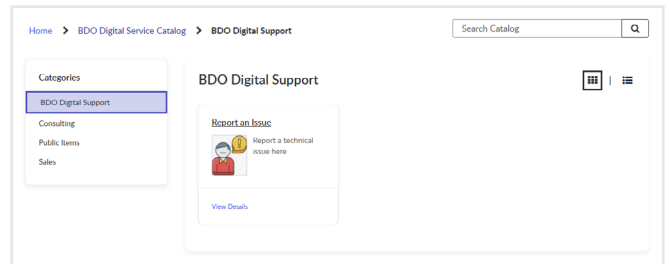
# Aperçu, remarques & conseils

## Général

2

### « Obtenir de l'aide »

Sous « Obtenir de l'aide », vous pouvez demander de l'aide si quelque chose ne fonctionne pas comme prévu. Vous pouvez créer un cas et votre demande sera transmise directement à l'équipe d'assistance compétente.



3

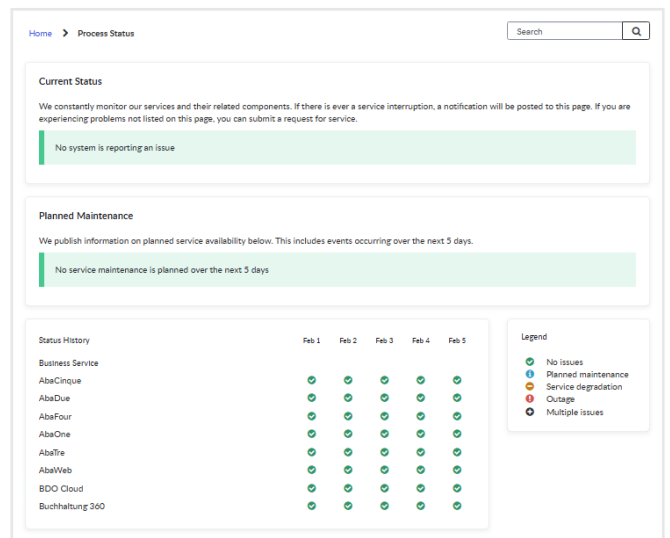
### « Mes cas en cours »

Sous « Mes cas en cours », vous trouverez toutes vos demandes et tous vos cas actuellement en cours. Vous pouvez y consulter le statut de votre demande, répondre à des questions, télécharger des informations supplémentaires et suivre l'historique. Vous gardez ainsi à tout moment une vue d'ensemble du traitement de vos demandes.

4

### « Statut du système »

Dans la rubrique « Statut du système » du Customer Service Portal, vous pouvez voir si les systèmes de BDO Digital sont disponibles, si des maintenances sont prévues ou s'il y a des dysfonctionnements. Vérifiez l'état du système avant de créer un cas.



# Traitement des cas (cases)

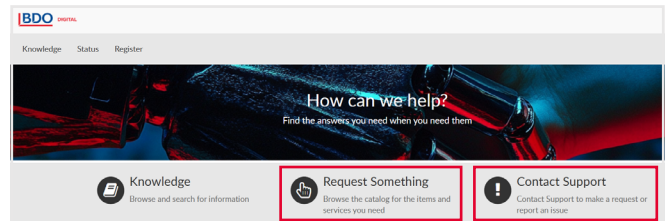
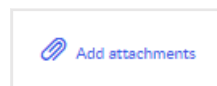
# Création d'un cas

## Traitement des cas (cases)

### Mode d'emploi étape par étape

Voici comment créer un cas étape par étape :

- 1 Sélectionnez « Demander quelque chose » ou « Obtenir de l'aide » sur la page d'accueil du portail.
- 2 Remplissez le formulaire de manière aussi détaillée que possible. Sélectionnez la catégorie qui décrit le mieux votre demande. Ce choix permettra de transmettre votre cas directement à l'équipe compétente. Plus la catégorie sélectionnée sera pertinente, plus votre demande sera traitée rapidement et moins il y aura de questions supplémentaires.
- 3 Ajoutez des pièces jointes (captures d'écran & documents) si nécessaire.
- 4 Cliquez sur « Envoyer ». Vous recevrez une confirmation et un numéro de cas.

# Management de cas

## Traitement des cas (cases)

**Remarque :** Dès qu'un changement intervient dans votre cas – par exemple une demande de précisions, une mise à jour ou une solution –, vous recevez automatiquement une notification sur le portail et par e-mail.

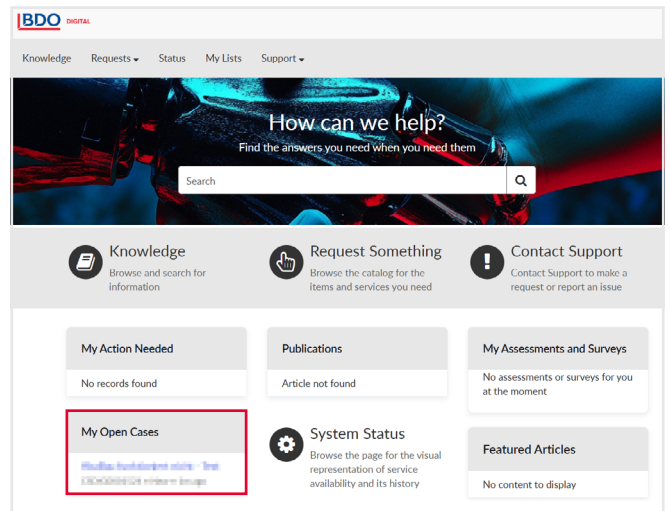
### Ouverture d'un cas

Sous « Mes cas en cours », vous trouverez tous les cas actuellement ouverts que vous avez enregistrés. Sélectionnez le cas souhaité pour obtenir des informations plus détaillées à son sujet.

Dans cette vue, vous pouvez :

- ▶ consulter le statut actuel de votre cas
- ▶ suivre les étapes déjà effectuées
- ▶ identifier les questions en suspens
- ▶ consulter l'ensemble des communications relatives au cas

Cet aperçu vous aide à suivre à tout moment et en toute transparence l'état d'avancement du traitement de vos demandes.



### Définition des statuts

Le statut du cas peut présenter différents stades :

Statut	Description
<b>New</b>	Votre cas a été créé avec succès et attend d'être assigné à l'un des collaborateurs de BDO Digital.
<b>Open</b>	Votre cas est actuellement traité activement par BDO Digital. Si nécessaire, vous recevrez des demandes de renseignements via le portail ou par e-mail.
<b>Awaiting Info</b>	Une réponse de vous est attendue.
<b>Resolved</b>	Une solution a été trouvée pour votre cas. Veuillez vérifier cette solution. Si votre demande est traitée, vous pouvez clôturer le cas. Si quelque chose ne fonctionne pas, vous pouvez refuser la solution et le cas reprendra le statut « Ouvert ».
<b>Closed</b>	Votre cas est clôturé. Vous pouvez toujours l'ouvrir pour le consulter. Le cas ne sera pas rouvert si vous ajoutez d'autres commentaires.

# Management de cas

## Traitement des cas (cases)

### Communication dans le cas

Si notre équipe d'assistance a besoin d'informations supplémentaires, vous recevrez une demande directement dans le cas. Celle-ci apparaîtra dans la section Notifications du Customer Service Portal, ainsi que par e-mail.

Vous pouvez répondre directement à la demande dans le cas en saisissant un commentaire dans la zone de communication ou en ajoutant des documents et des captures d'écran si nécessaire.

1

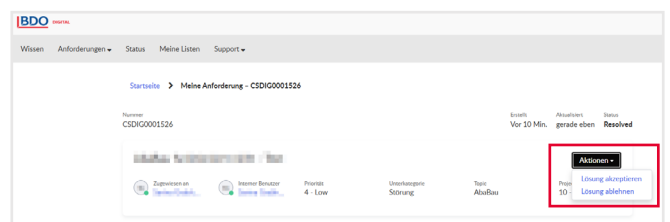
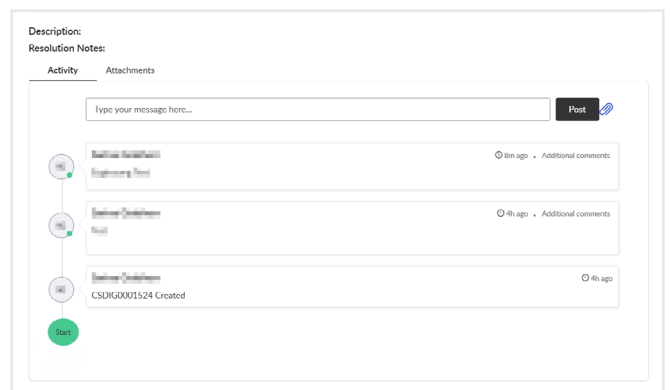
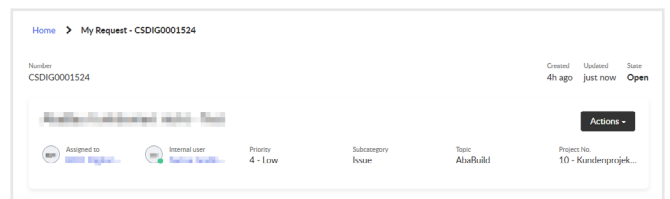
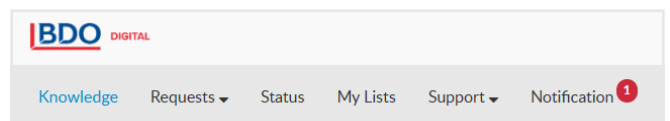
Sélectionnez le cas correspondant.

2

Écrivez votre message et cliquez sur « Publier ».

### Réponse à une solution

Si le Digital Customer Care vous propose une solution, vous pouvez l'accepter ou la refuser via « Actions ».



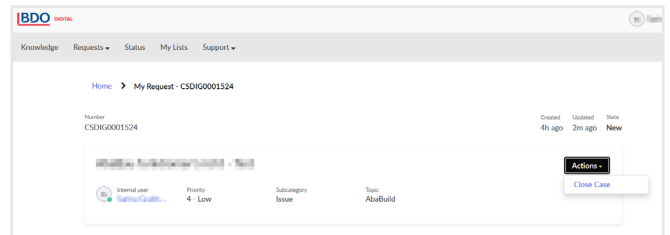
# Management de cas

## Traitement des cas (cases)

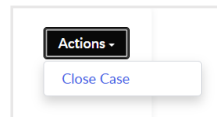
### Clôture d'un cas (par la cliente/le client)

Une fois votre demande résolue, vous pouvez clôturer le cas vous-même à tout moment :

- 1 Sélectionnez le cas correspondant.



- 2 Cliquez sur « Actions », puis sur « Clôturer le cas ».



### Fermeture automatique du cas en l'absence de réponse

Le cas sera automatiquement clos après **cinq jours** si nous attendons une réponse et que nous ne recevons aucune réponse de votre part.

# Paramètres utilisateur & sécurité

# Gestion des utilisateurs

## Paramètres utilisateur & sécurité

### Aperçu des rôles

Le Customer Service Portal propose différents rôles. Ceux-ci se distinguent par leurs autorisations :

Rôle	Consultation des cas	Créer des cas pour d'autres personnes	Gestion des contacts/ utilisateurs	Particularités
<b>Customer Admin</b>	Propres cas + cas de payroll d'autres personnes (si créés pour vous)	✓	✓	Droits les plus étendus pour les clients
<b>Customer Case Manager</b>	Tous les cas d'entreprise + cas de payroll d'autres personnes (si créés pour vous)	✓	✗	Convient à la gestion interne des cas
<b>Contact (standard)</b>	Uniquement vos propres cas + vos propres cas de payroll	✗	✗	Rôle d'utilisateur standard

### Customer Admin

Le **Customer Admin** dispose des autorisations les plus étendues. Il gère à la fois les utilisateurs et les cas dans le Customer Service Portal.

Domaine	Description
<b>Gestion des cas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Consulter ses propres cas</li> <li>▶ Consulter ses propres cas Abacus Payroll</li> <li>▶ Créer des cas pour d'autres personnes</li> <li>▶ Consulter les cas d'autres personnes (uniquement les cas de payroll, s'ils ont été créés dans le cadre d'une mission)</li> </ul>
<b>Gestion des contacts/ utilisateurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Approuver / refuser les demandes d'enregistrement</li> <li>▶ Attribuer / supprimer des rôles avancés</li> <li>▶ Activer / désactiver les autorisations d'accès</li> </ul>
<b>Caractéristique de rôle</b>	Rôle le plus étendu du côté client

# Gestion des utilisateurs

## Paramètres utilisateur & sécurité

### Customer Case Manager

Le **Customer Case Manager** a une vue d'ensemble complète de tous les cas traités par l'entreprise et apporte son aide à la coordination interne des demandes d'assistance.

Domaine	Description
Gestion des cas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Consulter ses propres cas</li> <li>▶ Consulter ses propres cas Abacus Payroll</li> <li>▶ Voir tous les cas de l'entreprise</li> <li>▶ Créer et consulter des cas pour d'autres personnes</li> <li>▶ Voir les cas de payroll d'autres personnes lorsqu'ils sont créés dans le cadre d'une mission</li> </ul>
Administration	Pas de droits administratifs
Rôle adapté pour	Personnes chargées de coordonner les demandes d'assistance en interne

### Contact (standard)

Le **Contact** est le rôle standard qui permet de créer et de gérer ses propres cas.

Domaine	Description
Gestion des cas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Consulter ses propres cas</li> <li>▶ Consulter ses propres cas Abacus Payroll</li> </ul>
Administration	Pas de droits administratifs
Rôle adapté pour	Utilisateurs standard sans tâches d'administration

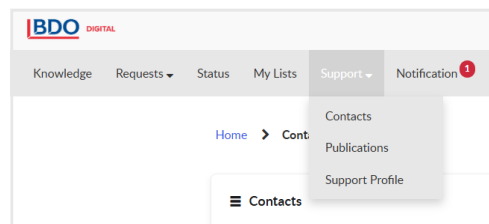
# Gestion des utilisateurs

## Paramètres utilisateur & sécurité

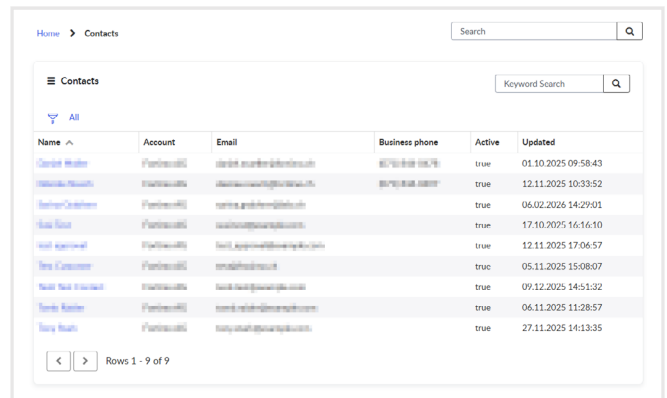
### Enregistrement & désactivation de nouveaux utilisateurs

En tant que Customer Admin, vous pouvez bloquer des utilisateurs, par exemple en cas de départ. Les utilisateurs bloqués ne peuvent plus se connecter, mais restent visibles dans les listes de sélection du portail.

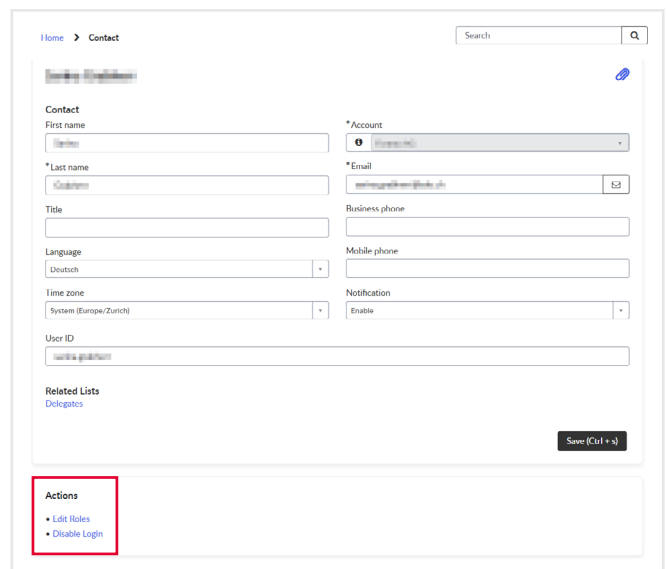
1 Cliquez sur « Support », puis sur « Contacts ».



2 Sélectionnez l'utilisateur correspondant que vous souhaitez désactiver.



3 Sélectionnez l'option souhaitée dans la rubrique « Actions ».

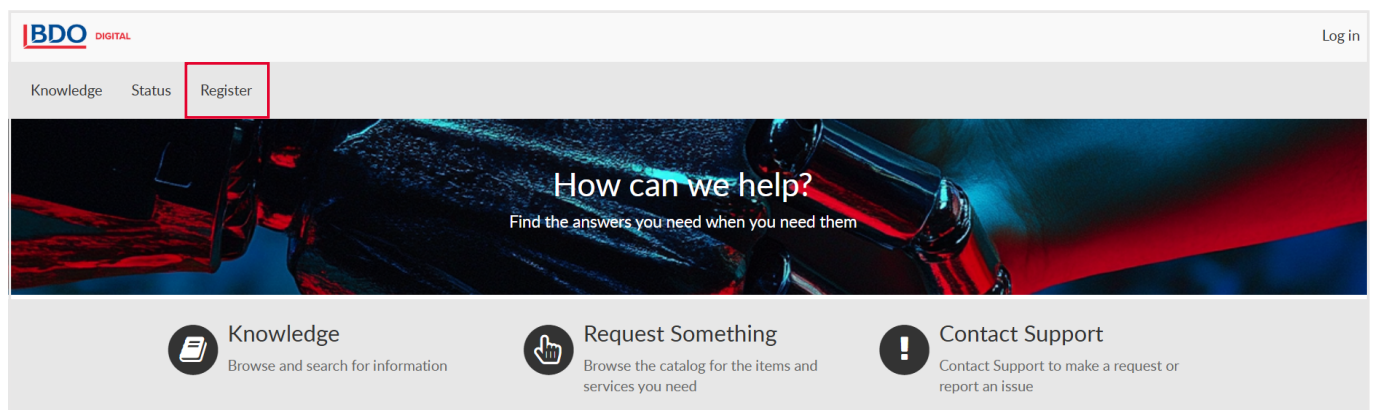


# Gestion des utilisateurs

## Paramètres utilisateur & sécurité

### Auto-enregistrement des collaborateurs

Si d'autres collaborateurs de votre entreprise ont besoin d'accéder au Customer Service Portal, ils peuvent s'inscrire directement via la page de connexion. Une fois l'inscription envoyée, le Customer Admin de votre entreprise reçoit une notification et peut approuver ou refuser la demande. L'utilisateur n'aura accès au portail qu'après avoir reçu l'autorisation. Les collaborateurs de votre entreprise ont besoin du code d'inscription de votre entreprise. Celui-ci figure dans votre lettre d'accompagnement.



The screenshot shows the BDO Digital Customer Service Portal interface. At the top left is the BDO Digital logo. In the top right corner, there is a "Log in" link. Below the logo, there is a navigation menu with three items: "Knowledge", "Status", and "Register". The "Register" item is highlighted with a red rectangular box. Below the navigation menu is a large banner image with a dark, abstract background featuring blue and red light effects. The banner contains the text "How can we help?" in a large, white font, and below it, in a smaller white font, "Find the answers you need when you need them". Below the banner is a horizontal row of three service cards. Each card has a circular icon on the left, a title, and a brief description. The first card has a document icon, the title "Knowledge", and the description "Browse and search for information". The second card has a hand cursor icon, the title "Request Something", and the description "Browse the catalog for the items and services you need". The third card has an exclamation mark icon, the title "Contact Support", and the description "Contact Support to make a request or report an issue".

# Confidentialité & sécurité

## Paramètres utilisateur & sécurité

### Traitement des données sensibles

Le cas **ne doit contenir** aucun **mot de passe**, **document confidentiel** ou **donnée particulièrement sensible**.  
Si de telles informations sont nécessaires, veuillez contacter le Digital Customer Care par téléphone.

### Stockage des données

Vos données sont stockées dans des centres de données sécurisés en Suisse. Le stockage est effectué selon des normes de sécurité élevées, incluant le cryptage et des sauvegardes régulières.

En raison de cette structure de sauvegarde, il n'est techniquement pas possible de supprimer complètement des cas individuels a posteriori.

Seuls les collaborateurs autorisés de BDO Digital Customer Care et BDO IT ont accès à vos données. L'accès est sécurisé par des autorisations basées sur les rôles (groupes AD) et l'authentification unique (SSO). Vos données ne sont pas transmises à des tiers, sauf si la loi l'exige.

---

# Aide & assistance

# Remarques sur les demandes d'assistance

## Aide & assistance

### Possibilités de contact du Digital Customer Care

Pour toute demande d'assistance, notre Digital Customer Care se tient à votre disposition :

▶ **Créer un ticket :**

**VERS LE CUSTOMER SERVICE PORTAL**

▶ **Téléphone :** 0800 236 236

▶ **E-mail :** [dcc@bdo.ch](mailto:dcc@bdo.ch)

### Choix judicieux du moyen de contact

Afin que vos demandes puissent être traitées efficacement, différents moyens de contact sont à votre disposition en fonction du type de demande. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des cas dans lesquels vous devez utiliser quel canal.

1

#### Customer Service Portal

Utilisez le Customer Service Portal en particulier dans les situations suivantes :

- ▶ pour toutes les questions relatives aux **BDO-Digital-Services**
- ▶ si vous souhaitez créer un **nouveau ticket (cas)**
- ▶ pour toute **question, mise à jour de statut** ou **problème technique** concernant les **tickets existants**

2

#### Contact téléphonique

Contactez-nous par téléphone si :

- ▶ vous **n'avez pas accès** au **Customer Service Portal**
  - ▶ un **problème** concerne le **portail** lui-même
-



# Des questions ?

Nous sommes heureux de vous aider.

Créer un ticket  
Téléphone  
E-mail

[Customer Service Portal](#)  
0800 236 236  
dcc@bdo.ch

**BDO**