



**Accès au support technique produits et  
licences par le portail client MGL de  
M2Msoft.com**

## **Version 2010**

### **Manuel Utilisateur**

*Access to M2Msoft customer support portal, [mgl.m2msoft.com](http://mgl.m2msoft.com),  
2010 release.  
User manual  
**English version***

Référence: manuel\_MGL\_utilisateur\_v1\_0.doc  
Version: 1.0  
Date: 24-novembre-2010

M2MSOFT - 13 Rue de l'Europe, Parc d'Activités du TERLON, 31850 Montrabe, France  
téléphone : +33 (0)820 200 263 (Indigo) – Fax : +33 (0)561 50 02 32 – Email : [contact@m2msoft.com](mailto:contact@m2msoft.com) -  
<http://www.m2msoft.com>

# SOMMAIRE

## Sommaire

Introduction .....	3
FRANÇAIS .....	4
Connexion .....	
Gestion du compte .....	
Gestion des licences .....	
Génération .....	
Exportation en CSV .....	
Gestion des alertes .....	
Tri .....	
Gestion du support .....	
Ticket .....	
Fichier .....	
? .....	
ENGLISH .....	16
Login .....	
Account management .....	
Licenses management .....	
Generation .....	
CSV Export .....	
Alerts management .....	
Sort .....	
Support management .....	
Ticket .....	
Files .....	
? .....	

## Introduction

Ce document décrit l'accès au service de support technique et de traitement des licences clients par le biais du portail client MGL.

Le service, baptisé « MGL Support », consiste en un point central de demandes d'ouvertures de tickets d'incident ou d'assistance, et de consultation/utilisation des licences produits, par le biais d'une interface HTML. Cet accès vaut pour tous les produits et tous les clients de M2Msoft, bénéficiant d'un compte de connexion.

Le service :

Permet au client d'avoir la vue de toutes ses licences et de leur état (durée, caractéristiques, maintenance, etc)

Permet au client de gérer ses demandes au support technique

- collecte toutes les informations nécessaires à l'ouverture d'un dossier,
- permet d'obtenir immédiatement une prise en compte de la demande
- permet un suivi pour le client
- permet un contrôle et un suivi pour M2Msoft
- **NOTE : les ouvertures de tickets ne sont pas autorisées sur les licences non maintenues**

Le service concerne :

- tous les produits M2Msoft
- tous les clients

Ce service est ouvert à partir du 25/11/2010.

Information est faite par e-mail auprès de chaque client en compte.

*This document presents the support service access through <http://mgl.m2msoft.com>.*

*MGL Support service is the central point of contact for any support request for all customers.*

*The service collects all the needed information to open a ticket ; gives you an immediate ticket reference ; allows you – through a secured login- to check any answer on any ticket you placed.*

# FRANÇAIS

## Connexion

La connexion permet à l'utilisateur munit de son login et de son mot de passe de se connecter à la plateforme de gestion M2MSOFT.

<http://mgl.m2msoft.com>



Un utilisateur n'ayant pas encore de login, ni de mot de passe, peut remplir un formulaire de demande d'inscription via le bouton « Créer un compte »



Un utilisateur ayant oublié son mot de passe, peut se voir réattribuer un nouveau mot de passe en cliquant sur « Mot de passe oublié » puis en saisissant son adresse e-mail. Un e-mail lui sera alors renvoyé avec le nouveau mot de passe.

Accueil M2MSoft

Veuillez saisir votre adresse email :

Copyright © 2003 - 2010 M2MSOFT, Tous droits réservés, [Contacter le webmaster](#)

## Gestion du compte

C'est la page d'accueil de l'utilisateur. Il peut y consulter ses informations personnelles telles que son nom, prénom, pseudo, société, email, téléphone...

Accueil -> Gestion du compte -> Gestion des licences -> Tickets -> Fichiers -> ? Déconnexion

**Bienvenue X... !**

Login :	X...
Société :	M2MSOFT
Nom :	X...
Prénom :	X...
Mail :	X...
Tél :	X...
Langue :	FR

En vertu de l'article 27 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez, d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez à tout moment vous opposer gratuitement et sans motif à la diffusion des données que vous avez fournies. Pour toute demande, adressez-vous à : [cmf@m2msoft.com](mailto:cmf@m2msoft.com).

Copyright © 2003 - 2010 M2MSOFT, Tous droits réservés, [Contacter le webmaster](#)

Il peut modifier ses informations personnelles en cliquant sur le bouton « Modifier le compte ».

Accueil -> Gestion du compte -> Gestion des licences -> Tickets -> Fichiers -> ? Déconnexion

**Veuillez saisir vos informations :**

Login :

Nom :

Prénom :

E-mail :

Confirmation d'E-mail :

Téléphone :

Langue :

En vertu de l'article 27 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez, d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez à tout moment vous opposer gratuitement et sans motif à la diffusion des données que vous avez fournies. Pour toute demande, adressez-vous à : [cmf@m2msoft.com](mailto:cmf@m2msoft.com).

Copyright © 2003 - 2010 M2MSOFT, Tous droits réservés, [Contacter le webmaster](#)

Il peut aussi modifier son mot de passe en cliquant sur le bouton « Modifier le mot de passe ».

Accueil - Gestion du compte - Gestion des licences - Tickets - Fichiers ? Déconnexion

### Changement de mot de passe:

Ancien mot de passe :

Nouveau mot de passe :

Confirmation :

## Gestion des licences

L'utilisateur voit ici la liste complète de ses licences et leurs caractéristiques.

Il y a 6 licences actives.  
Il y a 3 licences annulées.  
Il y a 1 licence non générée.

Configuration de la liste ...

### Liste des licences

Référence	Produit	Groupe	Date d'expiration	M.A.C.	Key	Options	Description	Livraison
100000	SPRINT	SPRINT	00-00-00-00-00-00	00-00-00-00-00-00	X		X	
100000	SPRINT	SPRINT	00-00-00-00-00-00	00-00-00-00-00-00	X		X	
100000	SPRINT	SPRINT	00-00-00-00-00-00	00-00-00-00-00-00	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		X	
100000	SPRINT	SPRINT	00-00-00-00-00-00	00-00-00-00-00-00	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		X	
100000	SPRINT	SPRINT	00-00-00-00-00-00	00-00-00-00-00-00	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		X	
100000	SPRINT	SPRINT	00-00-00-00-00-00	00-00-00-00-00-00	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		X	

Générer Exporter en CSV

Configuration de la liste.

Limiter l'affichage à : 10 ligne(s)

Groupe : Tous

Afficher les licences annulées

Sélection des colonnes à afficher :

- Modifié par
- Commentaire
- Date de création
- Date d'expiration
- Date de génération
- Description
- Dongle
- Flottante
- Groupe
- Key
- M.A.C.
- Maintenance
- Options
- O.S.
- Produit
- Référence
- Livraison

Annuler Appliquer

## Génération

Une licence est tout d'abord « préparée » par M2Msoft. Elle est ensuite utilisable au moment de son choix par l'utilisateur. Pour utiliser une licence (sur une période illimitée ou limitée dans le temps pour les prêts), l'utilisateur doit générer la clé activation de la licence en entrant les informations de sa plateforme d'exécution.

Veuillez saisir les informations à propos de la licence à générer

Produit : SPRINT  
Groupe : SPRINT  
Référence : 100000  
Options : 7  
M.A.C. : (ex : 00-00-00-00-00-00)  
Key : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Description : X  
Date de génération : 00-00-00-00-00-00  
Date d'expiration : 00-00-00-00-00-00  
Maintenance : X

Valider Retour

# Exportation en CSV

Crée un fichier CSV du tableau visible.

Accueil - Gestion du compte - Gestion des licences - Tickets - Fichiers - ? Déconnexion

Il y a 7 licences actives.  
Il y a 3 licences annulées.  
Il y a 2 licences non générées.

recherche... Rechercher

Configuration de la liste...

### Liste des licences

Ouverture de MGL\_31\_03\_2010.csv

Vous avez choisi d'ouvrir

MGL\_31\_03\_2010.csv

qui est un fichier de type : document CSV

à partir de : http://localhost

Vouslez-vous enregistrer ce fichier ?

Référence	Produit	Key	Options	Description	Livraison
100000	Produit 1	XXXXXXXXXX			X
100001	Produit 2	XXXXXXXXXX			X
100002	Produit 3	XXXXXXXXXX			X
100003	Produit 4	XXXXXXXXXX			X
100004	Produit 5	XXXXXXXXXX			X
100005	Produit 6	XXXXXXXXXX			X
100006	Produit 7	XXXXXXXXXX			X
100007	Produit 8	XXXXXXXXXX			X

## Gestion des alertes

### Tri

Permet d'afficher les licences dont leur date d'expiration ou leur date de maintenance arrive a expiration selon la date définie.

Accueil | Gestion du compte | Gestion des licences | Tickets | Fichiers | ? Déconnexion

Date limite :  expiration : dd/mm/yyyy  
service : dd/mm/yyyy

Afficher :

Limiter à :

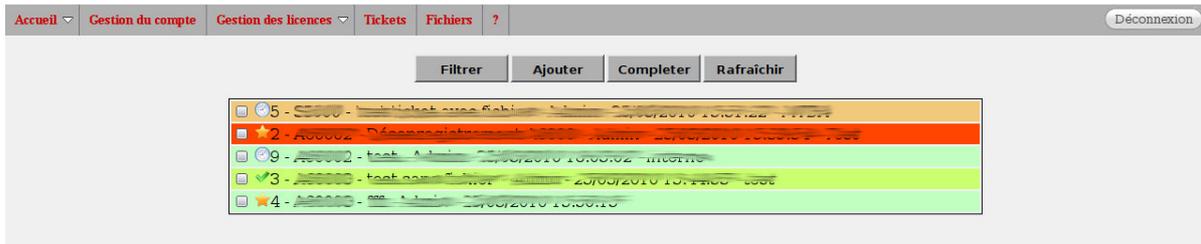
**Affichage des licences dont au moins la licences ou la maintenance est expirée à partir du 01/05/2010**

Référence	Produit	Groupe	Date d'expiration	Maintenance	Mail Date d'expiration	Mail Maintenance
100004	SS000	ISS00	01/05/10	01/05/10	x	x
100005	AS000	ISS00	01/05/10	01/05/10	x	x
100010	AS000	ISS00	01/05/10	x	x	x
100008	AS000	ISS00	01/05/10	x	x	x
100009	AS000	ISS00	01/05/10	01/05/10	x	x
100007	SS000	ISS00	01/05/10	x	x	x

## Gestion du support

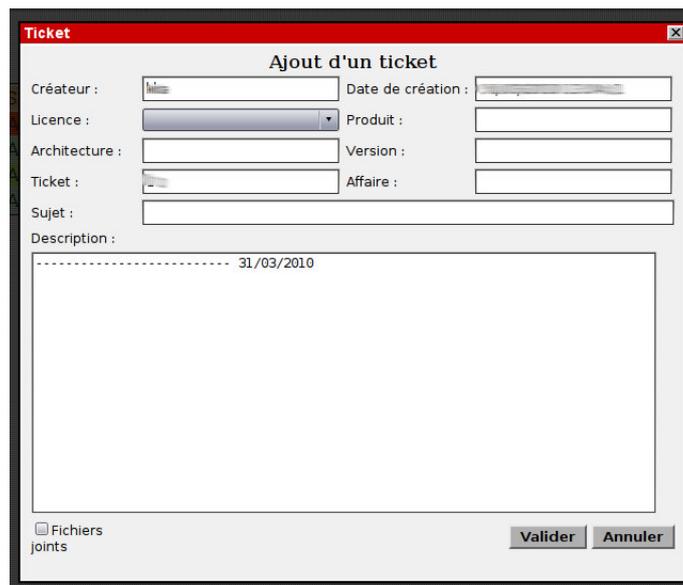
### Ticket

Cette page permet de suivre l'ensemble des tickets d'incident ou demandes placées par l'utilisateur.



### Ajout

Ajoute un ticket et le transmet à l'équipe support M2Msoft afin qu'il soit traité. **Des fichiers peuvent être joints** en CLIQUANT sur la case « Fichier », qui proposera alors l'ajout de fichiers en upload à partir de

A screenshot of a web form titled 'Ajout d'un ticket'. The form has a red header bar with the title. It contains several input fields: 'Créateur' (text), 'Date de création' (date), 'Licence' (dropdown), 'Produit' (text), 'Architecture' (text), 'Version' (text), 'Ticket' (text), and 'Affaire' (text). Below these is a 'Sujet' field and a large 'Description' text area. At the bottom left, there is a checkbox labeled 'Fichiers joints'. At the bottom right, there are 'Valider' and 'Annuler' buttons.

la machine de l'utilisateur.

### Complement

Permet de modifier un ticket. Peut envoyer à la page « Fichier ».

**Ticket** Complement de ticket

----- 25/03/2010

----- 31/03/2010

Fichiers joints :

**Valider** **Annuler**

## Tri

**Ticket** Filtrer les tickets

Ticket :

Produit :

Priorité :

Résolu :

Clos :

Affaire :

Sujet :

Description :

**Valider** **Annuler**

Permet de trier les tickets.

## Fichier

**Gestion des fichiers**

Ticket n° 2

25\_03\_2010 - M2MSOFT - MGL\_25\_03\_2010.csv [168 o]  
25\_03\_2010 - M2MSOFT - MGL\_25\_03\_2010.csv [170 o]

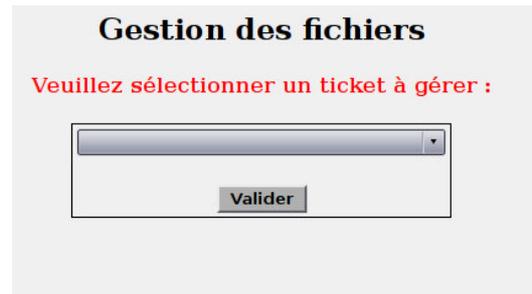
Ajouter

Supprimer

Télécharger

**Valider** **Annuler**

### **Sélection**



The screenshot shows a web interface with the title "Gestion des fichiers" in bold black text. Below the title, there is a red instruction: "Veuillez sélectionner un ticket à gérer :". Underneath this instruction is a dropdown menu with a small downward arrow on the right side. Below the dropdown menu is a button labeled "Valider".

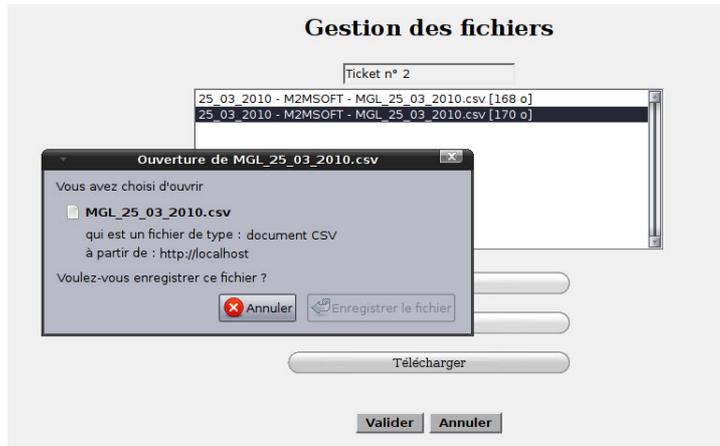
Permet de consulter les fichiers associés à un ticket

### **Ajout**

Permet d'ajouter un fichier lié à un ticket.

## Téléchargement

Récupère/Télécharge un fichier lié à un ticket.



?

## Plan du site

- [Accueil](#)
  - [Accueil M2MSoft](#)
  - [Accueil Connexion](#)
  - [Accueil MGL](#)
- [Gestion du compte](#)  
Vous permet de modifier toutes vos informations personnelles
- [Gestion des licences](#)
  - [Gestion des licences](#)  
Vous permet de gérer les licences
  - [Gestion des alertes](#)  
Vous permet de gérer les alertes d'expiration de licences ou de maintenance
- [Tickets](#)  
Vous permet de gérer les tickets
- [Fichiers](#)  
Vous permet de gérer les fichiers des tickets
- [?](#)  
Plan du site

# ENGLISH

## Login

The user accesses the mgl platform with the url:

<http://mgl.m2msoft.com>

The user first logs in with his personal login and password.



**Please identify before continue**

Login :

Password :

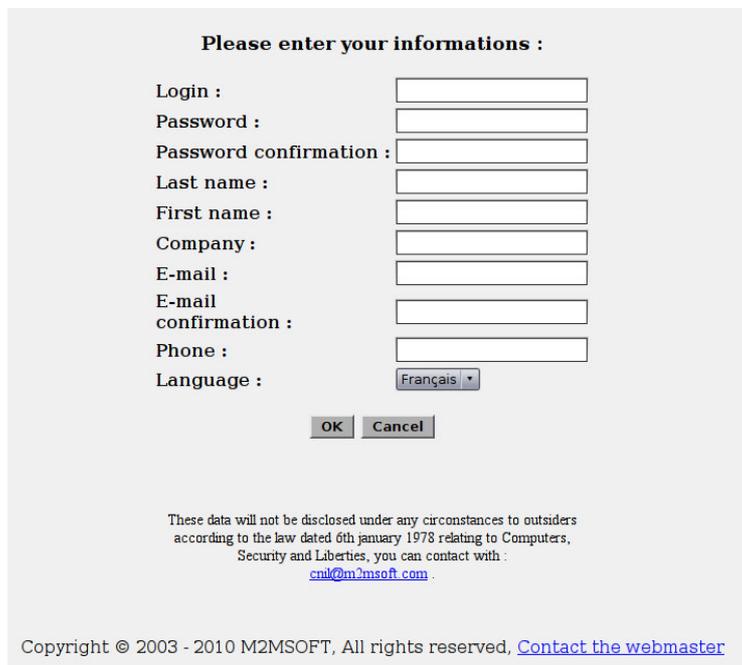
[Forgot password](#)

[Create an account](#)

Copyright © 2003 - 2010 M2MSOFT, All rights reserved, [Contact the webmaster](#)

If a user hasn't any account within the system, he can apply for an account by selecting "Create an account"

The use is invited to fill in the registration's form. The request will be processed by our sales team and we may request more information before validating or rejecting the account.



**Please enter your informations :**

Login :

Password :

Password confirmation :

Last name :

First name :

Company :

E-mail :

E-mail confirmation :

Phone :

Language :

These data will not be disclosed under any circumstances to outsiders according to the law dated 6th january 1978 relating to Computers, Security and Liberties, you can contact with : [cnik@m2msoft.com](mailto:cnik@m2msoft.com) .

Copyright © 2003 - 2010 M2MSOFT, All rights reserved, [Contact the webmaster](#)

If a user has forgotten his password, we can send him an autogenerated new password. Please click on the « Forgot password » button and enter your e-mail

address. The new password will be sent in an email.

Please enter your email address :

OK Cancel

Copyright © 2003 - 2010 M2MSOFT, All rights reserved, [Contact the webmaster](#)

## Account management

The user can consult his personal information like his last name, first name, nickname, company, email, phone number...

Welcome [redacted] !

Login :	[redacted]
Company :	M2MSOFT
Last name :	[redacted]
First name :	[redacted]
Mail :	[redacted]
Phone :	[redacted]
Language :	

Change account

Change password

These data will not be disclosed under any circumstances to outsiders according to the law dated 6th January 1978 relating to Computers, Security and Liberties, you can contact with : [cmk@m2msoft.com](mailto:cmk@m2msoft.com)

Copyright © 2003 - 2010 M2MSOFT, All rights reserved, [Contact the webmaster](#)

He can modify his personal information by clicking on « Change account » button.

Please enter your informations :

Login :

Last name :

First name :

E-mail :

E-mail confirmation :

Phone :

Language :

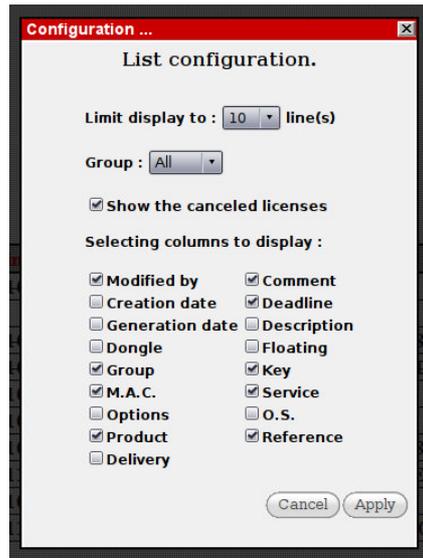
OK Cancel

These data will not be disclosed under any circumstances to outsiders according to the law dated 6th January 1978 relating to Computers, Security and Liberties, you can contact with : [cmk@m2msoft.com](mailto:cmk@m2msoft.com)

Copyright © 2003 - 2010 M2MSOFT, All rights reserved, [Contact the webmaster](#)

He can modify his password by clicking on « Change password ».





## Generation

Once a license is ordered, it is available on the site (“prepared” license) but may need the user to enter its execution platform information in order to obtain the execution KEY.

To Generate a KEY for a prepared license, select the license's validation choice.

Home ▾ Account management Licenses management ▾ Tickets Files ? Disconnect

**Please enter information about the license to generate**

Product :

Group :

Reference :

Options :

M.A.C. :  (ex : 00:00:00:00:00:00)

Key :

Description :  ✘

Generation date :

Deadline :

Service :  ✘

Validate Back

## CSV Export

Create a CSV file that contains the visible table.

Home Account management Licenses management Tickets Files ? Disconnect

search... Research

There are 7 active licenses.  
 There are 3 canceled licenses.  
 There are 2 licenses not generated.

List configuration ...

### Licenses list

Reference	Prod	Key	Options	Description	Delivery
L00008	S50	×	-t 100 --sip -me 099	×	
L00009	S50	×	-t 100 --sip -me 099	×	
L00010	A60	03E98BE18EF6E3E39B8	-i 20 -x -o	×	
L00011	A60	E64EAE0CDDD417C743	-i 20 -x -o	×	
L00013	A60	455608F0B824B710E33	-i 20 -x -o	×	
L00016	plp	2E743BB38205BACB4	1	×	
L00017	plp	ESSAI	×	xx.xx.xx.xx.xx	×

Generate Export to CSV

Ouverture de MGL\_31\_03\_2010.csv

Vous avez choisi d'ouvrir  
 MGL\_31\_03\_2010.csv  
 qui est un fichier de type : document CSV  
 à partir de : http://localhost

Vouslez-vous enregistrer ce fichier ?

Annuler Enregistrer le fichier

## Alerts management

### Sort

Show licenses which expiration date or maintenance date is coming to expire on the selected date.

Home Account management Licenses management Tickets Files ? Disconnect

Limit date : 01/05/2010 deadline : mm/yyyy  
service : dd/mm/yyyy

Display : All

Limit to : 10 Validate

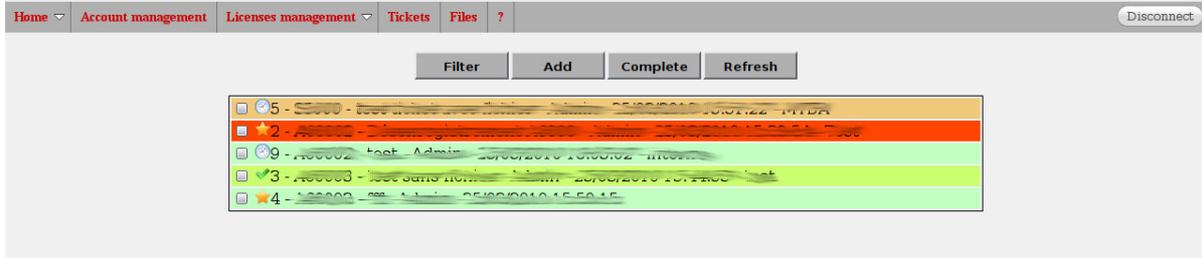
Display licenses at least the license or maintenance has expired as of 01/05/2010

Reference	Product	Group	Deadline	Service	Mail Deadline	Mail Service
L00004	S5000	ESSAI	03/2010	30/04/2010	✘	✘
L00006	A6000	ESSAI	03/2010	30/03/2011	✘	✘
L00010	A60002	ESSAI	03/2010	✘	✘	✘
L00016	plip	ESSAI	03/2010	✘	✘	✘
L00008	S5000	ESSAI	03/2010	✘	✘	✘

# Support management

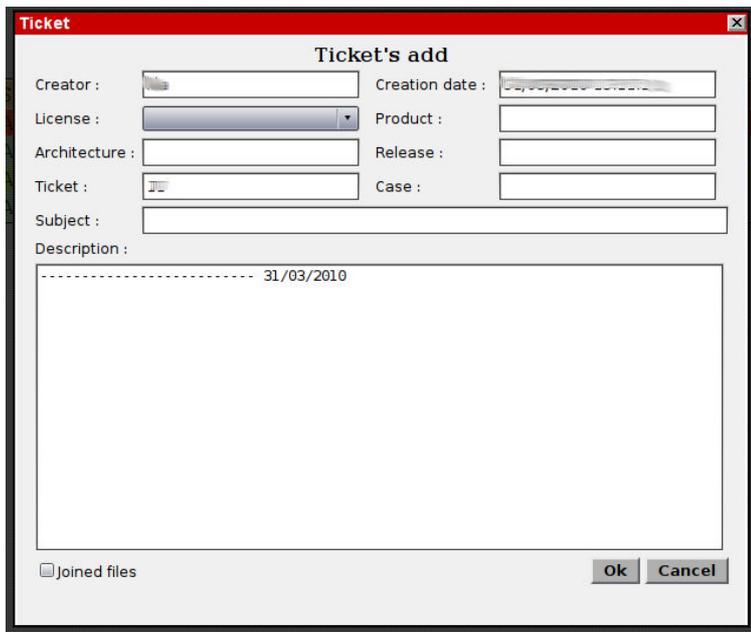
## Ticket

This page shows all tickets history and status for the logged user.



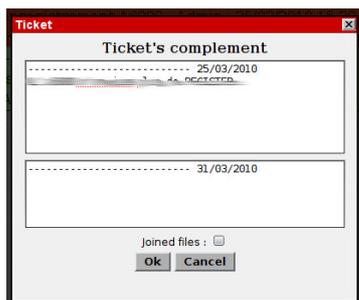
### Add

Create a new ticket in order to be treated by an M2MSoft team. Clicking “joined files”, the user may attach files to the ticket.



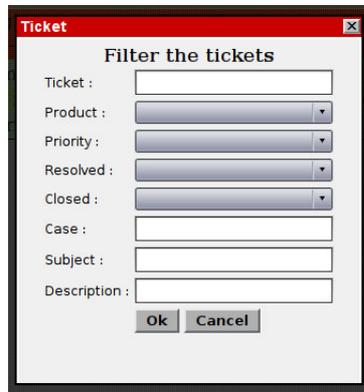
### Complete

Add some information to the ticket. The user can also add some files to the ticket.



## **Sort**

Sort tickets.



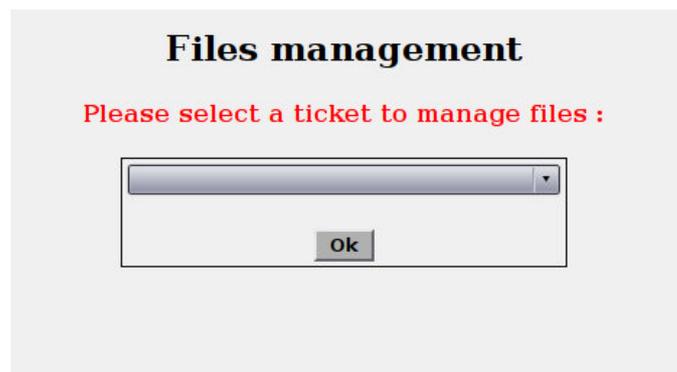
The image shows a dialog box titled "Ticket" with a red header bar. The main title is "Filter the tickets". Below the title, there are several input fields and dropdown menus:

- Ticket :
- Product :
- Priority :
- Resolved :
- Closed :
- Case :
- Subject :
- Description :

At the bottom of the dialog, there are two buttons: "Ok" and "Cancel".

## **Files**

### **Selection**



The image shows a dialog box titled "Files management". The main text is "Please select a ticket to manage files :". Below this text is a dropdown menu with a downward arrow on the right. At the bottom of the dialog, there is an "Ok" button.

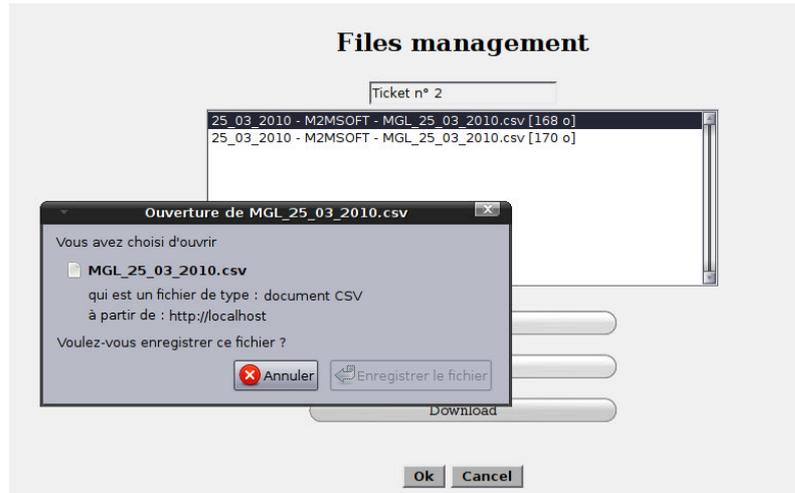
Select a ticket in order to consult all files depending on it.

### **Add**

Adds a file linked to the ticket.

### **Download**

Download a file linked to the ticket.



?

Home ▾ Account management Licenses management ▾ Tickets Files ? Disconnect

## Sitemap

- [Home](#)
  - [Home M2MSoft](#)
  - [Home Connection](#)
  - [Home MGL](#)
- [Account management](#)  
You can change all your personal information
- [Licenses management](#)
  - [Licenses management](#)  
You can manage licenses
  - [Alerts management](#)  
You can manage expiry alerts (maintenance or licenses)
- [Tickets](#)  
You can manage tickets
- [Files](#)  
You can manage tickets files
- [?](#)  
Sitemap