

Portail clients de Pronovo

Fiche d'information sur le rôle: 6. Fonction d'assistance (rôle entreprises)

Objectif du rôle:

Dans ce rôle, il est possible de procéder à des saisies de données, par exemple pour assurer le soutien administratif des rôles entreprises correspondants. L'autorisation pour la confirmation finale «Conclure la certification» ou «Transmettre la demande» n'incombe cependant pas à ce rôle.

Enregistrement pour le rôle (entreprise et collaborateur/collaboratrice d'entreprise)

Afin de faciliter vos premiers pas dans notre portail clients, nous avons déjà enregistré plusieurs entreprises dans les différents rôles. Un service central avec une adresse e-mail correspondante est défini pour chaque entreprise (dans tous les rôles). Cette adresse e-mail centrale de votre entreprise revêt une importance cruciale pour le fonctionnement du portail clients de Pronovo. Nous avons également saisi la fonction d'assistance pour les entreprises déjà enregistrées.

L'enregistrement des collaborateurs de votre entreprise sur le portail clients déclenche automatiquement l'envoi d'un e-mail à l'adresse e-mail indiquée précédemment.

Dans cet e-mail, le service responsable de votre entreprise peut confirmer ou, le cas échéant, refuser cet enregistrement.

Dès lors, ce(tte) collaborateur/collaboratrice est associé(e) au compte de l'entreprise sur le portail clients de Pronovo et peut consulter et traiter toutes les demandes de l'entreprise.

Questions spécifiques au rôle et réponses

Q: Pourquoi ne puis-je pas accéder au portail clients Pronovo avec Internet Explorer?

R: Internet Explorer (IE11) est une version obsolète qui n'est plus mise à niveau depuis plusieurs années. Or, le Web évolue à une vitesse fulgurante, et des technologies plus récentes comme le portail clients de Pronovo ne fonctionnent pas correctement avec Internet Explorer.

Voir également les questions et réponses dans les autres fiches d'information.