

1. How to Access SoFinance & Sign In

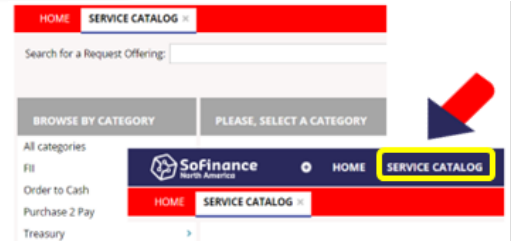
Access the tool by clicking [here](#).

On the login page, **click** on the **Sign in with G@tes Prod Authentication** link. **Do not enter a login and password** (this link will display the default language of your operating system or web browser).

2. Create a Service Request – Open a Ticket

In the top menu, click on **Service Catalog**:

- On the displayed page, click on the service category from the **Browse by category** menu on the left of the screen; if unsure, select **All categories** to view all or search by a specific keyword.



3. Monitor Your Request

Your request (ticket) follows a series of steps from submission to closure. You can see the **status and progress of each ticket** by clicking on **Home** in the top menu. Each element is identified by **ID number**, **Subject**, and **Creation Date**.

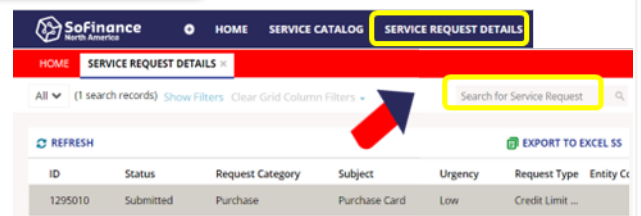
ID	Status	Subject	Progress	Created On
1295010	Submitted	Purchase Card	<div style="width: 100%; background-color: green;"></div>	10/27/2023 ...
1295009	Submitted	Purchase Card	<div style="width: 100%; background-color: green;"></div>	10/27/2023 ...
1294991	Submitted	Revenue Adjustments / Credi...	<div style="width: 100%; background-color: green;"></div>	10/26/2023 ...
1294987	Approved	Bad Debt Exceptions (O2C)	<div style="width: 100%; background-color: green;"></div>	10/26/2023 ...

Open ticket progress is indicated by the green bars to the right of each ticket

For more information or to update a request, you can open a particular ticket by double clicking on it.

4. Find a Specific Ticket

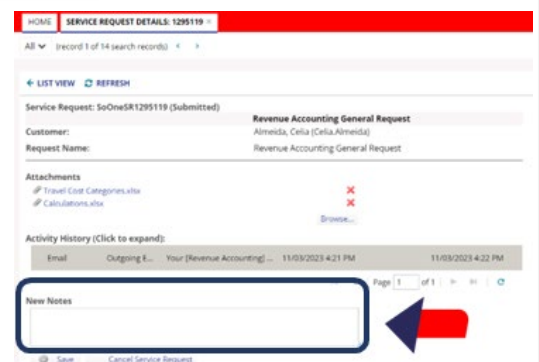
In the top menu click on **Service Request Details**, where you can find a list of your tickets. Here, you can **search your requests** by using the **Search for Service Request** field on the upper right side of the screen.



5. Update a Ticket by Adding New Information

Click on the **Service Request Details** tab and double click on the service request (Ticket):

- Add a comment** in the **New Notes** field, then click **Save**. You can add multiple notes.
- Attach files** in the **Attachments** section by clicking on **Browse...** to locate the file on your computer
- You can also **remove attach files** by clicking on the red "X" next to its name, then confirming the deletion in the resulting pop-up box.

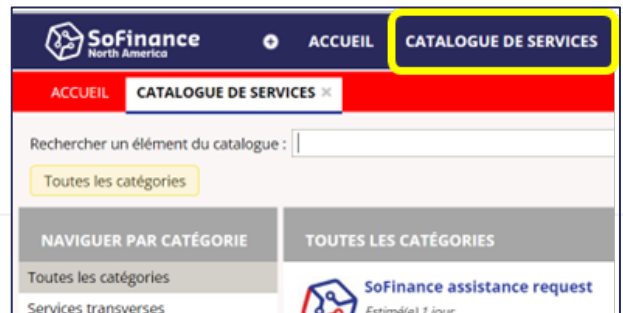


1. Comment accéder à SoFinance et se connecter

Accédez à l'outil en cliquant [ici](#). Sur la page d'ouverture de session, **cliquez** sur le lien **Sign in with G@tes Prod Authentication (Se connecter avec l'authentification G@tes Prod)**. **N'entrez pas de nom d'utilisateur et de mot de passe** (ce lien affichera la langue par défaut de votre système d'exploitation ou de votre navigateur Web).

2. Créer une demande de service – Ouvrir un billet

Dans le menu supérieur, cliquez sur **Service Catalog (Catalogue des services)** :
 Sur la page affichée, cliquez sur la catégorie de service dans le menu **Browse by category (Parcourir par catégorie)** à gauche de l'écran; en cas de doute, sélectionnez **All categories (Toutes les catégories)** pour afficher toutes les catégories ou effectuer une recherche par mot-clé spécifique.



3. Surveiller votre demande

Votre demande (billet) suit une série d'étapes de la soumission à la fermeture. Vous pouvez voir le **statut et l'état d'avancement de chaque billet** en cliquant sur **Home (Accueil)** dans le menu supérieur. Chaque élément est identifié par le **ID number (Numéro d'identification)**, **Subject (Sujet)** et **Creation Date (Date de création)**.

MES DEMANDES DE SERVICE OUVERTES (5)				
Identifiant	Sujet	Créé le	Progression	Résumé
110969	Demande générale relative au ...	03/04/24 14...	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: green;"></div>	Would you please...
110968	AR General Request	03/04/24 09...	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: green;"></div>	submitting for a test
110966	Research Inquiries	03/04/24 09...	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: green;"></div>	Submitting as a test
110967	Accounts Payable General Req...	03/04/24 09...	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: green;"></div>	please help me pay th

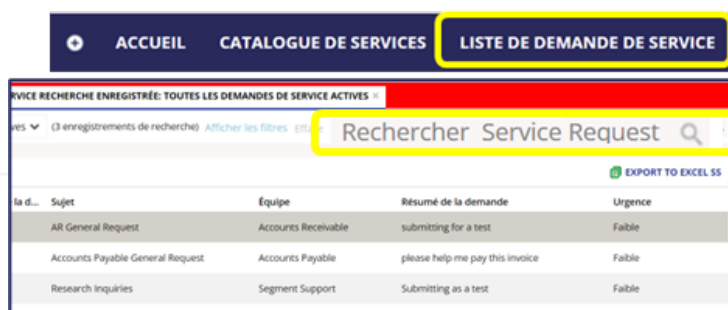
Taille de page 10 | Page 1 de 1

La progression des billets ouverts est indiquée par les barres vertes à droite de chaque billet

Pour plus d'informations ou pour mettre à jour une demande, vous pouvez ouvrir un billet particulier en double-cliquant dessus.

4. Trouver un billet spécifique

Dans le menu supérieur, cliquez sur **Service Request Details (Détails de la demande de service)**, où vous trouverez une liste de vos billets. Ici, vous pouvez **rechercher vos demandes** en utilisant le champ **Rechercher une demande de service** dans le coin supérieur droit de l'écran..



5. Mettre à jour un billet en ajoutant de nouveaux renseignements

Cliquez sur l'onglet **Service Request Details (Détails de demande de service)** et double-cliquez sur la demande de service (billet) :

- **Ajoutez un commentaire** dans le champ **New Notes (Nouvelles remarques)**, puis cliquez sur **Save (Enregistrer)**. Vous pouvez ajouter plusieurs remarques.
- **Joignez des fichiers** dans la section **Attachments (Pièces jointes)** en cliquant sur **Browse... (Parcourir...)** pour localiser le fichier sur votre ordinateur.

Vous pouvez également **supprimer les fichiers joints** en cliquant sur le « X » rouge à côté de son nom, puis confirmer la suppression dans la fenêtre contextuelle qui en résulte.

