



Objet : créer un ticket destiné au support informatique.

Besoin d'aide informatique ? Un seul réflexe : le système de tickets !

Pour toute demande de matériel, résolution de problème ou question informatique, vous devez **impérativement** ouvrir un ticket.

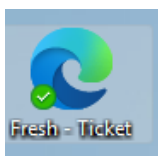
Pourquoi est-ce si important ?

- Simplicité : la création d'un ticket par la personne concernée facilite le suivi et la résolution du problème.
- Efficacité : toutes les informations sont centralisées, ce qui permet une meilleure communication et une résolution plus rapide.

Comment ça marche ?

Notre outil de ticketing est accessible via Freshdesk :

- E-mail: envoyez votre demande à ticket@slci groupe.com.
- Plateforme web : rendez-vous sur <https://www.freshworks.com/freshdesk/> ou cliquez sur l'icône Freshdesk sur votre bureau :

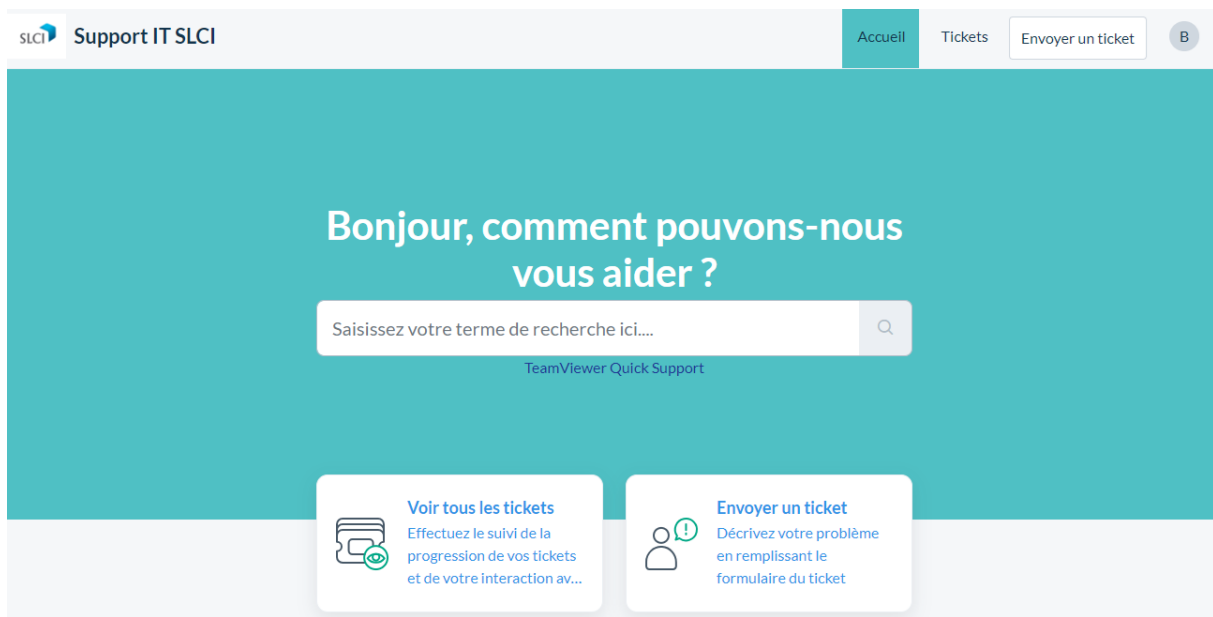


Première visite sur la plateforme Web Freshdesk ?

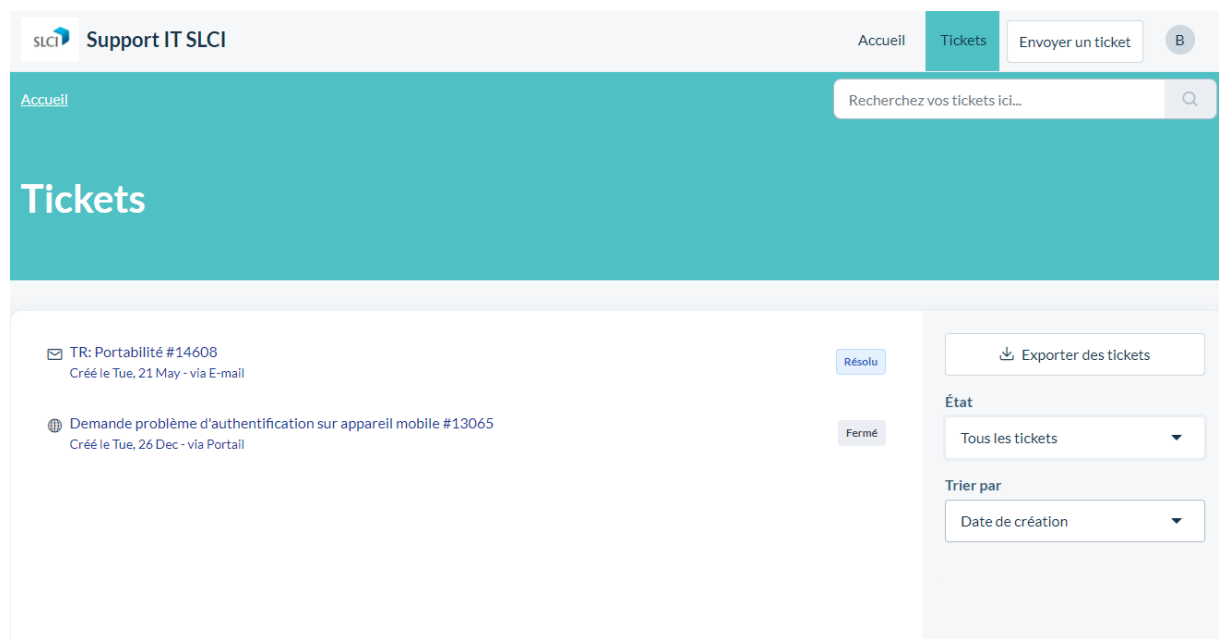
The screenshot shows the login interface for 'Support IT SLCI'. At the top left is the SLCI logo and the text 'Support IT SLCI'. At the top right are links for 'Accueil', 'Connexion', and 'S'inscrire'. The main heading is 'Connexion au portail de support'. Below it is a link: 'Êtes-vous un nouvel utilisateur ? Inscrivez-vous auprès de nous'. The login form contains two input fields: 'Votre adresse e-mail *' and 'Mot de passe *'. Below the password field is a checkbox labeled 'Se souvenir de moi sur cet ordinateur'. A dark blue 'Connexion' button is positioned below the checkbox. At the bottom of the form is a link: 'Mot de passe oublié ?'. Below the entire form is a link: 'Êtes-vous un agent ? Connectez-vous ici'.

- **Vous avez déjà un compte ?** Connectez-vous avec votre adresse e-mail professionnelle et votre mot de passe habituel. En cas d'oubli, cliquez sur "Mot de passe oublié ?" pour en créer un nouveau.
- **Vous êtes un nouvel arrivant ?** Votre compte a déjà été créé avec le même mot de passe que pour votre ordinateur. Vous pouvez le modifier en cliquant sur "Mot de passe oublié ?".
- **Vous n'avez pas encore de compte ?** Cliquez sur "S'inscrire" en haut à droite. Si vous avez déjà créé un ticket par e-mail, votre compte a été créé automatiquement : il vous suffit alors de réinitialiser votre mot de passe.

Une fois connecté :



- **Voir tous les tickets** : Consultez l'historique de vos demandes.



- **Envoyer un ticket** : Créez une nouvelle demande.

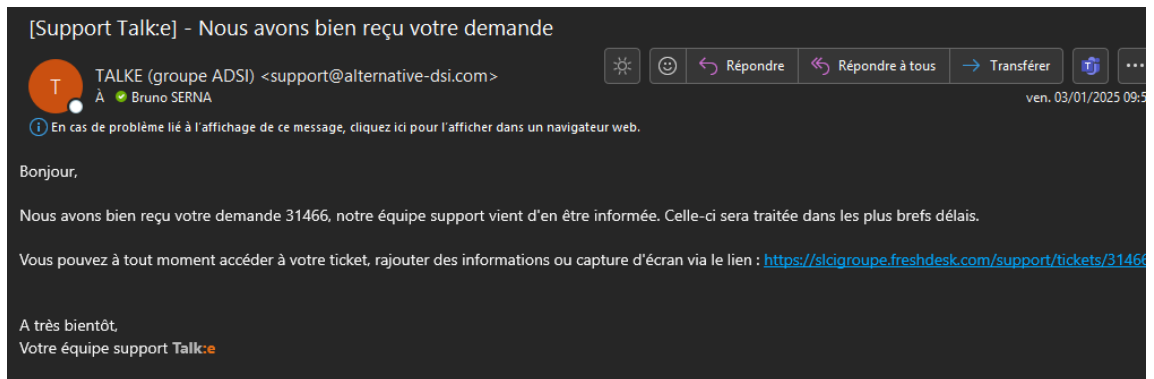
Comment créer un ticket ?

Bien que la création par e-mail soit possible comme évoqué précédemment, nous vous recommandons vivement d'utiliser la plateforme web pour plus de fonctionnalités et un meilleur suivi.

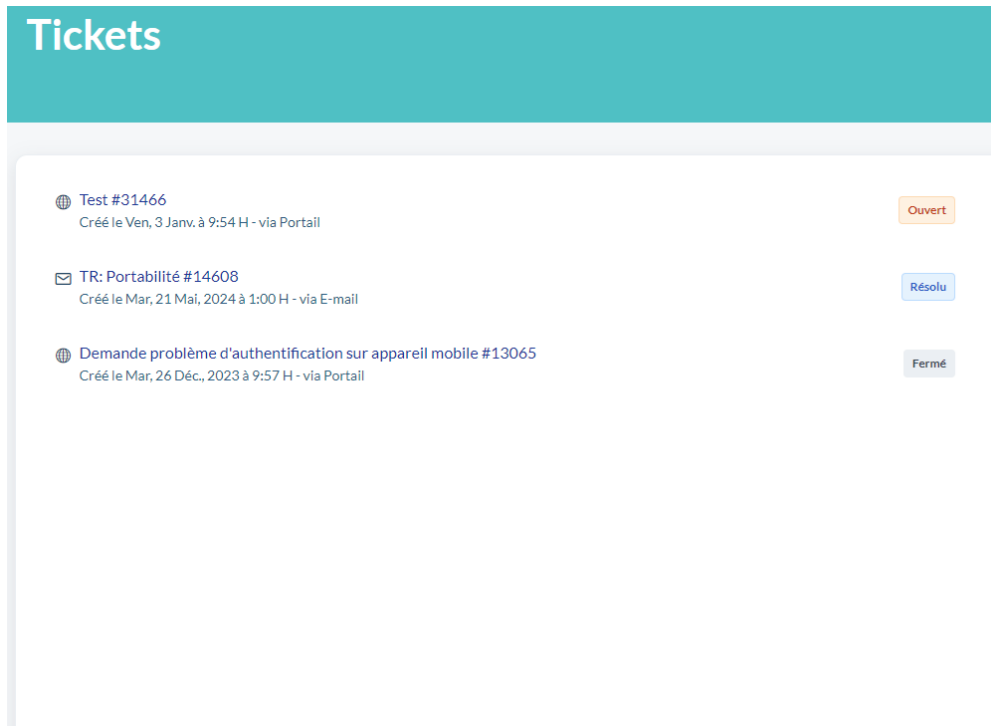
1. Cliquez sur "Envoyer un ticket".
2. Remplissez tous les champs avec précision :
 - ****Objet ****: indiquez brièvement le sujet de votre demande (ex : problème de connexion VPN).
 - ****Priorité ****: choisissez le niveau d'urgence (de faible à urgent). Les demandes urgentes sont traitées en priorité, mais pourront être reclassées si elles n'ont pas d'impact majeur sur votre travail.
 - ****N° de téléphone ****: indiquez votre numéro direct ou mobile pour faciliter le contact.
 - ****Description ****: détaillez le problème rencontré le plus précisément possible. N'hésitez pas à ajouter des captures d'écran ou des pièces jointes.
3. Cliquez sur "Envoyer".

Suivi de votre ticket :

- Vous recevrez un e-mail de confirmation dès la création de votre ticket.

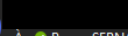


- Vous pourrez suivre l'évolution de votre demande sur la plateforme Freshdesk.



- Vous serez informé par e-mail de toute réponse ou mise à jour concernant votre ticket.

Re: Activation PAPER CUT Badge 9F0D1737

  <support@alternative-dsi.com>    Répondre  Répondre à tous  Transférer  

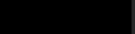
À  Bruno SERNA jeu. 03/10/2024 13:50

 Vous avez répondu à ce message le 03/10/2024 14:13.
En cas de problème lié à l'affichage de ce message, cliquez ici pour l'afficher dans un navigateur web.

Bruno,

J'ai réaffecter le badge qui été anciennement attribué a  peux tu essayer de badger de nouveau et me dire si cela fonctionne maintenant ?

Cordialement.


Technicien Support Informatique
04 28 70 75 00

Encore des questions ?

N'hésitez pas à contacter notre support informatique pour toute question complémentaire.