

Guide utilisateur



Créer un ticket sur

Demande de support

Infogérance **by fmi**
GROUPE

Résumé de votre demande *

Décrivez votre problème *

Quelle est l'urgence ? Qui est impacté ?

Pas urgent **Normal** Urgent Juste moi **Je ne sais pas** Plusieurs La société

Votre nom *

YYYYYY

Votre email *

xxxx.yyyy@fontaines-sur-saones.fr

Votre téléphone *

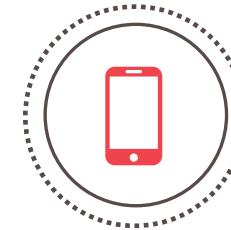
0472429595

Capture d'écran (Optionnel)

Parcourir 3 images maximum (5 MB max par fichier)

Envoyer

OU



Appeler le
04 72 81 23 32

Le service est disponible de 8H00 à 18h00 du lundi au vendredi.
Nous disposons également d'un service d'astreinte, en dehors des jours et heures ouvrés.

Créer un ticket depuis votre poste :

■ Etape 1 :

Cliquer sur l'icône dans votre barre de tâche : ^



■ Etape 2 :

Cliquer sur le logo FMI à l'aide de votre souris :

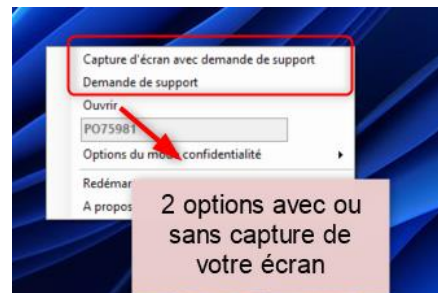


■ Etape 3 :

Sélectionner la méthode de demande de support la plus adaptée :

Méthode 1 : une capture de votre écran sera prise automatiquement et intégrée dans votre ticket

Méthode 2 : ouvre un ticket sans capture. Il sera toutefois possible par la suite d'intégrer une pièce jointe.



▪ Etape 4 :

Demande de support

Infogérance by **fmi** GROUPE

Résumé de votre demande *

Décrivez votre problème *

Quelle est l'urgence ?

Pas urgent Normal Urgent

Qui est impacté ?

Juste moi Je ne sais pas Plusieurs La société

Votre nom *

YYYYYY

Votre email *

xxx.yyyy@fontaines-sur-saones.fr

Votre téléphone *

0472429595

Capture d'écran (Optionnel)

Parcourir 3 images maximum (5 MB max par fichier)

Envoyer

1/ Résumé de votre demande : Il représente le titre de votre ticket. Décrire en quelques mots votre problème ou demande.
Exemple : *Demande de matériel*

2/ Décrivez votre problème : La description permet de préciser de manière simple le motif de votre demande ou de votre problématique, l'évènement et le contexte dans lequel il se produit.
Exemple : *Je n'arrive pas à me connecter à ma messagerie. Un message d'erreur s'affiche lorsque je renseigne mon mot de passe.*

3/ Quelle est l'urgence ? : Permet d'évaluer le degré d'urgence de votre demande.

- **Urgent** : les personnes concernées subissent un incident bloquant l'exercice de leur fonction, ou une demande impactante pour votre activité. Une intervention dans les meilleurs plus brefs délais est requise.
- **Normal** : les personnes concernées subissent un incident les mettant en difficultés lors de l'exercice de leur fonction, toutefois ils peuvent continuer à travailler. Une intervention dans les meilleurs délais est requise.
- **Pas urgent** : les personnes impactées subissent un incident mineur ou ont une demande d'assistance non urgente

Le degré d'urgence pourra être retraité par les équipes supports si besoin.

4/ Qui est impacté ? : De la même manière que l'urgence, cette précision permet d'évaluer le nombre de personnes impactées par votre problématique. Cette information est essentielle pour la priorisation de votre demande qui pourra également être requalifiée par notre équipe support si besoin

La qualité du traitement de votre ticket dépend donc de la catégorisation de votre ticket et de la qualification de celui-ci afin de déterminer les priorités. Notre support aidera à la qualification et au diagnostic de l'incident. Il s'engage également à une haute disponibilité de ses services pour la gestion optimale de vos tickets et en réponse à vos besoins.

5/ Votre nom, Votre email, Votre téléphone : il sera nécessaire d'enregistrer vos coordonnées lors du 1^{er} ticket. Celles-ci seront reprises automatiquement par la suite.
Vérifiez régulièrement l'exactitude des informations. Auquel cas il sera possible de les modifier.

6/ Capture d'écran : Il est possible d'intégrer une pièce jointe.

7/ Envoyer : Dès que l'ensemble des informations sont renseignées : « Cliquer sur envoyer ».
Le ticket est envoyé auprès de notre équipe support.

- Etape 5 :

Le ticket est alors créé et sera pris en charge par notre équipe qui reprendra contact avec vous dans les meilleurs délais.

