

RSID

Manuel d'utilisation du support



SOMMAIRE

<u>1</u>	<u>PRESENTATION</u>	<u>3</u>
<u>2</u>	<u>COMMENT S'Y CONNECTER</u>	<u>3</u>
<u>3</u>	<u>CREER UN TICKET</u>	<u>4</u>
<u>4</u>	<u>SUIVI DES TICKETS</u>	<u>7</u>
<u>5</u>	<u>METTRE A JOUR UN TICKET</u>	<u>10</u>
<u>6</u>	<u>RE-OUVRIR UN TICKET</u>	<u>11</u>



1 PRESENTATION

Dans un souci de qualité de services, RSID met à disposition un outil de support en ligne vous permettant de suivre l'évolution de vos demandes.

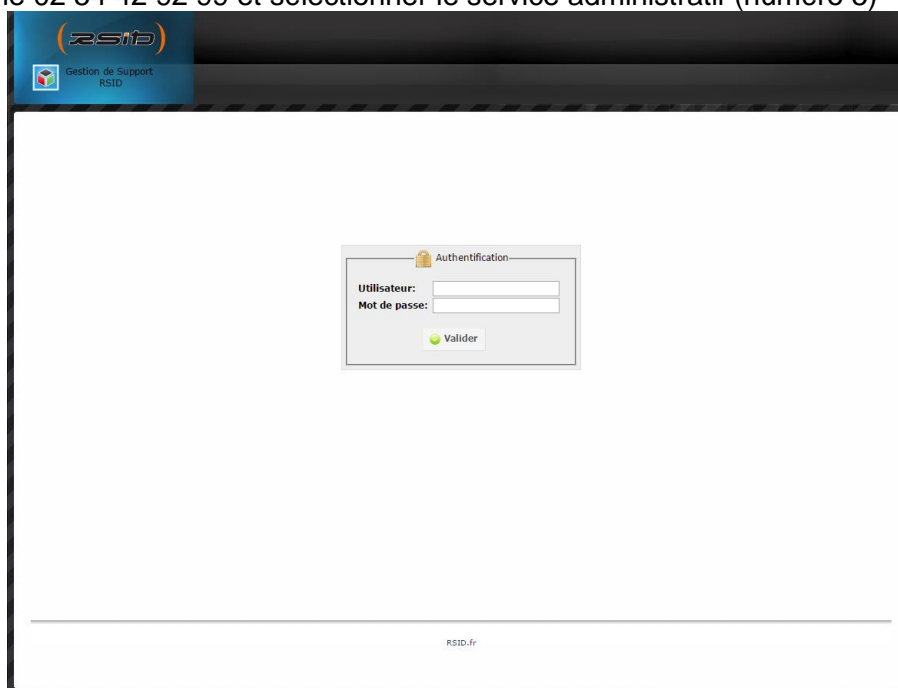
<http://support.rsid.fr>

2 COMMENT S'Y CONNECTER

En allant sur le site support.rsid.fr vous pourrez accéder à votre espace personnalisé pour suivre vos demandes en cours.

Sur la page d'accueil, vous pourrez saisir votre identifiant et votre mot de passe. Ces codes d'accès vous seront fournis par RSID.

Si vous avez perdu vos codes d'accès, envoyer-nous une demande par mail à contact@rsid.fr ou appeler le 02 54 42 92 99 et sélectionner le service administratif (numéro 5)



The screenshot shows the authentication interface of the RSID support portal. At the top left, there is a logo for 'RSID' and a navigation menu with 'Gestion de Support' and 'RSID'. The main content area is a white box with a grey border. Inside this box, there is a smaller grey box titled 'Authentication' with a lock icon. It contains two input fields: 'Utilisateur:' and 'Mot de passe:'. Below these fields is a green 'Valider' button. At the bottom of the main white box, the text 'RSID.fr' is visible.





3 CREER UN TICKET











Etape 1

Pour créer un ticket, il faut cliquer sur le bouton

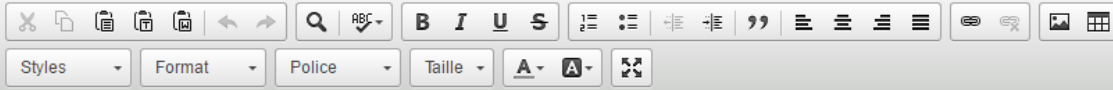
 Nouveau Ticket



 Ouverture du ticket n° 4930


Attention pour tout ajout ou modification de site ou de contact, pensez à cliquer sur le bouton actualiser  pour prendre en compte vos actions.


Demandeur :	DEMONSTRATION
Site :	<input type="text"/>    
Contact :	<input type="text"/>    
Catégorie :	<input type="text"/>  <input type="text"/> 
Titre :	<input type="text"/>

Description de l'incident :




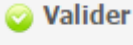



Styles - Format - Police - Taille - A - A -  

 Choisissez un fichier Aucun fichier choisi


 Envoyer




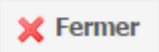
Etape 2

Il faut dans un premier temps, sélectionner le site concerné. Si le site n'apparaît pas dans la liste vous pouvez cliquer sur le bouton  à côté du champ Site. Une fenêtre apparaît. Dans cette fenêtre, il faut renseigner le nom du site ainsi que le numéro de téléphone du standard de ce site. Une fois renseigné cliquer sur . Pour prendre en compte la modification cliquer sur le bouton  pour actualiser la liste des sites. Si des informations sont à modifier cliquer  et modifier les informations souhaitées. N'oubliez pas de cliquer sur le bouton  pour prendre en compte votre modification.

Etape 3

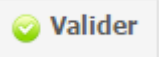



Ensuite, il faut renseigner qui est le contact pour cette demande. Si le nom du contact n'apparaît pas dans la liste vous pouvez cliquer sur le bouton  à côté du champ contact. Une fenêtre apparaît.

Ajout d'un contact

Nom:	<input type="text"/>
Prenom:	<input type="text"/>
Tel:	<input type="text"/>
Portable:	<input type="text"/>
Email:	<input type="text"/>
Observations:	<input type="text"/>
	 

Dans cette fenêtre, il faut renseigner le nom, le prénom, le téléphone, le numéro de portable ainsi que l'adresse mail.

Attention : l'adresse mail est très importante car elle permettra à notre équipe de maintenance de communiquer avec vous. Assurez-vous qu'elle soit bien correcte avant de créer votre ticket.

Une fois renseigné cliquer sur . Pour prendre en compte la modification cliquer sur le bouton  pour actualiser la liste des sites. Si des informations sont à modifier cliquer  et modifier les informations souhaité. N'oubliez pas de cliquer sur le bouton  pour prendre en compte votre modification.



Etape 4

Sélectionner la catégorie de votre demande :

SERVICE LOGICIEL
SERVICE TECHNIQUE
SERVICES COMMERCIAL
SERVICES DÉVELOPPEMENT-EVOLUTION

Puis affiner votre sélection en sélectionner une sous-catégorie. Soyez le plus précis possible dans vos demandes.

Etape 5

Renseigner le titre de votre demande. Ce titre doit être court et précis. Il sera utilisé pour identifier le ticket en plus de son numéro.


Etape 6

Renseigner la zone « Description » afin de détailler votre demande.

Etape 7

Afin d'être le plus précis possible, vous pouvez ajouter une pièce jointe.
Pour ajouter une pièce jointe il suffit de sélectionner le document souhaité en cliquant sur le bouton **Choisissez un fichier**

Etape 8

Validez la saisie de votre ticket en cliquant sur le bouton  **Envoyer**

Votre ticket est maintenant créé et va être pris en charge par notre équipe de maintenance.



4 SUIVI DES TICKETS

DEMONSTRATION

ACTIONS

- Nouveau Ticket

VOS DEMANDES

- Toutes vos demandes (0)**
- En attente (0)
- En cours de traitement (0)
- Attente Retour Client (0)
- Attente Retour Inter. (0)
- Attente Tests Comp. (0)
- Attente Validation Com. (0)
- Attente Solution (0)
- Résolu (0)
- Rejeté (0)

Liste des tickets
Nombre: 0

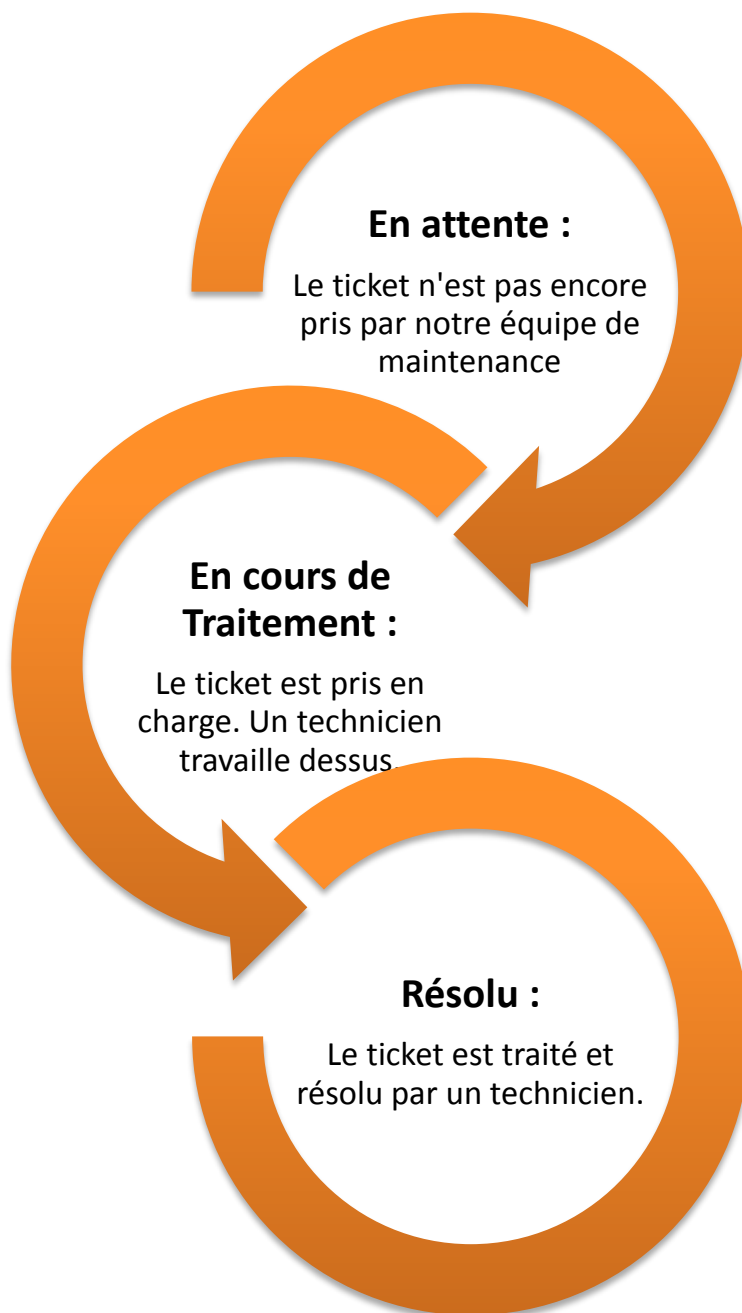
Tickets du 2014-04-06 au 2016-04-06

TICKET	CONTACT	CATÉGORIE	S-CATÉGORIE	TITRE	DATE	E	P

Sur l'interface d'accueil, vous pouvez suivre toutes vos demandes.



Le ticket peut prendre différents statuts :



Avant d'être résolu un ticket peut avoir différents statuts :

En attente Retour client :

Le technicien a besoin d'une confirmation de votre part. Sans votre réponse la demande ne peut pas avancer

En attente retour inter :

Le ticket est en attente d'une intervention d'une personne extérieur à RSID.

En attente tests comp. :

Le ticket est en attente de tests complémentaires. Le technicien en charge de ce ticket a besoin de valider le fonctionnement avant de cloturer le ticket.

En attente Validation Com. :

Le ticket est en attente d'une validation commerciale.

En attente Solution :



Le ticket est en attente d'une solution. Il a été pris en compte par notre équipe. Il cherche actuellement l'issue de ce problème.



A chaque modification de ticket ou d'ajout d'information de notre équipe de maintenance, vous recevrez un mail automatique vous alertant.



5 METTRE A JOUR UN TICKET

Pour mettre à jour un ticket, il suffit de le sélectionner et d'ajouter un commentaire.


 Ticket n° 4933 

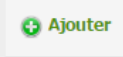
Demandeur:	DEMONSTRATION
Site:	BLOIS
Contact:	RENAUD Julien  0254429299  julien.renaud@societe.fr
Catégorie:	SERVICE TECHNIQUE - IMPRIMANTES
Date :	2016-04-06
Intervenant:	WARET William
Etat:	En cours de traitement
Titre:	Problème d'impression

Description de l'incident :

L'imprimante HP Laser n'imprime plus

Ajouter un commentaire :







6 RE-OUVRIR UN TICKET CLOTURE

Si vous souhaitez ré-ouvrir un ticket, vous pouvez ajouter un commentaire et le statut du ticket sera modifié automatiquement.

