

ACCES AU PORTAIL DE SUPPORT

Sept. 2018



WWW.OLISYS.EU | WWW.OLIHOST.COM



#MaSolutionIT

LE PORTAIL DE SUPPORT EVOLUE !



Le portail est le point d'entrée unique de toutes vos demandes et incidents.

Comment se connecter ?

Via l'adresse suivante : <http://support.olisys.eu/>

LE PORTAIL DE SUPPORT EVOLUE !

Fonctionnalités :

- Vue par défaut : Visibilité des tickets ouverts (non clôturés)
- Rechercher un ticket par son numéro
- Dès que le ticket est mis à jour : envoi d'un mail et traçabilité dans le ticket
- Apporter une réponse ou un commentaire à ticket
- Foire Aux Questions : pour retrouver des guides d'utilisation génériques (accéder au webmail, portail VPN etc...)

LE PORTAIL DE SUPPORT EVOLUE !

Services :

- Le support OLISYS vous communiquera votre nom d'utilisateur et votre mot de passe

Portail de support

Connexion

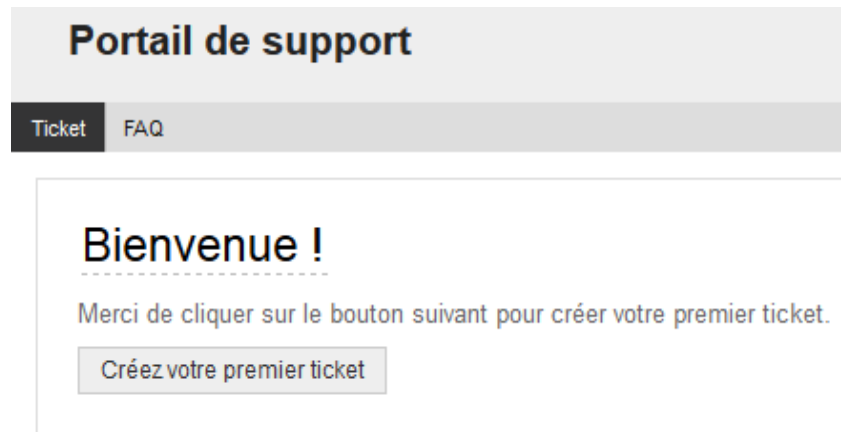
[Mot de passe oublié?](#)

Pas encore enregistré? [Enregistrez-vous maintenant.](#)

LE PORTAIL DE SUPPORT EVOLUE !

Connexion

- Une fois connecté, vous pouvez sélectionner Ticket dans le menu



Portail de support

Ticket FAQ

Bienvenue !

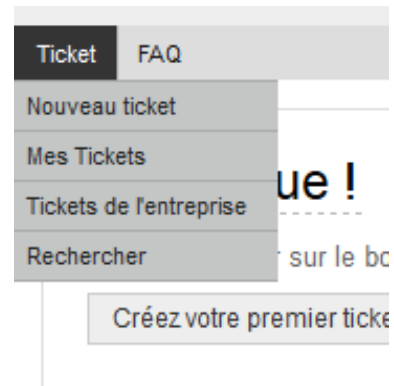
Merci de cliquer sur le bouton suivant pour créer votre premier ticket.

Créez votre premier ticket

LE PORTAIL DE SUPPORT EVOLUE !

Menu

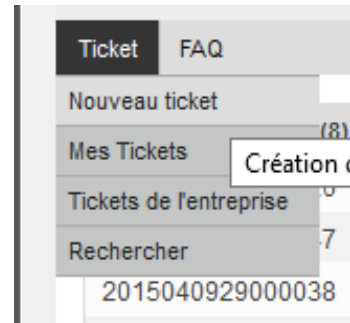
- Nouveau Ticket : création d'une nouvelle demande / incident
- Mes Tickets : retrouvez l'ensemble de vos tickets
- Tickets de l'entreprise : retrouvez l'ensemble des tickets effectués par les autres collaborateurs



LE PORTAIL DE SUPPORT EVOLUE !

Création d'un ticket

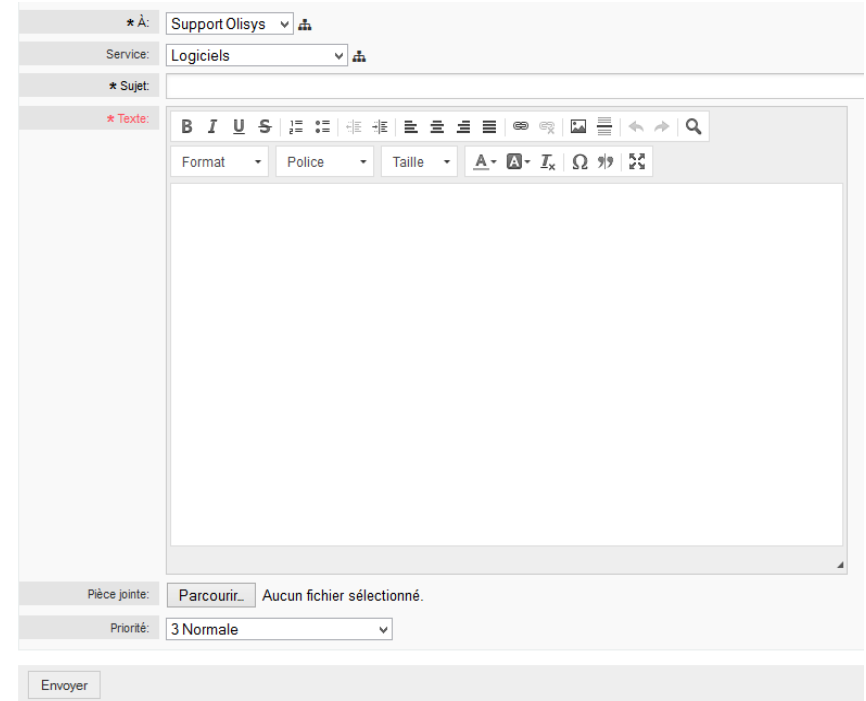
- Survoler le menu Ticket et cliquer sur Nouveau Ticket



LE PORTAIL DE SUPPORT EVOLUE !

Création d'un ticket

- Renseigner dans **A** : à qui s'adresse votre demande (en fonction de votre contrat)
- Renseigner dans le champ **Service** la solution ou produit pour laquelle vous souhaitez effectuer une demande
- Renseigner un **Sujet** explicite
- Indiquer dans le champ **Texte** votre demande avec le plus de détails possible,
- N'hésitez pas à joindre une copie d'écran, photo
- Renseigner la **Priorité** en fonction de l'impact et de l'urgence



The screenshot shows a web form for creating a support ticket. The form has the following fields and options:

- * À:** Support Olisys (dropdown menu)
- Service:** Logiciels (dropdown menu)
- * Sujet:** (empty text field)
- * Texte:** (large text area with a rich text editor toolbar including Bold, Italic, Underline, Strikethrough, Bulleted List, Numbered List, Indent, Outdent, Link, Unlink, Image, Table, and Search icons)
- Pièce jointe:** Parcourir... (button) / Aucun fichier sélectionné. (text)
- Priorité:** 3 Normale (dropdown menu)
- Envoyer** (button)

Rendez-vous sur :

support.olisys.eu



Retrouvez-nous aussi sur [Facebook](#), [Twitter](#) et [LinkedIn](#)

WWW.OLISYS.EU | WWW.OLIHOST.COM