

Portail "Assistance Technique"

+ Guide d'accès & d'utilisation

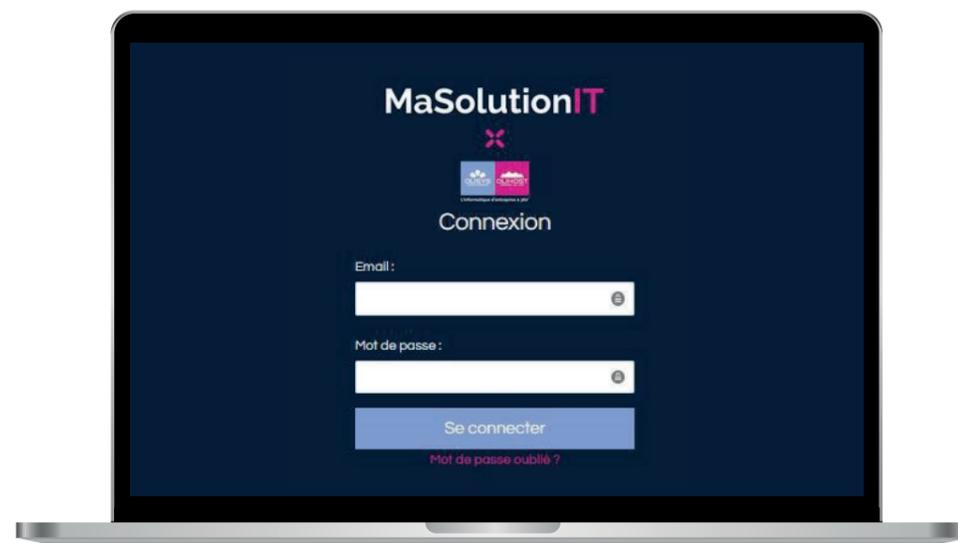
+ Lien d'accès au Portail :
<https://support.masolutionit.com>

Afin de vous connecter à votre espace personnel, vous devez saisir vos identifiants reçus par e-mail.

En cas de perte/oubli de votre mot de passe, vous avez la possibilité de réinitialiser ce dernier depuis la page d'accueil du portail.

Une fois connecté, vous avez 4 onglets à votre disposition :

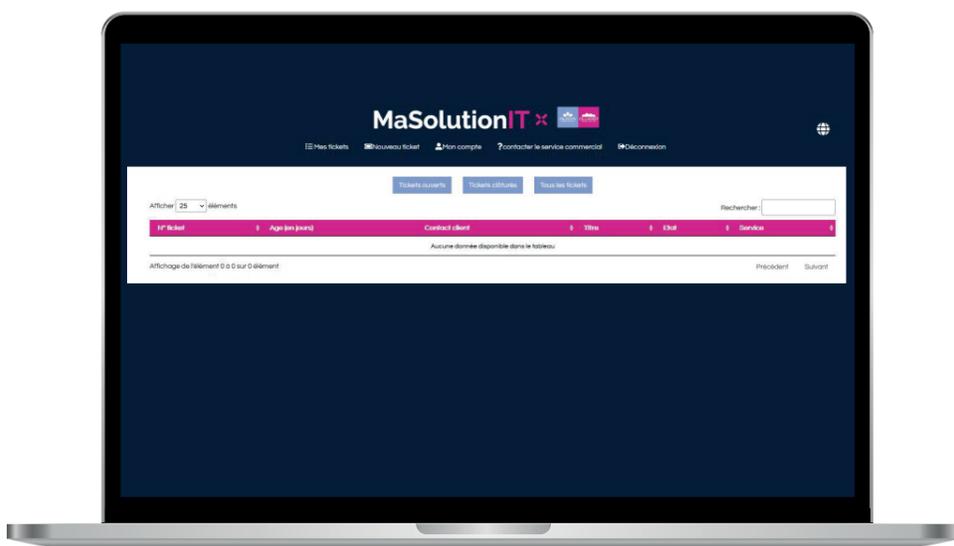
- + Mes tickets
- + Nouveau ticket
- + Mon compte
- + Contacter le service commercial MaSolutionIT



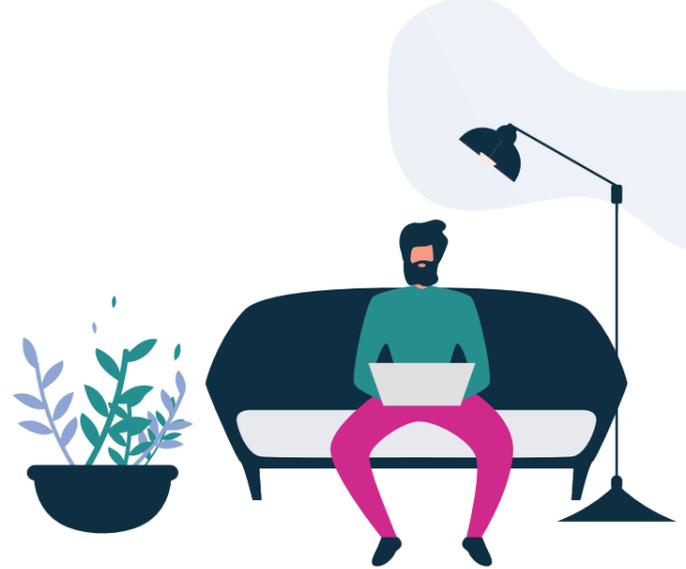
L'onglet "Mes Tickets" vous permet de consulter vos différents tickets : ouverts, fermés ou l'historique complet des tickets créés.

En cliquant sur un ticket de la liste, vous ouvrez la fiche de ce dernier et accédez à son contenu détaillé.

La fiche détaillée d'un ticket vous permet d'ajouter un commentaire, répondre à une question, ajouter de la documentation ou fermer le ticket si l'incident est résolu.



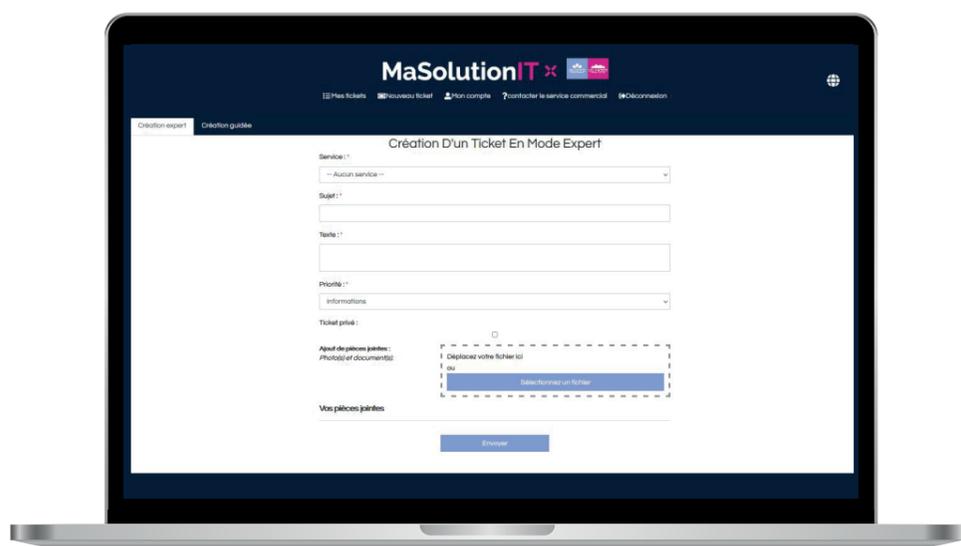
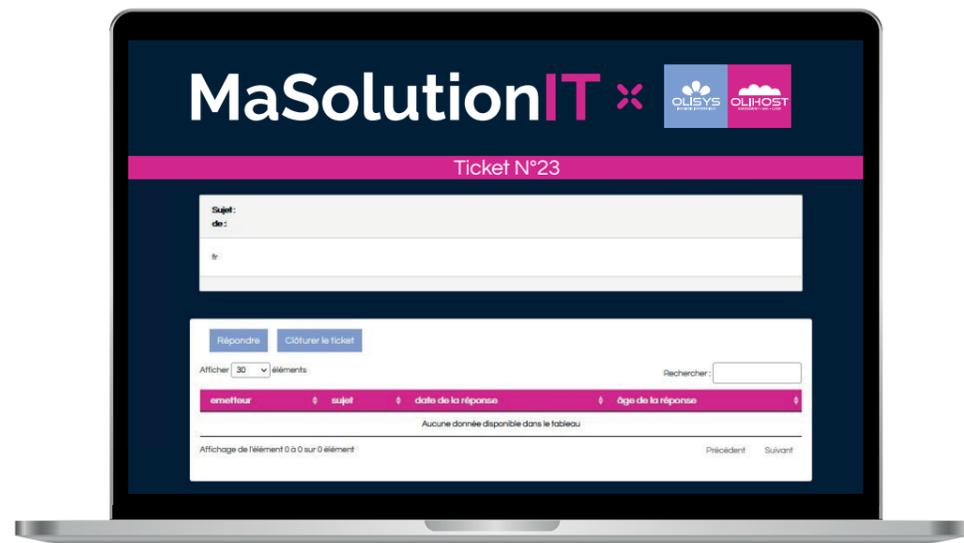
+ Guide d'accès & d'utilisation



L'onglet "**Nouveau Ticket**" vous permet d'ouvrir une nouvelle demande ou un nouvel incident.

Vous sélectionnez le service correspondant à la demande/incident. Puis, vous indiquez le sujet et ajoutez les commentaires. Enfin, vous sélectionnez le niveau d'urgence.

Cet onglet vous permet d'expliquer votre incident, d'ajouter des documents, des captures d'écran, ou toute information utile à destination de l'équipe support.



L'onglet "**Mon compte**" vous permet de gérer & modifier les données de votre espace personnel sur notre portail (e-mail, mot de passe, etc.)

L'onglet "**Contacteur le service commercial**" vous permet d'envoyer un message ou une demande à l'équipe commerciale MaSolutionIT.

+ **Lien d'accès au Portail :**
<https://support.masolutionit.com>

