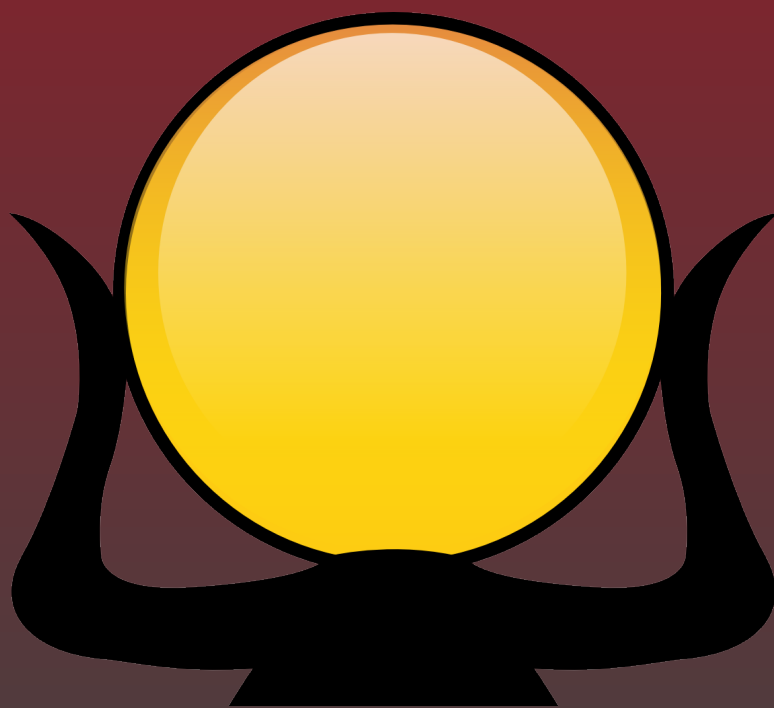


# Mode d'emploi support.ipeos.com : création et suivi de ticket

support *IPEOS I-Solutions*



28 janvier 2013

# Avant propos

1

## RÔLE ET CONTEXTE DE CE DOCUMENT

Ce document présente l'utilisation de la plateforme de support de IPEOS I-Solutions, pour l'ouverture ou le suivi d'un ticket.

2

## AUDIENCE

Ce document s'adresse à tout client de IPEOS titulaires d'un contrat d'assistance et de support en cours de validité.

3

## CONFIDENTIALITÉ

Ce document est public et sa diffusion n'est pas limitée.



### Remarque

Les collaborateurs de *IPEOS I-Solutions* sont des professionnels discrets qui s'engagent à respecter la confidentialité des données qui leur sont confiées, ainsi que leur connaissance des organisations clientes.

## 4 IDENTIFIANTS DE CONNEXION

### Vos identifiants

Votre compte d'accès à la **plateforme de support IPEOS** ainsi que l'adresse email associée sont rappelés dans la section *Contact support référant* des fiches d'information du support de IPEOS : *identifiant support référant* et *email support référant*

### Problème de connexion ?

- Vous avez oublié votre identifiant ? perdu votre mot de passe ?
- Si **vous avez oublié votre mot de passe**, vous pouvez en obtenir un nouveau directement sur la plate forme de support :  
**Mot de passe oublié**
  - Si **vous avez oublié votre identifiant ou le mail utilisé pour votre compte support**, consultez la section « *référant support* » sur vos fiches d'information support et assistance IPEOS I-Solutions .
  - Si **vous avez perdu votre login et le compte mail associé, ainsi que les fiches d'information du support**, remplissez le formulaire **Au secours, j'ai perdu mon compte support !!!**

### Confidentialité

#### Client

*Le contenu de ce document et de ses annexes peuvent être diffusés librement sans restriction..*

# Sommaire

|         |  |           |
|---------|--|-----------|
| 1       | Rôle et contexte de ce document                                      | ii        |
| 2       | Audience   | ii        |
| 3       | Confidentialité  | ii        |
| 4       | Identifiants de connexion  | iii       |
| Part. I | plateforme de support IPEOS  | 1         |
| Chap. 1 | <b>Création et suivi de ticket</b>                                   | <b>2</b>  |
| 1       | Service de Support et d'Assistance IPEOS                             | 3         |
| 1.1     | Contacter le service de support et d'assistance de IPEOS I-Solutions | 3         |
| 2       | Mode d'emploi de la plateforme de support                            | 3         |
| 2.1     | Connexion, authentification  | 4         |
|         | <b>Connexion sur la plateforme de support</b>                        | <b>4</b>  |
| 2.2     | Création d'un ticket   | 5         |
|         | <b>Accueil support</b>   | <b>5</b>  |
| 2.3     | Détails des étapes de création de ticket                             | 6         |
|         | <b>Urgence de la demande</b>   | <b>7</b>  |
|         | <b>Équipement concerné</b>   | <b>8</b>  |
|         | <b>Catégorie du ticket</b>   | <b>9</b>  |
|         | <b>Résumé et description détaillée du ticket</b>                     | <b>10</b> |
| 2.4     | Enregistrement du ticket   | 10        |
|         | <b>Enregistrement OK</b>   | <b>11</b> |
| 2.5     | Erreur lors de l'enregistrement du ticket                            | 11        |
|         | <b>Erreur</b>  | <b>12</b> |
| 2.6     | Suivi du traitement et de l'historique                               | 12        |
|         | <b>Listing</b>   | <b>13</b> |

# Partie **I**

---

## *plateforme de support IPEOS*

# Création et suivi de ticket



## 1 SERVICE DE SUPPORT ET D'ASSISTANCE IPEOS

IPEOS I-Solutions propose à ses clients des prestations de support et d'assistance pour les accompagner dans l'exploitation de leurs solutions informatiques.

### 1.1 CONTACTER LE SERVICE DE SUPPORT ET D'ASSISTANCE DE IPEOS

Pour vos besoins de support et d'assistance, connectez vous avec vos identifiants sur [support.ipeos.com](https://support.ipeos.com)

Pour les titulaires de contrat de niveau gold ou supérieur, vous pouvez joindre directement par téléphone le responsable de votre I-Solution, selon le périmètre défini dans votre contrat d'assistance.

Pour connaître les modalités globales d'accès au support : **Support et assistance IPEOS**

## 2 MODE D'EMPLOI DE LA PLATEFORME DE SUPPORT

Toute demande d'aide passe par la création d'un *ticket*.

Celui-ci permet au demandeur de préciser sa demande, suivre les tâches exécutées par le service technique de IPEOS I-Solutions, accepter ou refuser les

solutions proposées par le service de support et d'assistance de IPEOS I-Solutions.

## 2.1 CONNEXION, AUTHENTIFICATION

Pour accéder à la plateforme de support et d'assistance de IPEOS I-Solutions, il faut se connecter sur : <http://support.ipeos.com> et saisir votre identifiant et votre mot de passe

### 2.1.1 CONNEXION SUR LA PLATEFORME DE SUPPORT



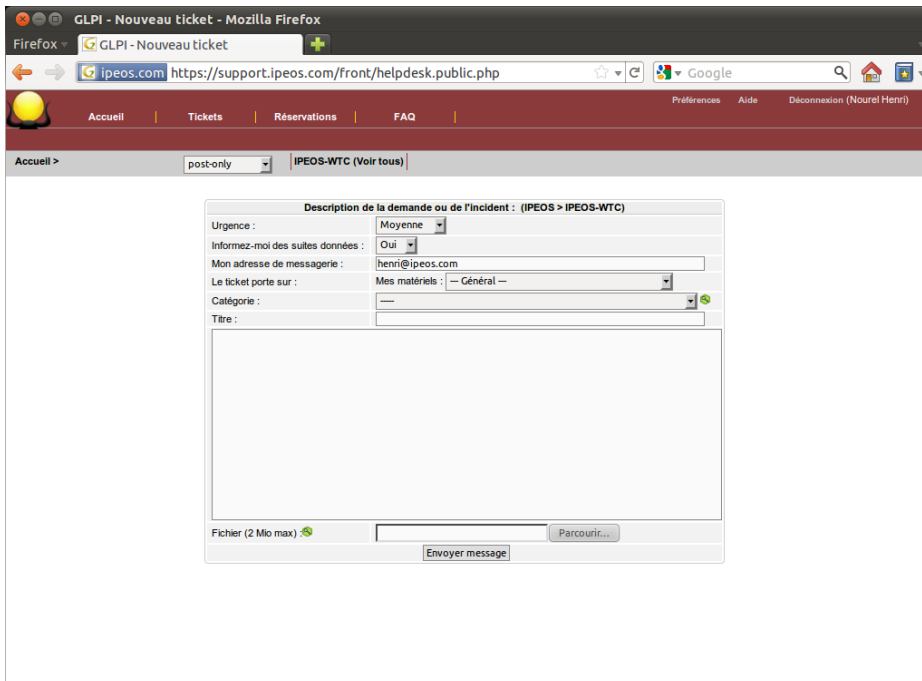
FIGURE 1.1 – Connexion sur la plateforme support.ipeos.com



## 2.2 CRÉATION D'UN TICKET

Lorsque vous êtes reconnu par la plateforme, vous êtes envoyés directement sur l'interface de création de ticket.

### 2.2.1 ACCUEIL SUPPORT



The screenshot shows a web browser window titled "GLPI - Nouveau ticket - Mozilla Firefox". The address bar shows the URL "https://support.ipeos.com/front/helpdesk.public.php". The page has a navigation menu with "Accueil", "Tickets", "Réservations", and "FAQ". Below the menu, there are tabs for "post-only" and "IPEOS-WTC (Voir tous)". The main content area is titled "Description de la demande ou de l'incident : (IPEOS > IPEOS-WTC)". It contains several form fields: "Urgence:" with a dropdown menu set to "Moyenne"; "Informez-moi des suites données:" with a dropdown menu set to "Oui"; "Mon adresse de messagerie:" with the text "henri@ipeos.com"; "Le ticket porte sur:" with a dropdown menu set to "Mes matériels"; "Catégorie:" with a dropdown menu set to "Général"; and "Titre:" with an empty text input field. At the bottom of the form, there is a "Fichier (2 Mo max)" field with a "Parcourir..." button and an "Envoyer message" button.

FIGURE 1.2 – Accueil plateforme support.ipeos.com

Cette interface vous permet de créer et qualifier votre demande en fournissant les informations suivantes :

1. **urgence**, précise le caractère d'urgence de la demande :
  - Très basse ;



- Basse ;
  - Moyenne ;
  - Haute ;
  - Très haute.
2. **Informez moi de la suite des données**, active/désactive le suivi par mail :
    - Oui ;
    - Non.
  3. **Adresse de messagerie**, adresse de courrier électronique utilisée pour le suivi par mail :
  4. **Le ticket porte sur, Mes matériels** : permet de sélectionner le composant matériel ou logiciel de votre I-Solution concerné par le ticket ;
  5. **Catégorie** : permet de sélectionner la catégorie de prestation concernée par le ticket.
  6. **Titre**, champ extrêmement important dans la prise en compte et la compréhension de votre ticket, le titre doit résumer l'objet de votre demande ;
  7. **Description** : champ primordial dans votre demande, le champ description doit détailler le plus précisément votre demande et fournir au service technique les informations nécessaires et suffisantes pour comprendre votre demande et pouvoir y répondre. Par exemple, dans le cas d'une application web, précisez sous quel compte vous étiez connectés ainsi que l'url de la page en question ;
  8. **Fichier** : le cas échéant, vous pouvez joindre à votre demande un fichier, par exemple une saisie d'écran.



## 2.3

## DÉTAILS DES ÉTAPES DE CRÉATION DE TICKET

Des saisies d'écran réalisées sur la plateforme de support vous permettent de voir les étapes dans le remplissage du formulaire de création de ticket de demande ou d'incident.



**2.3.1** URGENCE DE LE DEMANDE

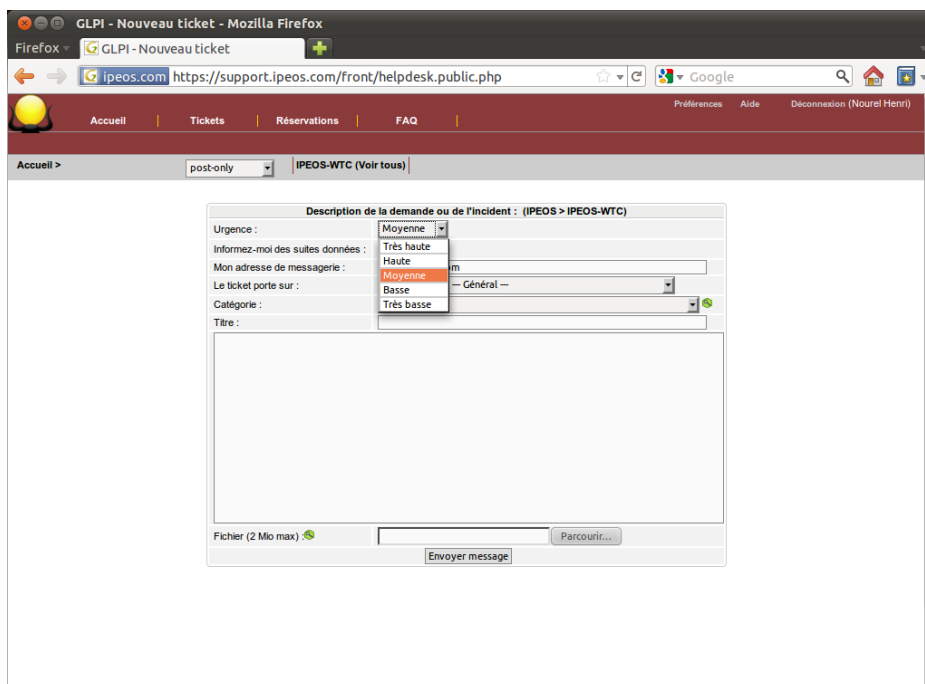
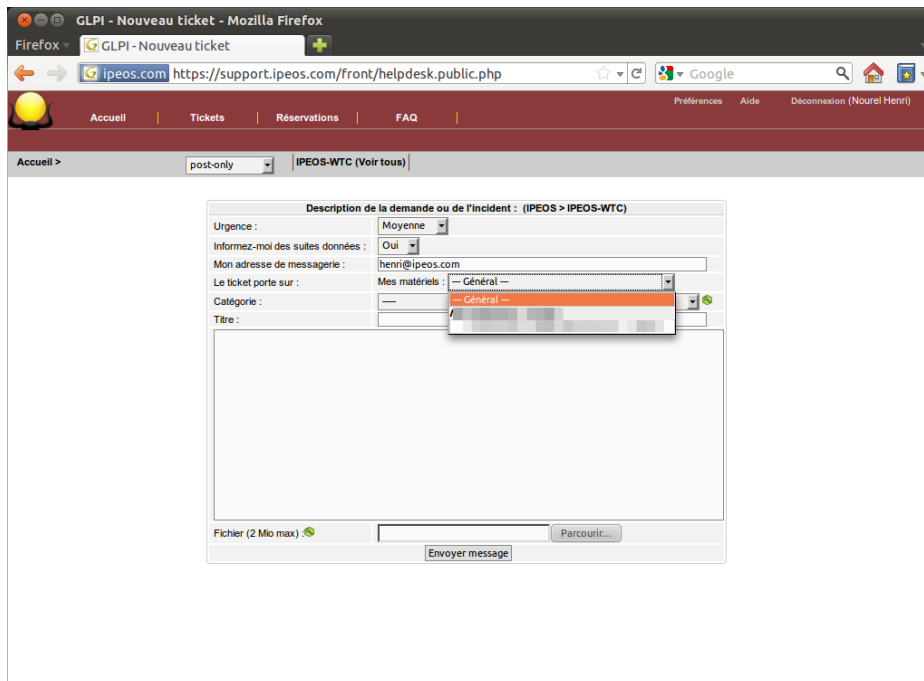


FIGURE 1.3 – Création de ticket support : urgence de la demande

## 2.3.2 ÉQUIPEMENT CONCERNÉ



GLPI - Nouveau ticket - Mozilla Firefox

Firefox | GLPI - Nouveau ticket

ipeos.com | https://support.ipeos.com/front/helpdesk.public.php

Accueil | Tickets | Réservations | FAQ | Préférences | Aide | Déconnexion (Nourel Henri)

Accueil > | post-only | IPEOS-WTC (Voir tous)

**Description de la demande ou de l'incident : (IPEOS > IPEOS-WTC)**

Urgence : Moyenne

Informez-moi des suites données : Oui

Mon adresse de messagerie : henri@ipeos.com

Le ticket porte sur : Mes matériels : -- Général --

Catégorie : -- Général --

Titre :

Fichier (2 Mo max) | Parcourir... | Envoyer message

FIGURE 1.4 – Création de ticket support : équipement concerné

**2.3.3** CATÉGORIE DU TICKET

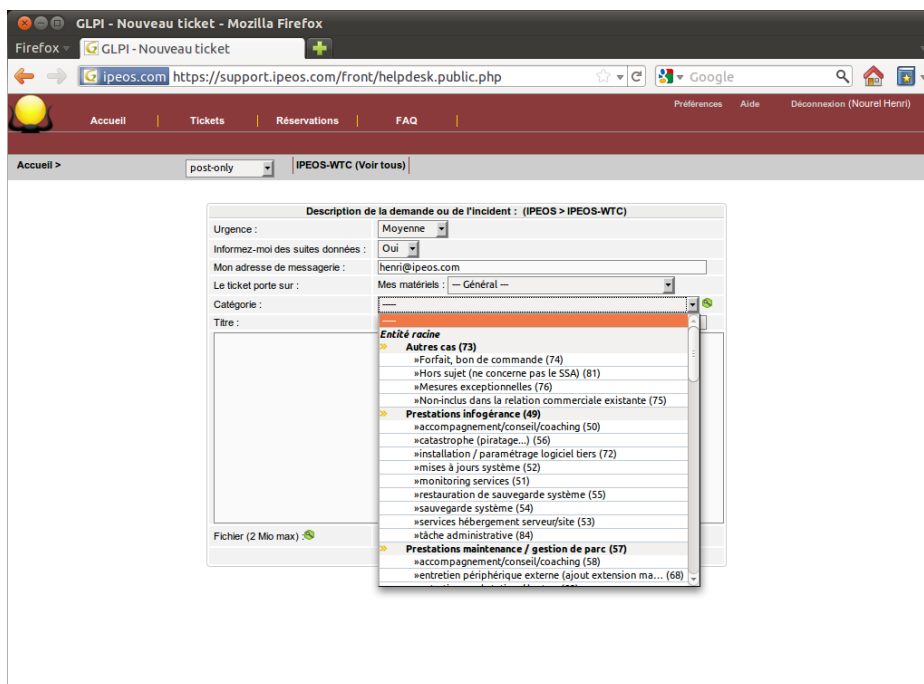


FIGURE 1.5 – Création de ticket support : catégorie de prestation demandée

**Seules les catégories d'interventions incluses dans la gamme de prestations de votre contrat de support seront prises en comptes. Lors de l'évaluation du ticket, le technicien du service de Support et d'Assistance de IPEOS I-Solutions peut changer cette catégorie.**

2.3.4

RÉSUMÉ ET DESCRIPTION DÉTAILLÉE DU TICKET

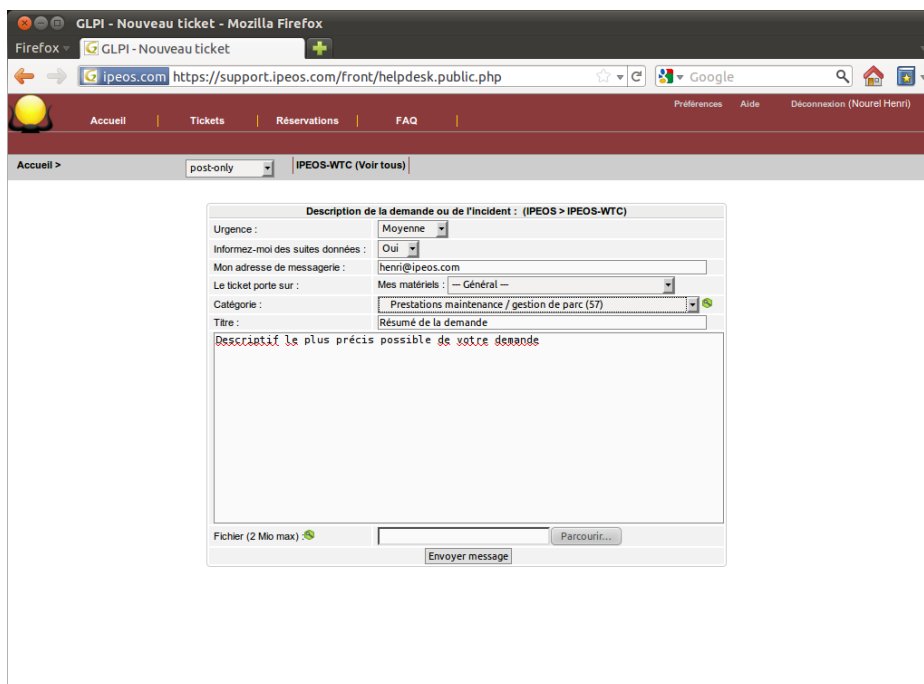


FIGURE 1.6 – Création de ticket support : résumé et description de la demande

2.4

ENREGISTREMENT DU TICKET

Lorsque votre ticket a été enregistré, un message de confirmation s'affiche et une alerte est transmise au service de support.

2.4.1

ENREGISTREMENT OK

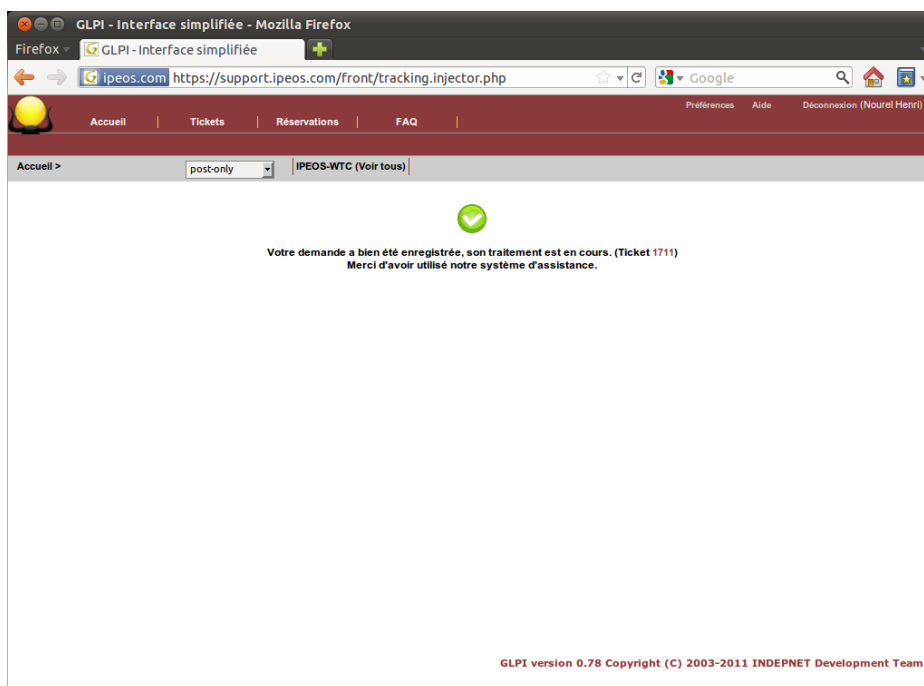


FIGURE 1.7 – Création de ticket support : demande enregistrée

2.5

ERREUR LORS DE L'ENREGISTREMENT DU TICKET

**En cas d'impossibilité de création du ticket, un message d'avertissement est affiché, avec un message d'erreur vous indiquant les informations manquantes pour l'enregistrement du ticket.**

**2.5.1** ERREUR

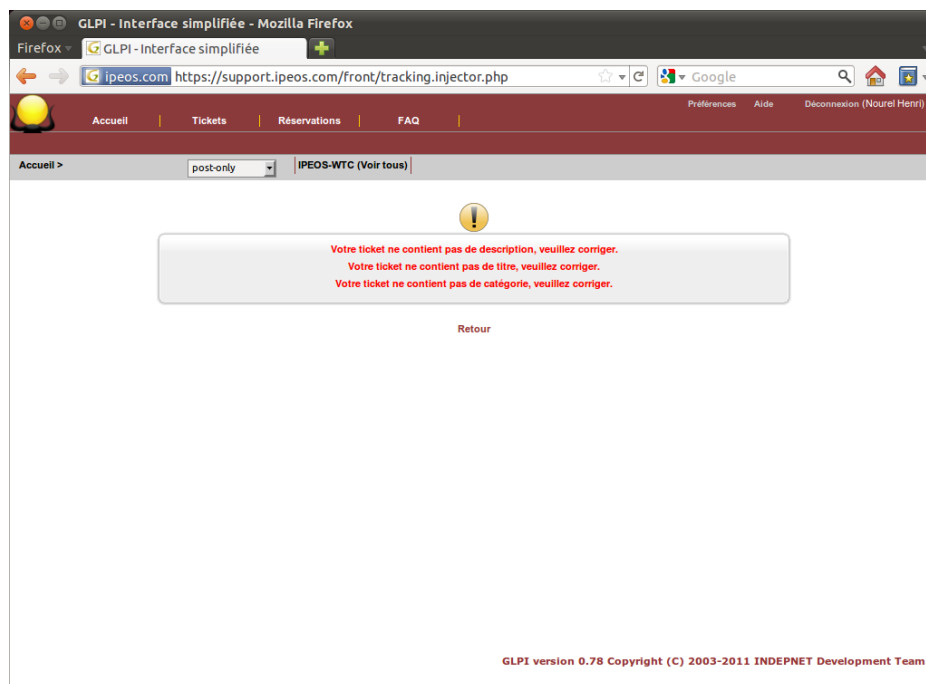


FIGURE 1.8 – Création de ticket support : erreur, informations manquantes

**2.6** SUIVI DU TRAITEMENT ET DE L'HISTORIQUE

**Vous pouvez suivre en temps réel la prise en charge et le traitement de vos demandes, ainsi que consulter l'historique de vos demandes.**



**2.6.1 LISTING**

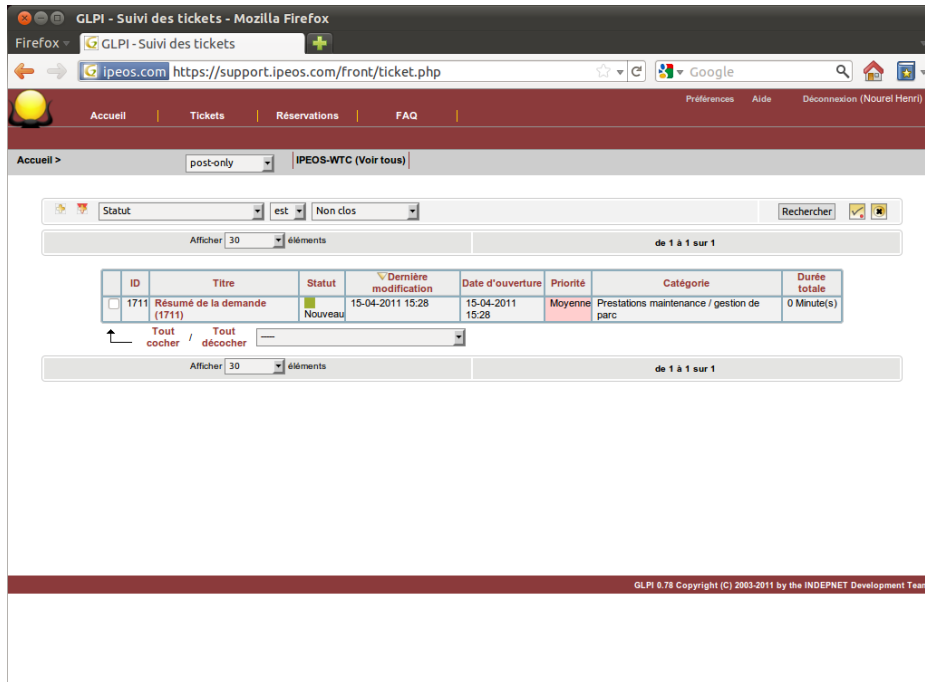


FIGURE 1.9 – Suivi du traitement de la demande et historique des tickets.