

Partant du constat de la mauvaise utilisation de l'outil, nous avons voulu mettre ce document en place pour recadrer les uns et les autres.

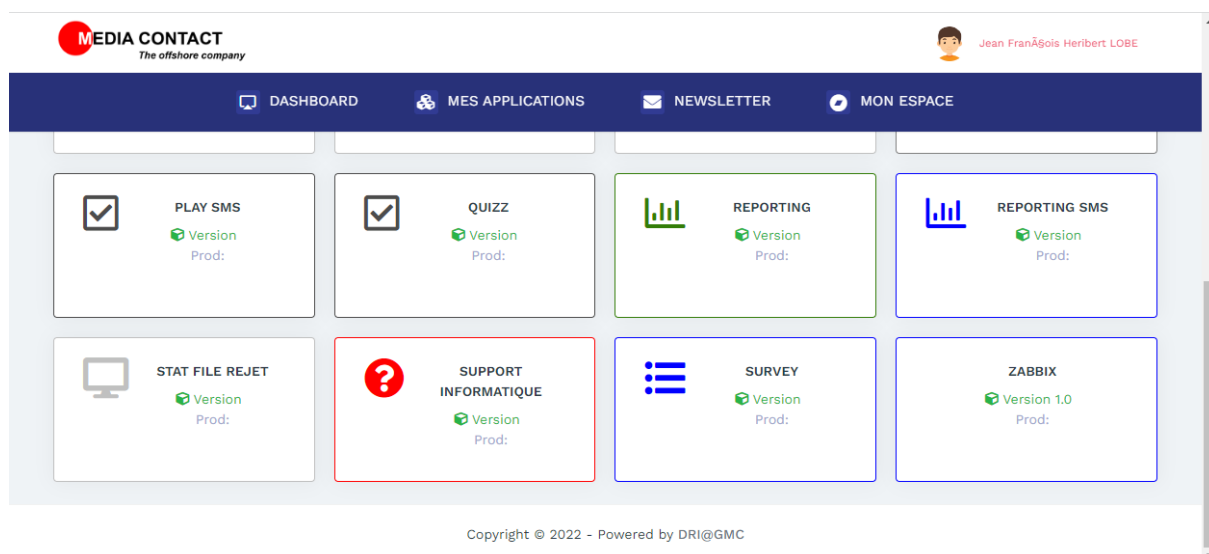
Nous irons donc point par point pour que chacun puisse désormais faire bon usage de cet outil qui facilite la prise en charge des différents tickets au sein de notre entreprise.

COMMENT OUVRIR UN TICKET VIA LE GESTIONNAIRE DE TICKET ?

I. Comment se connecter au gestionnaire de ticket ?

Pour se connecter au gestionnaire de ticket il faut passer l'intranet, une fois dans le menu application vous pouvez voir toutes les applications qui vous sont affecté selon votre profil.

Celle qui nous intéresse ici est l'application **SUPPORT INFORMATIQUE**.



Vous cliquez alors sur le bouton

GRUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 +229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com

 RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112



SUPPORT INFORMATIQUE

 Version

Prod:

Et vous verrez alors s'ouvrir une nouvelle page



SUPPORT-INFORMATIQUE

[MCB](#) > [DSRDI-SUPPORT](#) > SUPPORT-INFORMATIQUE

Bonjour, comment pouvons-nous vous aider ?

 Rechercher des articles



Soumettre une Demande d'Assistance
Inscrivez-vous et Demandez une Assistance en
Ligne



Voir les articles existants
Connectez-vous et Suivez vos Demandes
d'Assistance



BASE de CONNAISSANCE

Les articles de la base de connaissance les plus vus:

Base de connaissance

En cliquant sur base de connaissance vous pouvez y trouver la résolution de certains ticket de niveau 1 c'est-à-dire que vous pouvez vous-même résoudre sans l'intervention de la DSI, nous vous invitons donc à souvent consulter ce menu avant d'envoyer un ticket cela vous permettra d'être autonome.

Et généralement le support n'intervient plus sur des tickets référencés dans ce menu.

GROUPE MEDIA CONTACT SA



Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou



+229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com



RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112



Groupe Media Contact



www.groupmediacontact.com

Voir les articles existant

Lorsque vous cliquez sur le menu voir les articles existant cela vous permet de suivre l'évolution de votre ticket pour mieux vous faire comprendre nous allons illustrer cela dans la capture suivante.

The screenshot shows a web interface for Media Contact. At the top, there is a header with the Media Contact logo and the text 'SUPPORT-INFORMATIQUE'. Below this, a breadcrumb trail reads 'MCB > DSRDI-SUPPORT > SUPPORT-INFORMATIQUE > Voir votre Demande'. The main content area is titled 'Voir une Demande d'Assistance' and contains a form with the following fields:

- A text input field labeled 'Numéro de Référence de votre Demande *'.
- A text input field labeled 'Votre Adresse E-mail *'.
- A checkbox labeled 'Se rappeler de mon adresse E-mail'.
- A blue button labeled 'Voir votre Demande'.

Au vu de cette capture vous comprenez que lorsque vous ouvrez un nouveau ticket vous devez bien garder le numéro de référence de ce dernier afin de pouvoir faire son suivi ; également vous devrez entrer votre adresse mail et enfin cliqué sur voir l'état de votre demande et éventuellement rebondir dessus. Cela est nettement mieux que de ré-ouvrir le même ticket plusieurs fois

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbgamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 **+229 95 17 00 16**
contact@groupmediacontact.com

 **RCCM N° : RB/COT/13B 10291**
IFU N° : 3201300930112

Soumettre une demande d'assistance

Maintenant voyons comment ouvrir un ticket. En cliquant sur le menu soumettre une demande d'assistance, la page suivante s'ouvre



SUPPORT-INFORMATIQUE

[MCB > DSRDI-SUPPORT > SUPPORT-INFORMATIQUE](#) > Soumettre une Demande d'Assistance

Sélectionnez une Catégorie pour votre demande d'Assistance

-- Sélectionner --

Cliquer pour Continuer

Powered by [Help Desk Software](#) HESK, in partnership with [SysAid Technologies](#)

Il faut alors prendre le risque de sélectionner la bonne catégorie lié à votre souci au risque de voir le ticket passer en rebu.

Prenez la peine de bien lire chers utilisateurs

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbgamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 +229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com

 **RCCM N° : RB/COT/13B 10291**
IFU N° : 3201300930112

Une fois la catégorie sélectionné vous cliquez sur cliquez pour continuer

 **MEDIA CONTACT**
The offshore company

SUPPORT-INFORMATIQUE

MCB > DSRDI-SUPPORT > SUPPORT-INFORMATIQUE > Soumettre une Demande d'Assistance

Sélectionnez une Catégorie pour votre demande d'Assistance

DSI - CONNEXION INTERNET ▾

Cliquer pour Continuer

Powered by [Help Desk Software](#) HESK, in partnership with [SysAid Technologies](#)

Vous êtes alors dirigé sur la page qui suit

GROUPE MEDIA CONTACT SA



Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbgamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou



+229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com



RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

 Soumettre une demande de support

Les champs obligatoires sont signalés par *

Votre Nom: *

Votre Adresse E-mail: *

Choisir la Priorité: *  Basse ▼

Objet de votre Demande: *

Message: *

Message: *

Pièces Jointes: Aucun fichier choisi
 Aucun fichier choisi

Maximum 2 attachements 

**Soumettre votre Demande au Centre
d'Assistance**

Vous remplissez ici les informations vous pouvez même attacher une capture d'écran comme évidence a votre souci.

GROUPE MEDIA CONTACT SA



Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbgamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou



+229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com



RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

Explication de chaque catégorie

DSI Connexion internet : perte de connexion internet sur les postes

DSI Accès système : impossible d'accéder au système (poste, lecteur, mail, application)

DSI Désactivation/ activation de log : besoin de désactivé ou de réactiver un log agent ceci est la catégorie adéquate.

DSI matériel informatique : concerne le dysfonctionnement du matériel informatique (poste, clavier, souris, casque)

DSI Autre problème : les soucis donc vous ne retrouvez pas une description dans les catégories cela nous permettra selon la récurrence d'en faire une catégorie à part entière

DSI CRM et application des clients : dysfonctionnement du CRM ou d'une application client (prière toujours informer la DSI avant d'alerter le client)

DSI Reporting : difficulté d'extraction ou indisponibilité de reporting

Bytel accès nouvelle application : pour besoin d'assistance à la configuration d'une nouvelle application

Bytel souci poste de travail : dysfonctionnement d'une position de travail

Bytel grésillement de la communication : si l'ensemble des communications est perturbé merci de contacter la DSI

Bytel arrêt production : impossibilité de se connecter à Hermès et aux applications

GRUPE MEDIA CONTACT SA



Avenue Dorothée LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou



+229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com



RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

Bytel indisponibilité application : impossibilité d'accéder aux applications métier

Suggestion : cette catégorie vous donne l'opportunité de nous faire vos remarques pour une amélioration de notre service

GROUPE MEDIA CONTACT SA



Avenue Dorothée LIMA, rue 11010
Gbgamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou



+229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com



RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112