

PSI INFORMATIQUE

SUPPORT – GUIDE D'UTILISATION UTILISATEUR

<i>Version</i>	V2.1
<i>Date</i>	Novembre 2011
<i>Auteurs</i>	Support PSI



La société PSI-Informatique met en place une nouvelle édition de notre système de gestion et de suivi de ticket d'incident.

Son utilisation apporte une meilleure souplesse et une plus grande visibilité de vos incidents.

Il permet d'être informé par ailleurs grâce au retour de mail automatique, du traitement et de l'évolution des incidents déposés.

Nouveautés :

- Implémentation d'une matrice de priorité prenant en compte la gravité de votre demande
- Suivi des contrats de maintenance en cas de souscription.
- Suivi des interventions
- Historique des tous les tickets

Contacter le service Support

Par défaut 3 Méthodes pour contacter le service Support de Psi-Informatique

Site web: <http://support.psi-informatique.com>

Par téléphone : **05 56 16 87 78**

Par Mail : support@psi-informatique.com

Horaire d'ouverture du service support :

9h à 12h30 – 14h à 18h00 du lundi au vendredi.

Procédure de connexion à partir du site internet de Psi-informatique :

- 1) **Se connecter sur le site internet de PSI-INFORMATIQUE à l'adresse suivante :**

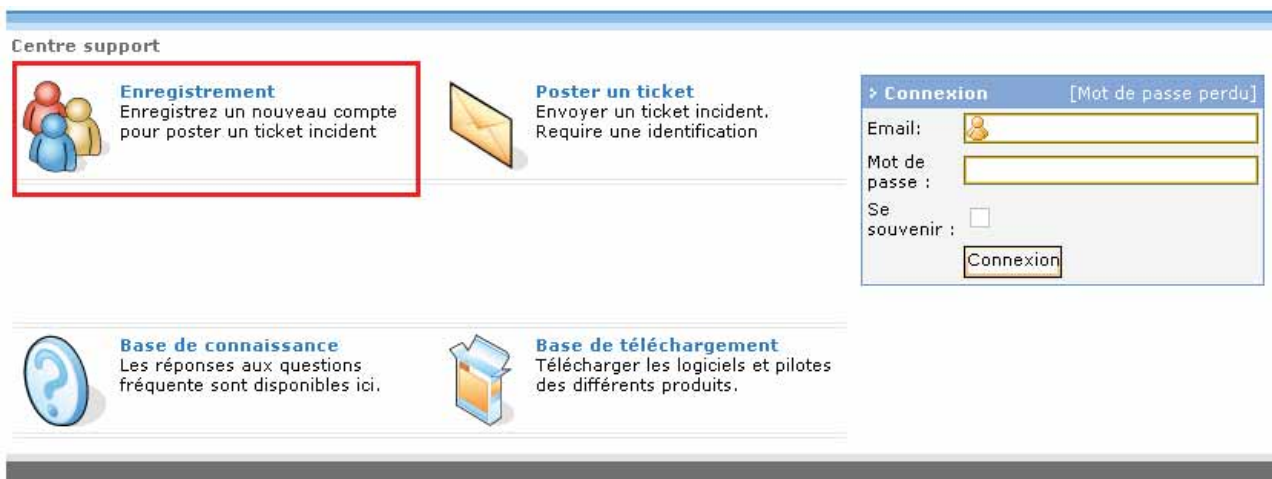
<http://support.psi-informatique.com>



Création d'un compte sous GTI-DIAG

Lors de la première connexion sur GTI, il faut créer un compte.

- cliquez sur « Enregistrement ».



Centre support

Enregistrement
Enregistrez un nouveau compte pour poster un ticket incident

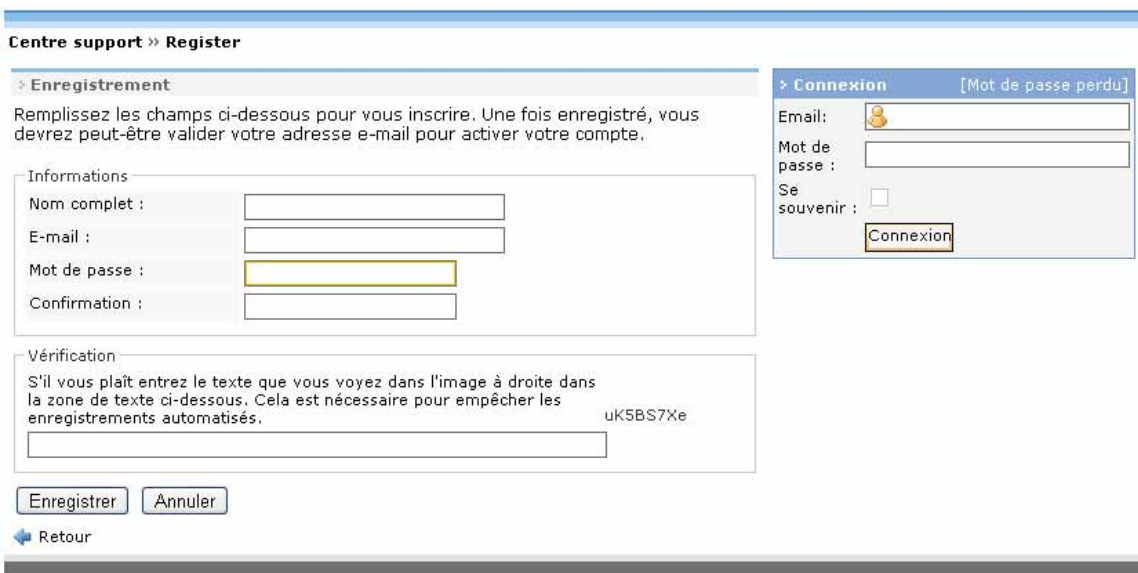
Poster un ticket
Envoyer un ticket incident. Requiere une identification

Base de connaissance
Les réponses aux questions fréquente sont disponibles ici.

Base de téléchargement
Télécharger les logiciels et pilotes des différents produits.

Connexion [Mot de passe perdu]
Email:
Mot de passe:
Se souvenir: ☐

- remplir le formulaire :



Centre support >> Register

Enregistrement
Remplissez les champs ci-dessous pour vous inscrire. Une fois enregistré, vous devrez peut-être valider votre adresse e-mail pour activer votre compte.

Informations
Nom complet:
E-mail:
Mot de passe:
Confirmation:

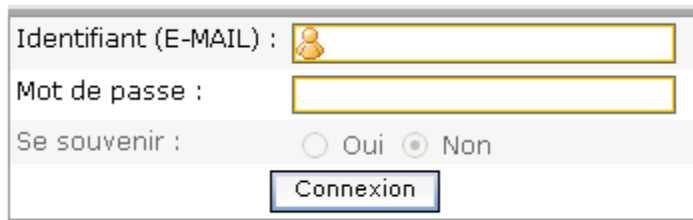
Vérification
S'il vous plaît entrez le texte que vous voyez dans l'image à droite dans la zone de texte ci-dessous. Cela est nécessaire pour empêcher les enregistrements automatisés. 

[Retour](#)

Connexion [Mot de passe perdu]
Email:
Mot de passe:
Se souvenir: ☐

Attention, tous les champs sont obligatoires.

- Une fois l'enregistrement effectué, vous arrivez sur la page d'identification suivante :



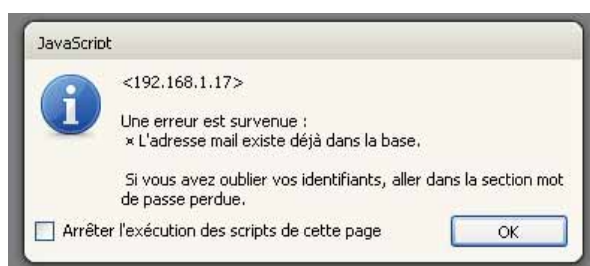
Identifiant (E-MAIL) :

Mot de passe :

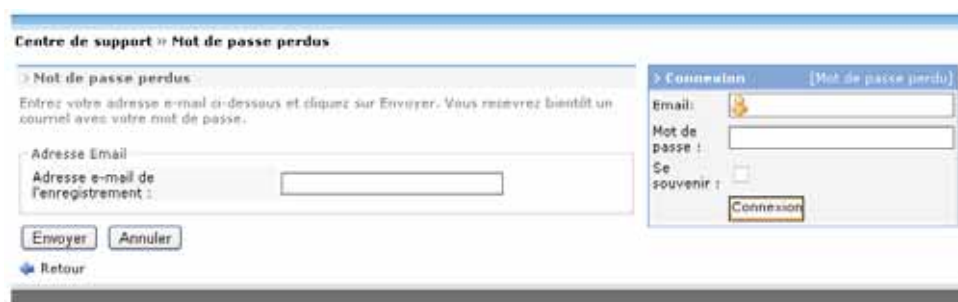
Se souvenir : ☐ Oui ☒ Non

- **Remarques :**
 - Si une erreur est survenue lors de l'enregistrement, un message vous prévient :

Par exemple, ici nous utilisons une adresse mail déjà enregistrée dans notre base et active :



- Dans le cas où vous avez déjà un compte, le système vous renvoie vers la page pour récupérer votre mot de passe.



Centre de support » Mot de passe perdus

> Mot de passe perdus :

Entrez votre adresse e-mail ci-dessous et cliquez sur Envoyer. Vous recevrez bientôt un courriel avec votre mot de passe.

Adresse Email

Adresse e-mail de l'enregistrement :

[Retour](#)

> Connexion [Mot de passe perdu]

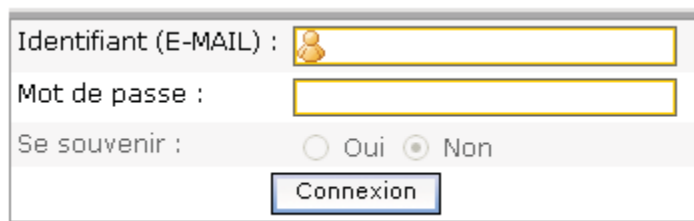
Email:

Mot de passe :

Se souvenir : ☐

Connexion sur GTI-DIAG.

- Renseignez vos identifiants sur cette page :



Identifiant (E-MAIL) :

Mot de passe :

Se souvenir : ☐ Oui ☒ Non

- Lors de votre première connexion, vous arrivez sur cette page :



Générale Entreprise Contrat de Maintenance

Nom complet:

Type:

Titre:

Initiales:

Adresse E-mail 1:

Adresse E-mail 2:

Adresse E-mail 3:

Catégorie: S.A.V. PL106

ID Client:

Portable:

- Mettre à jour les informations relatives à votre compte.

Attention, les onglets sont tous actifs, cela signifie qu'ils doivent être passés en revue.

- Une fois la mise à jour effectuée, vous arrivez sur votre fiche client :



Générale Entreprise Contrat de Maintenance

Nom complet:

Type:

Titre:

Initiales:

Adresse E-mail 1:

Adresse E-mail 2:

Adresse E-mail 3:

Catégorie: S.A.V. PL106

ID Client:

Portable:

Remarque :

*Il vous sera toujours possible de modifier des informations relatives à votre compte sur l'onglet « **Générale** », les autres onglets seront inactifs.*

Par la suite, vous pouvez sélectionner « **ticket** » dans le menu afin d'ouvrir un incident, voir les incidents en cours...

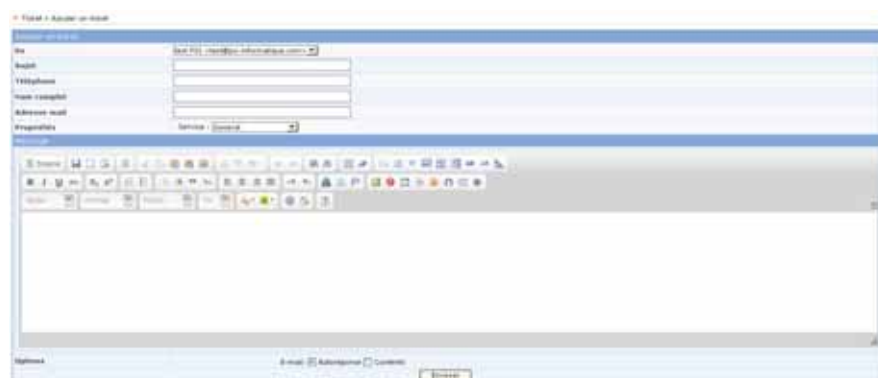
Accueil	Tickets	Compte	Base de connaissance	Téléchargement	Déconnexion
---------	---------	--------	----------------------	----------------	-------------

Ouvrir un incident

- Lorsque vous souhaitez nous déclarer un incident, il vous suffit d'aller dans la vue « Ticket » puis « Ajouter un Ticket » :



- Vous arrivez sur cette interface :



- Explication sur le menu :

Ajouter un ticket	
De	test PSI <test@psi-informatique.com> ▼
Sujet	
Téléphone	
Nom complet	
Adresse mail	
Propriétés	Service : General ▼

- Le menu déroulant « de » est présent au cas où plusieurs personnes seraient inscrites pour un même compte client.
- Le menu « **Service** » représente l'équipement en défaut. Si vous ne savez pas le compléter, laissez-le par défaut soit « **Général** ».
- Indiquez le défaut dans le « **Message** », puis « **envoyer** ».

L'enregistrement de votre ticket est effectué.

- Vous arrivez normalement sur cette page :

Ticket JBM-257789

Ticket "JBM-257789"

General	Répondre	Historique de Ticket (3)
IC Ticket	Troussier en charge	Statut
JBM-257789	Nicolas	General
		Open
		Moyen
		Date limite
		14-06-2011 13:59:09
		Label
		Unassigned

Page 1 of 1

Author

Contributor

Ticket Text

Poster le : 30-05-2011 à 13:59:09

Message text, ne pas tenir compte.

E-mail : test@psi-informatique.com

IP: 192.168.1.229

Page 1 of 1

Le numéro de votre incident est ici :

 Ticket "JBM-257789"

Consultation des tickets

Une vue rapide vous permet de connaître l'état du ticket :

General		Répondre		Historique de Ticket (3)		
ID Ticket	Techniciens en charge	Département	Status	Priorité	Date limite	Label
JBM-257789	Nicolas	General	Ouvert	Moyen	14-08-2011 à 12:59:09	-- (Assigné) --

ID Ticket

- Numéro du ticket : JBM-257789

Techniciens en charge

- Techniciens assignés à votre dossier : Nicolas

Département

- Département du défaut : General

| -> Celui-ci peut changer pendant le traitement du ticket incident.

Status

- Le statut du ticket : Ouvert

| -> Celui-ci peut changer pendant le traitement du ticket incident.

Différents niveaux sont disponibles pour les techniciens :

- **Ouvert** : Ticket non pris en charge par le Helpdesk
- **En charge** : Ticket en cours de traitement par un technicien
- **En Attente** : Le technicien est en attente, soit d'un retour de votre part, soit d'une pièce pour le SAV...
- **Reporté au cm** : Le ticket est renvoyé au commercial en question.

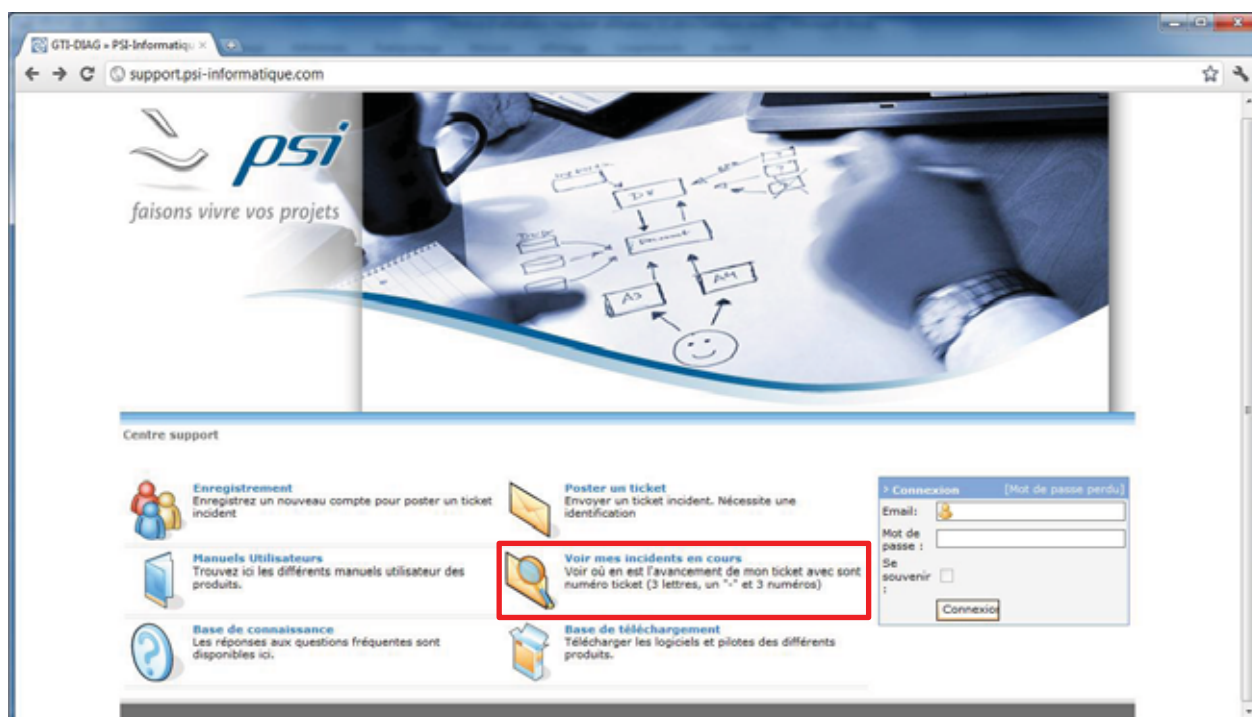
Priorité

- La priorité du ticket : Moyen

| -> Celle-ci peut changer pendant le traitement du ticket incident.

Visualisation d'un incident précédemment enregistré

- 1) Se connecter sur le site internet de PSI-INFORMATIQUE à l'adresse suivante :
<http://support.psi-informatique.com>



Sélectionner le bouton :

« Voir mes incidents en cours »

Ou

Se connecter sur son espace client

