UN PROBLÈME AMÈNE TOUJOURS UNE SOLUTION

Comment consulter ses tickets ouvert?

1 - Rendez-vous dans "Tickets"

Accueil <u>+</u> Créer un ticket

Vous y retrouverez la liste de vos tickets en cours

2 - Accédez à l'interface chat en cliquant sur le titre

G LPI		in Accueil 🕂 Ci	réer un ticket ① Ticke	ts			
Caractéristiques - Statut • est • Non clos •							
□ règle ⊙ règle globale ↔ groupe ≅ Rechercher ☆ ⊙							
ID TITRE STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION 🔻	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN		
4 Exemple Titre O En cours (Attribué)	28-05-2024 17:11	28-05-2024 16:52	Moyenne	Clément Montmayeur	Utilisateur du service d'assistance		
15 V lignes / page De 1 à 1 sur 1 lignes							

3 - Répondez au technicien

Un technicien vous contactera en rapport avec votre demande, vous pouvez répondre a son message grace son message grace à l'option "reponse"



C'est aussi simple que cela !



En cas de Problème/Demande/Suggestion

N'hésitez pas à nous contacter au mail : support.tech@assurmer.com

UN PROBLÈME AMÈNE TOUJOURS UNE SOLUTION

Comment faire une de demande d'assistance en 3 étapes ?

- 1 Rendez-vous sur le site internet : support.assurmer.com/glpi
- 2 Connectez-vous en utilisant vos identifiants session Windows

Soit Identifiants = votreprenom.votrenom (minuscule) Mot de passe = Votre mot de passe de session habituel

Connexion à votre compte				
(Exemple)				
Identifiant				
gustave.flaube(tsemple)				
Mot de passe				
••••••				
Se souvenir de moi				
Se connecter				
Bienvenue sur le support d'AssurMer ! N'hésitez pas à nous faire part du maximum d'informations afin que l'on puisse répon de problème ou de question avec cet outil, contactez-nous sur le mail sup	Bienvenue sur le support d'AssurMer ! faire part du maximum d'informations afin que l'on puisse répondre au mieux à votre demande, en cas me ou de question avec cet outil, contactez-nous sur le mail support.tech@assurmer.com.			

3 - Complétez les informations nécessaire

Description de la demande ou de l'i	incident		
Type Catégorie Urgence Observateurs Lieu	Incident VPN Image: Second	1 - Choisissez parmi les possibilités	
Titre (Description •	Exemple Titre Paragraphe v B I ···· Description du probleme	2 - Décrivez votre demande	
	Fichier(s) (2 Mio maximum) <u>i</u> Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir Aucun fichiélectionné. + Soumettre la demande	Vous pouvez y ajouter une photo/capture d'écran (Factulatif) 3 - Envoyez !	
	C'est fait !		\approx

AssurMer ®