



# Création d'un **ticket technique** pour vos demandes d'assistance.

## AMÉLIOREZ LA RELATION CLIENT AVEC LE TICKET TECHNIQUE

Engagée depuis plus de 20 ans dans l'innovation numérique et le service à ses clients, toute l'équipe d'ADCI est soucieuse de répondre aux attentes de tous ses utilisateurs. Afin d'améliorer la qualité de l'échange avec le service technique et au vue d'un nombre grandissant d'utilisateurs, un service de « **ticket technique** » vient d'être mis en place.

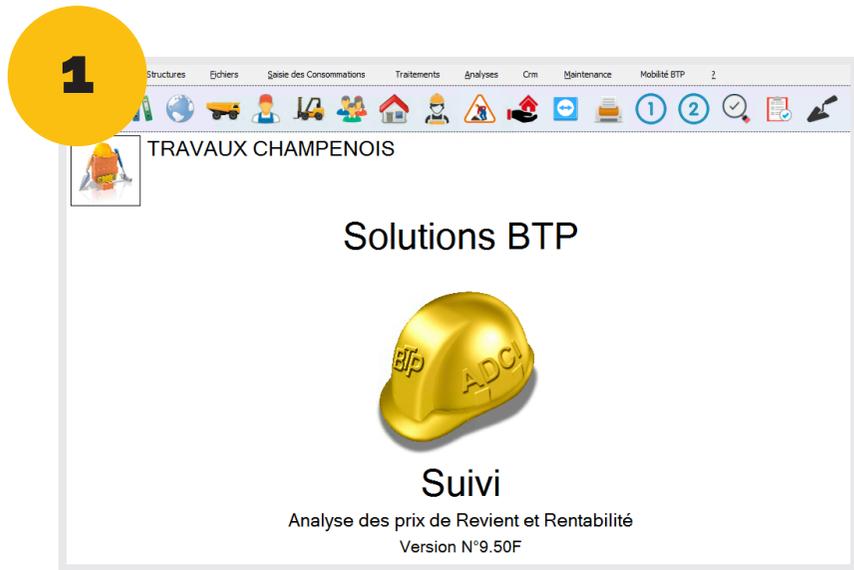
« **Le ticket technique sera le lien entre votre demande et les développeurs du support technique.** »

Cette réorganisation du support technique va permettre d'améliorer l'échange, la qualité du service technique et également de suivre les demandes de chaque client avec une traçabilité complète des échanges et des interventions.



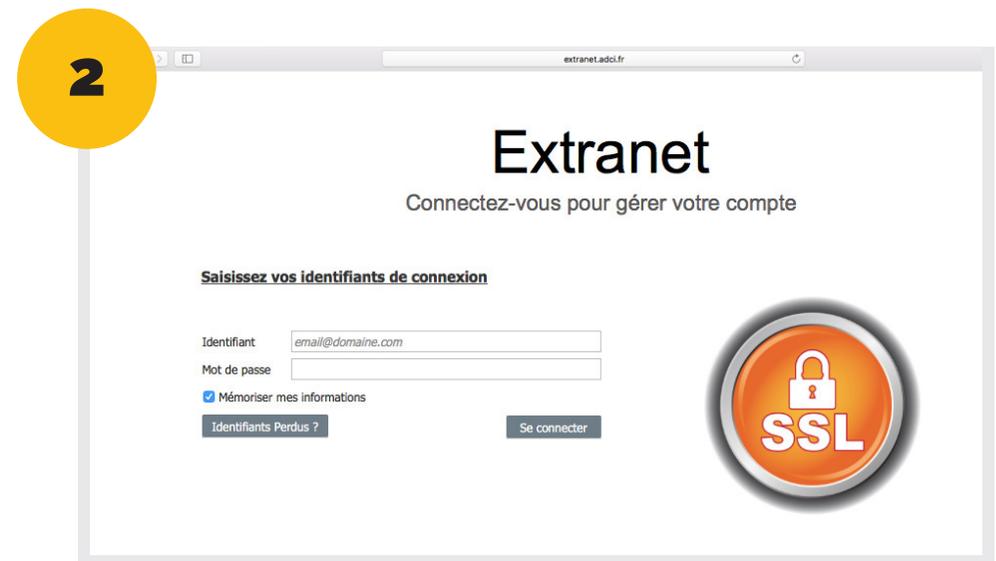
# Le ticket technique, support d'assistance

Afin de créer un ticket technique, **deux solutions pour accéder à l'assistance** sont possibles. Vous trouverez dans les pages suivantes, une explication pas à pas afin de créer votre ticket, soit via un **logiciel** soit via l'**extranet** ADCl.



## CREATION D'UN TICKET AVEC UN LOGICIEL ADCl

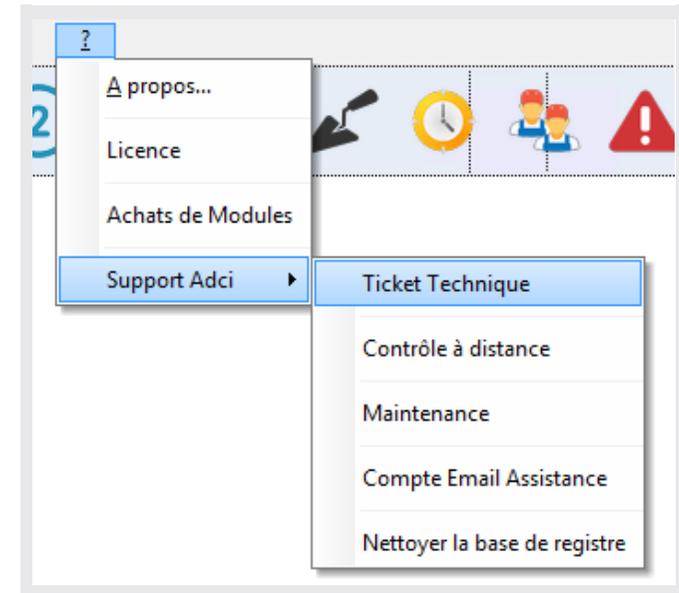
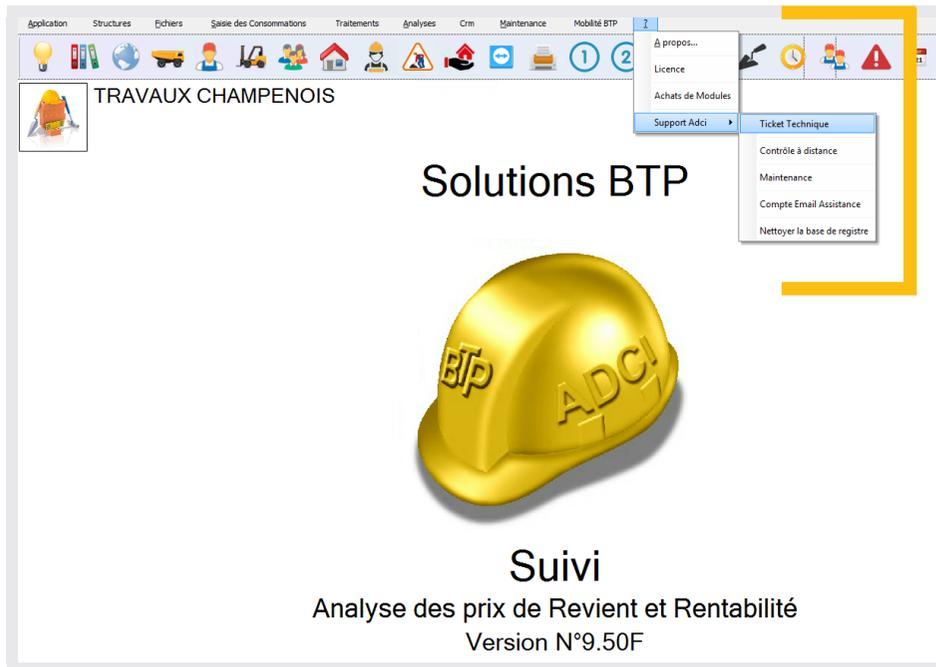
Sur chaque logiciel ADCl, vous pouvez **créer votre ticket** via le support technique du logiciel. Attention, votre logiciel doit être équipé de la **version 9.50 au minimum** pour y accéder.



## CREATION D'UN TICKET AVEC L'EXTRANET WEB

Si vous ne disposez pas d'une version compatible supérieure ou égale à 9.50, vous pouvez créer votre ticket directement sur l'extranet ADCl. Connectez-vous à l'extranet **extranet.adci.fr** pour accéder à la création d'un ticket.

**Accéder au support technique :** Lorsque vous êtes connecté à l'intérieur du module défaillant, vous pouvez accéder au support technique ADCI et donc à la création d'un ticket technique.



Dans le menu principal de votre module, cliquez sur le point d'interrogation « ? » puis sélectionnez « **Support Adci** » puis cliquez sur « **Ticket Technique** ».



Accès rapide : Création d'un ticket technique avec le **raccourci clavier** : **CTRL+F12** disponible sur tous les écrans de vos modules.

## 2 - Création d'un ticket technique pour une demande d'assistance

**Création d'un ticket technique** : Lorsque vous êtes sur la fenêtre où le problème technique apparaît, créez votre ticket technique. Vous pouvez également utiliser le raccourci **CTRL+FI2** pour afficher la fenêtre de création d'un ticket.

Création d'un Ticket

Sauver Ajouter

Nom Prénom Dupont Jean

Email dupont.jean@mail.fr

**1 - Description de votre remarque :**

Objet Erreur ouverture du logiciel ATELIER Type Dépannage

Description

Lorsque je souhaite utiliser mon logiciel Atelier, un message d'erreur s'affiche et m'empêche d'ouvrir le logiciel pour pouvoir l'utiliser. Merci à vous, Cordialement.

**2 - Image de la fenêtre** Nb Caractères : 168

Inclure une capture d'écran

Les informations principales sont remplies automatiquement (nom et mail). **Décrivez votre problème** précisément afin d'aider le support technique à comprendre votre demande pour un dépannage le plus rapidement possible.

Vous pouvez également **inclure la capture d'écran** de votre module en cochant la case dans l'onglet « Image de la fenêtre ». Puis cliquez sur la case « **SAUVER** » en haut à droite pour envoyer votre demande.



Attention, votre demande doit contenir un **minimum de 160 caractères** pour pouvoir l'envoyer.

### Le traitement de votre demande :

- **Étape 1** : Vous recevez un **mail de confirmation** de la part d'hotline
- **Étape 2** : Votre demande est traitée par le support technique
- **Étape 3** : Vous recevez un mail avec le **numéro de ticket** à conserver
- **Étape 4** : Suivez les instructions indiquées dans le mail

# Des questions liées à l'utilisation des logiciels ?

## AYEZ LE RÉFLEXE « PASSEPORT »

Vos questions se portent plutôt sur l'utilisation d'un logiciel ? Ayez le réflexe « **Passeport, l'accompagnement téléphonique immédiate et personnalisée** ». Ce service se présente sous forme d'abonnement pour 8 heures ou 16 heures de dépannages modulable à votre convenance. Avec le passeport, notre équipe pourra répondre de façon concrète à toutes vos questions sur l'utilisation des modules et sur les fondamentaux des logiciels.

Contactez le service commercial  
[commercial@adci.fr](mailto:commercial@adci.fr)

