



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.

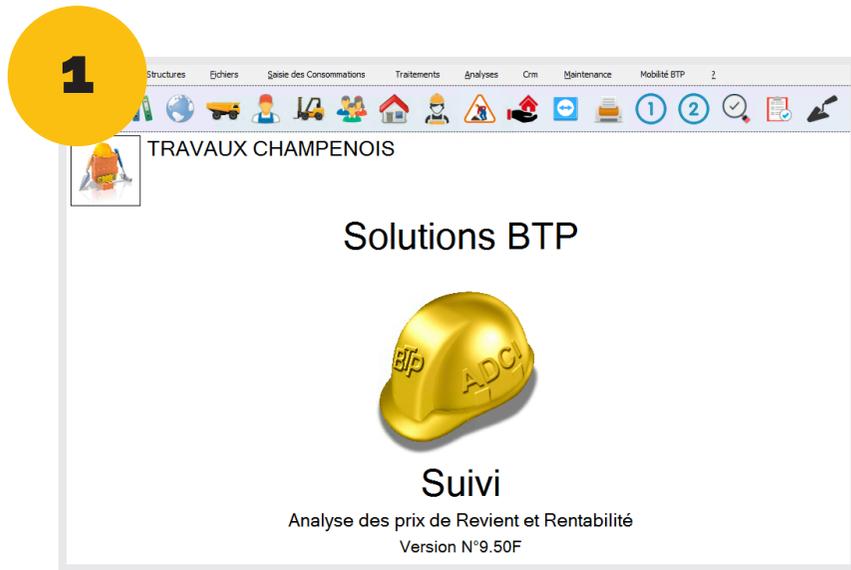
« **Le ticket technique sera le lien entre votre demande et les développeurs du support technique.** »

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.



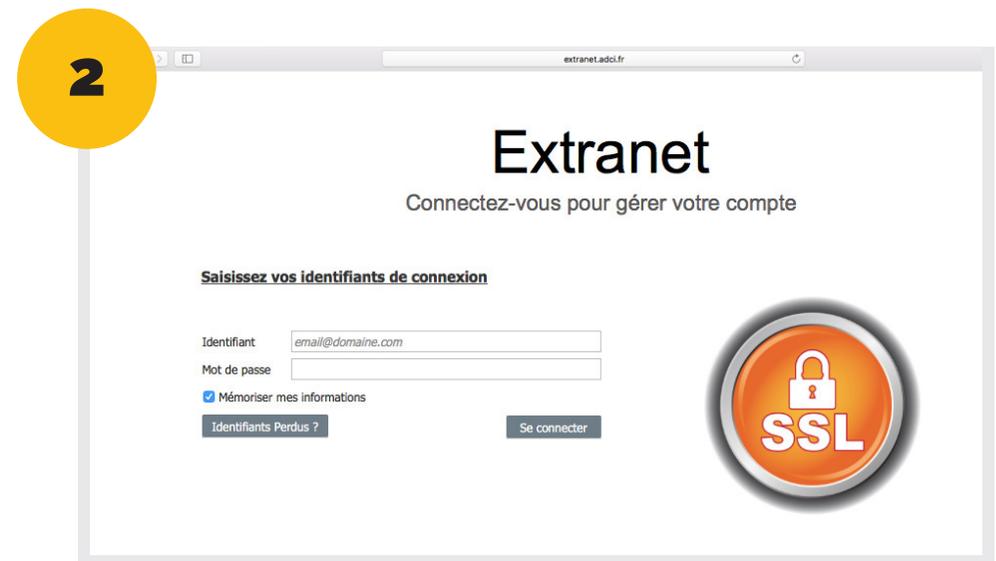
Le ticket technique, support d'assistance

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** ADCI.



CREATION D'UN TICKET AVEC UN LOGICIEL ADCI

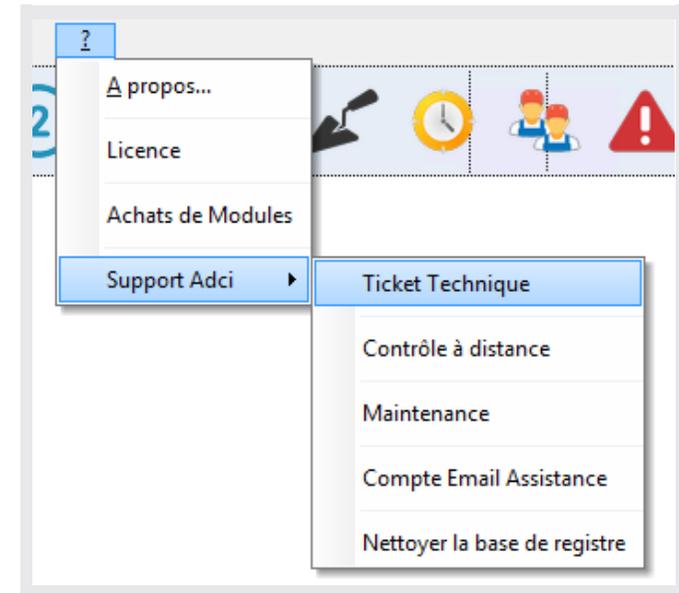
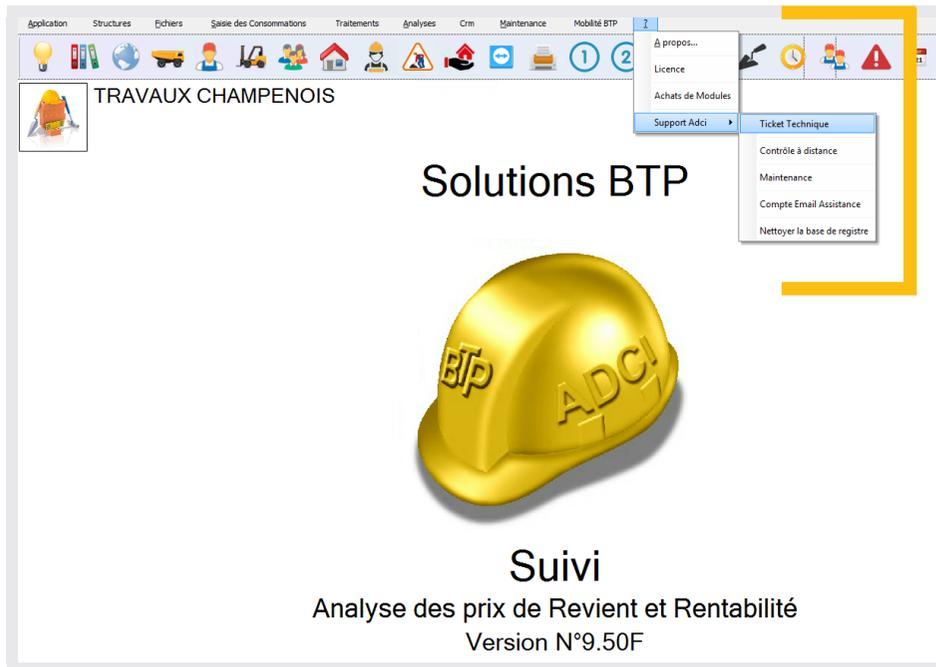
Sur chaque logiciel ADCI, vous pouvez **créer votre ticket** via le support technique du logiciel. Attention, votre logiciel doit être équipé de la **version 9.50 au minimum** pour y accéder.



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 ADCI. 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

1 - Création d'un ticket technique depuis le web

Connexion à l'extranet avec vos identifiants : Dirigez-vous vers l'extranet : **extranet.adci.fr**. Saisissez vos identifiants de connexion comme demandé puis connectez-vous au portail. Vous pouvez également cocher la case « Mémorisez mes informations » afin d'enregistrer vos éléments pour les prochaines connexions.

Ensuite cliquez sur « **Création d'un ticket pour assistance technique** » afin d'éditer votre demande.



Identifiants oubliés : Si vous vous êtes déjà connecté au portail mais que vous avez perdu votre mot de passe, cliquez sur le bouton « Identifiants Perdus ? » pour le récupérer. Attention, votre mail de récupération doit être identique à celui de votre première connexion.

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

Extranet

Création d'un ticket - Support technique



ADCI WORLD COMPAGNY

Utilisateur

Dupont Jean

Problème technique

Problème déjà signalé

Logiciel	Atelier *
Version actuelle	9.50 *
Système d'exploitation	Windows 7
Antivirus	Avast
Navigateur	Chrome
Mémoire	
Résolution	2560x1440

Récemment, vous avez eu les opérations ou manipulations suivant : *

<input type="checkbox"/> Des travaux sur le réseau	<input type="checkbox"/> Une mise à jour de votre antivirus	<input type="checkbox"/> Autres
<input checked="" type="checkbox"/> Une mise à jour des logiciels	<input type="checkbox"/> D'autres travaux sur votre poste	<input type="checkbox"/> Aucun des éléments précédents

Objet: Problème ouverture du logiciel Atelier *

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. Ci-dessous, la capture d'écran du message. Merci à vous, cordialement. *

Nb Caractères : 211 / 160

Sélectionner une capture d'écran à importer (Maximum 1 Mo)

Choisir le fichier message-erreur-atelier

Les champs marqués d'une * sont obligatoires

Envoyer

[Retour à l'extranet](#)

Problème technique

Logiciel	Atelier *
Version actuelle	9.50 *
Système d'exploitation	Windows 7
Antivirus	Avast
Navigateur	Chrome
Mémoire	
Résolution	2560x1440

Compléter un ticket technique : Renseignez les éléments demandés pour créer votre ticket. Les astérisques rouges (*) signifient que l'élément est obligatoire.

Pour trouver la version de votre logiciel, celle-ci est indiquée à l'ouverture d'un module soit lors de la connexion soit sur la page d'accueil du logiciel ouvert.



Solutions BTP



Planning

Planification des ressources de chantier
Version 9.50

3 - Compléter un ticket technique

Extranet

Création d'un ticket - Support tech



ADCI WORLD COMPAGNY

Utilisateur
Dupont Jean

Problème technique

Logiciel: Atelier *
Version actuelle: 9.50 *
Système d'exploitation: Windows 7
Antivirus: Avast
Navigateur: Chrome
Mémoire:
Résolution: 2560x1440

Récemment, vous avez eu les opérations ou manipulations suivant : *

Des travaux sur le réseau
 Une mise à jour des logiciels
 Une mise à jour de votre antivirus
 D'autres travaux sur votre poste
 Autres
 Aucun des éléments précédents

Objet: Problème ouverture du logiciel Atelier *

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. Ci-dessous, la capture d'écran du message. Merci à vous, cordialement. *

Nb Caractères : 211 / 160

Sélectionner une capture d'écran à importer (Maximum 1 Mo)

Choisir le fichier: message-erreur-atelier

Les champs marqués d'une * sont obligatoires

Envoyer

[Retour à l'extranet](#)

Compléter un ticket technique : Indiquez si l'incident a eu lieu après une opération particulière et **décrivez votre problème** précisément afin d'aider le support technique à comprendre votre demande pour un dépannage le plus rapidement possible.

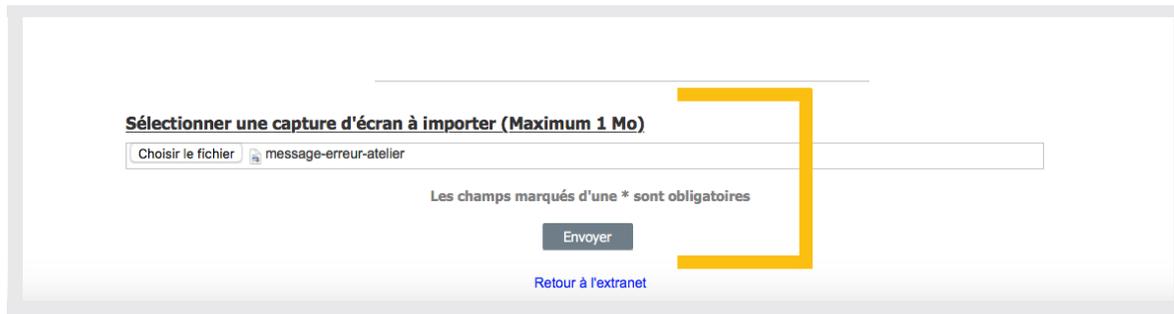


Attention, votre demande doit contenir un minimum de 160 caractères pour pouvoir l'envoyer.

4 - Envoyer un ticket technique

Compléter un ticket technique : Pour terminer la création d'un ticket, vous pouvez intégrer une capture d'écran de votre problème, ce qui permettra aux techniciens d'en prendre connaissance.

Cliquez sur le bouton « **Envoyer** » lorsque votre demande est complète. Vous recevrez un mail de confirmation, et le service Hotline sera prévenu immédiatement également par mail.



Sélectionner une capture d'écran à importer (Maximum 1 Mo)

Choisir le fichier  message-erreur-atelier

Les champs marqués d'une * sont obligatoires

Envoyer

[Retour à l'extranet](#)



Sélectionner une capture d'écran à importer (Maximum 1 Mo)

Choisir le fichier  message-erreur-atelier

Envoyer



Attention, la fonction d'intégration d'une pièce jointe sur le **navigateur Internet Explorer n'est pas active** dans le ticket technique.

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

