

# Manuel d'utilisation de votre outil de gestion des tickets Tick&Help

**Référence :**

Manuel d'utilisation de votre outil de gestion des tickets Tick&Help

**État :**

Validé

**Version :**

V01

**Date :**

21/06/2022





# Sommaire

<b>1. Se connecter .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Saisir votre ticket et ajouter une pièce jointe.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Suivre le traitement de votre ticket.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Saisir un commentaire .....</b>	<b>5</b>
<b>5. Utiliser le moteur de recherche .....</b>	<b>6</b>
<b>6. Rechercher avec des filtres .....</b>	<b>7</b>
<b>7. Réinitialiser votre mot de passe.....</b>	<b>8</b>
<b>8. Partager votre avis .....</b>	<b>9</b>

# 1. Se connecter

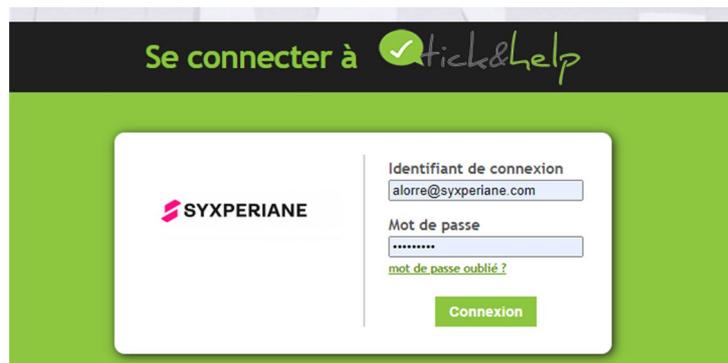
## Commençons par le commencement...

Le lien situé ci-dessous vous dirigera sur l'écran d'identification de Tick&Help :

<https://syxperiane-erp.tickandhelp.com/>

Une fois sur la page :

- Saisissez l'identifiant qui vous a été transmis par mail
- Votre mot de passe vous sera communiqué par mail

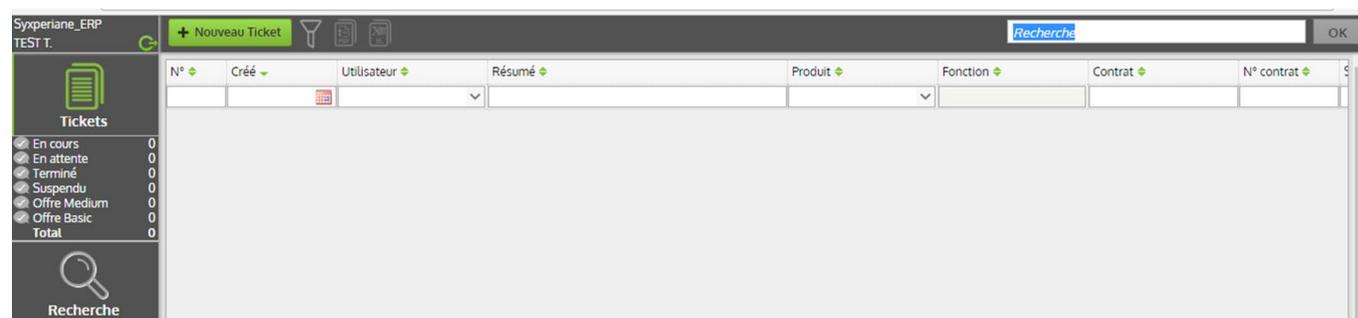


# 2. Saisir votre ticket et ajouter une pièce jointe

## Vous allez voir comme c'est simple

### Etape 1 sur 4 : Créer votre ticket

À la suite de la connexion, l'écran des tickets apparaît :



Pour saisir un nouveau ticket, il suffit de cliquer sur le bouton :



### Etape 2 sur 4 : Renseigner votre ticket

L'écran de saisie du nouveau ticket apparaît.

- A. Sélectionnez la fonction
- B. Sélectionnez le caractère d'urgence
- C. Saisissez le résumé de l'anomalie en commençant par le mnémonique concerné
- D. Décrivez la demande
- E. Si pas de pièce jointe, validez la demande en cliquant sur le bouton « Valider »

### Etape 3 sur 4 : Ajouter une pièce jointe

F. Vous pouvez également joindre un document à votre demande en cliquant sur le trombone.

Création d'un ticket

Produit : Divalto      Fonction :

Matériel : Chercher un matériel 🔍      Etat du matériel :

Urgence : Moyenne

Contrat :

Pièces jointes **F**    Fichier type.docx

G. Sélectionnez le fichier concerné

H. Validez en cliquant sur « Valider »

Ajouter des fichiers (max 10Mo)

Choisissez un fichier    Aucun fichier choisi **G** 

Ajouter un fichier

Valider **H**

**NB : Il est possible de joindre plusieurs fichiers en cliquant sur « Ajouter un fichier »**

### Etape 4 sur 4 : Envoyer le ticket pour prise en charge

I. Pour valider le ticket cliquez sur « Valider »

J. Si besoin de supprimer le fichier, cochez la case à côté de l'icône poubelle puis cliquez sur cette même icône

Création d'un ticket

Produit : Divalto      Fonction : Achats

Matériel : Chercher un matériel 🔍      Etat du matériel : -

Urgence : Moyenne

Contrat :

Pièces jointes :    Fichier type.docx **J**

Mnémonique / Demande test

Bonjour,

Lors de" l'action" avec le mnémorique " Nom Mnémorique" , je rencontre cette anomalie.

Bonne journée,

Cordialement,

Nom Prénom

Service

**I**

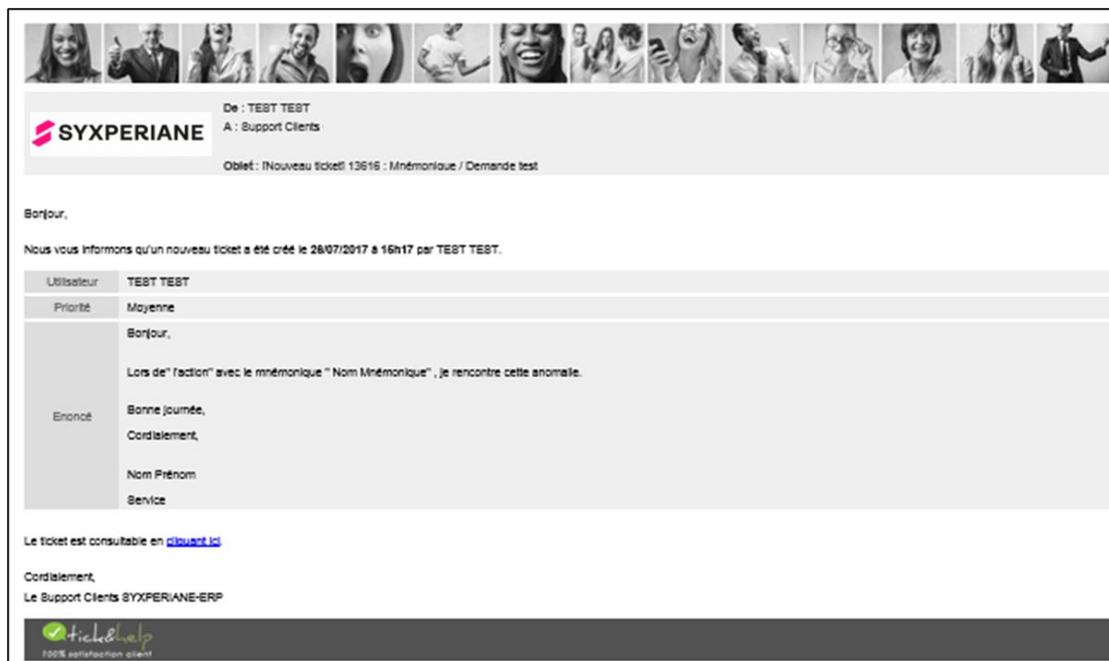
## 3. Suivre le traitement de votre ticket

**Vous êtes au courant de tout, tout le temps**

Vous recevez automatiquement un mail « miroir » de votre demande.

À chaque commentaire de l'équipe support SYXPERIANE, vous êtes informé automatiquement par mail.

À tout moment, il est possible de retourner dans Tick&Help pour compléter la demande ou joindre un document en cliquant sur le lien présent dans le mail.



## 4. Saisir un commentaire

### C'est votre dernier mot ?

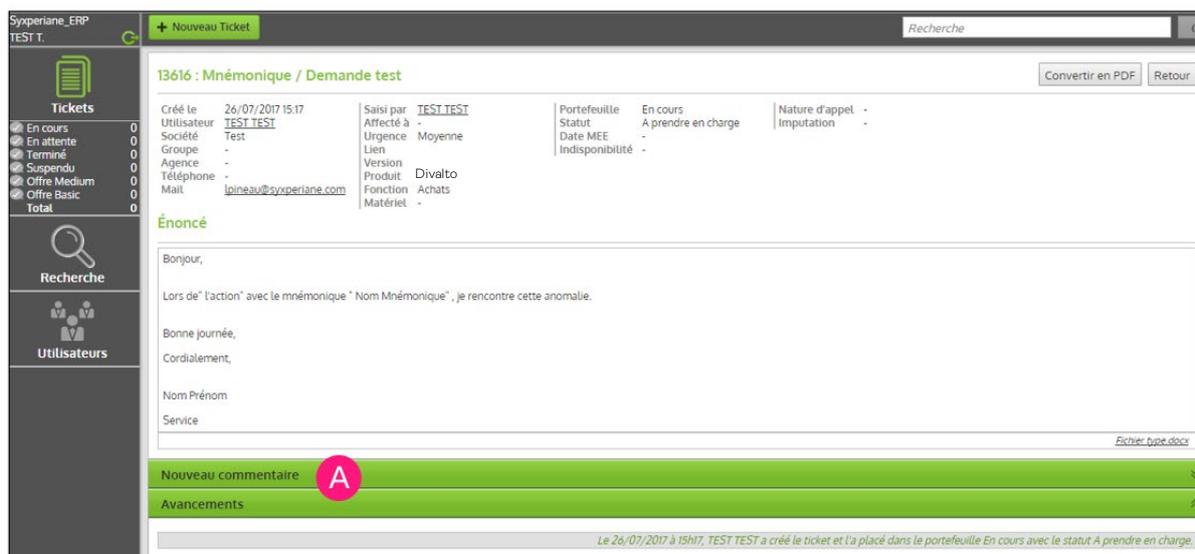
#### Étape 1 sur 2

Pour saisir un commentaire ou répondre à une sollicitation du support, il suffit de se connecter à Tick&Help et de :

- Double cliquer sur le ticket concerné
- Ou de saisir le numéro du ticket dans la barre de recherche
- Ou de cliquer sur le lien présent dans le mail

L'écran ci-dessous apparaît.

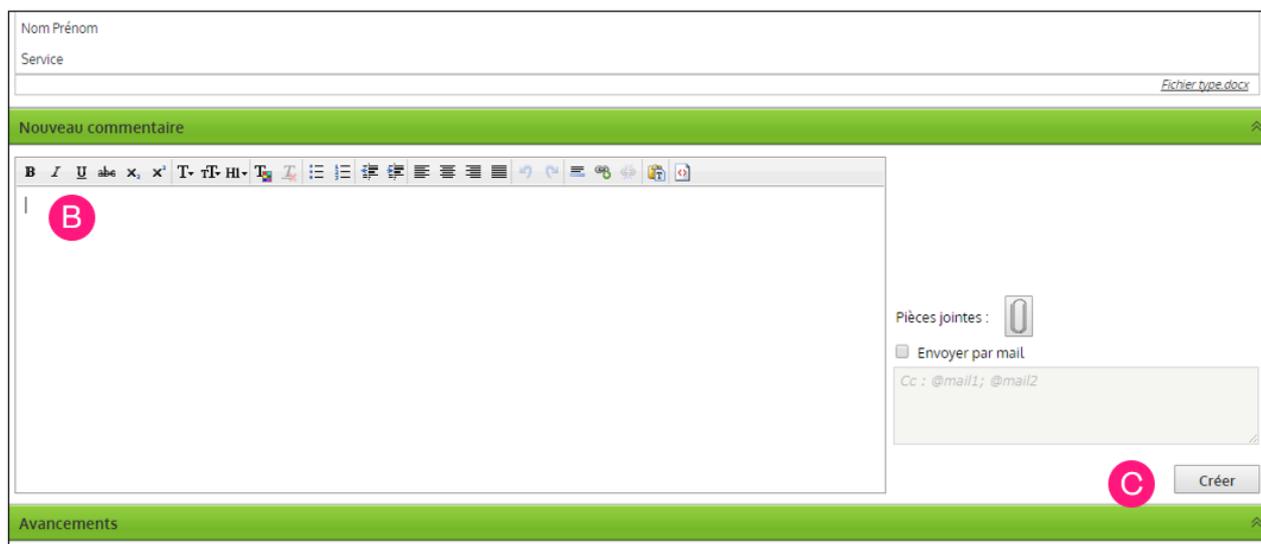
- A. Cliquez sur la barre « Nouveau commentaire »



## Etape 2 sur 2

- B. Saisissez le nouveau commentaire
- C. Validez en cliquant sur « Créer »

**Vous recevrez une copie de votre nouveau commentaire par mail.**



## 5. Utiliser le moteur de recherche

**Bien meilleur qu'un ctrl+F**

### Etape 1 sur 2

Il est possible d'accéder à tous les tickets en insérant un mot clés dans la barre de recherche et en validant en cliquant sur « ok » ou sur la touche « entrée » de votre clavier.

## Manuel d'utilisation de votre outil de gestion des tickets Tick&Help

The screenshot shows the main interface of the Tick&Help tool. At the top, there is a header with 'Syxperiane\_ERP TEST.T.' on the left, a '+ Nouveau Ticket' button, and a search bar containing 'Recherche'. Below the header is a navigation sidebar with icons for 'Tickets', 'Recherche', and 'Utilisateurs'. The main area displays a table of search results. The table has columns for 'N°', 'Créé', 'Utilisateur', 'Résumé', 'Produit', 'Fonction', 'Contrat', and 'N° contrat'. A single row is visible with the following data: '13616', '26/07/2017 15:17', 'TEST TEST', 'Mnémonique / Demande test', 'Divalto', '/ Achats', and an empty cell. Above the table, it says 'En cours 1 ticket(s)'. On the left side of the table, there is a vertical list of status filters: 'En cours' (1), 'En attente' (0), 'Terminé' (0), 'Suspendu' (0), 'Offre Medium' (0), 'Offre Basic' (0), and 'Total' (1).

### Etape 2 sur 2

Une recherche approfondie peut être effectuée en cliquant sur la zone de recherche dans la colonne de gauche.

Les différents menus lui permettront de détailler sa recherche.

The screenshot shows the 'Recherche avancée' (Advanced Search) form. It is divided into several sections for filtering search results:

- Sur un utilisateur:** Includes dropdown menus for 'Utilisateur' and 'Saisi par'.
- Sur un ou plusieurs mots:** Includes three text input fields for 'Mot 1', 'Mot 2', and 'Mot 3', with radio buttons for 'ET' and 'OU' between them.
- Sur une date:** Includes checkboxes for 'Tickets créés', 'Tickets mis à jour', and 'Tickets résolus'. It also has 'Entre' and 'Et' date pickers with a '31' icon.
- Sur un motif:** Includes dropdown menus for 'Nature d'appel' and 'Imputation'.
- Sur un critère:** Includes dropdown menus for 'Produit', 'Urgence', and 'Portefeuille', as well as text input fields for 'Fonction' and 'Statut'.

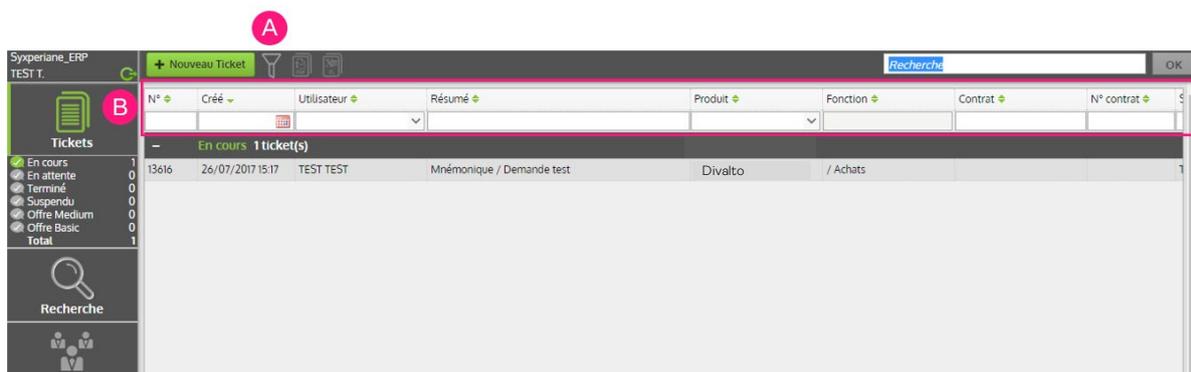
At the bottom right, there is a checkbox 'Conserver mes filtres de ticket de la page d'accueil', and two buttons: 'Rechercher' and 'Effacer'.

## 6. Rechercher avec des filtres

**Vous avez toutes les clés pour trouver ce que vous cherchez**

Vous avez possibilité d'effectuer également une recherche à l'aide du filtre principal représenté par l'icône ci-contre (A), mais également à l'aide des menus déroulants (B).





## 7. Réinitialiser votre mot de passe

Ça peut toujours être utile !

### Etape 1 sur 2

- A. Cliquez sur « mot de passe oublié »



- B. Renseignez votre identifiant de connexion (qui est votre adresse mail). Laissez vide les champs Nom et Mail. Puis cliquez sur « valider »



### Etape 2 sur 2

- C. Suivez les instructions du mail et cliquez sur « sur ce lien »
- D. Créez un nouveau mot de passe et cliquez sur « Valider »

**Le mot de passe d'origine ne pourra pas être restitué mais uniquement modifié.**

## Manuel d'utilisation de votre outil de gestion des tickets Tick&Help



**SYXPERIANE** De : Support Clients SYXPERIANE  
A : **TEST TEST**  
Objet : Récupération de votre mot de passe

Bonjour **TEST TEST**,

Vous venez de faire une demande de récupération de votre mot de passe et/ou de votre identifiant de connexion à Ariane.

Par sécurité, votre mot de passe ne peut pas vous être restitué. Cependant, si vous cliquez [sur ce lien](#) vous pourrez en saisir un nouveau.

Pour rappel, votre identifiant de connexion est **"TEST"**.



Attention, ce lien restera actif jusqu'à demain 10h58. Au-delà, vous devrez refaire une demande.

Cordialement,

Le Support Clients SYXPERIANE-ERP

Se connecter à tick&help

**Réinitialisation de votre mot de passe.**  
Veuillez saisir votre nouveau mot de passe puis le confirmer.  
Vous serez ensuite connecté à la page d'accueil.

Nouveau mot de passe

Confirmation

**Valider**

## 8. Partager votre avis

Pour nous améliorer encore et toujours

### Etape 1 sur 2

À réception du mail de clôture du ticket. Une enquête est proposée.

Vous pouvez y avoir accès :

- Via le lien présent sur le mail
- Ou en retournant sur le ticket et en cliquant sur la ligne « Votre appréciation »

Madame, Monsieur,

Nous vous informons ci-après des termes de la résolution de votre ticket n°13516 par Laura PINEAU :

**Enoncé**

Bonjour,

Lors de "l'action" avec le mnémorème "Nom Mnémorème", je rencontre cette anomalie.

Bonne journée,  
Cordialement,  
Nom Prénom  
Service

**Résolution**

Bonjour,

Votre demande gérée et clôturée. Vous pouvez la réouvrir si nécessaire.

Dans le but d'améliorer les services de la TMA de Syxperiane, vous avez la possibilité de donner votre avis sur le traitement des tickets, en vous rendant dans l'onglet "Votre Appréciation".

Nous restons à votre disposition,  
Cordialement,  
L'équipe Support,

**Nature d'appel** EC Simple

[répondre à l'enquête](#)

Cher(e) Client(e), Suite à votre échange avec notre support, nous aimerions recueillir votre avis afin d'améliorer notre qualité de service. Les résultats de ce questionnaire nous aideront à mieux comprendre vos besoins et toujours mieux vous satisfaire. Merci de nous accorder quelques instants de votre temps. C'est très simple et rapide.

Restant à votre disposition pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez nous contacter au 0811 280 101.

Nous vous prions d'agréer l'expression de nos salutations distinguées.

# Manuel d'utilisation de votre outil de gestion des tickets Tick&Help

**13616 : Mnémonique / Demande test** Convertir en PDF Retour

Créé le	26/07/2017 15:17	Saisi par	TEST TEST	Portefeuille	Terminé	Nature d'appel	EC Simple
Utilisateur	TEST TEST	Affecté à	PINEAU Laura	Statut	Résolu	Imputation	imputable client
Société	Test	Urgence	Faible	Date MEE			
Groupe	-	Lien		Indisponibilité	00h00		
Agence	-	Version					
Téléphone	-	Produit	Divalto				
Mail	lpineau@syxperiane.com	Fonction	Achats				
		Matériel	-				

**Énoncé**

Bonjour,

Lors de "l'action" avec le mnémonique " Nom Mnémonique", je rencontre cette anomalie.

Bonne journée,

Cordialement,

Nom Prénom

Service

[Fichier type.docx](#)

**Nouveau commentaire** ⌵

**Résolution** ⌵

**Avancements** ⌵

**Votre appréciation** ⌵

## Étape 2 sur 2

Notez chacune des parties et validez en cliquant sur « Enregistrer »

**Résolution**

Auteur : PINEAU Laura    Date : 26/07/2017 16:55    Portefeuille : En cours    Statut : A prendre en charge    Mail Envoyé

**Ticket terminé.**

Bonjour,

Votre demande gérée et clôturée. Vous pouvez la réouvrir si nécessaire.

Dans le but d'améliorer les services de la TMA de Syxperiane, vous avez la possibilité de donner votre avis sur le traitement des tickets, en vous rendant dans l'onglet "Votre Appréciation".

Nous restons à votre disposition,

Cordialement,

L'équipe Support,

**Avancements**

**Votre appréciation**

L'accueil téléphonique

★★★★★

Le délai de prise en charge

★★★★★

La qualité de la réponse technique

★★★★★

La traitement de votre demande en général

★★★★★

