



<https://support.novantic.fr>

## Service support utilisateur Novantic Solutions

### Pourquoi cet outil ?

Cet outil nous permet de nous inscrire dans une démarche de **qualité de service**. Il vous offre la possibilité de **nous remonter vos incidents** en ligne et d'en avoir un **suivi complet** beaucoup plus simplement que par e-mail.

Les « tickets » sont les **rapports des problèmes que vous pouvez rencontrer** sur votre système informatique. Ils vous permettent de nous avertir d'un problème que vous rencontrez afin que nous puissions apporter **une solution dans les meilleurs délais**. Dans la mesure du possible, nos interventions se feront toujours à distance et seront soumises à facturation au temps passé si vous ne bénéficiez pas de contrat de maintenance.

Nous sommes automatiquement **avertis par e-mail** à chaque ticket ouvert et à chacune de vos réponses afin d'assurer une **réactivité maximum** de notre part.

Tous les tickets sont traités, puis **enregistrés sur notre système** ce qui nous permet de garder une **traçabilité de toutes nos interventions** pour vous.

L'accès à cette plateforme est entièrement **sécurisé**.

# Sommaire



1. Fonctionnement générale de la plateforme .....	3
2. Ouvrir un nouveau ticket : .....	4
Vous concernant .....	5
Détail du ticket.....	6
3. Vérifier le statut d'un ticket : .....	7
4. Votre problème est résolu .....	8

# 1. Fonctionnement générale de la plateforme

La plateforme vous permet de créer et suivre l'évolution de vos tickets.

Vous pouvez créer vos tickets sans vous encombrer de logins et mot de passes en vous rendant directement sur la page « [Ouvrir un nouveau ticket](#) ».

## **Avertissement par e-mail :**

Cette plateforme gère les e-mails automatiquement. Ainsi vous recevrez des e-mails de confirmations ou de notifications pour chacune des situations suivantes :

- Ouverture d'un nouveau ticket
- Réponse de notre Service support
- Clôture du ticket (clôturé uniquement si votre problème est résolu)
- Lien d'accès au ticket (consultation d'un ticket)

La plateforme possède une troisième fonctionnalité, le FAQ (« Frequently Asked Questions » ou « Foire Aux Questions »).

Cette rubrique accessible par l'onglet « [BASE DE CONNAISSANCES](#) » sera étoffée au fur et à mesure par des procédures que nous rédigerons et jugerons utile de vous communiquer. Celles-ci vous permettront de vous dépanner rapidement de façon autonome si la situation le permet.

**Si vous constatez un dysfonctionnement, vous pouvez nous contacter sur [support@novantic.fr](mailto:support@novantic.fr).**

## 2. Ouvrir un nouveau ticket :

ACCUEIL BASE DE CONNAISSANCES **OUVRIER UN NOUVEAU TICKET** VERIFIER LE STATUT D'UN TICKET

### Ouvrir un nouveau ticket

Veillez remplir le formulaire ci-dessous pour ouvrir un nouveau ticket.

Rubrique d'aide :

#### Vous concernant

Renseignez vos informations personnelles afin de simplifier la prise de contact.

Entreprise :

Service :

Adresse mail :

NOM / Prénom :

Téléphone :

ID TeamViewer :

#### Détail du ticket

Veillez décrire votre problème.

Situation critique :  Cochez si le problème bloque l'ensemble de votre production.

Objet :

Niveau de priorité :

Détail :

Glissez ici vos pièces jointes ou [Parcourir vos fichiers](#)

Vous devez vous rendre dans l'onglet « [OUVRIR UN NOUVEAU TICKET](#) »

Pour soumettre votre ticket, vous avez plusieurs champs obligatoires à remplir \*. Vous devez sélectionner une « **Rubrique d'aide** » parmi plusieurs choix :

- Boite mail
- Imprimante
- Internet
- Poste de travail
- Serveur
- Téléphonie
- Autre

## Vous concernant

**Vous concernant**  
*Renseignez vos informations personnelles afin de simplifier la prise de contact.*

Entreprise :  \*

Service :

Adresse mail :  \*

NOM / Prénom :  \*

Téléphone :  \*

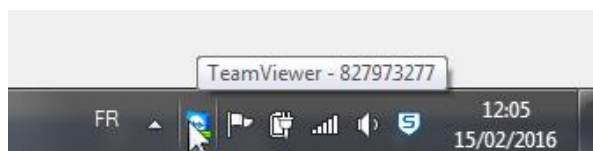
ID TeamViewer :

Pour que votre demande soit traitée le plus rapidement possible, il est indispensable que vous soyez bien identifié et que nous ayons tous les éléments nécessaires pour faciliter notre intervention et notre prise de contact avec vous.

**Adresse mail** : L'adresse mail que vous renseignez vous servira également pour la consultation de vos tickets, vous devez remplir ce champ correctement.

**ID TeamViewer** : Lorsque vous êtes sous contrat de maintenance, vous disposez normalement d'un « ID TeamViewer » récupérable comme ceci :

**Survolez sans cliquer l'icône TeamViewer** dans la barre des tâches pour récupérer votre identifiant à neuf chiffres.



Vous pouvez alors renseigner le champ « **ID TeamViewer** » pour faciliter notre prise en mains à distance si elle s'avérait nécessaire.

## Détail du ticket

**Détail du ticket**  
Veuillez décrire votre problème.

Situation critique :  Cochez si le problème bloque l'ensemble de votre production.

Objet :

Niveau de priorité : Normal ▾

Détail :

<> B I U ↺ ☰ ☷ ↶ ↷ 🖼️ 📺 📄 🔗 ⌵ 🗑️

Détails et précisions sur le problème rencontré.

📎 Glissez ici vos pièces jointes ou [Parcourir vos fichiers](#)

**Situation critique :** Si le problème que vous rencontrez **bloque l'ensemble de la production de votre entreprise ainsi qu'un grand nombre d'utilisateurs**, veuillez cocher la case « **Situation critique** ». Un technicien vous rappellera dès que possible.

**Objet :** Vous devez renseigner l' « **Objet** » de votre ticket de manière intelligible.

**Niveau de priorité :** Il vous permet d'attribuer une importance plus ou moins élevée à votre demande. Si le problème que vous rencontrez n'est pas bloquant, laissez ce paramètre sur **normal**.

**Détail :** C'est dans le champ « **Détail** » que vous expliquerez clairement et précisément votre problème (plus les explications et symptômes seront précis, plus le diagnostic et l'intervention seront rapides).

Vous disposez de tous les outils de mise en page nécessaire à l'expression de votre besoin : Listes, retraits, insertion d'image, vidéo, tableau, lien hypertexte, etc.

Détail :

<> B I U ↺ ☰ ☷ ↶ ↷ 🖼️ 📺 📄 🔗 ⌵ 🗑️

Détails et précisions sur le problème rencontré.

Vous pouvez nous transmettre avec votre ticket plusieurs pièces jointes, en cliquant sur « **Parcourir vos fichiers** » ou en les faisant directement glisser dans l'encadré pointillé (cinq pièce jointe de 2Mo maximum).

📎 Glissez ici vos pièces jointes ou [Parcourir vos fichiers](#)

**Créer** pour valider et nous envoyer votre ticket, **Réinitialiser** pour effacer tous les champs, **Annuler** pour revenir au menu d'accueil.

[CRÉER](#) [RÉINITIALISER](#) [ANNULER](#)

### 3. Vérifier le statut d'un ticket :


**Vérifier le statut d'un ticket**

Veillez fournir votre adresse e-mail et un numéro de ticket. Un liens d'accès vous sera envoyé.

Courriel:

Numéro de billet:

**LIEN D'ACCÈS COURRIEL**



Lorsque notre service support apporte une réponse à l'un de vos tickets, vous êtes automatiquement avertis par email. Si vous souhaitez alors apporter une contre réponse ou une précision à un ticket déjà créé, vous devez vous rendre dans l'onglet « **VÉRIFIER LE STATUT D'UN TICKET** ».

Votre **adresse mail** vous sera alors demandée (Celle utilisée lors de la création du ticket.).

Le **numéro de ticket** que vous souhaitez consulter (Ce numéro vous a été transmis après création de votre ticket sur la plateforme et envoyé par email.) :

#### Après créations :

Votre ticket à bien été créé.




Bonjour Hugo Mouret,

Votre ticket a bien été crée, un technicien va prendre en charge votre demande.

Votre numéro de ticket est le **983177**. Conservez bien ce numéro, il vous sera demandé pour consulter les réponses apportées à votre demande. Chacune de nos réponses vous seront automatiquement transmise par email. Ce numéro vous permet donc de récupérer l'intégralité du dialogue entre vous et notre support si vous le souhaitez.

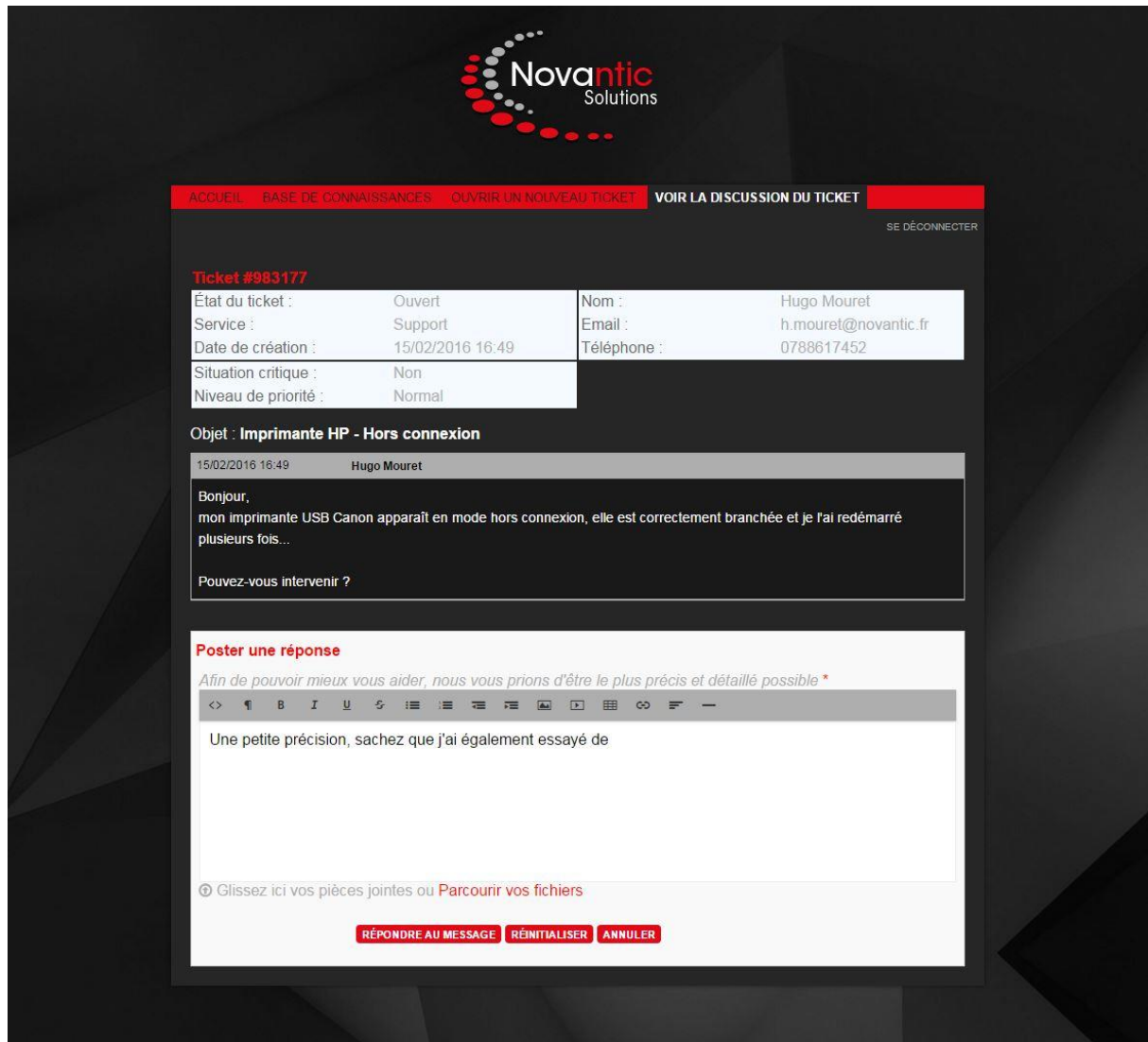
Merci de nous avoir contacté.  
**Le service Support.**

#### Par email :

   noreply Novantic Ticket - Vous venez d'ouvrir un ticket **[#665283]** 12:00

Cliquez ensuite sur le bouton « **LIEN D'ACCÈS COURRIEL** ».

Un lien pour accéder à votre ticket va alors vous être envoyé par email. Il vous redirigera sur votre ticket, avec toutes ses informations. Vous pouvez alors apporter un commentaire supplémentaire, joindre une autre pièce jointe où tout simplement consulter l'intégralité du dialogue entre vous et notre service support.



The screenshot displays the Novantic Solutions web interface for a support ticket. At the top, the Novantic Solutions logo is visible. Below it, a navigation bar contains links for 'ACCUEIL', 'BASE DE CONNAISSANCES', 'OUVRIRE UN NOUVEAU TICKET', and 'VOIR LA DISCUSSION DU TICKET', along with a 'SE DÉCONNECTER' button. The main content area shows the details for 'Ticket #983177'. A table lists ticket metadata: 'État du ticket : Ouvert', 'Service : Support', 'Date de création : 15/02/2016 16:49', 'Situation critique : Non', and 'Niveau de priorité : Normal'. To the right, a smaller table lists user information: 'Nom : Hugo Mouret', 'Email : h.mouret@novantic.fr', and 'Téléphone : 0788617452'. Below this, the subject is 'Objet : Imprimante HP - Hors connexion' and the sender is '15/02/2016 16:49 Hugo Mouret'. The message body reads: 'Bonjour, mon imprimante USB Canon apparaît en mode hors connexion, elle est correctement branchée et je l'ai redémarré plusieurs fois... Pouvez-vous intervenir ?'. A section for 'Poster une réponse' follows, with a prompt to provide precise and detailed information. It includes a rich text editor with the text 'Une petite précision, sachez que j'ai également essayé de' and a file upload area with the text 'Glissez ici vos pièces jointes ou Parcourir vos fichiers'. At the bottom of the response form are three buttons: 'RÉPONDRE AU MESSAGE', 'RÉINITIALISER', and 'ANNULER'.

Si vous souhaitez faire de même avec un autre ticket, cliquez sur le bouton « **SE DÉCONNECTER** » en haut à droite et effectuez la **manipulation précédente** avec un autre numéro de ticket.

## 4. Votre problème est résolu

Vous êtes automatiquement averti par email des changements de statuts de votre ticket ainsi que des réponses apportées par notre service support. Lorsque vous ouvrez un ticket, son état est « **Ouvert** », lorsque le problème est résolu, nous passons le ticket en statut « **Fermé** ».