

MANUEL POUR ASSISTANCE TECHNIQUE ET PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES

GIGARUN INGENIERIE

Vos métiers, nos solutions



<http://www.gigarun.fr/pub/fr/support.html>



Ce document présente le processus de mise en relation et d'interaction des clients Gigarun ingénierie avec le Support technique. Ce document contient des détails clés, tels que les accords de niveau de service, et indique la marche à suivre pour contacter le Support technique Gigarun ingénierie.

Table des matières

Qui nous sommes	3
Dans quels cas contacter le Support technique	3
SOUSSION D'UN TICKET AU SUPPORT TECHNIQUE	4
Portail d'assistance	4
Nos recommandations lors de la soumission d'un ticket	4
Assistance téléphonique	5
Enregistrement d'un message vocal : 0972 266 111	5
SUITE DU PROCESSUS	5
Réponse initiale	5
Analyse	5
Solution	5
ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE	5
Priorité 1 - Critique	6
DÉLAI DE RÉPONSE	6
MISES À JOUR APRÈS LA RÉPONSE INITIALE	6
RÉTROGRADATION D'UN TICKET P1	6
Priorité 2 - Elevée	6

DÉLAI DE RÉPONSE	6
MISES À JOUR APRÈS LA RÉPONSE INITIALE.....	7
Priorité 3 - Moyenne	7
DÉLAI DE RÉPONSE	7
MISES À JOUR APRÈS LA RÉPONSE INITIALE.....	7
Priorité 4 - Basse.....	7
DÉLAI DE RÉPONSE	7
MISES À JOUR APRÈS LA RÉPONSE INITIALE.....	7
UTILISATION DU PORTAIL D'ASSISTANCE TECHNIQUE.....	8
Création d'un ticket.....	8
Sur le portail	8
Afficher mes tickets.....	16
Par email.....	17
Soumettre un ticket sur le portail d'assistance.....	19
Comptes liés au portail d'assistance	19
Première connexion au portail d'assistance	20
CONNEXION, CRÉATION ET CONSULTATION D'UN TICKET pour les gestionnaires.....	20
Connexion au portail d'assistance.....	20
Clôture d'un ticket.....	21
Guide de mise en relation avec le Support technique Gigarun ingénierie	21

Qui nous sommes

Le support technique Gigarun ingénierie est une équipe de contact clientèle spécialisée dans la résolution des questions et incidents techniques liés à l'utilisation des produits Gigarun ingénierie. Il est possible de soumettre une demande via notre ligne d'assistance téléphonique, notre portail d'assistance technique ou votre gestionnaire de compte.

Pour les demandes urgentes, le Support technique Gigarun ingénierie est disponible 24h/24, 7j/7 via notre ligne d'assistance téléphonique, par mail, ou sur notre portail d'assistance en ligne aux heures ouvrables.

L'équipe du support technique Gigarun ingénierie opère depuis nos bureaux de Saint Pierre, Saint Gilles, et fournissent une assistance localisée en anglais ou en français.

Dans quels cas contacter le Support technique

Le rôle de notre équipe est de vous assister dans la résolution des problèmes techniques, la gestion des incidents et l'utilisation générale des produits Gigarun ingénierie.



Ingénierie & conseil TIC - QSE

Tel : 0262 96 72 91 - Fax : 09 72 11 33 27

Email : contact@gigarun.net

Gigarun ingénierie opère comme une seule entité, et les demandes situées en dehors du champ d'application du Support technique sont transférées aux sociétés pertinentes en vue d'une résolution rapide.

Le Support technique offre notamment les services suivants :

Assistance de première ligne lorsque vous contactez notre équipe par téléphone ou soumettez des tickets via le portail d'assistance client

Analyse, dépannage et résolution des tickets soumis

Assistance liée aux fonctionnalités et aux questions générales concernant les produits

SOUSSION D'UN TICKET AU SUPPORT TECHNIQUE

Le support technique Gigarun ingénierie permet de créer des tickets d'assistance via un portail en ligne, ou par téléphone pour les demandes urgentes nécessitant une prise en charge immédiate.

Portail d'assistance

Le portail d'assistance technique Gigarun ingénierie est disponible 24h/24, 7j/7 et permet aux clients de soumettre des tickets en remplissant un simple formulaire.

Une fois soumis, ce ticket sera pris en charge par notre équipe de Support technique, vous pourrez alors suivre sa progression, le mettre à jour, joindre des documents et le clôturer directement depuis le portail.

Le portail est accessible à l'adresse <https://support.gigarun.net> Votre compte de suivi d'entité est créé à la demande par Gigarun ingénierie ou sur demande auprès de votre gestionnaire de compte.

Pour plus d'informations sur la connexion au portail et la soumission de tickets, reportez- vous à la section Utilisation du portail d'assistance technique ci-dessous.

Nos recommandations lors de la soumission d'un ticket

Lors de la soumission d'un ticket via le portail d'assistance, il est essentiel de fournir suffisamment d'informations pour que l'équipe du Support technique puisse le traiter rapidement.

Lors de la soumission d'un ticket, nous vous recommandons de décrire les 5 points suivants :

1. Objectif : Ce que vous vouliez faire
2. Processus : Les étapes réalisées dans l'outil avant de rencontrer le problème
3. Comportement réel : Ce qui s'est produit lorsque l'erreur est survenue, quelle erreur a été renvoyée
4. Comportement attendu : Ce qui aurait dû se produire selon vous
5. Informations contextuelles : Tout changement ou autre problème susceptible d'être lié au comportement observé

Ces points nous permettront de comprendre et de reproduire précisément le problème que vous rencontrez et d'accélérer la résolution de votre ticket d'assistance technique.

Tous les tickets sont consignés et seront visibles sur le portail d'assistance.



Assistance téléphonique

Les numéros à composer pour joindre les lignes d'assistance technique sont répertoriés dans le Guide de mise en relation avec le Support technique Gigarun ingénierie inclus dans ce document.

Les clients souhaitant soumettre un ticket de Priorité 1 doivent contacter l'assistance téléphonique pour une résolution rapide.

L'assistance est disponible entre 09h00 et 17h00 (GMT+4)

Il est possible de soumettre des tickets avec un niveau de priorité inférieur via l'assistance téléphonique, et si une résolution immédiate n'est pas possible, l'expert créera un ticket pour votre compte, qui sera résolu conformément à l'accord de niveau de service décrit plus loin dans ce document.

Enregistrement d'un message vocal : 0972 266 111

Si vous laissez un message vocal destiné au Support technique Gigarun ingénierie, nous vous recommandons de fournir les informations suivantes :

- Nom du client et de l'entreprise
- Numéro de téléphone et/ou adresse email
- Référent technique disponible au sein de votre équipe
- Brève description du problème

SUITE DU PROCESSUS

L'équipe du Support technique sera notifiée de votre message et reviendra vers vous dès que possible.

Réponse initiale

Dès qu'un expert est affecté à votre ticket, vous recevez une notification indiquant que ce dernier est en cours d'analyse. À ce stade, l'expert peut également vous demander toute information complémentaire requise pour résoudre rapidement votre problème.

Analyse

Suite à l'examen initial de votre demande par l'équipe du Support technique, celle-ci vous fournira directement la solution recommandée ou, si une analyse approfondie est requise, l'expert entrera en relation avec les parties pertinentes. Dans certains cas, nous vous demanderons de fournir des informations supplémentaires.

Votre ticket sera mis à jour au moins une fois par jour, sauf s'il en a été convenu autrement.

Solution

Une fois la solution identifiée, l'expert mettra à jour votre ticket et vous demandera de le consulter, puis d'accepter la solution proposée. Une fois cette opération effectuée, le ticket sera clôturé.

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée ou si vous la rejetez pour un autre motif, le ticket sera rouvert et un expert entrera en contact avec vous.

ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE

Priorité = Réponse initiale



1. Priorité 1 = 4 heures (critique)
2. Priorité 2 = 1 jour ouvrable (élevée)
3. Priorité 3 = 2 jours ouvrables (moyenne)
4. Priorité 4 = 4 jours ouvrables (basse)

Priorité 1 - Critique

Les tickets de Priorité 1 (ou P1 – critique) correspondent aux incidents affectant directement l'utilisation matérielle de votre système et ayant un impact majeur sur le revenu ou les ressources, ou encore à une dégradation globale des performances rendant vos systèmes inutilisables.

L'accord de niveau de service (ou SLA) définit les normes établies en termes de temps de réponse et de gestion des tickets.

DÉLAI DE RÉPONSE

Les tickets P1 reçoivent une réponse initiale sous 2 heures. Lors de la soumission d'un ticket P1 en dehors des heures ouvrables, nous vous recommandons d'appeler l'assistance téléphonique Gigarun ingénierie afin d'entrer en relation avec un expert. L'enregistrement d'un message vocal déclenchera une alerte d'urgence.

MISES À JOUR APRÈS LA RÉPONSE INITIALE

Sauf s'il en a été convenu autrement, des mises à jour seront fournies toutes les heures jusqu'à ce que le problème soit résolu ou que le ticket soit rétrogradé à un niveau de priorité inférieur.

Les tickets P1 sont suspendus en dehors des heures ouvrables standard.

RÉTROGRADATION D'UN TICKET P1

Un ticket P1 peut être rétrogradé à un niveau de priorité inférieur par le Support technique Gigarun ingénierie.

Le Support technique Gigarun ingénierie peut rétrograder un ticket à un niveau de priorité inférieur dans les cas suivants :

- Si un client demande une rétrogradation
- Lorsqu'aucun impact majeur sur le revenu, les ressources ou les performances n'affecte directement le fonctionnement de vos systèmes
- Lorsqu'aucune réponse n'est reçue de la part de la personne qui a soumis le ticket
- Lors d'une demande d'analyse des causes fondamentales liée à un problème non courant

Priorité 2 - Elevée

Un ticket P2 (priorité élevée) correspond à un problème ayant un impact significatif sur l'activité ; toutefois les opérations peuvent se poursuivre avec des performances réduites. Le problème affecte sensiblement une certaine partie des opérations métier et de la productivité normales du client. Aucune solution de contournement n'est disponible ou celle proposée ne résout pas le problème de façon satisfaisante.

Nous vous recommandons de soumettre les tickets P2 via le portail d'assistance.

DÉLAI DE RÉPONSE

Les tickets P2 reçoivent une réponse initiale sous 1 jour ouvrable.



Ingénierie & conseil TIC - QSE

Tel : 0262 96 72 91 - Fax : 09 72 11 33 27

Email : contact@gigarun.net

MISES À JOUR APRÈS LA RÉPONSE INITIALE

Sauf s'il en a été convenu autrement, des mises à jour seront fournies chaque jour jusqu'à ce qu'une solution soit identifiée.

Priorité 3 - Moyenne

Un ticket de priorité 3 (moyenne) correspond à un incident ayant un impact mineur sur l'activité du client, tel qu'un problème logiciel entraînant des restrictions minimales pour l'activité du client en termes de fonctionnalité et d'utilisabilité, ou pour lequel une solution de contournement satisfaisante existe.

Nous vous recommandons de soumettre les tickets P3 via le portail d'assistance.

DÉLAI DE RÉPONSE

Les tickets P3 reçoivent une réponse initiale sous 2 jours ouvrables.

MISES À JOUR APRÈS LA RÉPONSE INITIALE

Sauf s'il en a été convenu autrement, des mises à jour seront fournies chaque jour jusqu'à ce qu'une solution soit identifiée.

Priorité 4 - Basse

Un ticket de priorité 4 (basse) correspond à un incident n'ayant pas d'impact sur l'activité du client, tel qu'un problème logiciel entraînant des lenteurs en termes de fonctionnalité et d'utilisabilité, ou pour lequel une solution de contournement existe. Le client peut également avoir une question concernant la documentation, l'utilisation du produit, ou un autre aspect.

Nous vous recommandons de soumettre les tickets P4 via le portail d'assistance.

DÉLAI DE RÉPONSE

Les tickets P4 reçoivent une réponse initiale sous 4 jours ouvrables.

MISES À JOUR APRÈS LA RÉPONSE INITIALE

Sauf s'il en a été convenu autrement, des mises à jour seront fournies chaque semaine jusqu'à ce qu'une solution soit identifiée.

Chaque compte client identifié dans la plateforme support dispose d'un niveau de priorité par défaut et correspondant au niveau de service souscrit contractuellement. Ce niveau de service est défini conjointement avec le client par Gigarun lors de la revue de contrat au moment de sa signature.



Ingénierie & conseil TIC - QSE

Tel : 0262 96 72 91 - Fax : 09 72 11 33 27

Email : contact@gigarun.net

Name / Description		Couleur	
Nom de la catégorie	B&amp;o	Background Color ?	#a1a5d1
Category Group	Sous contrat	Foreground Color ?	#d12323
Description	Description	Display Border ?	☐ OUI ☒ NON
Basic Properties			
Choisir la Priorité ?	Basse	Assignement-Automatique	☐ OUI ☒ NON
Utilisateur	Basse	Visibilité	☐ Public
Manager	Moyenne		☒ Private
	Élevée		
	* critique *		

UTILISATION DU PORTAIL D'ASSISTANCE TECHNIQUE

Création d'un ticket

Vous disposez de 3 moyens de création de ticket :

Sur le portail

Accéder au portail à l'aide d'un navigateur internet compatible (Chrome ou Firefox) à vous rendant à l'adresse <https://support.gigarun.net>



Ingénierie & conseil TIC - QSE

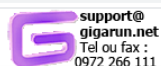
Tel : 0262 96 72 91 - Fax : 09 72 11 33 27

Email : contact@gigarun.net

support.gigarun.net



Service support Gigarun
Tél & Fax : 0972 266 111



support@
gigarun.net
Tél ou fax :
0972 266 111

Support Gigarun V2

ACCUEIL

Demande

BASE de CONNAISSANCE

Calendar

Français

Support Gigarun V2 / Support Gigarun V2

Voir votre Demande

Numéro de Référence de votre Demande :

Numéro de Référence de votre Demande

Votre Adresse E-mail :

Votre Adresse E-mail

☐ Se rappeler de mon adresse E-mail

Voir votre Demande

Search the Knowledgebase

Recherche



**Soumettre une Demande
d'Assistance**
Inscrivez-vous et Demandez une
Assistance en Ligne



Voir une Demande d'Assistance
Connectez-vous et Suivez vos
Demandes d'Assistance



BASE de CONNAISSANCE
Voir la Totalité de la Base de
Connaissance



Calendar
View upcoming events

Top Knowledgebase Articles

Affichage

RE: [#BFA-223-64667]: augmentation de la taille du volume impossible sur volume statique QNAP après changement des disques par disques de capacité supérieure

47

Latest Knowledgebase Articles

Aucun Article

Équipe Support

Déclaration d'accessibilité || Politique de confidentialité || Log in || Hébergement par Ovh || Copyright gigarun ingenierie © 2018

Pour créer un ticket, cliquez sur le bouton  « Soumettre une Demande d'Assistance » (Créer un ticket). Un formulaire simple s'affiche alors, vous demandant de fournir les informations relatives à votre demande.



Ingénierie & conseil TIC - QSE

Tel : 0262 96 72 91 - Fax : 09 72 11 33 27

Email : contact@gigarun.net

Soumettre une Demande d'Assistance

Information générale

Votre Nom *

Votre Nom



Saisir votre Nom

Votre Adresse E-mail *

Votre Adresse E-mail

Confirmer votre E-mail *

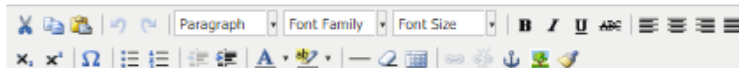
Confirmer votre E-mail

Votre message

Objet de votre Demande *

Objet de votre Demande

Message *



Path: p

Pièces Jointes :

Drag files here or click the 'Add File' button below to select files to upload.

Merci de compléter tous les champs et de facultativement insérer une pièce jointe (capture d'écran ; fichier zip ; document etc...)

Dans cette procédure il n'est pas possible de prioriser la demande. Celle-ci sera alors automatiquement priorisée en fonction du niveau de service que vous avez demandé contractuellement (1-2-3) :

Priorité = Réponse initiale

5. Priorité 1 = 4 heures (critique)
6. Priorité 2 = 1 jour ouvrable (élevée)
7. Priorité 3 = 2 jours ouvrables (moyenne)
8. Priorité 4 = 4 jours ouvrables (basse)

Si vous acceptez la géolocalisation à l'ouverture du formulaire une fenêtre indiquera votre position géographique au moment de la demande :

Prévention du SPAM: *

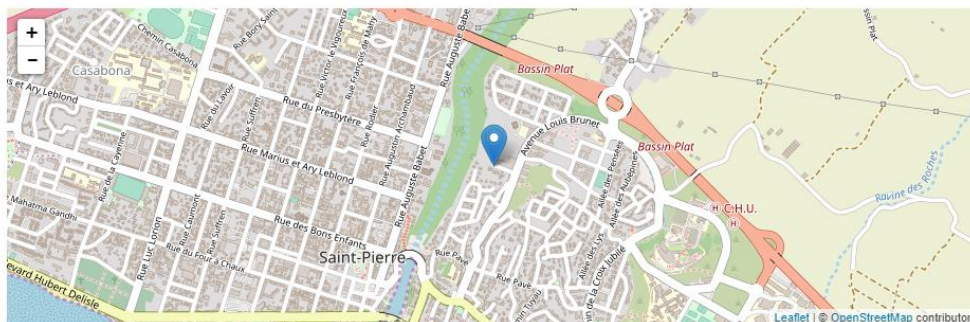


Je ne suis pas un robot



reCAPTCHA
Confidentialité - Conditions

Location:



Avant d'adresser votre Demande au Centre d'Assistance, Merci de vérifier les points suivants :

Toutes les Informations Nécessaires ont été remplies.

Toutes vos Informations sont correctes et sans erreurs.

Nous respectons les Obligations du Règlement Général de la Protection des Données et nous Enregistrons :

41.213.215.63 Votre Adresse IP

La Date et l'Heure de votre Message

[Soumettre votre Demande au Centre d'Assistance](#)

[Déclaration d'accessibilité](#) || [Politique de confidentialité](#) || [Log in](#) || [Hébergement par Ovh](#) || [Copyright gigarun ingenierie © 2018](#)

Il vous faut ensuite activer la coche de prévention contre le spam :



Je ne suis pas un robot



reCAPTCHA
Confidentialité - Conditions

Puis cliquer sur « Soumettre votre Demande au Centre d'Assistance » :

[Soumettre votre Demande au Centre d'Assistance](#)

Un accusé de réception de votre demande apparaît alors avec votre numéro de demande ; un lien pour voir votre demande ; et une information peut apparaître pour vous prévenir si la notification par email vous a été effectuée avec succès ou pas. Cette notification par email sert à vous informer de l'arrivée de votre demande dans la plateforme de support ; et vous fournit un lien de suivi de votre demande.

En cas d'échec de notification vers votre boîte mail veuillez noter et conserver le numéro de demande pour retrouver et annoter celle-ci dans la plateforme de support.

Support Gigarun V2



[Support Gigarun V2](#) / [Support Gigarun V2](#) / Référence de demande envoyée

Succès: Demande Soumise

Votre demande a été soumise avec succès! Référence de votre Demande: **768-42E-EX9T**

Pas d'E-mail de confirmation?

Nous avons envoyé un message de confirmation à votre adresse E-mail. Si vous ne le recevez pas d'ici quelques minutes, vérifiez votre dossier de spams. Marquez le message comme **Non SPAM** pour éviter les problèmes lors de la réception de nos prochains messages.

[Voir votre Demande](#)

Note: N'a pas pu envoyer de Notifications par E-mail. Envoyer un Message à L'Administrateur postmaster@gigarun.net

[Déclaration d'accessibilité](#) || [Politique de confidentialité](#) || [Log in](#) || [Hébergement par Ovh](#) || Copyright gigarun ingenierie © 2018

En cas de réussite de l'émission de la prise en compte de la demande vous verrez une fenêtre identique sans note d'information de non-remise :

Support Gigarun V2



[Support Gigarun V2](#) / [Support Gigarun V2](#) / Référence de demande envoyée

Succès: Demande Soumise

Votre demande a été soumise avec succès! Référence de votre Demande: **EXS-VB3-5311**

Pas d'E-mail de confirmation?

Nous avons envoyé un message de confirmation à votre adresse E-mail. Si vous ne le recevez pas d'ici quelques minutes, vérifiez votre dossier de spams. Marquez le message comme **Non SPAM** pour éviter les problèmes lors de la réception de nos prochains messages.

[Voir votre Demande](#)

[Déclaration d'accessibilité](#) || [Politique de confidentialité](#) || [Log in](#) || [Hébergement par Ovh](#) || Copyright gigarun ingenierie © 2018

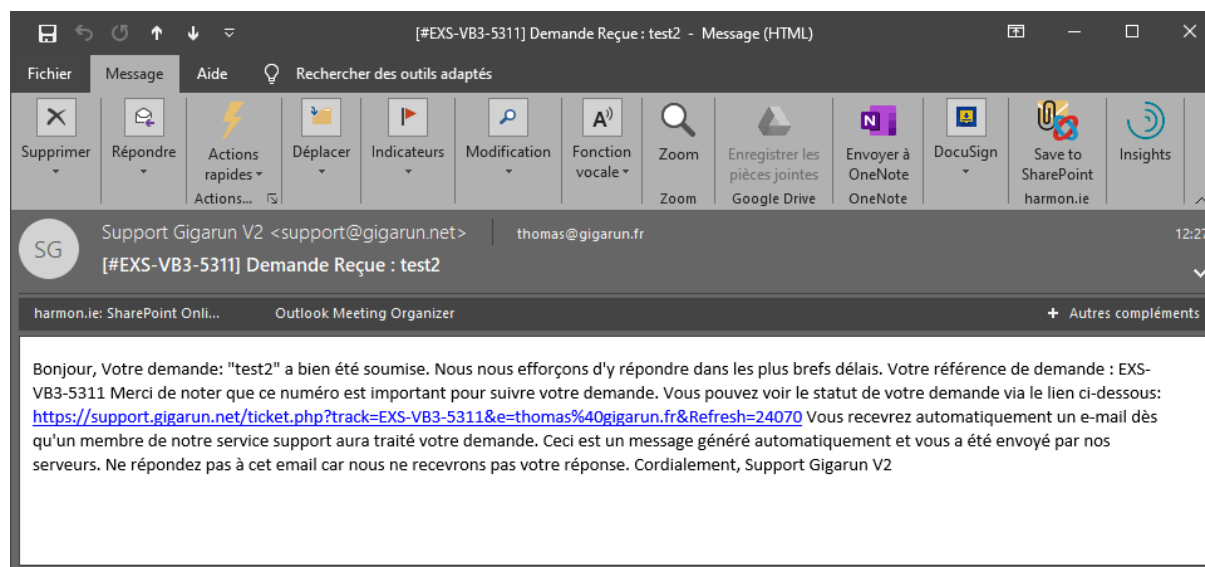


Ingénierie & conseil TIC - QSE

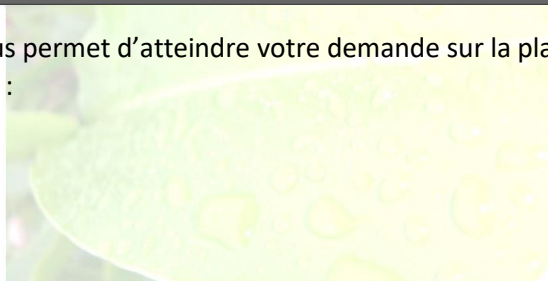
Tel : 0262 96 72 91 - Fax : 09 72 11 33 27

Email : contact@gigarun.net

Vous recevez alors un email reprenant les informations de votre demande ainsi qu'un lien de suivi de ticket :



Ce lien vous permet d'atteindre votre demande sur la plateforme de suivi ; pour consultation et impression éventuelle :



Support Gigarun V2



[Support Gigarun V2](#) / [Support Gigarun V2](#) / [Voir tickets](#) / ID suivi de Cas: EXS-VB3-5311

Quick Help

Here is the information on your ticket. You can add a reply to this ticket, close it, or re-open the ticket if applicable.

Voir votre Demande: EXS-VB3-5311 (ID du Ticket: 2246)

test2

[🔄 Rafraichir cette Page](#)

Créé le: 2020-01-09 12:26:54

Mis à jour : 2020-01-09 12:26:54

[Close Ticket](#)

STATUT

Nouveau

DERNIÈRE RÉPONSE

Thomas Cassen

CATÉGORIE

General

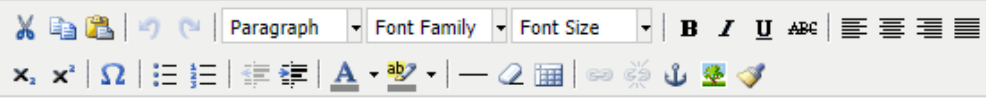
RÉPONSES

0

Et d'ajouter des éléments a cette demande si nécessaire :

Ajouter une réponse

Message : *



Path: p

This field is required

Pièces Jointes :

Drag files here or click the 'Add File' button below to select files to upload.

+Ajouter un fichier

[Limites de Téléchargement de Fichiers](#)

Soumettre votre Réponse

Thomas Cassen

thomas@gigarun.fr

Date: 2020-01-09 12:26:54

 Imprimer

Message :

test2

[Déclaration d'accessibilité](#) || [Politique de confidentialité](#) || [Log in](#) || [Hébergement par Ovh](#) || [Copyright gigarun ingenierie](#) © 2018

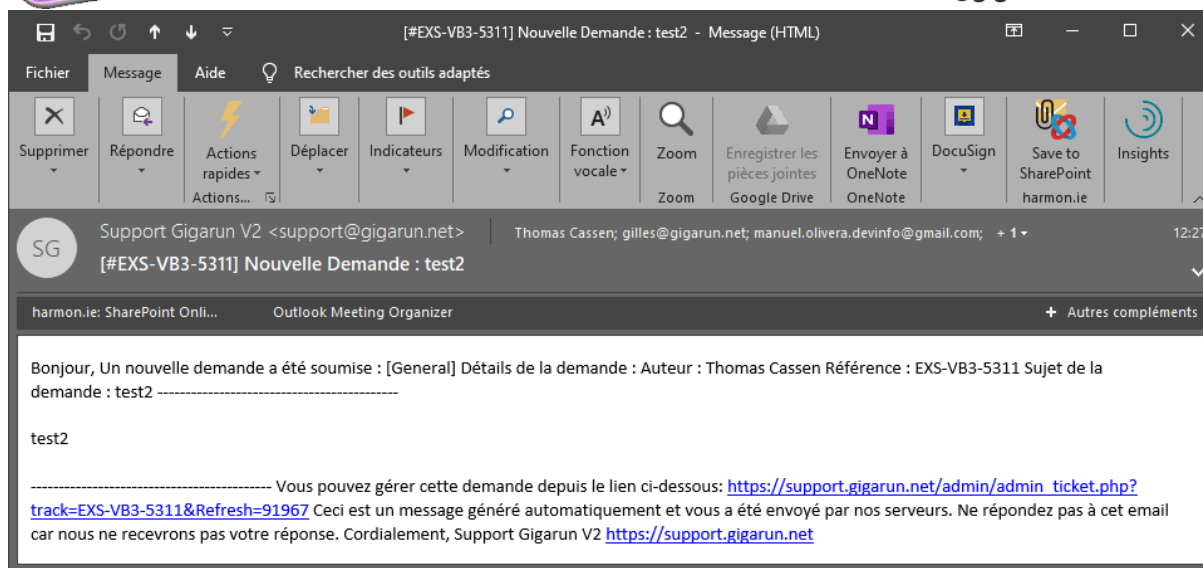
Les techniciens recevront également un email reprenant les éléments de votre demande et un lien d'accès à votre demande :



Ingénierie & conseil TIC - QSE

Tel : 0262 96 72 91 - Fax : 09 72 11 33 27

Email : contact@gigarun.net



Si vous n'êtes pas référent technique vous ne pourrez pas gérer les tickets.

Si vous disposez d'un compte de gestion des tickets (le référent technique client peut en avoir un a la demande) ce lien vous permet de gérer les demandes et de les prioriser.

Afficher mes tickets



Voir une Demande d'Assistance

Connectez-vous et Suivez vos
Demandes d'Assistance

Ce bouton vous permet d'accéder à l'interface de suivi des demandes :



Ingénierie & conseil TIC - QSE

Tel : 0262 96 72 91 - Fax : 09 72 11 33 27

Email : contact@gigarun.net

Support Gigarun V2



[Support Gigarun V2](#) / [Support Gigarun V2](#) / [Voir tickets](#)

Quick Help

Please fill out the required information on the right to view your ticket. If you forgot your Ticket tracking ID, click "Forgot tracking ID".

Voir une Demande d'Assistance

Numéro de Référence de votre Demande

Votre Adresse E-mail

☒ Se rappeler de mon adresse E-mail

Voir votre Demande

[Numéro de Référence de Demande Oublié ?](#)

[Déclaration d'accessibilité](#) || [Politique de confidentialité](#) || [Log in](#) || [Hébergement par Ovh](#) || [Copyright gigarun ingenierie](#) © 2018

Pour aller plus loin il vous faudra fournir votre numéro de ticket ainsi que l'email de la personne ayant créé le ticket.

Par email

Vous pouvez également soumettre une demande par simple envoi d'email sur l'adresse support@gigarun.net ;



Ingénierie & conseil TIC - QSE

Tel : 0262 96 72 91 - Fax : 09 72 11 33 27

Email : contact@gigarun.net



inGénierie & conseil TIC - QSE

<https://support.gigarun.net>

Procédure support de site infogéré - télésurveillé :

Préciser le client ; la nature de la demande + degré d'urgence

PAR EMAIL

support@gigarun.net

PAR TELEPHONE

0972266111 + message

PAR INTERNET

<https://support.gigarun.net>



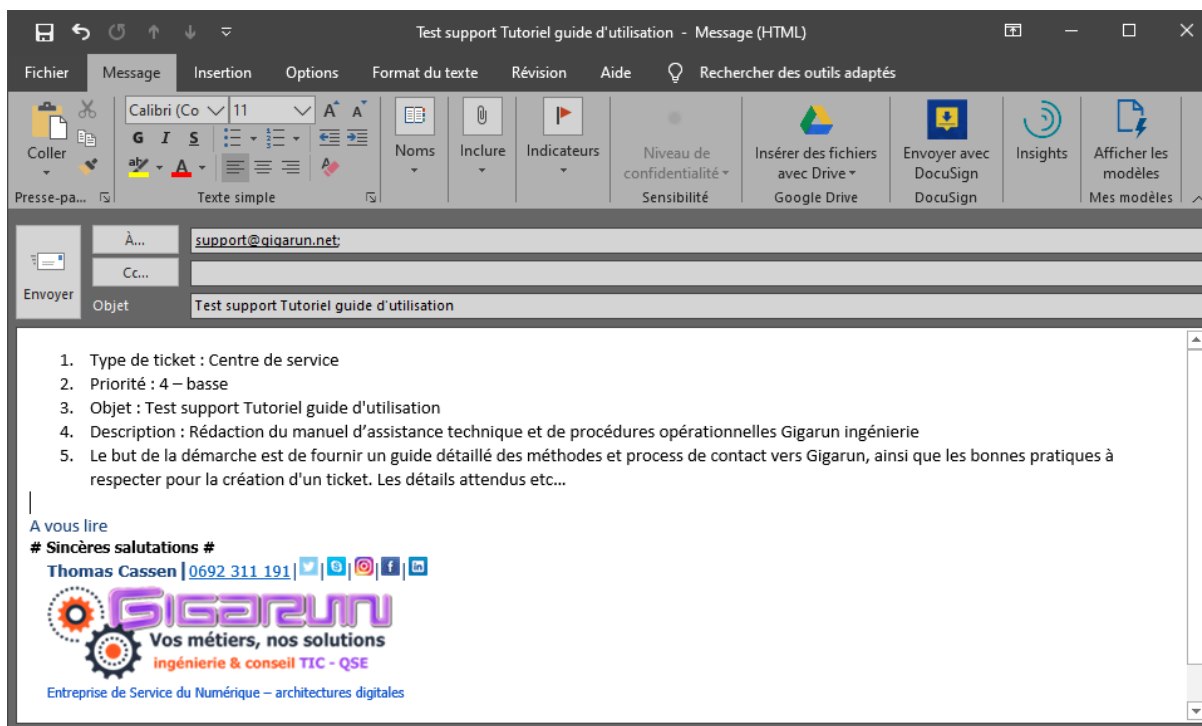
il vous faudra alors obligatoirement respecter les exigences suivantes :

1. **Type de ticket :** Définissez le type de la demande d'assistance que vous soumettez.
 - Problème : Définir les erreurs ou problèmes techniques liés à un produit Gigarun ingénierie
 - Demande de service : Concerne les opérations spécifiques à réaliser sur un produit Gigarun ingénierie fonctionnant normalement et sans erreur, telles que la création d'un nouvel identifiant utilisateur ou d'un nouveau workflow, ou encore une demande d'importation/exportation...
 - Centre de service : Pour obtenir de l'aide concernant l'utilisation effective d'un produit Gigarun ingénierie fonctionnant correctement
 - Délivrabilité : Pour les produits Email et SMS avec lesquels vous rencontrez des problèmes de remise des messages
2. **Priorité** : Il existe 4 niveaux de priorité. Reportez-vous à la section « Accord de niveau de service » ci-dessus pour plus de détails.
3. **Objet** : Une brève description du problème que vous souhaitez soumettre au Support technique
4. **Description** : Une description détaillée de votre problème, permettant au Support technique de l'analyser et de le reproduire

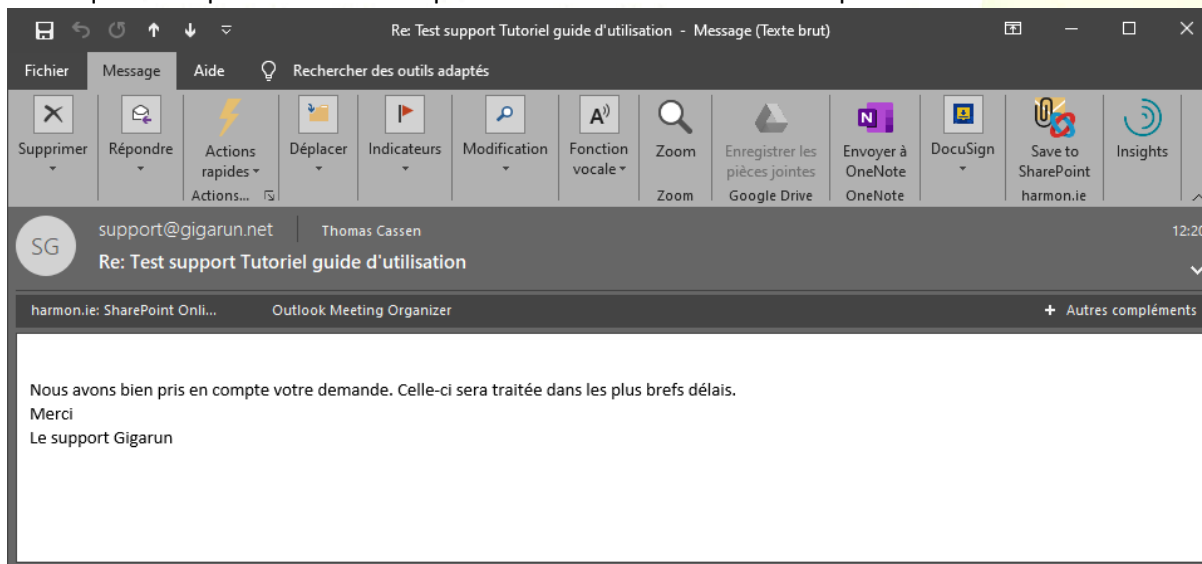
Lors de la soumission d'un ticket, facultativement ; nous recommandons d'inclure les informations suivantes dans la description, afin de fournir au support technique une vue d'ensemble claire du problème à traiter :

5. **Objectif** : Quel était le but de votre démarche ?
6. **Processus/workflow** : Quelles opérations avez-vous réalisées ?
7. **Comportement réel** : Que s'est-il passé ?
8. **Comportement attendu** : Qu'aurait-il dû se passer ?
9. **Informations contextuelles** : Des changements récents ou problèmes connexes sont-ils survenus ?
10. **Liste de surveillance** : La liste des personnes que vous souhaitez notifier automatiquement lorsque le Support technique ajoute des mises à jour

11. Joindre des fichiers : Cette option permet de joindre des fichiers, tels que des captures d'écran, des fichiers de données...



Une fois les éléments renseignés, cliquez sur le bouton envoyer de votre messagerie pour transmission au Support technique. Un répondeur automatique vous confirmera la bonne réception de la demande :



Lorsque la plateforme aura dispatché votre demande ; le numéro du ticket vous sera envoyé par retour d'email.

Soumettre un ticket sur le portail d'assistance

Comptes liés au portail d'assistance

Votre compte d'accès au portail est créé automatiquement par Gigarun ingénierie ou sur demande auprès de votre gestionnaire de compte. Ce compte est affecté au référent client ; c'est-à-dire qu'il est utilisé par la personne définie conjointement



Ingénierie & conseil TIC - QSE

Tel : 0262 96 72 91 - Fax : 09 72 11 33 27

Email : contact@gigarun.net

Première connexion au portail d'assistance

Lors de votre première connexion au portail d'assistance, vous pouvez réinitialiser le mot de passe de votre compte.

Support Gigarun V2 [Demandes d'Assistance](#) [BASE de CONNAISSANCE](#) [Calendar](#) [RAPPORTS](#)

Thomas Cassen [PARAMETRES](#)

Profil de Admin

Les champs obligatoires sont signalés par *

Langue préférée: Français

Informations sur le profil **Signature** **Préférences** **Notifications**

Nom *
Thomas Cassen

Votre Adresse E-mail *
thomas@gigarun.eu

Nom d'utilisateur *
Admin

Nouveau mot de passe
.....

Confirmer le Mot de Passe
Confirmer le Mot de Passe

Longueur du Mot de Passe

Mettre à jour le profil

Dans le menu haut ; cliquer sur votre nom fait apparaitre votre fiche profil. Il vous suffit de la modifier et de cliquer sur « mettre à jour le profil »

Si l'opération réussit, une notification confirmant la réinitialisation du mot de passe s'affiche à l'écran.

Si une erreur se produit, contactez votre gestionnaire de compte.

CONNEXION, CRÉATION ET CONSULTATION D'UN TICKET pour les gestionnaires

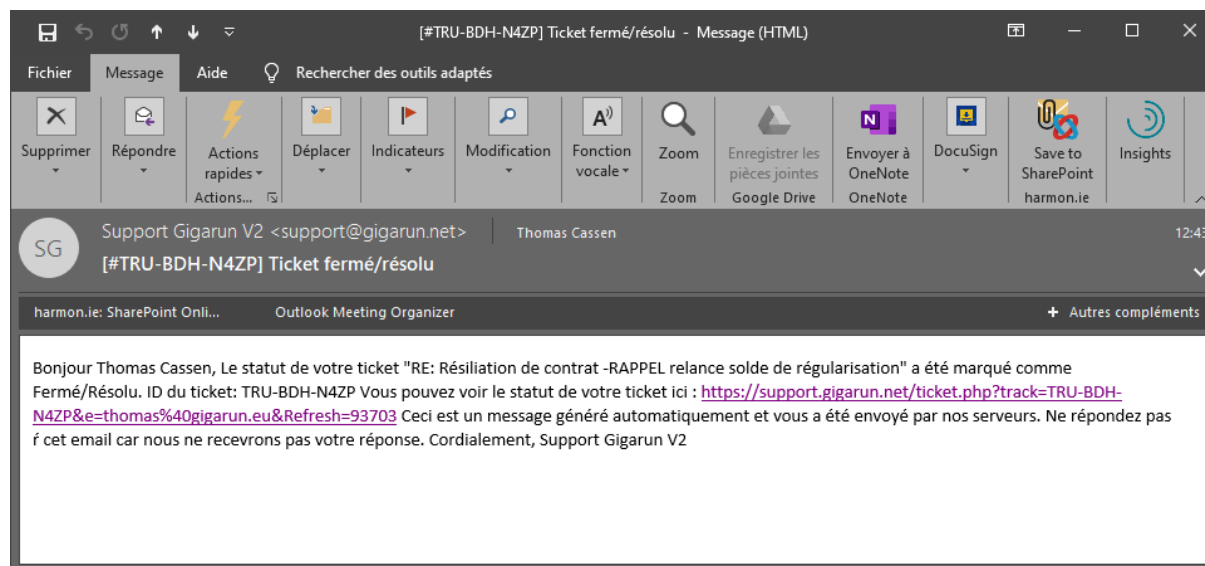
Connexion au portail d'assistance

L'adresse du portail d'assistance pour les gestionnaires est <https://support.gigarun.net/admin/>

Une fois connecté, le menu principal s'affiche, vous permettant de créer ou de consulter des tickets.

Clôture d'un ticket

Lorsqu'un ticket résolu est clos par le technicien, vous recevez automatiquement un email le précisant et vous fournissant les informations nécessaires ; ainsi que le lien vous permettant de consulter ou rouvrir la demande si vous jugez cela nécessaire.



Guide de mise en relation avec le Support technique Gigarun ingénierie