

Création de votre espace client sur notre système d'assistances clientèle.



Créé par : **HENRY Alexis,**

Le 01/06/2022.

Modifié par : **HENRY Alexis,**

Le 01/06/2022.

Version du document : **1.0**

Sommaire

Sommaire	1
Gestion des services d'assistances	1
Qu'utilisons-nous ?	1
Pourquoi avoir mis cela en place ?	1
Un gain de temps pour tout le monde !	1
Espace client.....	2
Utilisations.....	2
Identifiants	2
Habilitations	2
Fonctionnalités disponibles	3

Gestion des services d'assistances

Par ce document, nous souhaitons vous informer que nous avons mis en place, au sein de notre société, un système de gestion des services d'assistances. Cela nous permet de faciliter la gestion des incidents ainsi que leurs traitements.

Qu'utilisons-nous ?

Le logiciel que nous utilisons s'appelle GLPI. C'est un logiciel libre de gestion des services informatiques et de gestion des services d'assistance. Il dispose d'énormément de fonctionnalités permettant de simplifier le quotidien de nos techniciens et par la même occasion celui de nos clients.

Pourquoi avoir mis cela en place ?

Au fil des années, nous avons observés qu'à la suite d'un incident ou après avoir rencontré un problème, les clients pouvaient avoir du mal à trouver l'endroit où contacter rapidement un technicien. De ce fait depuis quelques temps, nous avons opté pour ce logiciel qui permet d'assurer à nos clients un traitement de leur ticket dans les plus brefs délais. Ainsi qu'un système permettant la création de ceux-ci plutôt simplement.

Un gain de temps pour tout le monde !

Cela fera gagner, aux clients autant qu'à nous, énormément de temps. Dès lorsqu'un client rencontre un problème et en rédige un ticket, ce logiciel assure au client un traitement et une réponse dans la journée. Cela permet de visualiser plus précisément les différents problèmes/incidents et de ce fait rend le traitement de ceux-ci plus rapide.

Espace client

En tant que client, vous possédez un espace client qui vous donnera accès à certaines fonctionnalités que vous pourrez voir ci-dessus.

L'accès à votre espace client se fera par ce lien :

- <https://cci-btssio.ovh/>

Utilisations

Nous vous avons fournis, ci-joint au présent document, un manuel d'utilisation de votre espace client. Lequel vous permettra de visualiser les manipulations à effectuer pour les différentes fonctionnalités.

S'il ne vous a pas été fourni, veuillez nous contacter au 03 81 49 38 92.

Identifiants

Si nous vous avons fait parvenir ce document, vous devriez recevoir vos identifiants dans un délais maximum de 30 minutes, et ce par courrier électronique.

Dans le cas contraire, veuillez nous contacter au 03 81 49 38 92.

Ces identifiants sont confidentiels, vous êtes tenu de ne pas les divulguer. En cas de perte, ou quelconque problème/demande en lien avec vos identifiants, vous êtes prié de contacter au plus vite notre service informatique.

Habilitations

Votre compte client possède un certain niveau d'habilitation qui vous permet d'accéder uniquement aux fonctionnalités listées ci-dessous.

Fonctionnalités disponibles

Avec votre compte client, vous aurez accès aux fonctionnalités suivantes :

- Visualisation de tous les tickets (en cours, en attente,...),
- Création d'un ticket,
- Réservation de matériel informatique,
- Accès à une foire aux questions.