

## PRÉSENTATION DE LA SOLUTION

Afin d'offrir un meilleur service à la clientèle et dans le but d'assurer un meilleur suivi des demandes de soutien informatique, nous avons mis en place un nouveau portail pour gérer vos demandes de soutien informatique. Ce portail vous permet d'effectuer une demande de soutien informatique, mais aussi de voir le statut et le suivi de vos demandes de soutien. Enfin, vous pouvez aussi consulter l'historique de vos demandes de soutien en cas de besoin.

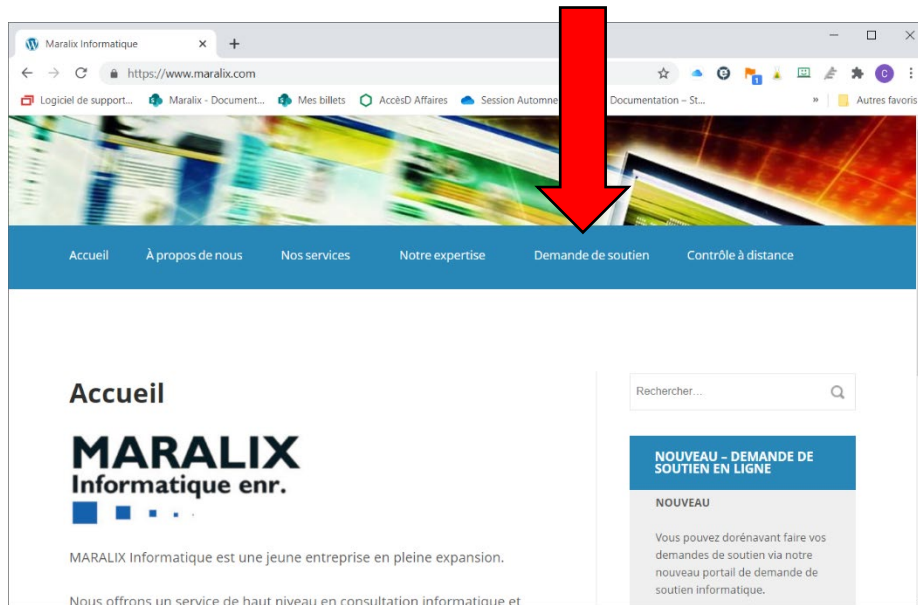
## PRÉREQUIS

- Avoir accès à un poste de travail qui a accès à Internet
- Avoir accès à un navigateur Internet, le navigateur Internet Google est recommandé, mais n'est pas obligatoire
- Avoir une adresse courriel valide

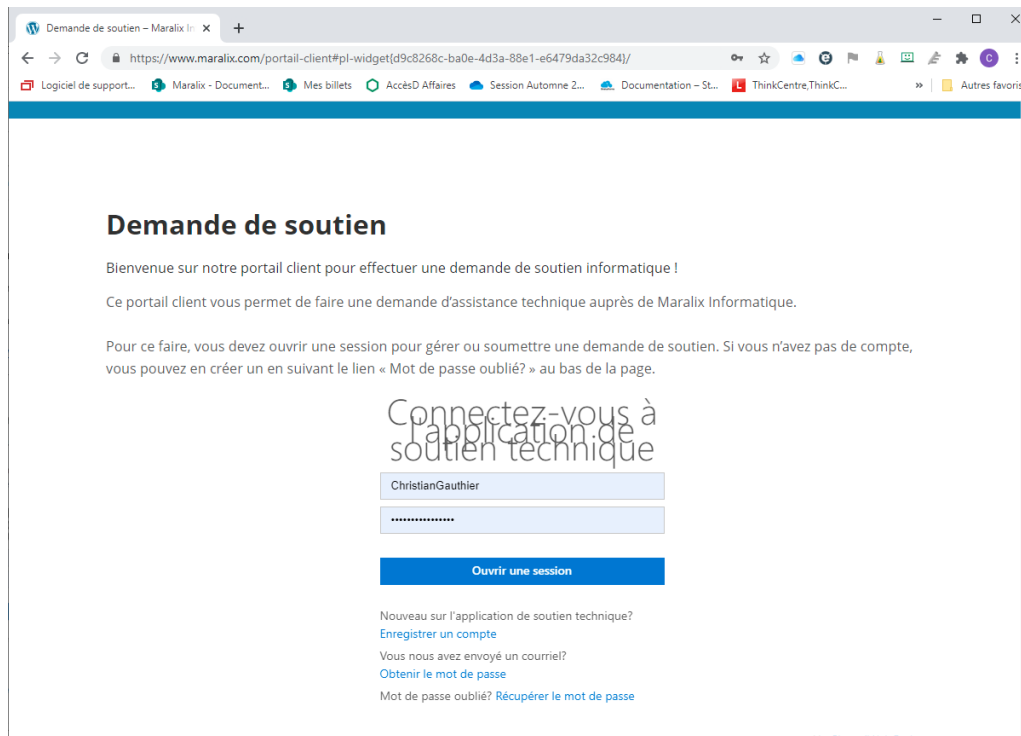
## ÉTAPES À SUIVRE POUR ACCÉDER AU PORTAIL

### Procédure à suivre pour accéder au portail de soutien informatique

- 1- Sur votre ordinateur, démarrez un navigateur Internet. Le navigateur Google Chrome est à privilégier. Ensuite, accédez au site suivant : <http://www.maralix.com> et cliquez sur « Demande de soutien » dans le ruban bleu en haut à droite.



La fenêtre d'accès au portail s'affichera :



- 2- Dans cette fenêtre, il faut maintenant ouvrir une session afin d'accéder au portail. Si vous utilisez ce portail pour la première fois, vous devrez vous inscrire en suivant les étapes: « Création d'un nouveau compte », sinon sautez à l'étape d'ouverture de session plus loin.

**Création d'un nouveau compte**

Pour procéder à la création d'un nouveau compte au portail suivez les étapes suivantes :

- 1- Cliquez sur « Enregistrer un compte » au bas de l'écran. Inscrire les informations suivantes :  
Nom d'affichage : votre nom au complet par exemple : Christian Gauthier  
Courriel : votre adresse courriel

Vous devez aussi cocher la case « Je ne suis pas un robot », si en cochant cette case, on vous demande de choisir les images associées à un thème, vous devez le faire afin de confirmer que vous êtes bien une personne physique. Cliquez sur « Soumettre » pour envoyer votre demande.

- 2- Par la suite, l'écran de définition du mot de passe s'affichera:

**Demande de soutien**

Bienvenue sur notre portail client pour effectuer une demande de soutien informatique !

Ce portail client vous permet de faire une demande d'assistance technique auprès de Maralix Informatique.

Pour ce faire, vous devez ouvrir une session pour gérer ou soumettre une demande de soutien. Si vous n'avez pas de compte, vous pouvez en créer un en suivant le lien « Mot de passe oublié? » au bas de la page.

### Create password

We have sent the verification code to your email. Paste it below and specify a new password.

Code from email\*

This field is required.

Password\*

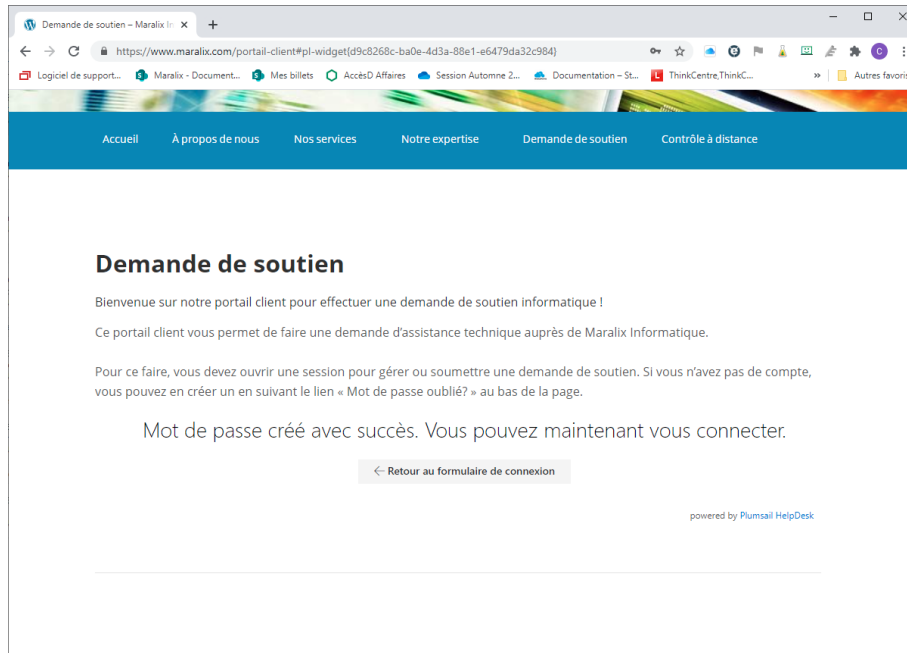
Confirm Password\*

Je ne suis pas un robot

Cancel Submit

- 3- Dans cet écran, vous devrez compléter les champs :  
Code from email : un code que vous avez reçu par courriel, il y a quelques secondes, ce code expire après 24 heures  
Password : votre nouveau mot de passe  
Confirm password : confirmation de votre mot de passe  
Cochez la case « Je ne suis pas un robot »  
Cliquez sur « Submit » pour soumettre votre demande

- 4- L'écran de confirmation s'affichera, si aucune erreur n'a été rencontrée. Vous pouvez maintenant retourner au formulaire de connexion en cliquant sur le bouton « Retour au formulaire de connexion »



## Ouverture de session au portail

Pour procéder à l'ouverture de session et accéder au portail, suivez les étapes suivantes :

- 1- Inscrire les informations de votre courriel et votre mot de passe que vous avez défini précédemment. Cliquez sur « Ouvrir une session ». La page d'accès au portail s'affiche :

The screenshot shows the Maralix support portal interface. The page title is "Demande de soutien". The main content area includes a welcome message, a link to "+Ajouter un nouveau billet", and two tabs: "Active" and "Résolue". A message states: "Vous n'avez pas encore de billets 'Active'. Cliquez sur 'Ajouter un nouveau billet' pour en créer un nouveau." Callout boxes with arrows point to specific elements: "Pour faire une nouvelle demande" points to the "+Ajouter un nouveau billet" link; "Demandes actives ou résolues" points to the "Active" and "Résolue" tabs; "La liste de toutes vos demandes" points to the main content area.

- 2- Vous avez maintenant accès au portail. Dans celui-ci, vous pourrez voir la liste de vos billets qui sont actifs. Dans cet écran, la liste est vide, car vous n'avez pas de billet. Pour faire une nouvelle demande de soutien, il suffit de cliquer sur « +Ajouter un nouveau billet ».
- 3- Vous pouvez cliquer sur « Résolue » pour voir la liste des billets qui ont été résolus (historique de vos demandes).
- 4- Lorsque vous ajoutez un nouveau billet, vous devez remplir le formulaire suivant :

The screenshot shows the "Demande de soutien" form. It includes a "Sujet" field, a "Priorité" dropdown menu, and a "Catégorie" dropdown menu. Below these fields, there is a "Nom de l'utilisateur" field. The form also contains instructions and a "Mot de passe oublié?" link.

5- Voici le détail de chacun des champs demandés :

Sujet : Inscrire le sujet ou le titre de votre demande

Priorité : La priorité de votre demande de soutien selon les choix suivants :

Urgent = Arrêt complet ou manquement majeur qui cesse les opérations du client pour un ou plusieurs utilisateur(s) pendant une période critique.

Haute = Problème majeur qui perturbe les opérations pendant une période critique.

Normale = Problème qui ne perturbe pas les opérations, dont vous avez un contournement acceptable et elle sera traitée lors des visites régulières de soutien informatique.

Faible = Problème mineur ou demande d'information des utilisateurs.

Catégorie : La catégorie de votre demande, vous avez les choix suivants :

Question : Vous avez une question informatique ou d'utilisation d'un logiciel

Incident : Petit événement imprévu qui survient au cours d'une action, d'une opération sans gravité.

Problème : Un problème ou un bogue avec du matériel ou une application logicielle.

Requête : Demande d'amélioration de produit ou de solution.

Nom de l'ordinateur :

Afin d'éviter toute ambiguïté, vous pouvez ajouter le nom de l'ordinateur concerné dans votre demande. Le nom de l'ordinateur est habituellement identifié par un autocollant placé sur le dessus de votre ordinateur. Par exemple : MAR-100-HV

Copie conforme :

L'adresse courriel d'une personne que vous voulez ajouter au billet de service afin que celle-ci soit informée et puisse avoir un accès au billet de service.

Description :

Description détaillée de votre demande ou de votre problème. Plus votre demande sera détaillée, plus il sera facile de comprendre votre problème et de le résoudre sans difficulté.

Joindre fichier :

Si vous avez un fichier ou une capture d'écran que vous voulez ajouter à votre demande, vous pouvez le joindre ici.

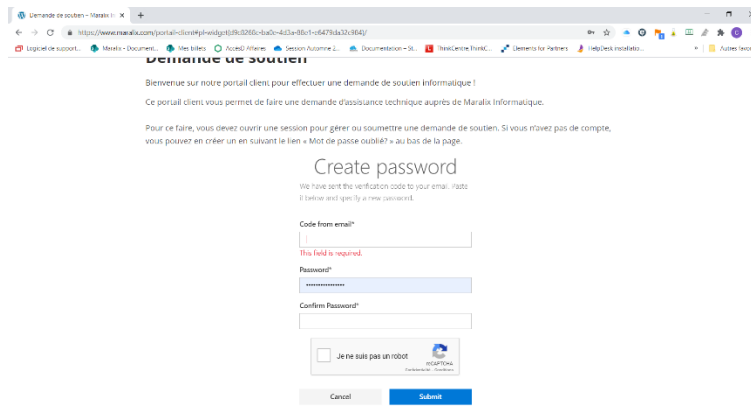
**Mot de passe oublié**

Si vous avez oublié votre mot de passe ou pour procéder à la réinitialisation de votre mot de passe, bien vouloir suivre ces étapes:

- 1- Cliquer sur « Récupérer le mot de passe » au bas de l'écran. La fenêtre suivante s'affichera :

The screenshot shows a web browser window with the URL [https://www.maralix.com/portail-client#pl-widget\[d9c8268c-ba0e-4d3a-88e1-e6479da32c984\]/](https://www.maralix.com/portail-client#pl-widget[d9c8268c-ba0e-4d3a-88e1-e6479da32c984]/). The page title is "Demande de soutien". The content includes a welcome message, instructions to create an account if needed, and a form titled "Obtenir le mot de passe". The form asks for an email address and includes a reCAPTCHA "Je ne suis pas un robot" checkbox. There are "Annuler" and "Soumettre" buttons. The footer of the page says "powered by Plumsail HelpDesk".

- 2- Inscrire votre adresse courriel, cocher la case « Je ne suis pas un robot » et si en cochant cette case, on vous demande de choisir les images associées à un thème, vous devez le faire afin de confirmer que vous êtes bien une personne physique. Pour poursuivre, vous devez cliquer sur « Soumettre ».
- 3- Une nouvelle page s'affichera.



Bienvenue sur notre portail client, pour effectuer une demande de soutien informatique !  
Ce portail client vous permet de faire une demande d'assistance technique auprès de Maralix Informatique.  
Pour ce faire, vous devez ouvrir une session pour gérer ou soumettre une demande de soutien. Si vous n'avez pas de compte, vous pouvez en créer un en suivant le lien « Mot de passe oublié? » au bas de la page.

### Create password

We have sent the verification code to your email. Paste it below and sign in a new password.

Code from email\*

This field is required.

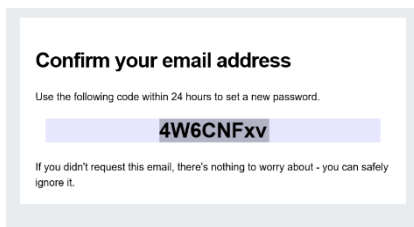
Password\*

Confirm Password\*

Je ne suis pas un robot

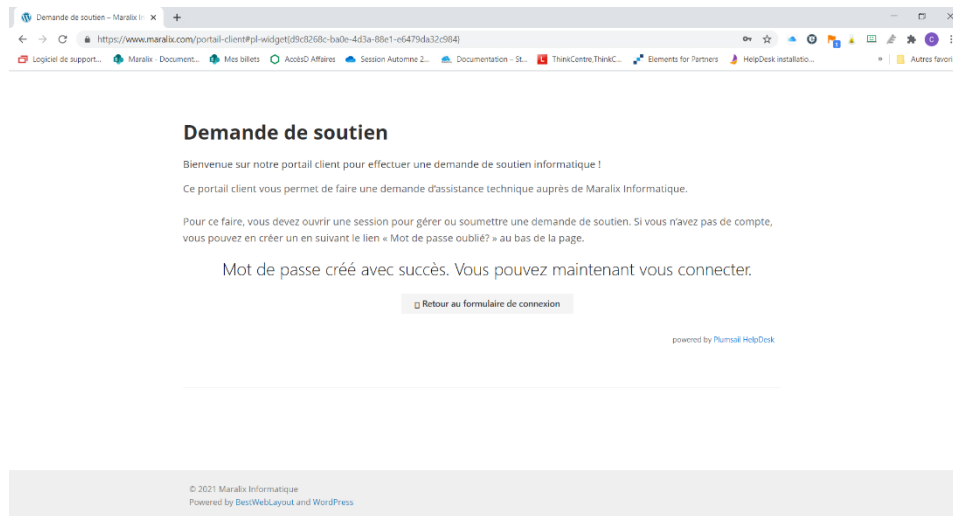
Cancel Submit

- 4- Vous avez aussi reçu un code par courriel. Ce code est requis pour la réinitialisation de votre mot de passe. Voici un exemple de courriel reçu :



- 5- Vous devez donc inscrire ce code dans le champ « Code from email\* », et écrire votre nouveau mot de passe dans le champ « Password\* ». Finalement, confirmer votre nouveau mot de passe dans le champ « Confirm Password\* ». Il faut aussi cocher la case « Je ne suis pas un robot » et si en cochant cette case, on vous demande de choisir les images associées à un thème, vous devrez le faire afin de confirmer que vous êtes bien une personne physique.
- 6- Pour poursuivre, vous devez cliquer sur « Soumettre ».
- 7- Si votre mot de passe a été réinitialisé avec succès, l'écran suivant s'affichera :





- 8- Vous pouvez maintenant retourner au formulaire d'ouverture de session pour accéder au portail avec votre nouveau mot de passe.