

## 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 ou un appareil mobile comme un cellulaire ou une tablette.
- 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 : <https://www.maralix.com> et cliquez sur « Demande de soutien » dans le ruban bleu en haut à droite.



**Accueil**

**MARALIX**  
Informatique enr.  


MARALIX Informatique est une jeune entreprise en pleine expansion.

Nous offrons un service de haut niveau en consultation

**MARALIX DÉPLOIE L'IA COPILOT DANS VOTRE ENTREPRISE !**

Optimisez votre productivité avec l'intelligence artificielle de Microsoft Copilot, intégrée par Maralix.

Chez Maralix, nous vous accompagnons dans la transformation numérique de votre entreprise en intégrant Copilot, l'assistant intelligent de Microsoft, directement dans vos

La fenêtre d'accès au portail s'affichera :



## Portail client – 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.

Pour la procédure détaillée cliquer ici : [procédure détaillée](#)

### Connectez-vous

Entrez votre adresse e-mail et nous vous enverrons le code d'accès

[Envoyer le code](#)

- 2- Dans cette fenêtre, il faut maintenant ouvrir une session afin d'accéder au portail. Il suffit simplement d'entrer votre adresse courriel et de confirmer que vous n'êtes pas un robot. Vous recevrez ensuite un code par courriel pour ouvrir une demande de soutien. La page d'accès au portail s'affiche :

Créer un ticket Mes billets

A

1 Description de la demande **Sujet \***

2 Priorité **Catégorie \***

3 Ordinateurs **Description \***

4 Pièces jointes

Formatage B I U

Suivant >

3- Voici le détail de chacun des champs demandés :

**Sujet :** Incrire 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 cessent 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 devez ajouter le nom de l'ordinateur si concerné dans votre demande. Le nom de l'ordinateur est habituellement identifié par un autocollant placé sur le dessus de votre ordinateur (et non sur l'écran). Par exemple : MAR-100-HV

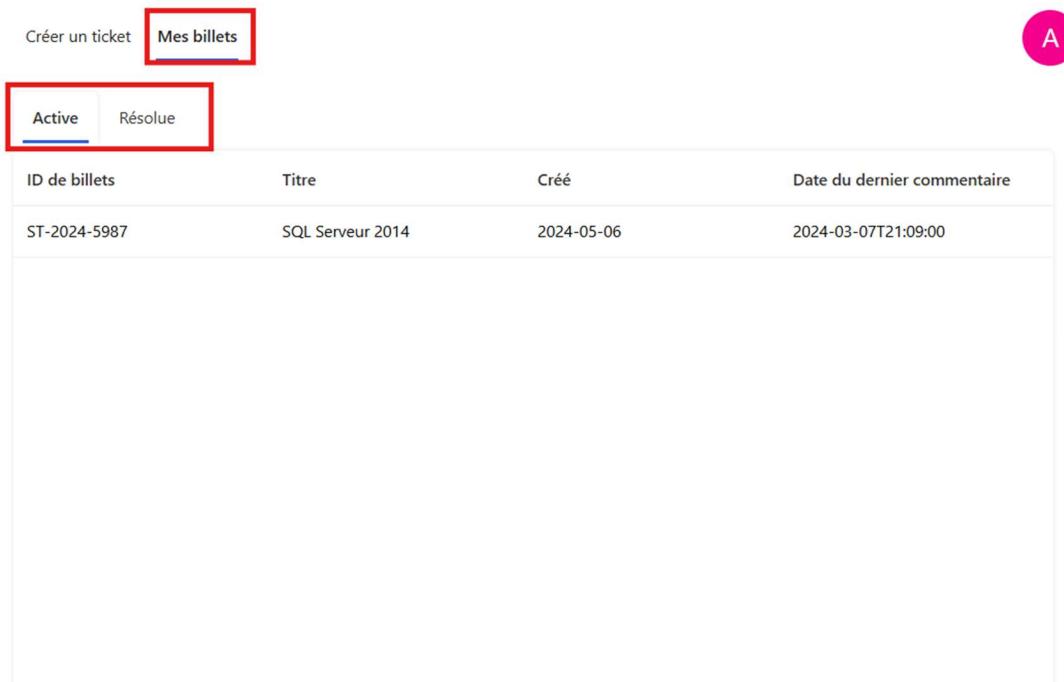
Description :

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

Joindre un fichier :

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

- 4- Vous pouvez aussi consulter vos demandes passées dans la section « Mes billets ». Vos demandes seront séparés en 2 catégories, les demandes actives et les demandes résolues.



The screenshot shows a user interface for managing tickets. At the top, there are two buttons: 'Créer un ticket' and 'Mes billets'. The 'Mes billets' button is highlighted with a red box. Below these buttons, there are two tabs: 'Active' and 'Résolue', with 'Active' being the active tab and highlighted with a red box. The main area displays a table with the following columns: ID de billets, Titre, Crée, and Date du dernier commentaire. One row is visible in the table, showing the ticket ID ST-2024-5987, the title 'SQL Serveur 2014', the creation date '2024-05-06', and the last comment date '2024-03-07T21:09:00'. A pink circle with the letter 'A' is positioned to the right of the table.

ID de billets	Titre	Crée	Date du dernier commentaire
ST-2024-5987	SQL Serveur 2014	2024-05-06	2024-03-07T21:09:00