

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.



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 *

Problème

3 Ordinateurs

Description *

Formatage B I U [Liste à puces] [Liste numérotée] [Table] [Image] [GIF] [Vidéo] [Autres options]

4 Pièces jointes

Suivant >

3- 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 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 séparées en 2 catégories, les demandes actives et les demandes résolues.

Créer un ticket Mes billets

Active Résolue

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