

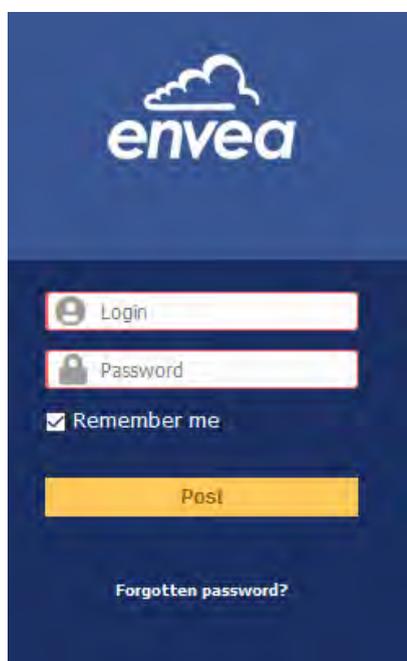
ENVEA Support System : Créez et suivez vos demandes

Si vous n'avez pas de compte, créez-en un maintenant.

Vous serez ensuite notifié par mail de l'activation de votre compte par nos équipes.

Connexion et Login

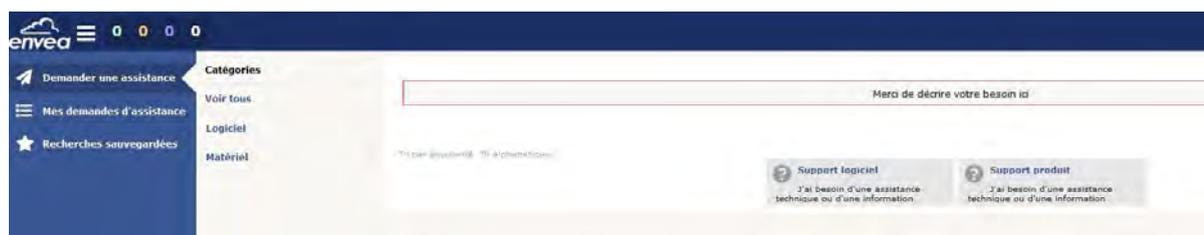
Pour accéder au portail du support ENVEA, saisissez l'adresse suivante dans votre navigateur internet :
<https://support.envea.global>



Vous devez alors vous identifier, entrez vos identifiants :

- Login : votre adresse e-mail
- Password : vous devez le définir à la 1ère connexion (sélectionner « Forgotten password »)

Une fois la connexion effectuée, vous pouvez créer vos tickets (Demander une assistance) ou suivre les tickets déjà créés (Mes demandes d'assistance)





Création d'un nouveau ticket

Sélectionnez le type de demande d'assistance

 Support logiciel J'ai besoin d'une assistance technique ou d'une information	 Support produit J'ai besoin d'une assistance technique ou d'une information
--	---

Attention un ticket doit traiter d'une seule et unique demande/problème

Renseignez le formulaire (seuls les champs marqués par * sont obligatoires), ajoutez des documents si nécessaire puis sélectionnez « Envoyer »

Suivi d'un ticket

Sélectionnez « Mes demandes d'assistance »

-  Demander une assistance
-  Mes demandes d'assistance
-  Recherches sauvegardées

Vous pouvez rechercher les tickets de tous statuts (en cours, résolu, clos etc.) en utilisant les champs de recherche en haut de la page

Demande - Statut est Non clos

règle groupe  



Clôture d'un ticket

Lors de la résolution d'un ticket, ENVEA proposera une solution et le statut du ticket passera en « Résolu ».

Vous pourrez alors « Approuver » ou « Refuser » la solution :

Approbation de la solution

Commentaires
(Facultatif en cas d'acceptation)

Refuser la solution Approuver la solution

- Si vous approuvez, le ticket sera clos
- Si vous refusez (vous devrez alors indiquer les raisons de ce refus), le ticket repassera au statut « en cours (attribué) » et le traitement du ticket continuera

Cycle de vie d'un ticket

Étape du processus	Objectif	Statut
Enregistrement	Création du ticket	« Nouveau »
Traitement	Attribution du ticket à la personne compétente	« En cours (attribué) »
		Ou « En cours (planifié) » si le traitement du ticket n'est pas effectué immédiatement
		Ou « En attente » si le technicien n'a pas les informations permettant d'instruire le ticket
Solution	Le technicien estime avoir répondu à l'attente de demandeur	Résolu
Clôture	En absence de validation formelle du demandeur, le technicien qui a résolu le ticket peut le clore	Clos