



Guide d'utilisation Billetterie

Portail pour le suivi des demandes de
soutien

L'utilisation de Chrome comme navigateur Web est recommandée.

acceo
services de garde

Table des matières

Connexion à la billetterie.....	3
Mot de passe oublié	4
Pourquoi utiliser cette méthode pour l'ouverture d'un billet?	5
Fonctionnement de la nouvelle billetterie	5
1. Sélection d'un catalogue	5
2. Sélection d'un service.....	6
2.1 Solution(s) trouvée(s).....	6
3. Création d'une demande de soutien	6
4. Suivi des billets.....	7
4.1 Filtres	7
4.2 Informations sur le billet	8
5. Ajout d'une note	8
6. Copie d'un billet existant comme modèle.....	8

Connexion à la billetterie

Pour accéder directement à la billetterie, cliquez sur le lien suivant : <https://ext-atom.acceo.com/>.
Nous vous recommandons d'ajouter l'hyperlien à vos favoris.

Il est aussi possible d'y accéder à partir de la page **Soutien technique** de votre **Espace client**.



L'utilisation de Chrome comme navigateur Web est recommandée.

Pour vous connecter, entrez les informations suivantes :

- **Utilisateur** : Correspond à votre adresse courriel.
- **Mot de passe** : Attribué lors de la création de votre compte.

EN

CONNEXION

Utilisateur

Mot de passe

SE CONNECTER

[MOT DE PASSE OUBLIÉ?](#)

© 2012-2017 C2 Enterprise Inc. Tous droits réservés / All rights reserved - v2.06.07 | 2016/12/20



Accès restreint : Si vous ne pouvez pas vous connecter à la billetterie, veuillez vous référer à votre gestionnaire.

Mot de passe oublié

Vous avez oublié votre mot de passe pour vous connecter? Voici les étapes à suivre pour le réinitialiser:

1. Accédez à l'adresse suivante :
<https://ext-atom.acceo.com/>
2. Cliquez sur le lien **Mot de passe oublié**.
3. Entrez votre nom d'utilisateur (adresse courriel) et cliquez sur le bouton **Réinitialiser**.



The screenshot shows a web form for password reset. At the top, there is a header text: "Pour réinitialiser votre mot de passe, entrez votre nom d'utilisateur." followed by a close button (x). Below this is a text input field labeled "Utilisateur". Underneath the input field is a green button with the text "RÉINITIALISER" in white capital letters.

Pourquoi utiliser cette méthode pour l'ouverture d'un billet?

Afin de simplifier et d'améliorer la gestion de vos demandes de soutien, nous avons implanté cette méthode de billetterie au sein de l'équipe du Service à la clientèle.

La billetterie nous aidera à mieux vous servir, tout en vous permettant d'être mieux outillés pour faire le suivi de vos demandes. De cette façon, le temps d'attente en sera amélioré et vous pourrez suivre l'évolution de votre billet en ligne. Le choix du produit comme première action de sélection nous aidera à mieux cibler la ressource qui prendra en charge votre demande.

La catégorisation de vos demandes devient donc primordiale, puisqu'elle nous permettra de déterminer le degré de gravité à attribuer au billet et de gérer efficacement vos attentes.




Nous vous recommandons l'utilisation de la billetterie pour faire vos demandes. Plusieurs nouvelles fonctions sont disponibles afin de faciliter la prise en charge de votre billet par l'équipe du Service à la clientèle d'ACCEO.

Fonctionnement de la nouvelle billetterie

Ce guide présente la billetterie et la façon de créer une demande de soutien, en plus d'indiquer comment en faire le suivi de manière à accéder rapidement à une information. Vous y apprendrez ainsi comment :

- créer une demande de soutien;
- faire le suivi de vos billets de soutien existants dans lesquels vous pourrez inscrire un ou plusieurs commentaires;
- ajouter une note à un billet existant;
- créer un nouveau billet à partir d'un billet existant.

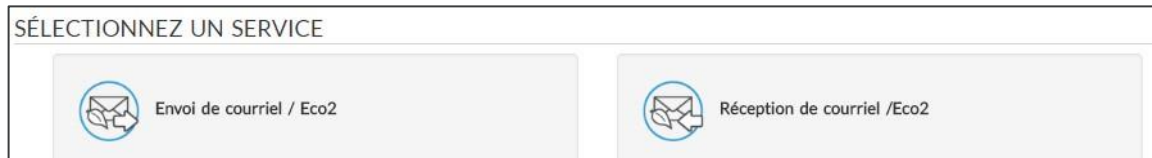
1. Sélection d'un catalogue

Le type de catalogue vous permet d'ouvrir une demande d'assistance pour le produit sélectionné. Cliquez sur l'icône correspondant au produit pour lequel vous voulez soumettre une demande. Lors de la création de votre billet, vous pouvez revenir à la fenêtre précédente à l'aide du bouton de retour  situé en haut à droite de l'écran.



2. Sélection d'un service

Le service, quant à lui, vient préciser votre demande. Cliquez sur l'icône **correspondant au module ou au service pour lequel vous voulez soumettre votre demande.**



2.1 Solution(s) trouvée(s)

Il est possible, dans certains cas, de consulter la liste des solutions applicables au service sélectionné.

Dans l'icône du service, vous trouverez une mention telle que représentée dans l'image ci-dessous.



En cliquant sur l'hyperlien correspondant à l'une des solutions trouvées, vous aurez accès à un nouvel onglet.

Vous pourrez consulter des solutions mises à votre disposition sur les questions les plus fréquemment posées au Service à la clientèle. Ces solutions pourront possiblement répondre à vos besoins sans que vous ne deviez créer un nouveau billet de soutien. Nous vous invitons donc à consulter régulièrement cette base de connaissances évolutive mise à votre service!

3. Création d'une demande de soutien

Une fenêtre s'ouvre alors pour vous permettre de saisir les informations concernant votre billet. Pour permettre au Service à la clientèle de le prioriser efficacement et de le prendre en charge, il est important de soumettre un maximum d'informations.

Voici les étapes à suivre :

1. Modifiez le **Sommaire** pour préciser le sujet de votre demande.
2. Ajoutez le plus d'information possible dans la section **Description**.
3. Sélectionnez le **Type de billet**.
4. Nous vous recommandons fortement de joindre une ou plusieurs captures d'écran ou d'ajouter une pièce jointe à l'appui de votre demande en utilisant le bouton **Parcourir** de la section **Fichiers attachés**.



DESCRIPTION GÉNÉRALE

Sommaire

Question sur l'envoi de courriel

Description

comment changer mon paramètre

Windows

Fin du support Windows XP le 8 avril 2014. Cliquez ici pour en savoir plus.

Ne plus afficher ce message

OK

Capture d'écran insérée

INFORMATIONS ADDITIONNELLES

Type de billet

Question

FICHIERS ATTACHÉS

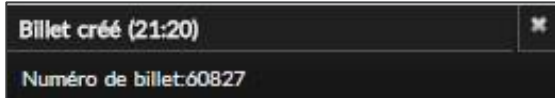
PARCOURIR...

Cliquez ici et appuyez ensuite sur Ctrl-V pour insérer une capture d'écran

Blue checkmark button

5. Lorsque vous aurez terminé de remplir votre billet, cliquez sur le bouton

Une fois votre billet créé, une notification sera affichée en bas à gauche de votre écran :



Pour soumettre un nouveau billet, cliquez sur le bouton

4. Suivi des billets

Vous pouvez suivre l'évolution de vos demandes sous l'onglet **Billets**.

FILTRES

Tous 36

Ouvert(s) 2

Fermé(s) 34

Brouillon(s) 0

Faites glisser un en-tête de colonne et déposez ici pour grouper par cette colonne

# BILLET	STATUT	ÉTAT	SOMMAIRE	DATE DE CRÉATION	SERVICE	NO RÉF. EXTERNE
00014537	Classification	En attente interne	MUN Sec_public : Sain...	2016/08/05 10:04	Billetterie C2	
00014530	Classification	En attente interne	MUNICIPAL Sol_public...	2016/08/05 09:51	Billetterie C2	

4.1 Filtres

À l'aide des filtres à gauche, vous pouvez afficher uniquement les billets qui vous intéressent. Quatre filtres sont disponibles :

- **Tous** : Tous les billets sont affichés (ouverts et fermés).



- **Ouvert(s)** : En sélectionnant ce filtre, vous ne voyez que les billets ouverts.
- **Fermé(s)** : En sélectionnant ce filtre, vous ne voyez que les billets fermés.
- **Brouillon(s)** : Ce filtre permet d'afficher les billets que vous avez saisis sans les sauvegarder.

4.2 Informations sur le billet

- **#Billet** : Hyperlien du numéro de billet permettant d'accéder à l'information sur la demande.
- **Statut** : Cinq statuts possibles :
 - **Nouveau** : Le billet a été acheminé au service à la clientèle et n'a pas encore été pris en charge.
 - **Classification** : Le billet a été pris en charge par le service à la clientèle. Celui-ci sera en communication avec vous sous peu.
 - **Investigation** : Le service à la clientèle fait des recherches relativement à votre billet.
 - **Résolution** : Le service à la clientèle a trouvé une solution au problème présenté dans votre billet. L'information concernant la résolution vous sera transmise sous peu.
 - **Fermé** : Le billet est maintenant fermé. Si la situation persiste, un nouveau billet doit être ouvert.
- **État** : Précise l'état de la demande : **À traiter** | **En attente client** | **En cours** | **En attente interne** | **Solution transmise**.
- **Sommaire** : Titre du billet.
- **Date de création** : Date d'ouverture du billet.
- **Service** : Nom du module et nom du produit.
- **N° réf. externe** : Numéro du correctif pour les billets fermés.



5. Ajout d'une note

En tout temps, vous pouvez ajouter une note à un billet. Voici les étapes à suivre :

1. Dans l'onglet **Billets**, cliquez sur son numéro.
2. Une fois le billet ouvert, cliquez sur le bouton  pour ajouter une note. Ce bouton se situe en haut ou en bas à droite de l'écran.
3. Ajoutez un titre et une description à la note.
4. Cliquez sur le bouton  pour sauvegarder la note.

6. Copie d'un billet existant comme modèle

Vous pouvez également créer un nouveau billet à partir d'un billet existant. Voici les étapes à suivre :

1. Dans l'onglet **Billets**, cliquez sur son numéro.
2. Une fois le billet ouvert, cliquez sur le bouton  pour le copier.
3. Modifiez l'information du billet, puis cliquez sur le bouton  pour sauvegarder le nouveau billet.