

PROCÉDURE

CRÉATION D'UN TICKET AU SUPPORT DE 365IT

Prérequis

Afin de pouvoir créer un ticket, vous devez **disposer d'un accès utilisateur** avec un Identifiant (votre adresse mail) et un mot de passe.

Si ce n'est pas le cas :

1. Nous vous invitons à vous rapprocher d'un de vos collaborateurs qui dispose d'un accès

Ou

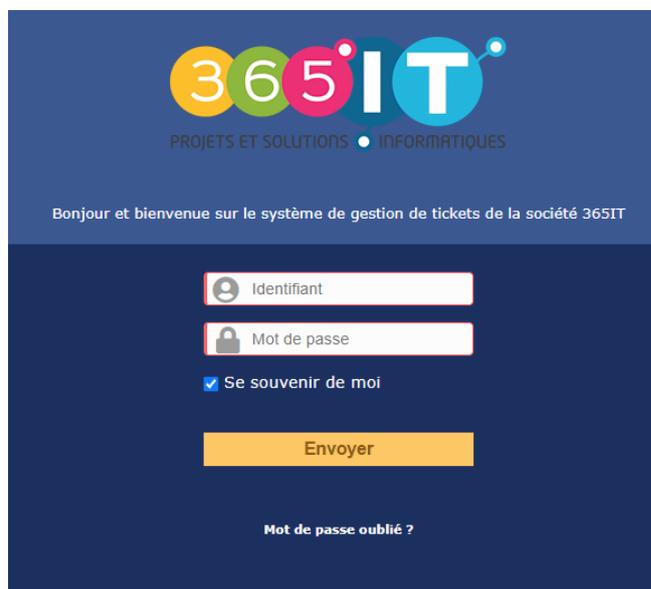
2. **Nous vous invitons à nous adresser un mail avec vos informations EN CLIQUANT ICI pour votre demande de création d'accès à notre plateforme de Support**

1. Se connecter

URL de connexion : <https://support.my-cosi.info/>

Login : votre adresse électronique

Mot de passe : « *celui que vous avez choisi* »



The screenshot shows the login interface for the 365IT support system. At the top, the 365IT logo and the text 'PROJETS ET SOLUTIONS INFORMATIQUES' are displayed. Below this, a welcome message reads 'Bonjour et bienvenue sur le système de gestion de tickets de la société 365IT'. The login form consists of two input fields: 'Identifiant' (with a person icon) and 'Mot de passe' (with a lock icon). A checkbox labeled 'Se souvenir de moi' is checked. A yellow 'Envoyer' button is positioned below the fields. At the bottom, there is a link for 'Mot de passe oublié ?'.

2. Création du ticket

Description de la demande ou de l'incident
(Entité racine > 365IT)

Type *

Catégorie

Urgence *

Informez-moi des suites données

Courriel :

Titre *

Description *

Formats

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Choix du type :

Incident : lorsque vous avez besoin d'une assistance technique

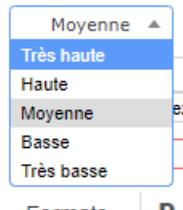
Demande : lorsque vous avez un besoin spécifique autre qu'un incident



Choix de la catégorie : il est à choisir seulement si vous connaissez la nature exacte de votre demande ou de l'incident. Par défaut, laissez le champs *Vide*

Choix de l'urgence : Indiquez votre degré d'urgence selon votre situation.

NB : Sachez cependant que notre équipe technique aura la possibilité de le modifier à la suite de leur analyse et diagnostique.



Si vous souhaitez être informés de l'avancée de votre ticket, sélectionnez « oui » puis saisissez votre adresse mail dans la catégorie « informez-moi des suites données »

Informez-moi des suites données

Suivi par courriel

Courriel :

Description :

Nous vous invitons et remercions de décrire au maximum votre demande ou incident. Le type d'ordinateur (fixe ou portable), la version de Windows (7, 10 ou autre), le logiciel concerné par votre demande/incident, sont autant d'éléments nécessaires à notre équipe pour pouvoir résoudre votre incident le plus rapidement et efficacement possible.

Vous avez également la possibilité de déposer des fichiers pour étoffer votre description.

Description *

Formats **B** *I* A **A**

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Puis cliquez sur