

## Ouverture et suivi de Ticket au support I-care

### 3 possibilités !

Nous mettons à votre disposition 3 moyens pour l'ouverture et le suivi des dossiers de support. Il vous permettra de suivre vos incidents et demandes de changement dans le cadre de votre **contrat I-care**.

Vous avez la possibilité de soumettre et suivre vos dossiers par une interface web ou comme d'habitude, par mail ou par téléphone.

### Par téléphone

Le mode historique, avec un numéro direct ! **0 811 700 017**

- En appelant au numéro I-Care, vous pourrez ouvrir des dossiers ou en faire le suivi avec les membres de l'équipe.
- Vous recevrez un mail pour chaque ticket ouvert, et vous pourrez y répondre pour la mise à jour.

## Par le site Web Support

Comment y accéder ?

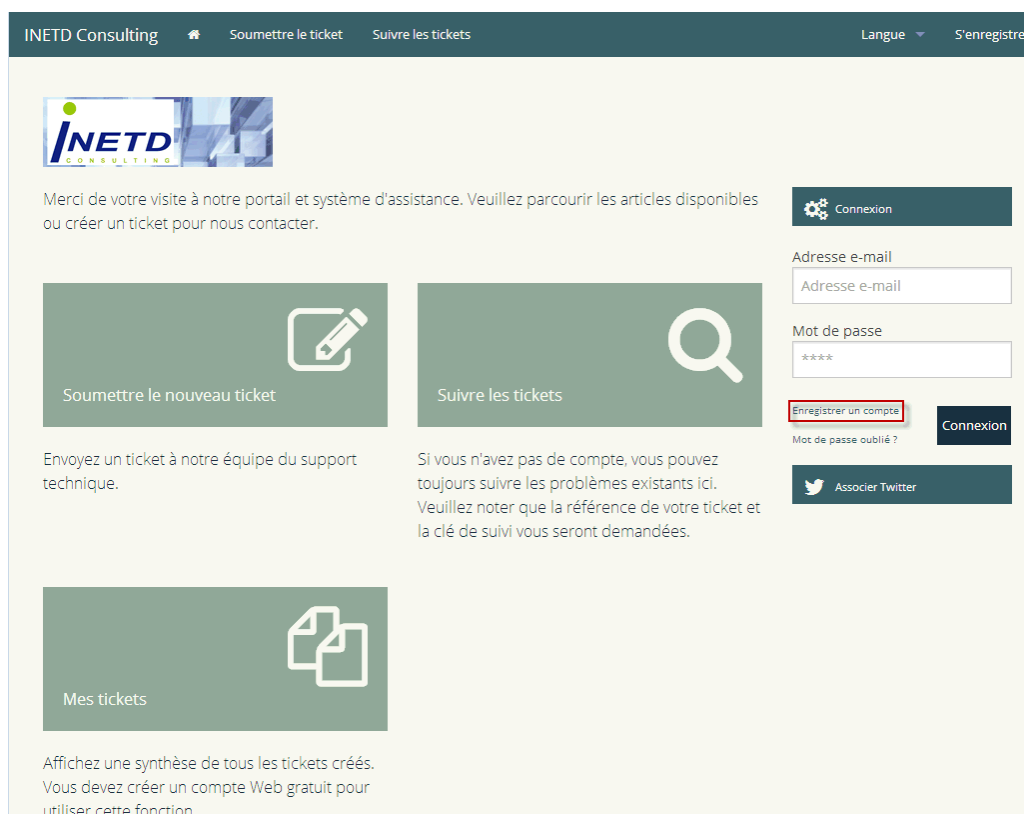
<https://inetd.maxdesk.com/>

Vous pouvez retrouver ce lien sur le site Web INETD :



Par défaut, le site peut être en anglais. Vous pouvez changer la **langue** en haut à droite.

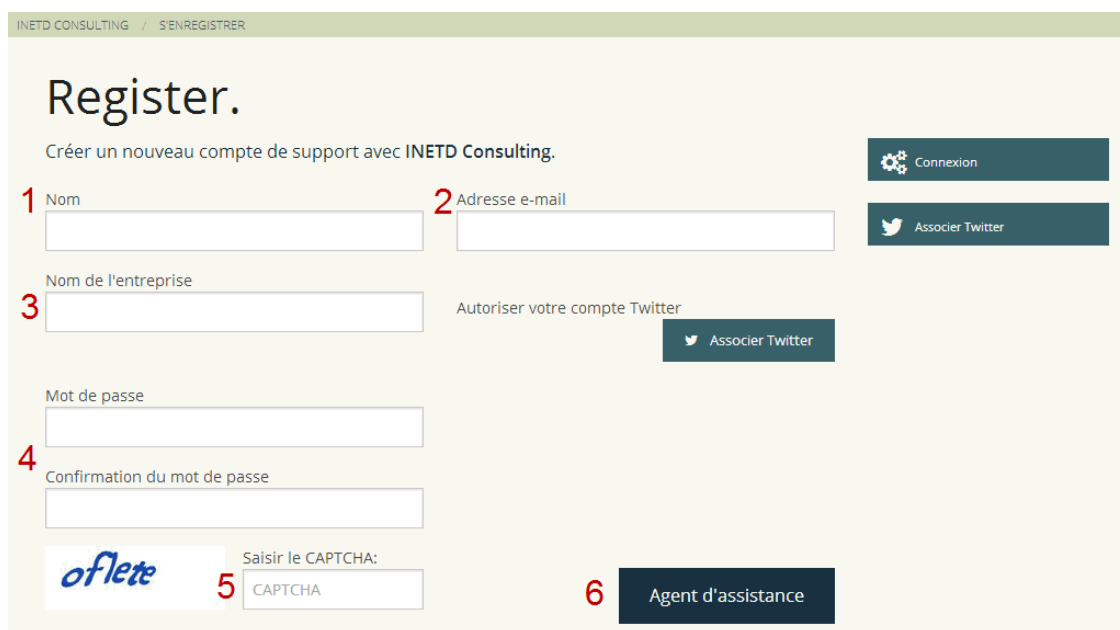
- A la toute première connexion, vous devrez créer votre compte : « **Enregistrer un compte** »



The screenshot shows the INETD Consulting Web Support portal. At the top, there is a navigation bar with the INETD Consulting logo, a home icon, and links for 'Soumettre le ticket' and 'Suivre les tickets'. On the right side of the navigation bar, there is a 'Langue' dropdown menu and a 'S'enregistrer' link. The main content area features a welcome message: 'Merci de votre visite à notre portail et système d'assistance. Veuillez parcourir les articles disponibles ou créer un ticket pour nous contacter.' Below this, there are three main sections: 'Soumettre le nouveau ticket' (with a pencil icon), 'Suivre les tickets' (with a magnifying glass icon), and 'Mes tickets' (with a document icon). The 'Soumettre le nouveau ticket' section includes the text: 'Envoyez un ticket à notre équipe du support technique.' The 'Suivre les tickets' section includes the text: 'Si vous n'avez pas de compte, vous pouvez toujours suivre les problèmes existants ici. Veuillez noter que la référence de votre ticket et la clé de suivi vous seront demandées.' The 'Mes tickets' section includes the text: 'Affichez une synthèse de tous les tickets créés. Vous devez créer un compte Web gratuit pour utiliser cette fonction.' On the right side of the main content area, there is a 'Connexion' section with a gear icon. Below it, there are input fields for 'Adresse e-mail' and 'Mot de passe'. The 'Mot de passe' field is masked with asterisks. Below the input fields, there is a red-bordered button labeled 'Enregistrer un compte' and a 'Connexion' button. Below these buttons, there is a link for 'Mot de passe oublié ?' and a 'Associer Twitter' button with a Twitter icon.

**Important :** Vous pouvez créer des comptes nominatifs, mais il faut utiliser également un compte générique disposant d'une adresse mail chez vous qui sera accessible par toutes les personnes pouvant intervenir en interne sur TSM. Ce compte aura accès à tous les tickets concernant votre contrat. Les comptes nominatifs n'auront accès qu'à leurs propres tickets.

- Remplir les différents champs :



INETD CONSULTING / S'ENREGISTRER

## Register.

Créer un nouveau compte de support avec INETD Consulting.

1 Nom

2 Adresse e-mail

3 Nom de l'entreprise

Mot de passe

4 Confirmation du mot de passe

Saisir le CAPTCHA:

5 CAPTCHA

6 Agent d'assistance

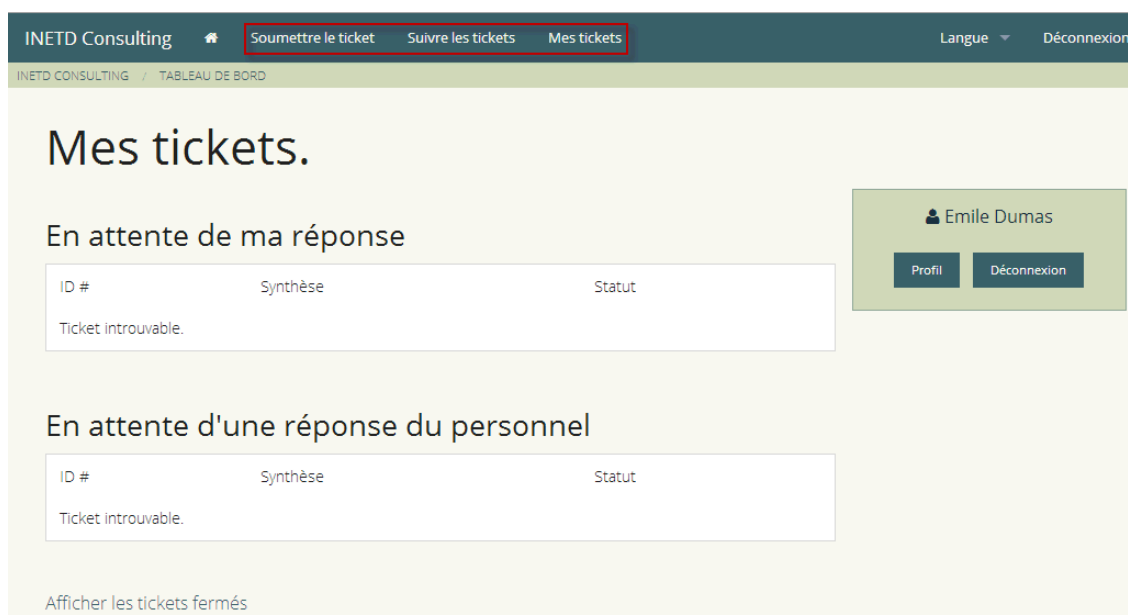
Connexion

Associer Twitter

Autoriser votre compte Twitter

Associer Twitter

- Vous pouvez ensuite soumettre un nouveau ticket ou suivre les tickets ouverts dans "**Mes tickets**".



INETD Consulting

Soumettre le ticket Suivre les tickets **Mes tickets**

Langue Déconnexion

INETD CONSULTING / TABLEAU DE BORD

## Mes tickets.

En attente de ma réponse

ID #	Synthèse	Statut
Ticket introuvable.		

En attente d'une réponse du personnel

ID #	Synthèse	Statut
Ticket introuvable.		

Afficher les tickets fermés

Emile Dumas

Profil Déconnexion

## Par mail

Vous avez également la possibilité de soumettre des tickets par mail à l'adresse qui vous est réservée : "**xxx.XXXX@inetd.maxdesk.com**"

Cette adresse peut être utilisée sur les différents équipements pour l'ouverture automatique de tickets en cas d'alerte.

### Attention :

- Pour la prise en compte automatique des tickets, il ne faut pas écrire aux adresses support@inetd.fr ou support.i-care@inetd.fr

Ces adresses fonctionnent toujours bien sûr, mais elles ne permettent pas l'enregistrement automatique des demandes.

- Pour la mise à jour des tickets par mail il faudra faire "répondre" au mail du ticket car à chaque dossier correspond une adresse mail spécifique, au format :

"<Numéro de ticket aléatoire>@inetd.maxdesk.com"

*Vous souhaitez obtenir plus d'informations sur I-care :*

**Contactez-nous !**