

Poser une question au service support



Accord de confidentialité :

Ce document contient des informations commerciales confidentielles. Il est protégé par les dispositions légales en vigueur. Ce document et les informations qu'il contient restent la seule et exclusive propriété de TECHNIDATA, leur usage étant strictement réservé aux clients et employés de TECHNIDATA. L'utilisateur s'interdit toute divulgation auprès de tiers ou toute reproduction, en tout ou partie, par quelque moyen que ce soit, sans l'autorisation expresse et écrite de TECHNIDATA.

Ce document détaille les étapes à suivre pour envoyer une question au support sur un incident MySquare.

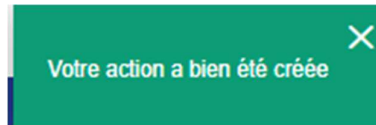
<p>Connectez-vous à votre espace utilisateur.</p> <p>Depuis votre portail « Accueil », cliquez sur « Mes Demandes »</p> <p>Cette tuile vous donne accès à une liste des incidents déjà créés dont vous êtes demandeur ou bénéficiaire.</p> <p>Pour affiner vos recherches, vous pouvez utiliser la barre de recherche pour taper les derniers chiffres du numéro de dossier avec une * avant</p> <p>Double cliquez sur la ligne du dossier ou sélectionner la ligne puis cliquer sur consulter</p> <p>Le dossier s'affiche à l'écran.</p> <p>En haut de page, vous avez une partie « Ajout de message » où vous pouvez taper votre question et cliquer sur ajouter.</p>	 <p>The screenshot shows the 'MES DEMANDES' (My Tickets) interface. At the top, there is a dark grey tile with a white grid icon and the text 'MES DEMANDES' and 'Suivi des dossiers'. Below this is a navigation bar with 'MES DOSSIERS' (36) and buttons for 'Ajouter', 'Retraquer', 'Consulter', and 'Autres'. A table lists tickets with columns for 'Avancement', 'N° dossier', 'Date dossier', 'Service', 'Description', 'Statut', 'Statut d'approb...', and 'Réponse'. A search bar contains '*3111'. Below the table, a specific ticket is highlighted with a yellow background, showing 'N° dossier: DOS0000311', 'Date dossier: 26/03/2024 17:02', 'Service: Demande simple', and 'Description: Description pb'. A 'Consulter' button is visible next to this ticket. At the bottom, there is a section for 'Ajout de message' with a text input area and an 'Ajouter' button.</p>
---	---

Une notification s'affiche à l'écran vous indiquant que votre action a bien été créée.


Le dossier passe en attente de réponse support.

Votre question est ensuite visible dans la partie « récapitulatif des messages » en **orange** avec votre nom et la date d'ajout de la question.



Lorsque l'intervenant en charge de l'incident vous répond cette question passe à vert.



^ Récapitulatif des messages

 CS CLIENT, Super	Question 29/05/2024 10:05	Q : Bonjour, j'ai une question.
--	------------------------------	---------------------------------

^ Récapitulatif des messages

 CS CLIENT, Super	Question 29/05/2024 10:05	Q : Bonjour, j'ai une question.
 C COBANOGLU	Réponse 29/05/2024 10:07	R : Bonjour, voici ma réponse.

Retrouvez

tous les supports de formation



sur *insérer le lien*



TECHNIDATA

MEDICAL SOFTWARE

