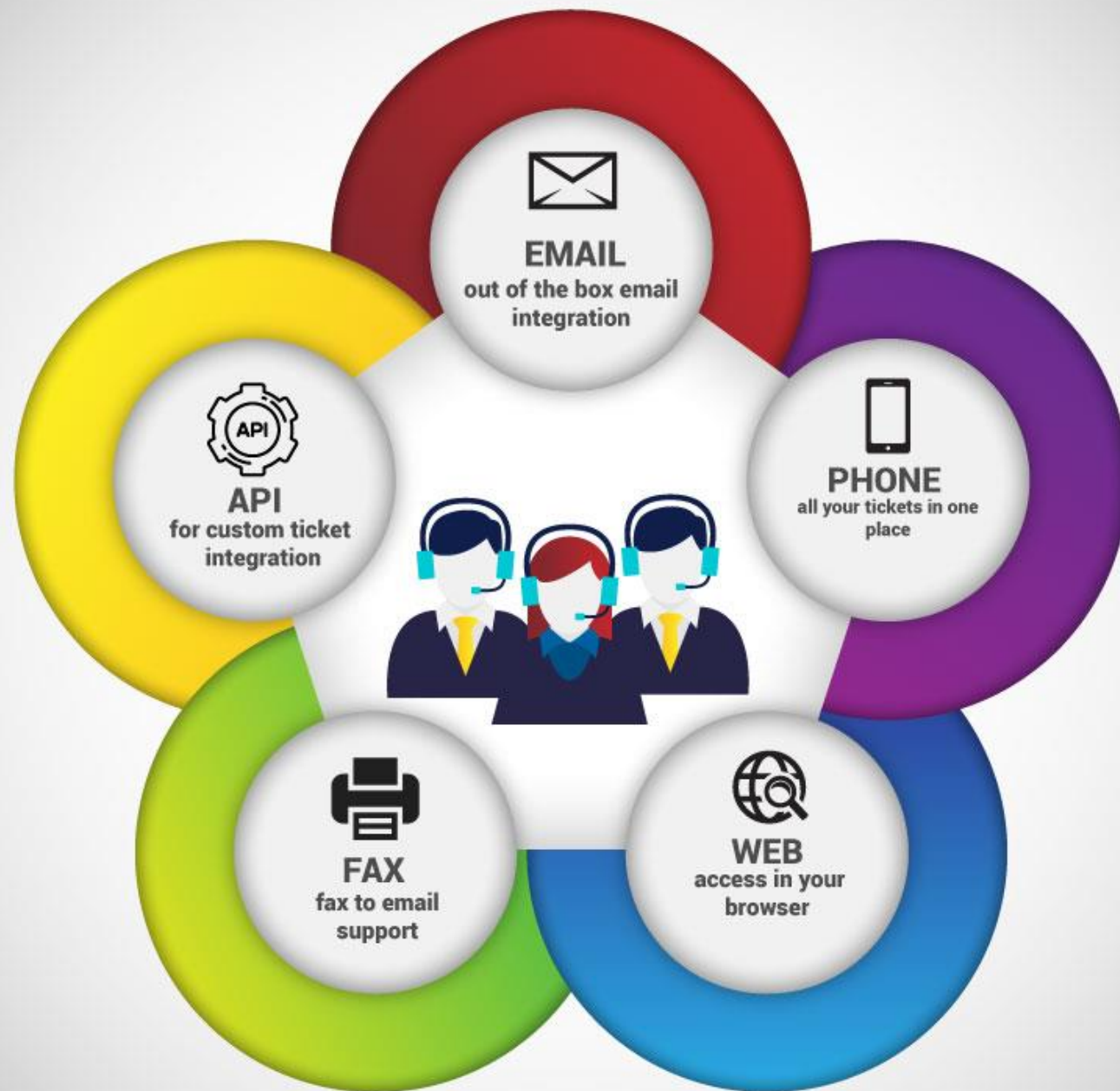




Innovative Solutions and Services
L'intelligence au cœur de votre sécurité!

Manuel d'utilisation

Cette documentation présente l'utilisation de la plateforme IT Support de ISS.



Comment se connecter à la plateforme IT Support ?

itsupport.isscameroun.com

Pour se connecter sur la plateforme IT Support, il suffit :

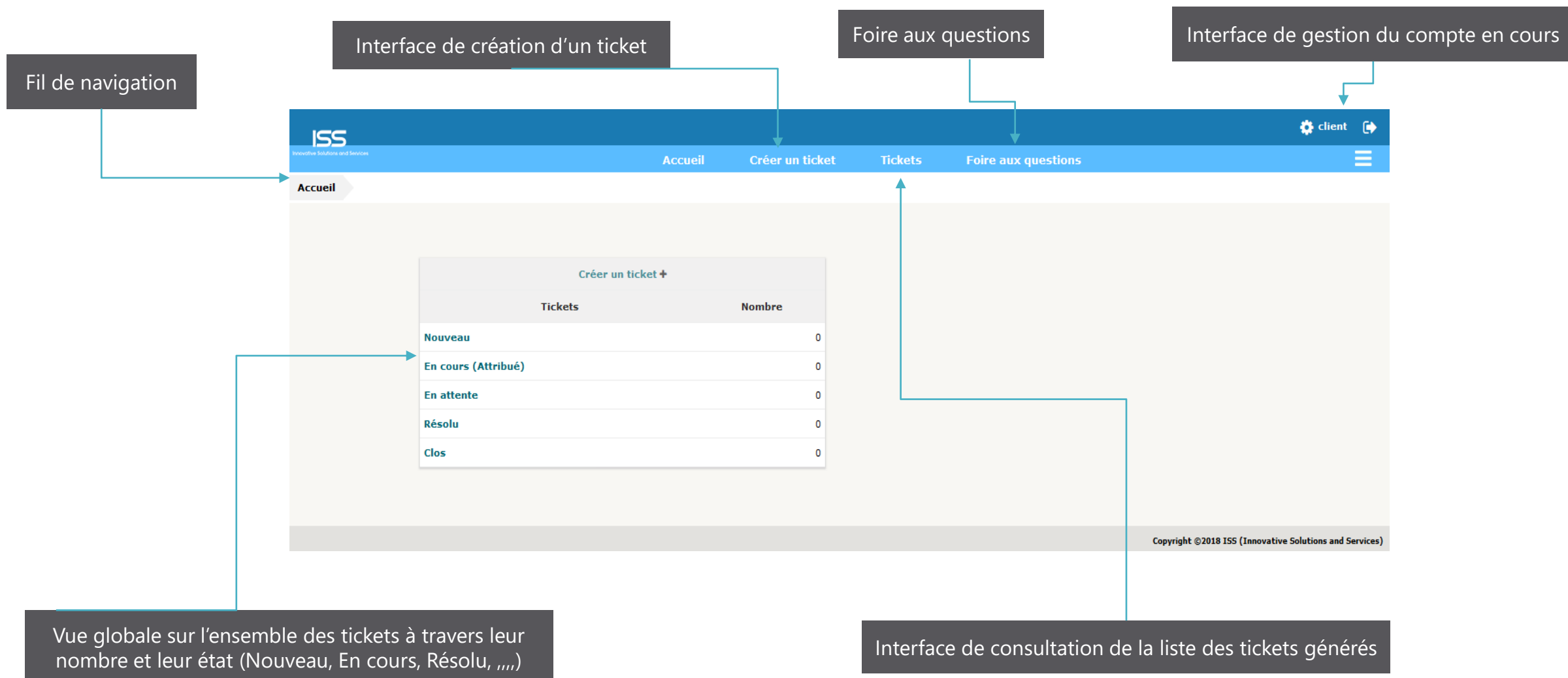
1. Ouvrir un navigateur (Firefox, Internet Explorer, Google Chrome ou encore Opéra)
2. Entrer l'adresse url suivante : **itsupport.isscameroun.com**
3. Entrer votre login défini par ISS
4. Entrer votre mot de passe défini par ISS

Il est possible également de se connecter à la plate-forme à travers le site internet : www.isscameroun.com sur le bouton « Besoin d'assistance »

NB: Il est important de noter qu'IT Support est une solution multi-plateforme c'est-à-dire qu'il est adapté pour Tablette, Téléphone android et autres périphériques disposant d'un navigateur,

The screenshot shows the login interface for the ISS IT Support portal. At the top, the ISS logo and tagline 'Innovative Solutions and Services' are displayed. Below this, a blue banner reads 'Bienvenue sur le Portail Support ISS'. The main login area is dark blue and contains 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 blue 'Envoyer' button is positioned below the fields. At the bottom right, there is a link for 'Mot de passe oublié ?'.

Présentation de l'interface de gestion et suivi des tickets



Comment créer un ticket ?

Pour créer un ticket, il suffit de Cliquer sur « **Créer un ticket** » sur la barre de menu (Le formulaire de création d'un ticket s'affiche)

Ensuite il suffit de renseigner les champs :

- **Catégorie** : Qui définit le type de type ticket
- **Urgence** : Qui prend en compte l'urgence de ticket
- **Titre** : Qui représente le titre du problème rencontré
- **Description** : Qui détaille le plus possible le problème

Il est également possible de renseigner un fichier d'un taille maximale de **5Mo**

Une fois le ticket crée vous êtes rediriger vers le module de consultation et de traitement de votre ticket

Description de l'incident

Type

Catégorie **i**

Urgence

Titre*

Description*

1. Décrivez votre problème
-->
2. Ce problème est-t-il récurrent ? (Oui / Non / Par intermittence)
-->
3. Quel est exactement le message d'erreur ?
-->
4. Quand est-ce que le problème a été découvert ? (Entrez une date)
-->
5. Quelles investigations ont déjà été entreprises ? Et avec quels résultats ?
-->
6. Combien de caméras / serveurs / postes clients sont affectés ?
-->
7. Avez-vous une solution de contournement ? Si oui laquelle ?
-->
8. Accès à distance disponible ? (Oui / Non)
-->
9. Instructions spéciales (Nr. de téléphone, temps pour appeler, etc.)
-->

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Aucun fichier sélectionné.

Comment suivre un ticket ?

Il s'agit ici :

- ✓ De donner plus d'informations aux ingénieurs pour faciliter la résolution de votre ticket
- ✓ De vous assurer que votre ticket est résolu
- ✓ De clôturer le ticket résolu (Au plus une semaine après sa résolution)

Pour suivre un ticket :

1. Cliquez sur l'un des tickets nouvellement créés dans le menu « **Tickets** »
2. Cliquez sur « **Traitement du ticket** »
3. Le bouton « **Suivi** » pour permet de donner plus d'informations aux ingénieurs
4. Le bouton « **Document** » vous permet de fournir plus de document si nécessaire

Une fois le ticket résolu, un message apparaît sur l'interface de traitement vous demandant d'approuver la solution ceci dans le soucis de clôturer le ticket.

NB : A ce niveau, il est très important de toujours consulter ses suivies une fois le ticket crée à travers son statut

The screenshot displays a web interface for ticket management. At the top, there's a navigation bar with 'Liste...' and 'Ticket - Caméra défectueuse'. Below this, a 'Ticket' header shows 'Ajouter : Suivi' and 'Document' buttons. The main content area is titled 'Historique des actions :'. A specific action is highlighted in a green box, dated '23-05-2018 07:23' and performed by 'Client i'. The action details are as follows:

- Caméra défectueuse** (Description ticket #41)
- 1. Décrivez votre problème
--> Ecran noir
- 2. Ce problème est-t-il récurrent ? (Oui / Non / Par intermittence)
--> non
- 3. Quel est exactement le message d'erreur ?
-->
- 4. Quand est-ce que le problème a été découvert ? (Entrez une date)
--> 05/05/2018
- 5. Quelles investigations ont déjà été entreprises ? Et avec quels résultats ?
--> Redémarrage du système sans résultat
- 6. Combien de caméras / serveurs / postes clients sont affectés ?
-->
- 7. Avez-vous une solution de contournement ? Si oui laquelle ?
-->
- 8. Accès à distance disponible ? (Oui / Non)
-->
- 9. Instructions spéciales (Nr. de téléphone, temps pour appeler, etc.)

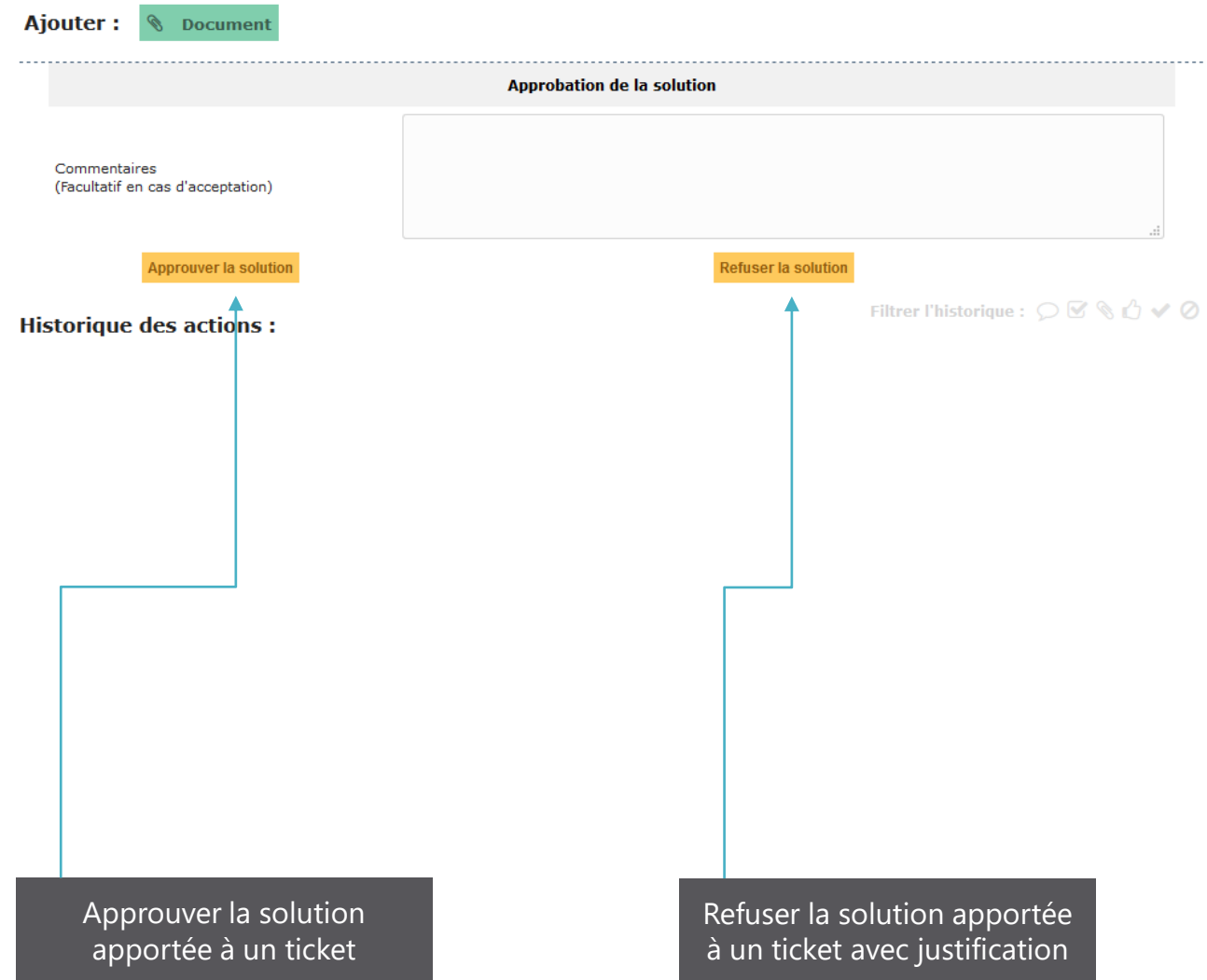
Comment clôturer un ticket ?

Il s'agit ici de fermer le ticket après résolution.

Pour clôturer un ticket :

Aller sur l'onglet « **Traitement du ticket** » du ticket en cours de traitement. La solution apportée au ticket par ISS apparaît clairement précédée d'une interface « **Approbation de la solution** » permettant d'approuver ou de refuser avec justification.

NB : Le client dispose d'au plus une (01) semaine pour clôturer son ticket. Dans le cas contraire ISS clôture le ticket après notification par mail et par téléphone au client et après approbation du client.





Innovative Solutions and Services

L'intelligence au cœur de votre sécurité!

Pour plus d'informations :

Téléphone : +237 679 91 66 17

Email : support@isscameroun.com

Site web : www.isscameroun.com