



IUT de Vélizy-Rambouillet
CAMPUS DE VÉLIZY-VILLACOUBLAY
CAMPUS DE RAMBOUILLET

Plan

I - Manuel d'Utilisation pour le Site Web de Ticketing "TIX"	2
Introduction	2
Navigation	2
Inscription et Connexion	2
Tableau de Bord	2
Création d'un Ticket	2
Suivi des Tickets	2
Gestion de Profil et Paramètres	3
Désinscription	3
Assistance et Support	3
II - Aide	3
FAQ	3

I - Manuel d'Utilisation pour le Site Web de Ticketing "TIX"

Introduction

Bienvenue sur TIX, votre plateforme de support informatique pour la résolution des problèmes techniques. Ce manuel a été conçu pour vous guider à travers l'utilisation de notre système de ticketing en ligne afin de faciliter la résolution de vos problèmes informatiques.

Accueil

Sur la page d'accueil, vous trouverez un bref texte de présentation de TIX, avec une vidéo explicative qui vous permettra de compléter visuellement ce manuel d'utilisation. En dessous de cela se trouve les 10 derniers tickets de la plateforme qui corresponde à une mise en jambe de la présentation des tickets les catégories de problèmes courants, ainsi que les derniers tickets ouverts.

Navigation

Utilisez la barre de navigation en haut de la page pour accéder aux différentes sections telles que "Tableau de Bord", "Mon Espace".

Inscription et Connexion

Pour ouvrir ou créer un ticket de support, vous devez d'abord créer un compte. Cliquez sur "Je m'inscris" en haut à droite de votre écran ou bien sur le bouton sous la section de présentation et remplissez le formulaire avec vos informations. Si vous avez déjà un compte, cliquez sur "Connexion" et saisissez vos identifiants.

Tableau de Bord

La section "Tableau de Bord" est la section principale du site TIX, elle vous permet de créer un ticket et de consulter l'ensemble des tickets.

Création d'un Ticket

Pour créer un nouveau ticket, cliquez sur "Créer un Ticket" dans la section "Tableau de Bord". Remplissez le formulaire avec les détails du problème rencontré, y compris une description détaillée du problème et toute information pertinente.

Suivi des Tickets

Dans la section “Mon Espace”, vous pouvez consulter l’état de vos tickets ouverts, ajouter des commentaires supplémentaires en cliquant sur le bouton modifier de la pop up d’information du ticket et suivre les mises à jour de leur statut.

Gestion de Profil et Paramètres

Dans la section “Mon Espace”, vous pouvez mettre à jour vos informations personnelles, ainsi que consulter l’historique de vos tickets précédents.

Désinscription

Vous pouvez vous désinscrire du site dans la section “Mon Espace”, toutes vos informations seront supprimées et vos tickets anonymisés.

Assistance et Support

Pour obtenir de l’aide supplémentaire, consultez notre section d’aide ci-dessous où vous trouverez des réponses aux questions fréquemment posées. Si vous ne trouvez pas de réponse, vous pouvez nous contacter via le formulaire de contact ou par e-mail à support@tix.com.

II - Aide

FAQ

- **Q : Comment puis-je ajouter des informations supplémentaires à mon ticket existant ?**
- R : Pour ajouter des informations supplémentaires à un ticket existant, accédez à la section “Tableau de bord” ou “Mon Espace”, cliquez sur le ticket concerné, puis sur “Modifier le ticket”.

- **Q : Quels types de fichiers puis-je joindre à un ticket ?**
- R : Vous ne pouvez pas joindre des fichiers dans un ticket.

- Q : Comment puis-je suivre l'état de mon ticket ?

- R : Vous pouvez suivre l'état de votre ticket dans la section "Mon Espace". Chaque ticket affiche son statut actuel, tel que "En Attente", "En Cours de Traitement", "Résolu"

- Q : Combien de temps faut-il pour résoudre un ticket ?

- R : Le temps nécessaire pour résoudre un ticket dépend de la nature et de la complexité du problème. Notre équipe s'efforce de résoudre les tickets dans les meilleurs délais.

- Q : Est-ce que je peux annuler un ticket après l'avoir créé ?

- R : Oui, vous pouvez annuler un ticket tant qu'il n'a pas été résolu par notre équipe de support. Pour annuler un ticket, accédez à la section "Mon espace", sélectionnez le ticket concerné, puis cliquez sur "Modifier le ticket" puis sur "Finir le Ticket".

- Q : Est-ce que je peux ajouter plusieurs problèmes dans un même ticket ?

- R : Il est préférable de créer un ticket distinct pour chaque problème afin de faciliter le suivi et la résolution. Cependant, si les problèmes sont liés, vous pouvez les inclure dans un même ticket en fournissant des détails clairs pour chaque problème.

- Q : Comment puis-je fournir des commentaires sur mon expérience avec TIX ?

- R : Nous apprécions vos commentaires ! Vous pouvez nous envoyer vos commentaires en nous écrivant à feedback@tix.com.

Nous espérons que ce manuel vous aidera à utiliser efficacement TIX pour résoudre vos problèmes informatiques. Si vous avez des questions ou des commentaires, n'hésitez pas à nous contacter. Merci d'avoir choisi TIX pour vos besoins de support informatique !