



SI CPF

Octobre 2021

GUIDE

CERTIFICATEURS

Aide à la création d'un ticket d'assistance sur l'outil de ticketing des certificateurs et responsables de diplômes







SUIVI DES VERSIONS

 Version
 Date

 V1
 12/10/2021

ModificationsCréation du document







ETAPES A SUIVRE POUR CREER UN TICKET:

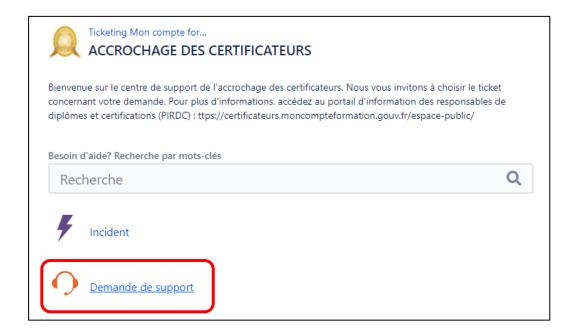
- 1) Accédez au formulaire d'assistance aux certificateurs et responsables de diplômes à la page suivante : https://www.support.moncompteformation.gouv.fr/projects/CERTIF
- 2) Connectez-vous à l'aide des identifiants qui vous ont été transmis



3) Cliquez sur le bouton « Connexion » : Co

Connexion

4) Sélectionnez « Demande de support »









5) Sélectionnez l'activité « Accrochage des certificateurs »

Quelle est l'activité impactée ?		
Accrochage des certificateur	rs	•
C) Danuar un titua (ahiat à)	votvo domondo	
6) Donnez un titre/objet à v		
Pouvez-vous me synthétiser votre	question ?	
	natique en donnant le maximum de précis niquer de données à caractère personnel	sions mais er
Pouvez-vous m'expliquer votre q caractère personnel)	uestion avec le maximum de détails ? (sans données à	
		//
	jointes (si nécessaire) afin de compléter vo ez pas de données à caractère personnel!	
Pouvez-vous nous fournir des élé données à caractère personnel) ()	éments visuels tel que des captures d'écrans ? (sans facultatif)	
∂ Glisser-déposer	r des fichiers, coller des captures d'écran ou	
	parcourir	





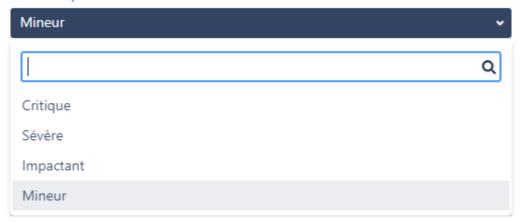


9) Si votre demande nécessite de nous transmettre des données à caractère personnel, veuillez envoyer ces données à caractère personnel à l'adresse support.certificateurs@caissedesdepots.fr. (Ce champ est facultatif).

Si votre demande implique nécessairement le partage de données à caractère personnel (DCP), merci d'envoyer un mail à l'adresse support.certificateurs@caissedesdepots.fr avec les DCP, (facultatif)

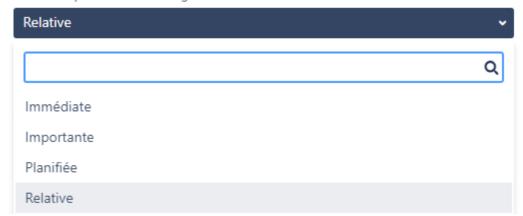
10) Qualifiez la sévérité de votre demande (laissée à votre jugement) en sélectionnant dans le menu déroulant :

Comment qualifieriez-vous la sévérité de votre demande ?



11) Qualifiez l'urgence de votre demande (laissée à votre jugement) en sélectionnant dans le menu déroulant :

Comment qualifieriez-vous l'urgence de votre demande?









12) Si vous avez déjà ouvert un ticket, veuillez indiquer les informations relatives à ce précédent ticket. (*Ce champ est facultatif*).



13) Cliquez sur « Créer » :



14) Votre ticket est créé et sera traité par nos équipes dans les plus brefs délais!

