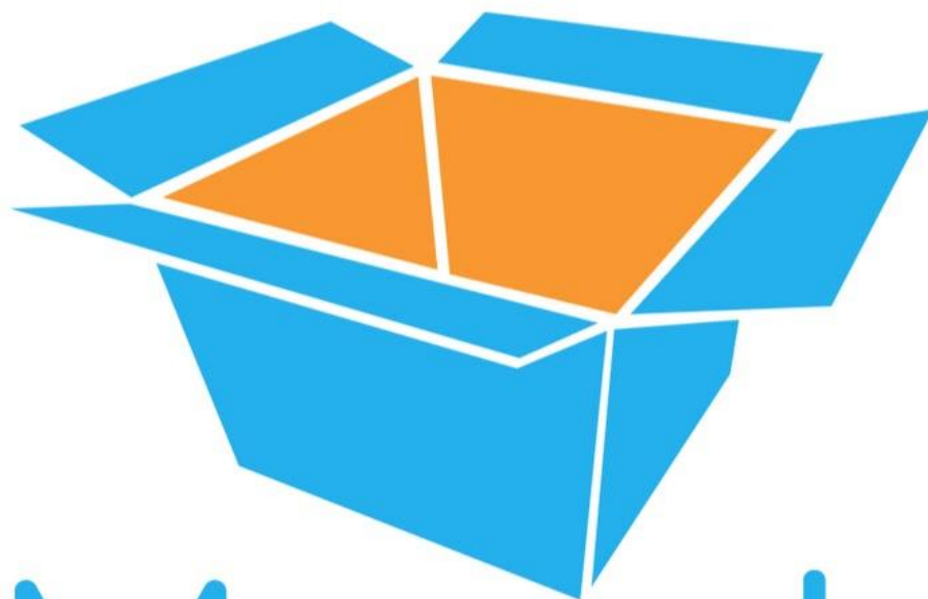


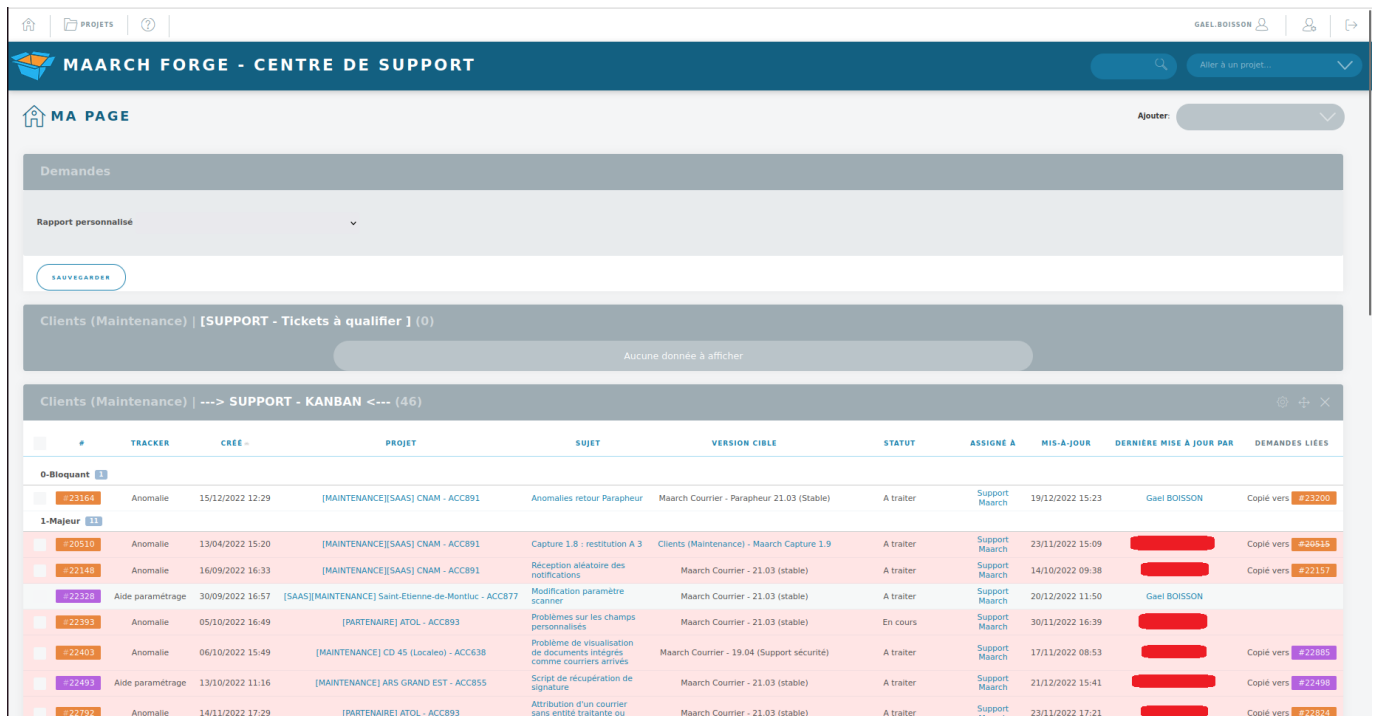
Technicien de Support – Maarch



Maarch  
— XELIANS —

Ma mission consiste au support technique des applications Maarch Courrier et Maarch Parapheur via une plateforme de ticketing.

Pour cela, j'utilise la plateforme Maarch Forge qui permet au client de l'entreprise de contacter le support via des tickets.



The screenshot displays the 'MAARCH FORGE - CENTRE DE SUPPORT' interface. At the top, there's a navigation bar with 'MA PAGE' and a search bar. Below this, a 'Demandes' section shows a 'Rapport personnalisé' dropdown and a 'SAUVEGARDER' button. The main area is titled 'Clients (Maintenance) | [SUPPORT - Tickets à qualifier] (0)' and shows 'Aucune donnée à afficher'. Below this, a Kanban view is shown for 'Clients (Maintenance) | ---> SUPPORT - KANBAN <--- (46)'. The Kanban board has columns for '0-Bloquant', '1-Majeur', and '2-Minor'. The '1-Majeur' column contains several tickets, each with a status icon (e.g., orange for 'A traiter', green for 'En cours'), a title, a date, a project name, a subject, a version, a status, an assignee, a date, a last update, and a link to the ticket details.

#	TRACKER	CRÉE	PROJET	SUJET	VERSION CIBLE	STATUT	ASSIGNÉ À	MIS-À-JOUR	DERNIÈRE MISE À JOUR PAR	DEMANDES LIÉES
0-Bloquant										
#23164	Anomalie	15/12/2022 12:29	[MAINTENANCE][SAAS] CNAM - ACC891	Anomalies retour Parapheur	Maarch Courrier - Parapheur 21.03 (Stable)	A traiter	Support Maarch	19/12/2022 15:23	Gael BOISSON	Copie vers #23200
1-Majeur										
#20510	Anomalie	13/04/2022 15:20	[MAINTENANCE][SAAS] CNAM - ACC891	Capture 1.8 : restitution A 3	Clients (Maintenance) - Maarch Capture 1.9	A traiter	Support Maarch	23/11/2022 15:09		Copie vers #20516
#22148	Anomalie	16/09/2022 16:33	[MAINTENANCE][SAAS] CNAM - ACC891	Réception aléatoire des notifications	Maarch Courrier - 21.03 (stable)	A traiter	Support Maarch	14/10/2022 09:38		Copie vers #22157
#23328	Aide paramétrage	30/09/2022 16:57	[SAAS][MAINTENANCE] Saint-Etienne-de-Montluc - ACC877	Modification paramètre scanner	Maarch Courrier - 21.03 (stable)	A traiter	Support Maarch	20/12/2022 11:50	Gael BOISSON	
#22393	Anomalie	05/10/2022 16:49	[PARTENAIRE] ATOL - ACC893	Problèmes sur les champs personnalisés	Maarch Courrier - 21.03 (stable)	En cours	Support Maarch	30/11/2022 16:39		
#22483	Anomalie	06/10/2022 15:49	[MAINTENANCE] CD 45 (Locales) - ACC638	Problème de visualisation de documents intégrés comme courriers arrivés	Maarch Courrier - 19.04 (Support sécurité)	A traiter	Support Maarch	17/11/2022 08:53		Copie vers #22885
#2493	Aide paramétrage	13/10/2022 11:16	[MAINTENANCE] ARS GRAND EST - ACC855	Script de récupération de signature	Maarch Courrier - 21.03 (stable)	A traiter	Support Maarch	21/12/2022 15:41		Copie vers #2498
#27792	Anomalie	14/11/2022 17:29	[PARTENAIRE] ATOL - ACC893	Attribution d'un courrier sans entête traitante ou	Maarch Courrier - 21.03 (stable)	A traiter	Support Maarch	23/11/2022 17:21		Copie vers #22824

Sur cette plateforme, on y retrouve les demandes des différents clients ainsi que les informations les concernant, comme la gravité de la demande, son sujet, l'application et la version concernée, etc...

Une fois un ticket sélectionné, on y retrouve toutes les informations dites précédemment ainsi que tous les messages et changement de statuts réalisé au durant le résolution. A partir de cette interface on peut aussi y modifier le ticket pour pouvoir répondre au client, ou le rediriger vers d'autre équipes.

CLIENTS (MAINTENANCE) - ACC645

MAINTENANCE Vitré Communauté

APERÇU ACTIVITÉ ROADMAP DEMANDES NOUVELLE DEMANDE TEMPS PASSÉ GANTT FICHIERS CONFIGURATION

DEMANDES

VOIR TOUTES LES DEMANDES  
RÉSUMÉ

OBSERVATEURS  
(1)

GAEL BOISSON

ANOMALIE #22802

MODIFIER SAISIR TEMPS NE PLUS SURVEILLER COPIER

**Souci sur les zones de stockage**

Ajouté par [REDACTED] il y a environ un mois. Mis à jour il y a 9 minutes.

**Statut:** Résolue **Début:** 15/11/2022  
**Priorité:** 3-Sérieux **Échéance:**  
**Assigné à:** [REDACTED]  
**Version cible:** Maarch Courrier - 20.10 (Support actif)

**Description** CITER

Bonjour,  
Suite aux différentes mises à jour il semblerait que les zones de stockage de nos comptes Vitré Communauté et Chateaubourg n'ont pas été générées.  
Bonne journée,  
Cordialement  
[REDACTED]

**Sous-tâches** Ajouter

**Demandes liées** Ajouter

**Historique**

Mis à jour par [REDACTED] il y a environ un mois #1

- Statut changé de A qualifier à A traiter
- Assigné à mis à Support Maarch

Mis à jour par Gael BOISSON il y a 16 jours #2

- Statut changé de A traiter à Complément d'informations
- Assigné à changé de Support Maarch à [REDACTED]

Lorsque qu'un ticket est en cours, la description de la demande du client permet de comprendre le problème rencontré avant de le contacter pour intervenir, ou effectuer des analyses aidant à la résolution.