Menu Mon profil \ Ecran "Mes Tickets"

C'est dans cet écran que vous allez pouvoir échanger avec l'assistance de LoGeAs en nous envoyant des tickets.

Petit rappel pour faciliter le traitement de vos demandes :

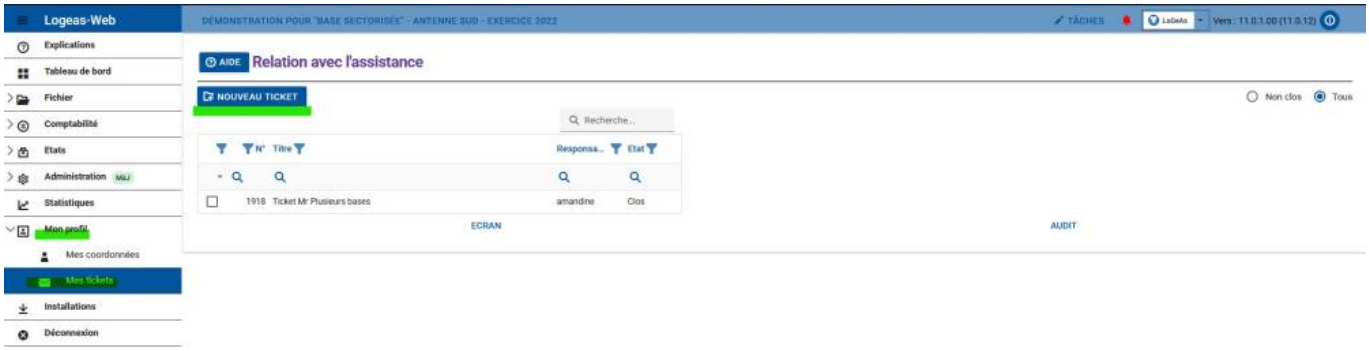
- Un ticket = Une demande : il est recommandé de créer un ticket par demande, si vous regroupez plusieurs demandes sur un seul ticket, il est possible que certaines demandes ne soient pas traitées.
- Le nom de la base concernée par votre ticket et l'exercice comptable : Lorsque vous êtes utilisateur de plusieurs bases, il est important de préciser la base concernée et l'exercice si vous utilisez la comptabilité, vous pouvez trouver cette information en haut à gauche de votre écran.
- Un titre : Court et explicite

Envoyer un ticket à l'assistance

Cliquez sur le menu “Mon profil”, puis sur l'écran “Mes tickets”.

Par défaut, vous voyez apparaître dans la grille l'historique de vos demandes, vous pouvez effectuer une recherche dans cette liste afin de retrouver des procédures ou bien des réponses que l'assistance vous aurez apportées.

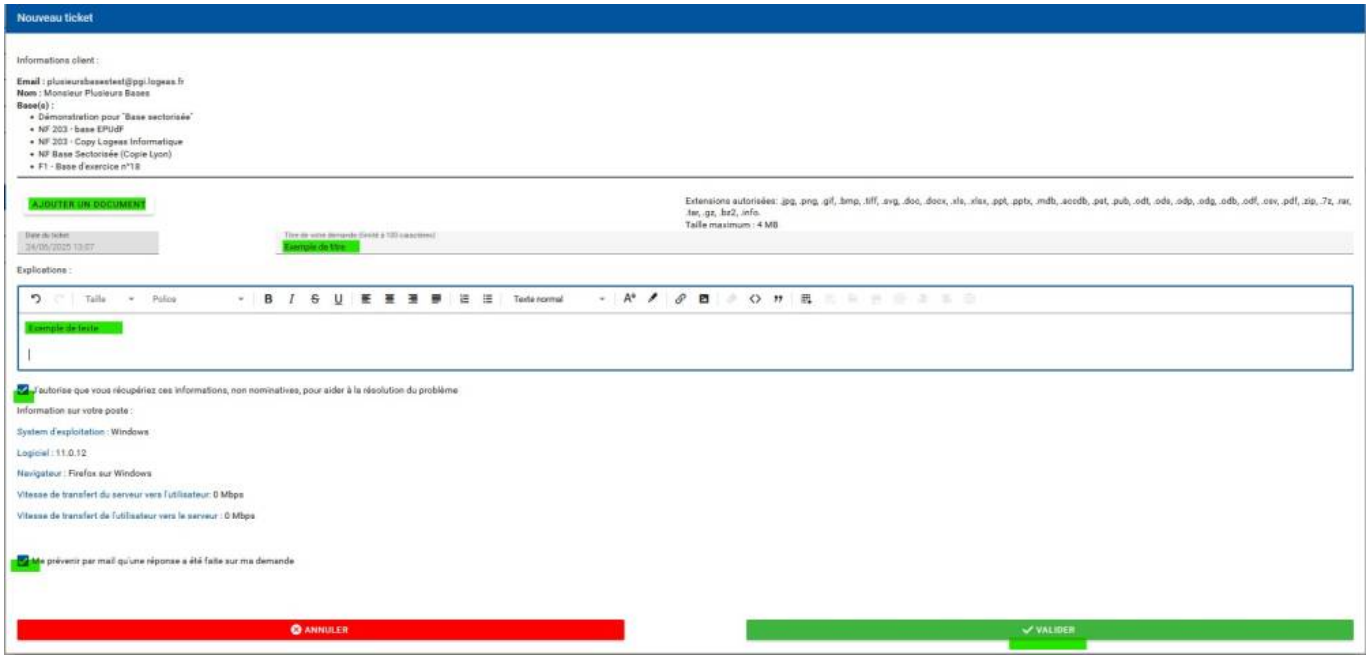
Il ne vous reste plus qu'à cliquer sur le bouton NOUVEAU TICKET pour envoyer votre demande :



Une fenêtre s'ouvre avec un récapitulatif de vos informations de connexion : Email identifiant, nom et bases accessibles.

1. Cliquez dans le champs “Titre de votre demande” pour saisir votre sujet de demande, il doit être court et explicite : maximum 100 caractères.
2. Cliquez ensuite dans l'encadré “Explications” pour détailler les éléments de votre demande. Vous pouvez nous transmettre des captures d'écran, des tableaux...
3. Vous pouvez envoyer une ou plusieurs pièces jointes en cliquant sur le bouton
   AJOUTER UN DOCUMENT
4. Si vous le souhaitez, cochez la case “J'autorise que vous récupériez ces informations, non nominatives, pour aider à la résolution du problème

5. De même pour la case “Me prévenir par mail qu'une réponse a été faite sur ma demande
6. Cliquez sur le bouton ✓ VALIDER au bas de la page pour enregistrer et envoyer votre demande.



Consulter un ticket

Pour consulter un ticket, que ce soit suite à une réponse de l'assistance ou simplement pour vérifier une procédure que vous avez demandé précédemment, il vous suffit simplement de cliquer sur le titre du ticket que vous souhaitez afficher.
Par défaut, le plus récent est en haut de la grille.

Une fenêtre s'affiche ensuite avec l'historique de conversation sur votre demande que vous pouvez dérouler avec la molette de votre souris ou bien l'ascenseur à droite.

Plusieurs actions sont disponibles lors de la consultation de votre ticket :

- Répondre à l'assistance en cliquant simplement sur le bouton RÉPONDRE
- Visualiser les pièces jointes en cliquant sur l'onglet “Fichiers Joints” et ensuite un simple clic sur le “lien” permet d'afficher le document.
- Fermer la fenêtre de consultation en cliquant simplement sur la petite croix dans le coin supérieur droit de la fenêtre.



Comment savoir si l'assistance à répondu à mon ticket ?

Plusieurs possibilités :

- Vous avez coché “Me prévenir par mail qu'une réponse a été faite sur ma demande” lors de la création de votre ticket, vous recevrez un mail lorsque l'assistance aura répondu à votre ticket. Il faudra venir consulter dans l'écran “Mon Profil” puis dans l'onglet “Mes Tickets” la réponse. Cette information (n° de ticket) sera présente dans le mail.
- Vous pourrez également voir si l'assistance a répondu à votre demande dans les notifications. Si la cloche en haut à droite de l'écran est rouge c'est que vous avez des notifications à consulter.
- Vous n'avez pas coché “Me prévenir par mail qu'une réponse a été faite sur ma demande” lors de la création de votre ticket, il faudra régulièrement venir voir si vous avez une notification.

From:
https://wiki-logeas.fr/logeas-web/ - **Documentation de Logeas-web.fr (client léger)**

Permanent link:
https://wiki-logeas.fr/logeas-web/doku.php?id=mes_tickets

Last update: **2025/07/15 16:36**