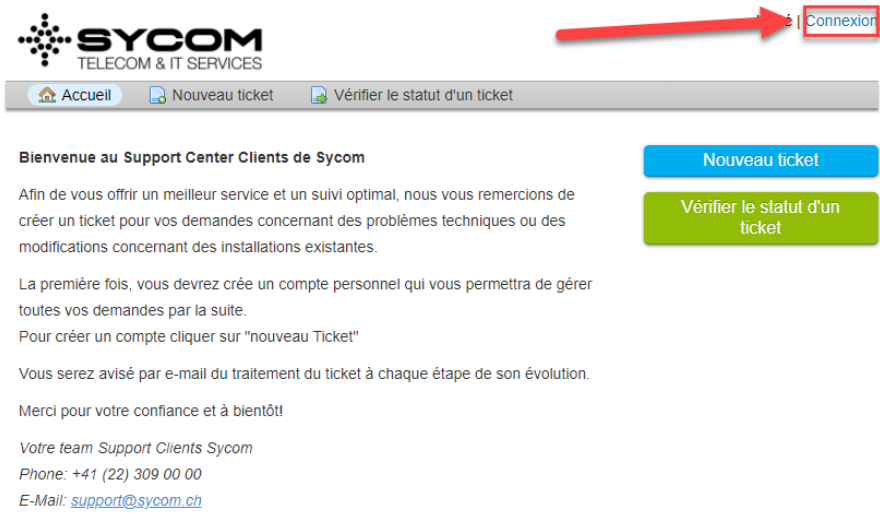
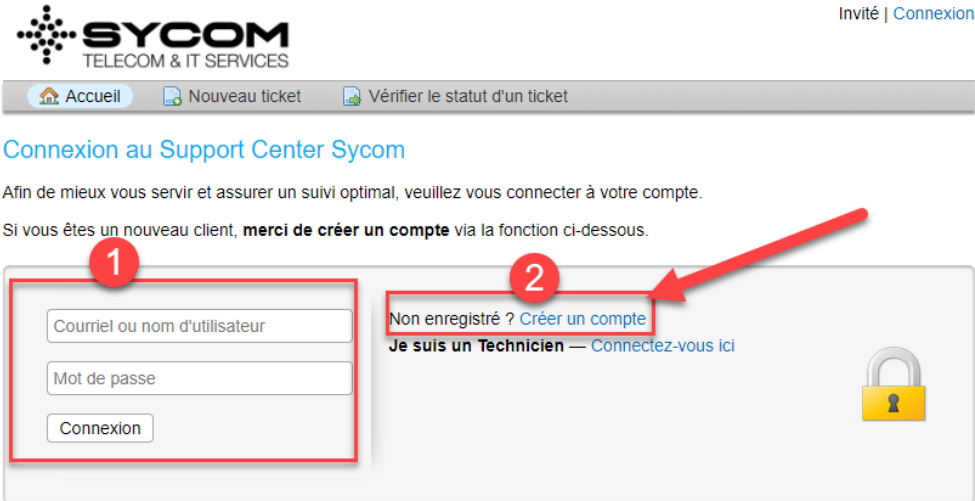


Instructions pour l'utilisation du Portail Support Clients

Cher client, Chère cliente,

Sur l'adresse <https://my.sycom.ch> vous trouverez une page récapitulative des différents moyens de nous contacter.

Nous vous recommandons d'utiliser notre portail web pour générer des demandes d'assistance techniques ou des demandes de modifications sur vos systèmes. Pour ce faire, vous trouverez ci-dessous de brèves instructions d'utilisations:

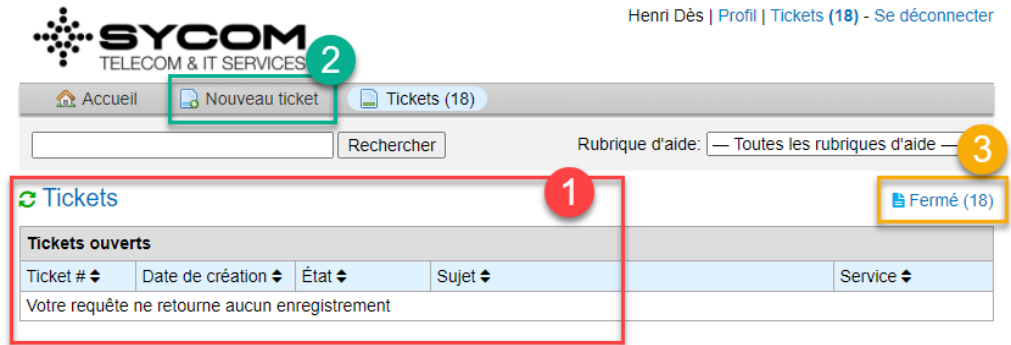
<p>Le portail de support est disponible à l'adresse https://support.sycom.ch</p> <p>une connexion sécurisée avec un login/password est nécessaire avant de pouvoir ouvrir ou géré des tickets,</p> <p>choisissez "Connexion"</p>	 <p>BIENVENUE AU SUPPORT CENTER CLIENTS DE SYCOM</p> <p>Afin de vous offrir un meilleur service et un suivi optimal, nous vous remercions de créer un ticket pour vos demandes concernant des problèmes techniques ou des modifications concernant des installations existantes.</p> <p>La première fois, vous devrez créer un compte personnel qui vous permettra de gérer toutes vos demandes par la suite.</p> <p>Pour créer un compte cliquer sur "nouveau Ticket"</p> <p>Vous serez avisé par e-mail du traitement du ticket à chaque étape de son évolution.</p> <p>Merci pour votre confiance et à bientôt!</p> <p><i>Votre team Support Clients Sycom</i> Phone: +41 (22) 309 00 00 E-Mail: support@sycom.ch</p>
<p>Si vous avez déjà un compte, veuillez-vous identifier [1]</p> <p>Si vous accéder au système pour la première fois, Veuillez "créer un compte" [2]</p> <p>Pour la création du compte : Suivez les instructions indiquées à l'écran et dans les e-mails de validation, le processus est simple et rapide</p>	 <p>Connexion au Support Center Sycom</p> <p>Afin de mieux vous servir et assurer un suivi optimal, veuillez vous connecter à votre compte.</p> <p>Si vous êtes un nouveau client, merci de créer un compte via la fonction ci-dessous.</p> <p>Si c'est la première fois que vous nous contactez ou si vous avez perdu le numéro du ticket, veuillez ouvrir un nouveau ticket</p>

Une fois connecté vous êtes accueilli par le tableau de bord

Dans le tableau de bord, vous voyez les tickets actuellement ouverts et leurs status [1]

Pour ouvrir un nouveau ticket choisissez la fonction "Nouveau ticket" [2]

Tous les tickets déjà traité et fermé sont disponibles sous le menu "Fermé" [3]



The screenshot shows the SYCOM dashboard with the following elements:

- Header: SYCOM TELECOM & IT SERVICES, Henri Dès | Profil | Tickets (18) - Se déconnecter
- Navigation: Accueil, Nouveau ticket (highlighted with a green box and '2'), Tickets (18)
- Search: Rechercheur, Rubrique d'aide: Toutes les rubriques d'aide (highlighted with a yellow box and '3')
- Tickets Section: Tickets (highlighted with a red box and '1'), Fermé (18) (highlighted with a yellow box and '3')
- Tickets ouverts table:

Ticket #	Date de création	État	Sujet	Service
Votre requête ne retourne aucun enregistrement				

Lors de la création d'un nouveau ticket, vous avez 2 choix possibles [1] :

- Annoncer un problème
- Demande de changement

Ensuite renseigné un bref sujet pour ce nouveau ticket [2]

Définissez le degré d'urgence de votre demande [3]

Puis renseigner un descriptif détaillé de votre demande/problème [4]

Valider la création du ticket avec le bouton "Créer" [5]

Nouveau ticket

Veuillez remplir le formulaire ci-dessous pour ouvrir un nouveau ticket.

Rubrique d'aide

Annoncer un problème

Détails du Ticket

Veuillez décrire votre demande

Sujet de votre requête *

Urgence de votre requête *

Normal

<> ¶ A Aa B / U ↵ ☰ 📎 📺 ☰ 🔗 -

Veuillez expliquer ci-dessous la nature du problème que vous rencontrez avec le plus de l'utilisateur, numéro d'extension, etc...

📎 Déposez les fichiers ici ou ajoutez-les depuis votre ordinateur

Créer Réinitialiser Annuler

Une fois le ticket crée vous voyez un aperçu de votre annonce.

Vous avez à tout moment la possibilité de rajouter des informations dans ce ticket afin de nous apporter des précisions ou nous informé que le cas c'est résolu.

De plus chaque interaction dans le ticket **vous sera notifiée par e-mail**

Affichage du numéro faux en sortie #12000029

Imprimer Éditer

Informations basiques du ticket

État du ticket: Open
Service: Sycom Support
Date de création: 09/01/2022 11:28

Informations sur l'utilisateur

Nom: Henri Dès
Email: [redacted]
Téléphone: 0221234567

Henri Dès posté 09/01/2022 11:28

lors des appels sortant mon numéro affiché est faux

Créé par Henri Dès 09/01/2022 11:28

Poster une réponse

Afin de pouvoir mieux vous aider, nous vous prions d'être le plus précis et détaillé possible *

<> Bold Italic Underline Link List Image Video Embed Unlink

Zone de dialogue pour poster un nouveau message vers Sycom

Déposez les fichiers ici ou ajoutez-les depuis votre ordinateur

Répondre au message Réinitialiser Annuler

Une fois le ticket crée vous le retrouvé dans la liste des tickets ouverts

Accueil Nouveau ticket **Tickets (19)** Recherche Rubrique d'aide: Toutes les rubriques d'aide

Tickets Ouverts (1) Fermé (18)

Visible 1 - 1 ou 1 Tickets ouverts

Ticket #	Date de création	État	Sujet	Service
12000029	09/01/2022	Open	Affichage du numéro faux en sortie	Sycom Support

Page: [1]

Dans le détail du ticket, vous pouvez consulter les interactions avec le team Sycom et le status du ticket

Henri Dès posté 09/01/2022 11:28

lors des appels sortant mon numéro affiché est faux

Créé par Henri Dès 09/01/2022 11:28

Nuno Mendes posté 09/01/2022 11:39

Bonjour, J'ai bien reçu votre demande...
je prend en charge et je vous ferais un retour dans le meilleur délais.

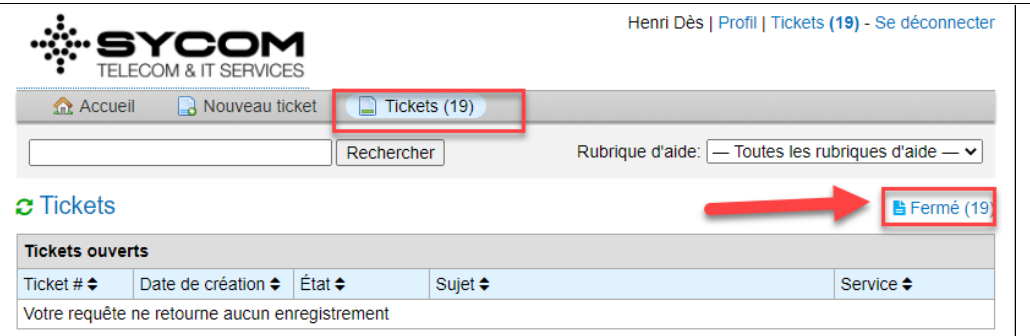
Nuno Mendes posté 09/01/2022 11:46

Re-Bonjour,
je viens d'apporter le modifications nécessaires afin de éliminer le problème
pouvez vous tester et me faire un retour s'il vous plait
Merci

Nuno Mendes a changé le statut à Pending Customer feed-back 09/01/2022 11:46

Selon votre confirmation, Sycom fermera le ticket. Vous serez avisé par e-mail.

Une fois le ticket fermé par le team Sycom, Vous ne verrez plus le ticket dans la liste des tickets ouvert, mais devrez sélectionner la rubrique "Fermé"



Henri Dès | Profil | Tickets (19) - Se déconnecter

Accueil Nouveau ticket Tickets (19)

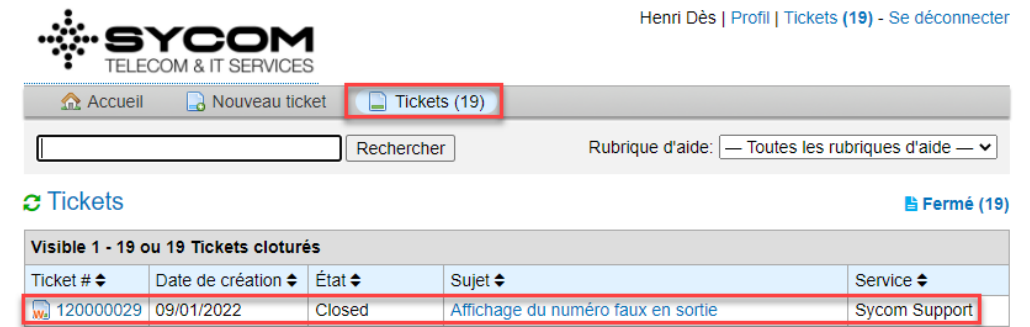
Rechercher Rubrique d'aide: Toutes les rubriques d'aide

Tickets

Tickets ouverts

Ticket #	Date de création	État	Sujet	Service
Votre requête ne retourne aucun enregistrement				

Ici alors dans les tickets Fermés, vous retrouverez tous vos tickets qui ont été traités.



Henri Dès | Profil | Tickets (19) - Se déconnecter

Accueil Nouveau ticket Tickets (19)

Rechercher Rubrique d'aide: Toutes les rubriques d'aide

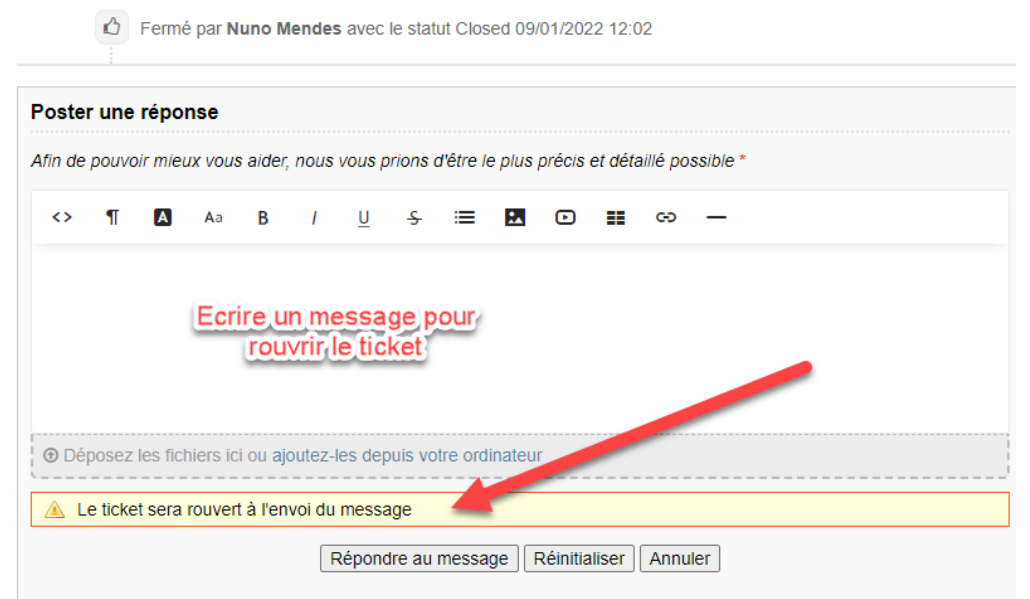
Tickets **Fermé (19)**

Visible 1 - 19 ou 19 Tickets cloturés

Ticket #	Date de création	État	Sujet	Service
120000029	09/01/2022	Closed	Affichage du numéro faux en sortie	Sycom Support

Seul le team Support Sycom peut fermer un ticket, si vous avez ouvert un ticket par erreur ou si le problème est résolu entre-temps, écrivez simplement un message dans le ticket et nous fermerons le ticket.

Vous pouvez rouvrir un ticket fermé si le même problème revient. Il vous suffit de choisir le ticket dans la liste des ticket "fermé" puis d'écrire une note dans le ticket, cela rouvrira le ticket pour le team support.



Fermé par Nuno Mendes avec le statut Closed 09/01/2022 12:02

Poster une réponse

Afin de pouvoir mieux vous aider, nous vous prions d'être le plus précis et détaillé possible *

Écrivez un message pour rouvrir le ticket

Le ticket sera rouvert à l'envoi du message

Répondre au message Réinitialiser Annuler

Vous pouvez aussi toujours nous envoyer un e-mail ou nous contacter par téléphone.

Support Client Sycom
 Phone: [+41 \(22\) 309 00 00](tel:+41223090000)
 E-mail: support@sycom.ch

Communiqué avec nous de la façon que vous préférez, c'est vous qui décidez !