

DOCUMENTATION

Fonctionnelle

Créer et suivre mes TA

SOMMAIRE

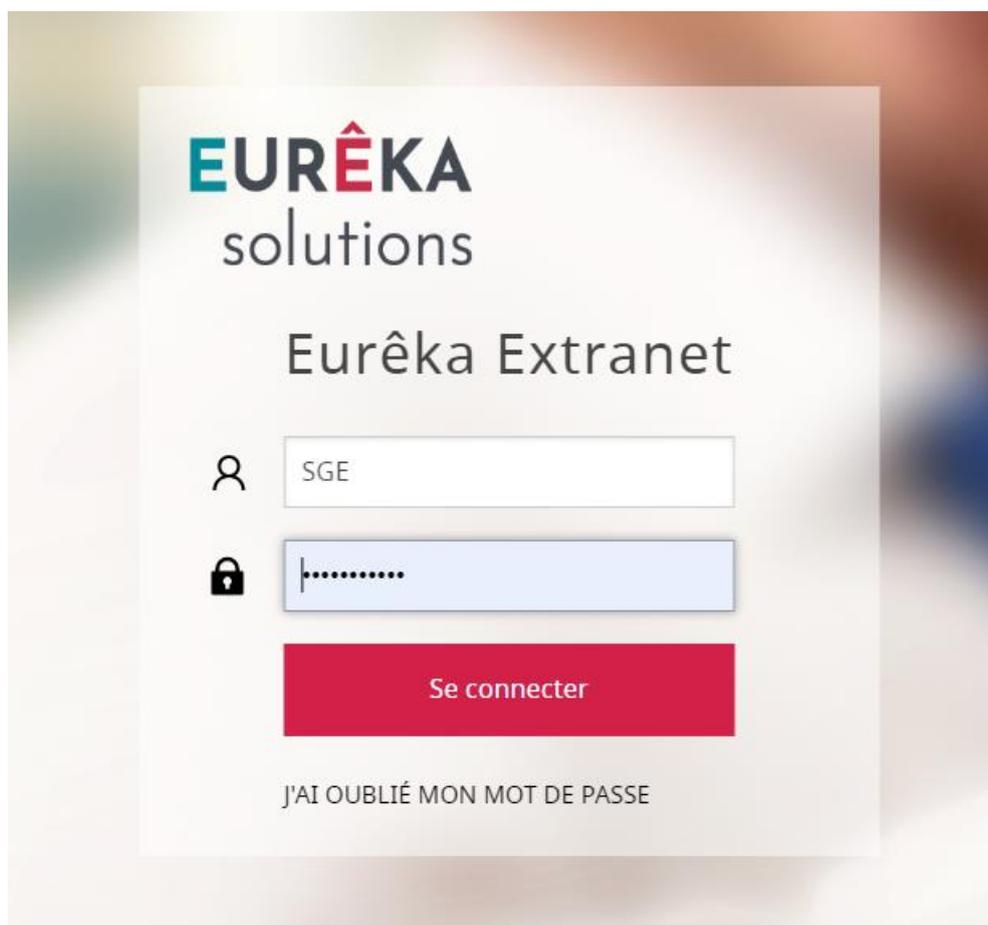
1.	Accéder au portail helpdesk Eureka.....	3
2.	Créer une demande de télé-assistance	4
3.	Suivre mes demandes	5
4.	Autres fonctionnalités.....	6

1. ACCEDER AU PORTAIL HELPDESK EUREKA

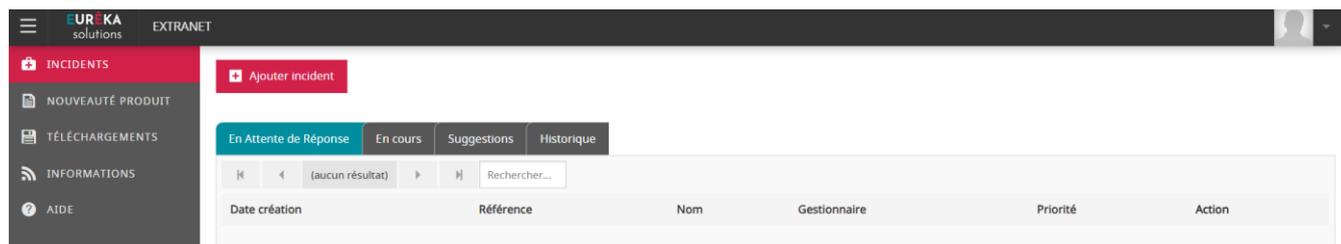
Le portail helpdesk (aussi appelé extranet) d'Eurêka Solutions vous permet de créer et de suivre vos demandes de Télé-Assistance (appelées TA dans la suite de ce document).

Il est accessible à l'adresse suivante : <https://helpdesk.eureka-solutions.fr>

Une fenêtre de login s'affiche qui vous demande votre adresse e-mail et votre mot de passe ; vous avez reçu ces informations par e-mail. Si vous ne retrouvez pas cet e-mail, vous pouvez écrire à assistance@eureka-solutions.fr pour faire une demande de renouvellement.



Une fois identifié, vous arrivez sur l'accueil du portail helpdesk qui par défaut vous montre les TA ouvertes qui sont en attente d'une action de votre part.



2. CREER UNE DEMANDE DE TELE-ASSISTANCE

Le bouton de création de TA « **Ajouter incident** » est visible sur la page d'accueil du portail Helpdesk, en rouge. Pour soumettre une demande de TA, un certain nombre d'informations sont obligatoires.

Ajouter incident

Type d'incident
Demande assistance

Urgence
Urgent

Produit

Sujet

Description



Type d'incident : choisir si la demande concerne une assistance ou une suggestion.

Urgence : choisir le degré d'urgence de la demande.

Produit : choisir le module concerné par votre demande.

Sujet : choisir un libellé pour votre demande qui résume le contenu.

Description : décrire la demande en détails avec la possibilité de mettre en forme (gras, italique, etc.).

Vous pouvez également ajouter des pièces jointes à votre demande ; tous les types de fichiers sont acceptés.

Fichiers chargés

Ajouter pièce jointe

Choisir un fichier Aucun fichier choisi

Télécharger

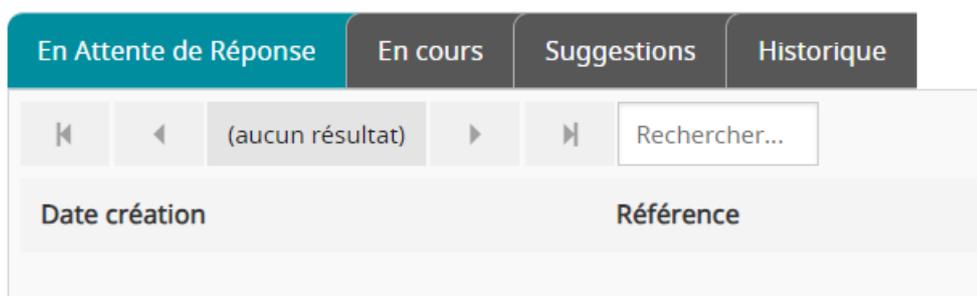
Une fois que votre demande est complétée, il suffit de cliquer sur le bouton « Envoyer incident » en haut de la page. La TA sera alors enregistrée et sera en attente d'une action de la part du ou des gestionnaires côté Eurêka Solutions.



Ajouter incident

3. SUIVRE MES DEMANDES

Vous pouvez suivre l'ensemble de vos demandes depuis le portail helpdesk, qu'elles soient clôturées ou encore en cours de traitement.



Il y a 4 onglets différents pour le suivi des demandes de TA, chaque onglet correspondant à statut particulier.

En Attente de Réponse : vos demandes en cours pour lesquelles le ou les gestionnaires ont besoin d'une précision ou d'une réponse à une question.

En cours : vos demandes en cours pour lesquelles le ou les gestionnaires doivent intervenir.

Suggestions : vos demandes qui ne sont pas des TA.

Historique : l'ensemble de vos demandes clôturées.

En cliquant sur une demande en cours, vous pouvez consulter l'ensemble des échanges qui ont eu lieu entre vous et le ou les gestionnaires. C'est également sur ce même écran que vous pouvez clôturer une demande ouverte et/ou répondre au gestionnaire de la demande.

Ajouter information Fermer l'incident

Impossible de me connecter 347133

Gestionnaire: Sébastien GERMEZ
Statut actuel: Ouvert
En attente de: Traitement

Description:
Bonjour,

 Gestionnaire · 26/09/2023 14:42
Demande de précision

Bonjour,
Avez-vous un message d'erreur ?
Pourriez-vous envoyer une capture d'écran du problème ?
Cordialement,
L'assistance Eurêka Solutions

 Sébastien GERMEZ · 26/09/2023 14:41
Description

Bonjour,
Je n'arrive plus à me connecter à Efficacy.
Cordialement,
Sébastien Germez

4. AUTRES FONCTIONNALITES

En plus de la gestion des demandes de TA, le portail helpdesk d'Eurêka Solutions vous permet également :

- De consulter les nouveautés Produits en téléchargeant un document PDF.
- De télécharger certaines licences comme LDPRX ou encore ClickAndDecide si vous avez le produit.
- De consulter un certain nombre d'informations qui sont mises à disposition par Eurêka Solutions.