



INFORSUD

TECHNOLOGIES

Solutions et impulsions pour l'avenir



Service client INFORSUD Technologies

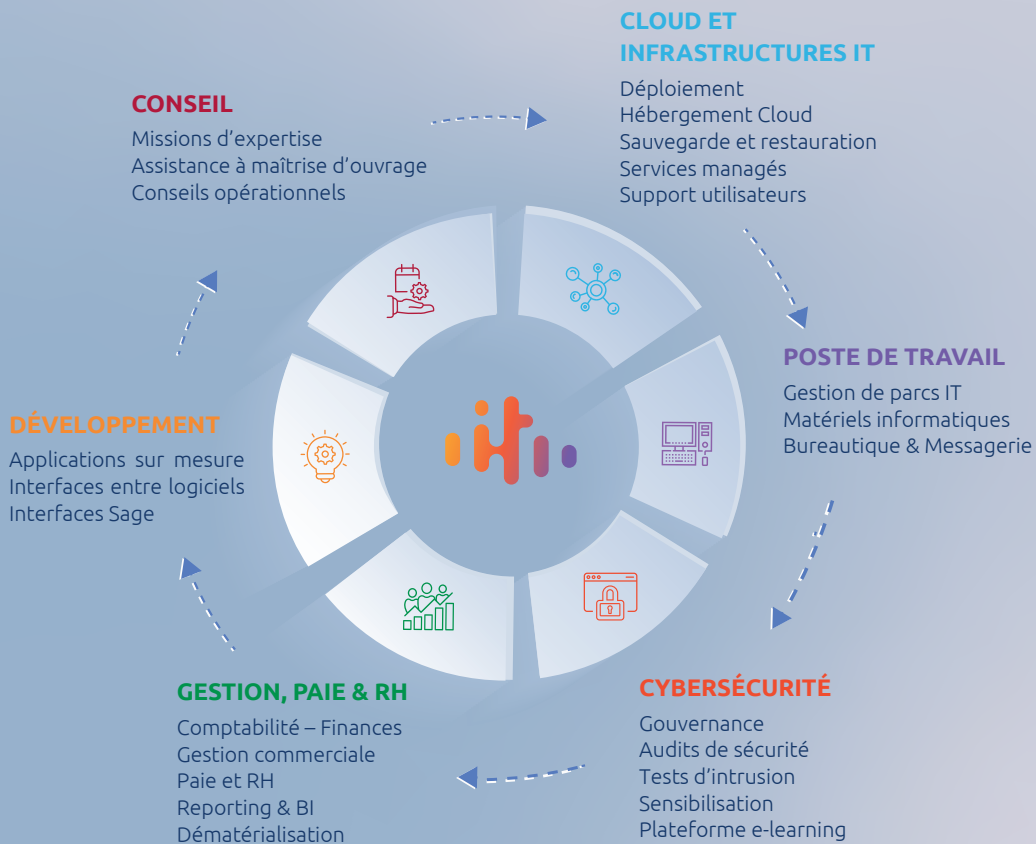




Nous sommes ravis de vous compter parmi nos clients !
Vous trouverez dans ce livret toutes les informations pratiques
pour faciliter nos échanges et répondre
au mieux à vos demandes.

Toute l'équipe vous remercie de votre confiance
et se mobilise pour vous apporter un service
de proximité **réactif et qualitatif.**

Nos expertises métiers



Notre service client

✓ Un numéro unique pour joindre l'ensemble de nos services

0 811 349 609

✓ Une équipe pluritechnique pour répondre à toutes vos demandes

Du lundi au vendredi : 8h30-12h30 / 13h30-17h30



Service Commercial

Demande de rdv
Besoin d'informations
Devis



Support

Ouverture et
suivi de tickets



Comptabilité

Facture
Règlement



ADV

Suivi de
la facturation

Notre service assistance

Dans le cadre de votre contrat, vous bénéficiez de services additionnels.

- ✓ Un portail extranet : extranet.inforsud-technologies.com
- ✓ Un email d'assistance : assistance@inforsud-technologies.com
- ✓ Une équipe réactive pour assurer une prise en charge rapide
- ✓ Si vous ne pouvez pas créer de ticket (indisponibilité de votre réseau)
0 811 349 609 Du lundi au vendredi : 8h30 - 12h30 et 13h30 - 17h30
- ✓ Si vous bénéficiez d'un contrat Cloud, un service d'astreinte est disponible en dehors des horaires habituels.

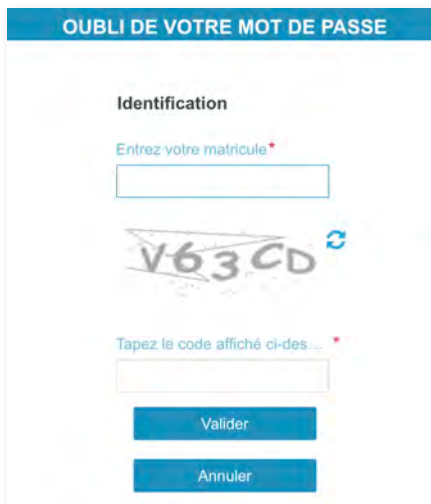
Du Lundi au vendredi : 6h-8h30/ 12h30-13h30/ 17h30-22h

Week ends et jours fériés : 6h-22h

Numéro de téléphone : 0 805 710 710

📌 Découverte de notre extranet

- ✔ Pour votre 1ère connexion, rendez-vous sur extranet.inforsud-technologies.com et cliquez sur « Je n'arrive pas à me connecter ».
- ✔ Une boîte de dialogue s'ouvre, saisissez votre adresse email dans la première case et tapez le code affiché dans la deuxième case.



The image shows a web dialog box with a blue header containing the text "OUBLI DE VOTRE MOT DE PASSE". Below the header, the word "Identification" is centered. The first section is labeled "Entrez votre matricule*" and features a text input field. Below this is a CAPTCHA image showing the alphanumeric code "V63CD" with a refresh icon to its right. The second section is labeled "Tapez le code affiché ci-des..." and also features a text input field. At the bottom of the dialog, there are two blue buttons: "Valider" and "Annuler".

- ✔ Vous recevrez un email avec votre mot de passe.
- ✔ En cas de problème, prenez contact avec notre service client.

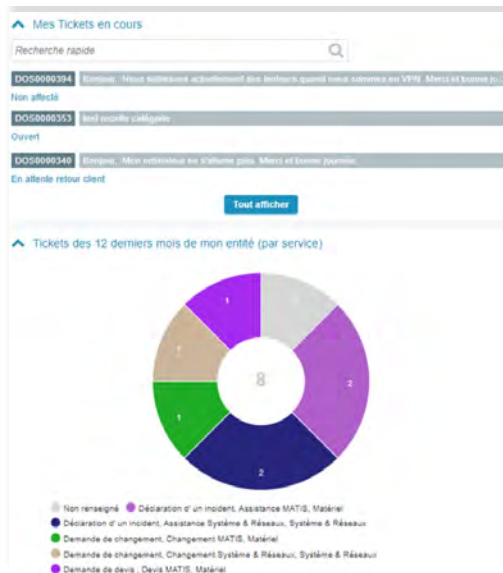
Présentation des portails client et client référent

✓ 2 types de profils utilisateurs

- Client référent : accès à l'ensemble des tickets et au parc de votre entreprise
- Client : accès à vos tickets uniquement

Que vous ayez le profil utilisateur « client référent » ou « client », le tableau de bord et les fonctionnalités sur l'extranet sont sensiblement les mêmes.

✓ Découvrez votre tableau de bord

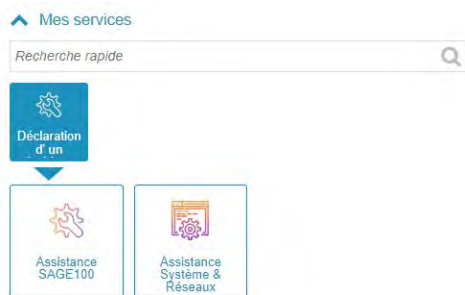


Profil client



« Mes services »

- Une arborescence construite en fonction de vos contrats souscrits pour simplifier la création et le suivi de vos tickets et services.



« Mes tickets en cours » (vue par liste ou par contrat souscrits)

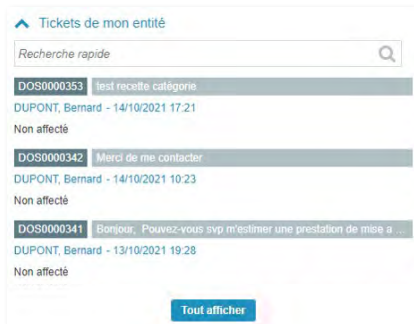
Liste complète de tous les tickets en cours que vous avez créés.



Profil client référent

✓ Les tickets de mon entreprise

La liste de tous les tickets ouverts par les collaborateurs de votre entreprise, en attente ou en cours de traitement.



↑ Tickets de mon entité

Recherche rapide

| | |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| DOS0000353 | test recette catégorie |
| DUPONT, Bernard - 14/10/2021 17:21 | |
| Non affecté | |
| DOS0000342 | Merci de me contacter |
| DUPONT, Bernard - 14/10/2021 10:23 | |
| Non affecté | |
| DOS0000341 | Bonjour, Pouvez-vous svp m'expliquer une prestation de mise a ... |
| DUPONT, Bernard - 13/10/2021 19:28 | |
| Non affecté | |

[Tout afficher](#)

✓ Les tickets restants

Dans le cadre d'un contrat aux tickets par exemple, vous pouvez suivre la consommation des tickets depuis votre tableau de bord.



↑ Unité(s) d'oeuvre(s) restante(s)

Unités d'œuvre restantes

0

Personnalisation du portail

✓ Pour personnaliser le portail, cliquer sur le bouton «Configurer»



Rafraîchir



Configurer



Enregistrer

✓ Vous avez la possibilité d'afficher ou de masquer les composants. Il est aussi possible de modifier la présentation et la position des modules.

Mes composants

3 Sélectionnez le ou les composant(s) que vous souhaitez afficher dans votre portail.

Pour changer l'ordre, cliquez sur le numéro, glissez et relâchez la barre du composant au niveau souhaité.



| | |
|---|----------------------------------------------------------|
| 1 | Mes services |
| 2 | Objets par entités |
| 3 | Mes Tickets en cours (par service) |
| 4 | Mes Tickets en cours |
| 5 | Favens |
| 6 | Tickets des 12 derniers mois de mon entité (par service) |
| 7 | Mes actualités |
| 8 | Unité(s) d'oeuvre(s) restante(s) |

Recherche dans les FAQ

Création d'un ticket

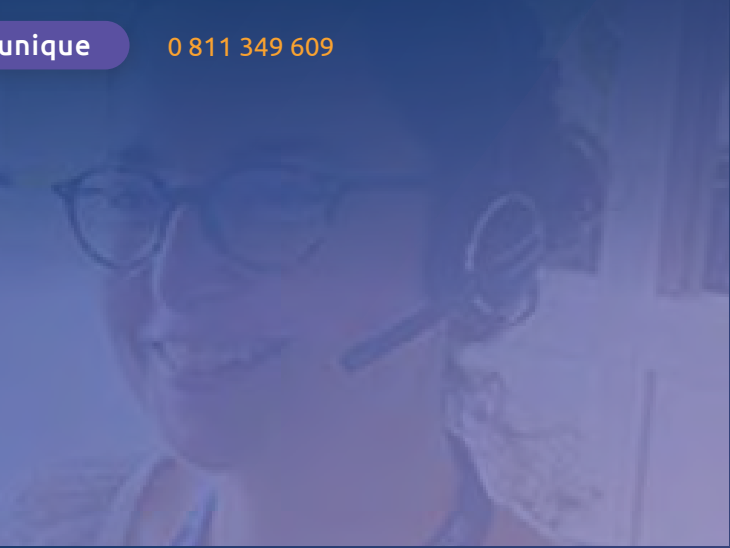
✓ Différentes manières de créer un ticket

● Via notre extranet extranet.inforsud-technologies.com

● Via notre site internet infosud-technologies.com/support-client

● Via l'envoi d'un email assistance@infosud-technologies.com

● Via notre numéro unique 0 811 349 609



Création d'un ticket

✓ Se rendre sur le composant « Mes services », cliquer sur « Déclaration d'un incident »

✓ Sélectionner le service concerné



✓ Pour compléter votre demande, renseignez les informations demandées

Champs les plus importants à renseigner

Titre

Description

Impact

Déposez vos pièces jointes ici

Déposez vos pièces jointes ici

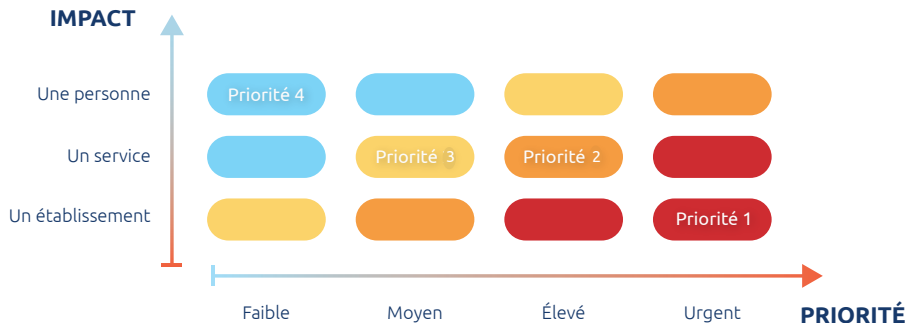
Cliquez sur Envoyer pour valider la création du ticket

✓ Si vous créez un ticket pour le compte d'un collègue, renseignez les champs « Personne à contacter » et « Téléphone personne à contacter ».

Traitement d'un ticket

Les niveaux de priorité des incidents

Les incidents sont priorisés en fonction du degré de criticité et d'urgence.



Suivi d'un ticket

Réception d'un email pour vous avertir du suivi du ticket :



- > Ouverture d'un ticket
- > Échange entre notre centre de services et le client
- > Intervention d'un technicien
- > Clôture technique du ticket
- > Clôture administrative du ticket

Les différents statuts d'un ticket

OUVERT

- > Votre ticket a été enregistré et va être pris en compte par un de nos consultants.

EN COURS

- > Votre ticket est en cours de traitement par nos équipes.

EN ATTENTE DE RETOUR CLIENT

- > Votre ticket est en attente d'une réponse ou d'une validation de votre part.

EN ATTENTE DE RÉPONSE ÉDITEUR/FOURNISSEUR

- > Votre ticket est transféré provisoirement à l'éditeur ou au constructeur.

NON AFFECTÉ

- > Votre ticket a été enregistré et affecté à une équipe mais il n'est pas encore pris en charge par un intervenant

CLÔTURE TECHNIQUE

- > Votre ticket est résolu, ce statut reste actif 72h avant clôture.

CLÔTURE ADMINISTRATIVE

- > Si aucune action de votre part ou de la part de nos équipes n'est effectuée sur un ticket clôturé techniquement dans un délai de 72h, celui-ci est définitivement fermé.



Un suivi complet de vos demandes



Des services et actualités personnalisés à vos contrats



Un espace ergonomique et personnalisable



Centralisation des données de votre parc informatique et des documents techniques répertoriés



Différents types de reportings et de webservices intégrés à la plateforme



Notre savoir faire

✓ Conseil et assistance au quotidien

- ➔ Équipe basée en Occitanie avec le soutien d'experts
- ➔ Intégrateur informatique depuis 35 ans
- ➔ Prestations d'infogérance, d'externalisation et d'assistance utilisateurs
- ➔ Réactivité de notre centre de services



95%

Clients satisfaits
(2024)



20

Consultants
dédiés au service
support



151

Tickets résolus
en moyenne
par jour

Les valeurs d'Inforsud Technologies

✓ Notre proximité avec les clients et notre réactivité nous ont toujours permis de garantir une qualité de services reconnue et basée sur la confiance.

▮ L'Expertise ▮ L'Engagement

▮ L'Audace ▮ La Proximité

✓ **QUATRE REPÈRES** pris en considération pour que chaque projet soit conforme à VOS et NOS exigences.

● Le Client

● La Sécurité

● L'Évolutivité

● La Maîtrise des coûts



Solutions et impulsions pour l'avenir

Une proximité régionale

Agence Haute-Garonne

2, rue Maryse Hilsz
31500 Toulouse

Agence Tarn

Impasse des Crins
81990 Le Sequestre

Siège Social

Causse Comtal
12340 Bozouls

Un service client réactif

Extranet

extranet.inforsud-technologies.com

Assistance téléphonique

0 811 349 609

inforsud-technologies.com