



INFORSTUD

T E C H N O L O G I E S

Solutions et impulsions pour l'avenir



 **Service client INFORSTUD 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**.

Qui sommes-nous ?

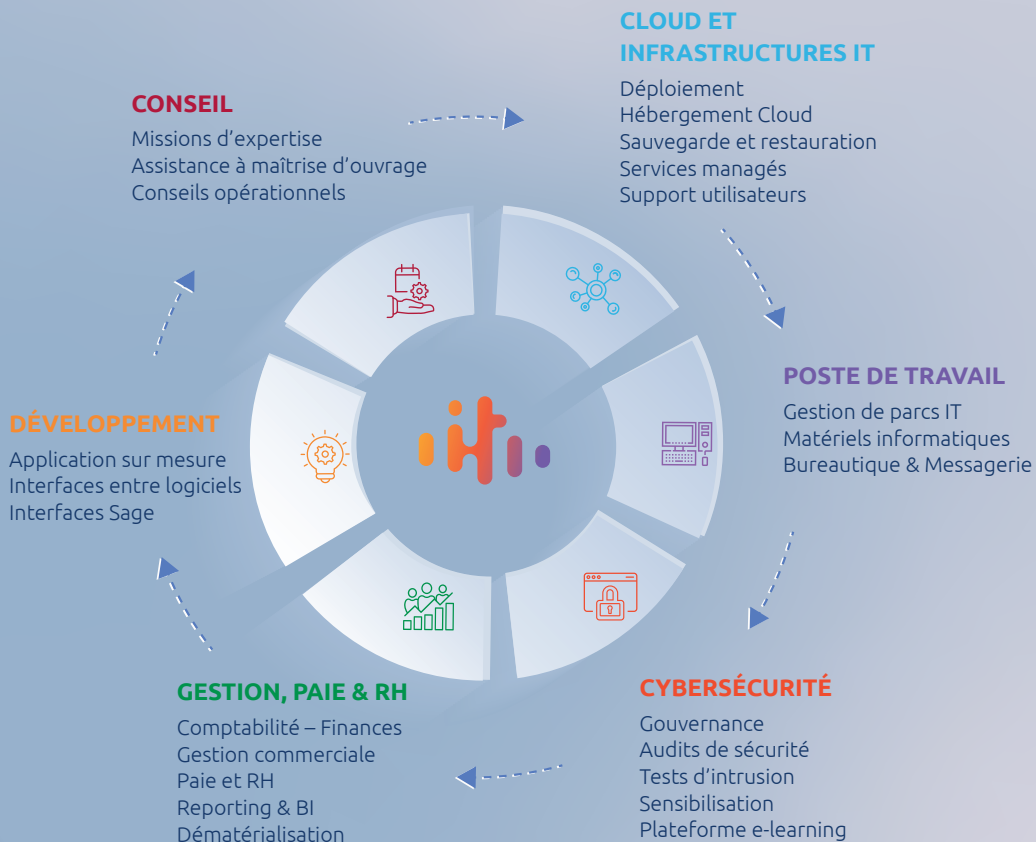


 **Votre partenaire informatique à Toulouse,
Albi, Rodez depuis 40 ans**

Prestataire de services informatiques basé en Occitanie, nous accompagnons les entreprises et collectivités dans leur transformation digitale, avec une offre qui couvre tous leurs besoins informatiques.

Notre savoir-faire, notre engagement quotidien et notre accompagnement de proximité nous permettent d'apporter des solutions adaptées aux besoins de nos clients et l'impulsion technologique nécessaire pour qu'ils puissent se transformer durablement.

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 7j/7, y compris les week-ends et jours fériés.

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.

OUBLI DE VOTRE MOT DE PASSE

Identification

Entrez votre matricule*



Tapez le code affiché ci-des... *

Valider

Annuler

- ✓ Vous recevrez un email avec un lien vous permettant de rentrer votre mot de passe.
- ✓ En cas de problème, prenez contact avec notre service client.

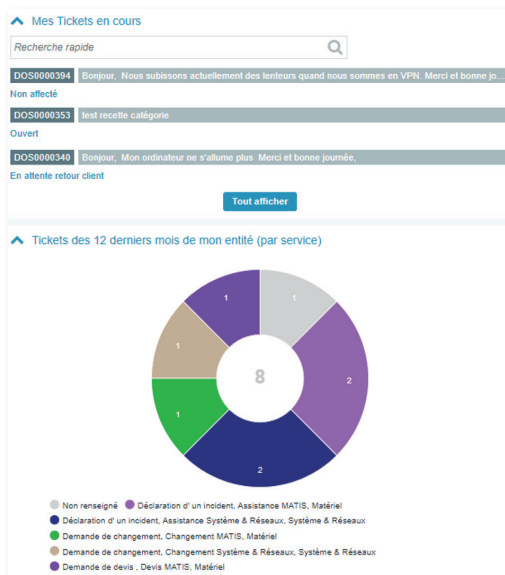
Présentation des portails client et client référent

✓ 2 types de profils utilisateurs

- Client référent : accès à l'ensemble des tickets et au parc de l'entité
- 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

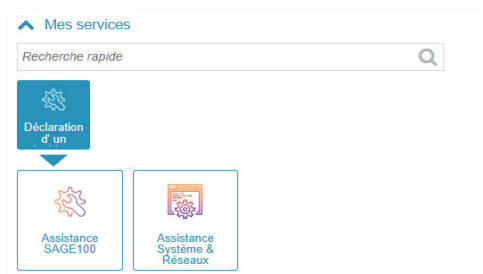


Profil client



« 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 et par contrat souscrit)

Liste complète de tous vos tickets en cours classés par contrat.



Mes Tickets en cours (par service)



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



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'estimer une prestation de mise a
DUPONT, Bernard - 13/10/2021 19:28	
Non affecté	

Tout afficher

Les unités d'œuvres restantes

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	Favots
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

inforsud-technologies.com/support-client

● Via l'envoi d'un email

assistance@inforsud-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

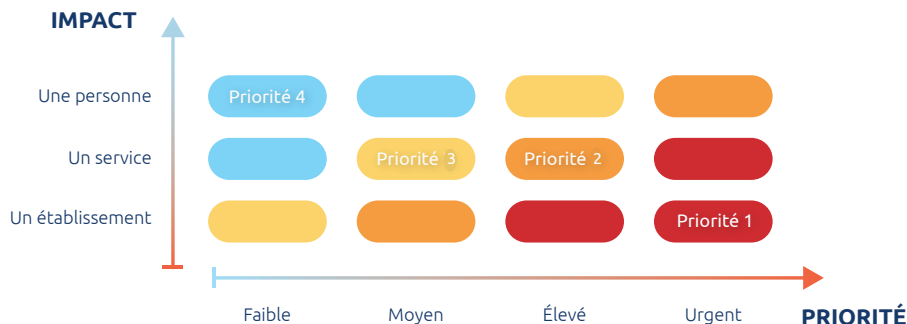
Cliquer sur Envoyer pour valider la création du ticket

- ✓ 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



Notre savoir faire

Conseil et assistance au quotidien

➞ Équipe basée en Occitanie avec le soutien d'experts

➞ Intégrateur informatique depuis 40 ans

➞ Prestations d'infogérance, d'externalisation et d'assistance utilisateurs

➞ Réactivité de notre centre de services



95 %
Clients satisfaits
(2024)



28
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

Nos atouts

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