



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 ?

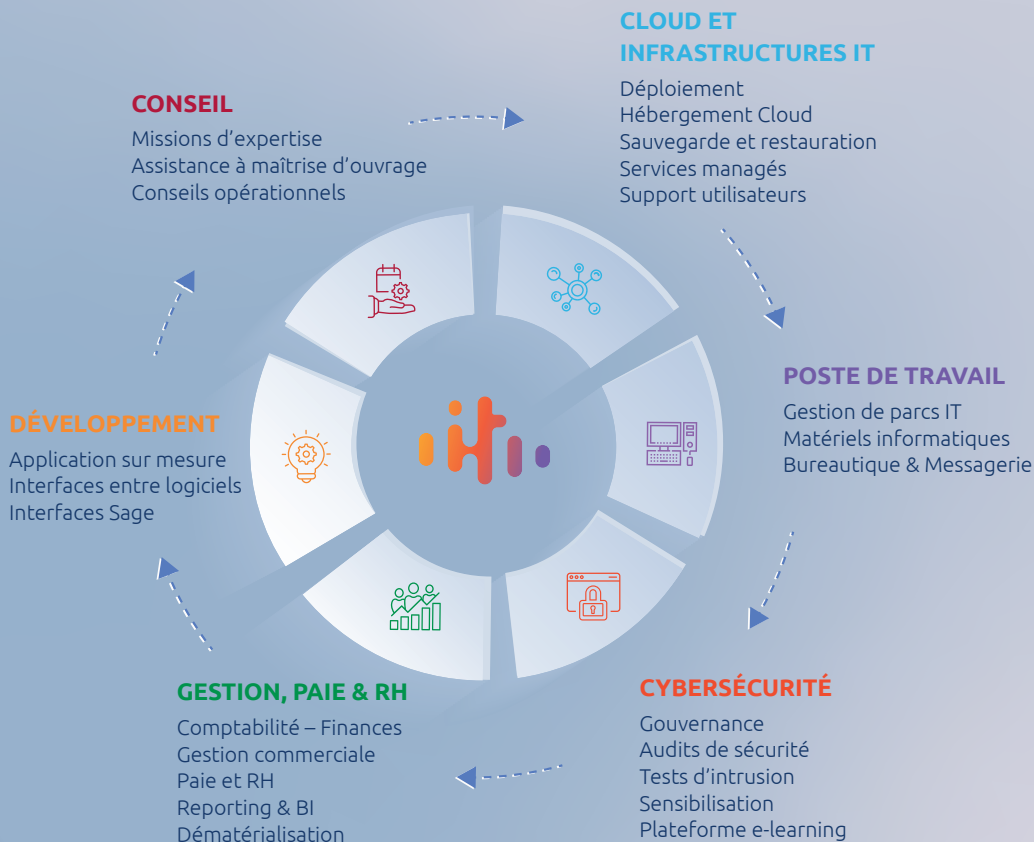


 **Votre partenaire informatique à Toulouse,
Albi, Rodez depuis 40 ans**

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 : support.inforsud-technologies.com
- ✓ Un email d'assistance : support@infosud-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

Découverte de notre **extranet**

- ✓ Pour votre 1ère connexion, prenez contact avec **votre interlocuteur commercial INFORSUD Technologies** afin qu'il vous génère un accès.
- ✓ Vous recevrez un email d'Hubspot avec un lien vous permettant de créer 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 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



✓ Vous avez sur cette vue la liste de tous les tickets créés

- **Objet** : titre du ticket
- **Catégorie** : inclus dans votre contrat ou décompté d'un carnet de ticket ou encore « hors contrat » (qui donnera lieu à un devis pour la résolution).
- **Demandeur par** : demandeur en cas de ticket avec plusieurs demandeurs
- **Date de création**
- **Equipe attribuée** : équipe qui suit le ticket (Infrastructure, Sage L100, ...)
- **Propriétaire du ticket** : collaborateur Inforsud qui traite votre ticket
- **Dernière activité**
- **Statut du ticket**

Portail client



Détail du ticket

Lors du clic sur l'objet du ticket, vous entrez sur le détail du ticket.

Colonne de gauche : Ensemble des tickets pour pouvoir naviguer

Colonne centrale : Suivi des échanges sur le ticket

Colonne de droite : Vue d'ensemble du ticket. Vous pouvez ajouter des pièces jointes sur cette vue

The screenshot displays the InforSud client portal interface for a ticket titled "lenteur sur mon pc".

- Tickets (Left Column):** Shows a list of tickets. The selected ticket is "lenteur sur mon pc" (16 juin 2026) by user "Mati".
- Ticket details (Center Column):** Displays the conversation history. The ticket is assigned to "Rachel THIERRY". The message content is: "Bonjour Monsieur, Nous devons réaliser une mise à jour sur votre poste. L'intervention peut se faire en prose en main à distance. A quelre si cela régle les problèmes. Cordialement,". There is a "Contacter" button at the bottom.
- Vue d'ensemble (Right Column):** Provides an overview of the ticket. It includes fields for "Demandé par" (Mati François), "Date de création" (16 juin 2026), "Dernière activité" (4 sept. 2026), "Progrès du ticket" (Thomas PICHOT), and "Objet" (lenteur sur mon pc). It also shows the "Catégorie" (Assistance sous contrat) and "Équipes attribuées" (INFRASTRUCTURES H2). A "Marquer comme fermé" button is at the bottom.

Vous pouvez échanger avec les experts d'InforSud directement depuis cet écran.

Profil client référent

Les tickets de mon entreprise

INFORSUD

Service Client

Tickets

Ma recherche prédéfinie

Vue de l'organisation

Rechercher par ID, objet ou d'autres propriétés

Trier (1)

Base de connaissance

Liste des tickets

Déposer un ticket de support

158 fiches d'informations

Export

Objet T1	Catégorie T1	Demandé par T1	Date de cré... T1	Équipes att... T1	Propriétaire... T1	Dernière act... T1	Statut du ticket T1
Tâche de maintenance SQL sur serveur	Assistance sous contrat		11 sept. 2026	INFRASTRUCTURES NZ	Guy MONTELS	22 sept. 2026	Fermé
Accès serveur refusé	Assistance sous contrat	Celine PINEAU	11 sept. 2026	INFRASTRUCTURES NZ	Dany Demaene	17 sept. 2026	Fermé
FACTURATION électronique conseils	Assistance sous contrat	Bruno MOLINE	11 sept. 2026	SAGE 100cloud	Anthony TARDY	14 sept. 2026	Fermé
Problème récupération mail	Assistance sous contrat	agathe rouviere	9 sept. 2026	INFRASTRUCTURES NZ	Rachel THIERRY	11 sept. 2026	Fermé
Installation Gateway sans routeur de passer	Assistance sous contrat	Corinne MASQUES	8 sept. 2026	INFRASTRUCTURES NZ	Rachel THIERRY	29 sept. 2026	Fermé
Mise à jour sites outlook	Assistance sous contrat	agathe rouviere	7 sept. 2026	INFRASTRUCTURES NZ	Rachel THIERRY	10 sept. 2026	Fermé

Vous pouvez retrouver sur cet affichage l'ensemble des tickets créés par les collaborateurs de votre entité.

Base de connaissance

- ✓ Une base de connaissance est disponible. Elle est mise à jour régulièrement.



Création d'un ticket

✓ Différentes manières de créer un ticket

● Via notre extranet

support.inforsud-technologies.com

● Via notre site internet

infosud-technologies.com/support-client

● Via l'envoi d'un email

support@infosud-technologies.com

● Via notre numéro unique

0 811 349 609



Création d'un ticket

 Sur la page d'accueil, cliquez sur «Déposer un ticket de support »

Contacteur notre équipe de support

Remplissez le formulaire ci-dessous et nous vous contacterons

E-mail*

Titre du ticket*

Priorité

Fichiers

Aucun fichier choisi

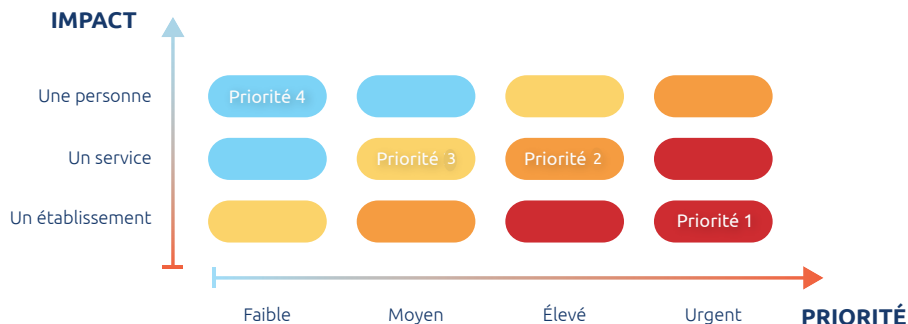
Description du ticket*

 Pour compléter votre demande, renseignez les informations demandées

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

NOUVEAU

- > 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.

A PLANIFIER

- > Une intervention va être planifiée

PLANIFIÉ

- > Une intervention est planifiée afin de traiter votre demande

CLOTURÉ

- > Votre ticket est cloturé.



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
(2026)



18
Consultants
dédiés au service
support



27
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

support.inforsud-technologies.com

Assistance téléphonique

0 811 349 609





inforsud-technologies.com