



Déclaration des demandes d'assistance sur

▶ <https://support.ceriel.fr> ◀

+ Simple

Déclaration d'une demande d'assistance en **2 temps seulement** :

- ▶ Identification du demandeur
- ▶ Description de la demande ou de l'incident

1 - IDENTIFIEZ-VOUS

2 - DECRIVEZ LA SITUATION

+ Intuitif

Choix et saisie **guidés** par :

- ▶ des liens explicites ou des boutons
- ▶ des fenêtres popup...

[Cliquez ici pour ajouter un nouveau contact](#)



+ Précis

Description de la demande et illustration du problème rencontré par dépôt d'une **pièce jointe** (document, copie d'écran, etc.)...

Choisissez un fichier





Services techniques d'assistance & hotline

► Déclarer une demande d'assistance sur le portail Web Ceriel ◀



Après avoir identifié votre organisation sur le portail Web <https://support.ceriel.fr>, ouvrez un **nouvel incident**.

Nouveau formulaire d'enregistrement des demandes d'assistance

1

Identifiez-vous

Sur le portail, vous avez saisi les identifiants et mot de passe de votre organisation. Son nom est donc automatiquement renseigné. Vous êtes l'un des contacts connus de Ceriel. Sélectionnez votre nom dans la liste. Si vous ne le trouvez pas dans la liste, cliquez sur le lien pour l'ajouter.

Hotline ceriel Architecte en système d'information

Déconnexion Enregistrer Fermer

OUVERTURE D'INCIDENT - vendredi 6 mars 2015

1 - IDENTIFIEZ-VOUS

Client* : ABC COMPAGNIE - PARIS Email* : petula.perraud@abc-compagnie.com

Contact référent* : PERRAUD Pétula Téléphone* : 0190807060

2 - DECRIVEZ LA SITUATION

Objet de la demande* : Paramétrage travailleurs handicapés

Service concerné* : Logiciels Paie Solution concernée* : Sage Paie RH

Descriptif :

5 de ces personnes travaillent 12h par semaine et les 10 autres travaillent 8h par semaine. Ci-joint un tableau de répartition de leurs temps de travail.

Enregistrez la demande

Assurez-vous que vos email et n° de téléphone sont bien renseignés afin que nous puissions vous répondre.

En fonction du service concerné, une liste de solutions vous est proposée. Sélectionnez celle qui vous concerne.

Pour vous assurer de la parfaite compréhension de votre demande, n'hésitez pas à la décrire et à l'illustrer en y ajoutant un document, une capture d'écran ou toute autre type d'illustration.

2

Décrivez votre demande

Une fois renseigné l'objet de votre demande, indiquez à quel service vous l'adressez :

- **Infrastructure IT** (équipements et logiciels)
- **Gestion de la Paie** (logiciels de gestion de la paie)
- **Gestion autre** (autres logiciels de gestion et développements sur mesure : comptabilité, finance, gestion commerciale, CRM etc.)

NB Si vous choisissez « Infrastructure », vous allez voir apparaître en dessous la mention suivante « *L'incident a-t-il provoqué un arrêt de production ou est-il bloquant ? Oui / Non* ». Cette nouvelle fonctionnalité vous permet de déclarer un arrêt total de production impliquant chez Ceriel la mise en place d'une procédure de traitement d'urgence de votre demande. Merci de n'utiliser cette fonctionnalité que dans le cas d'un réel arrêt de production. A défaut, votre demande reprendra la file d'attente.

Avant de quitter cet écran, n'oubliez pas d'enregistrer votre demande pour qu'elle soit prise en compte. Pour ce faire, vous disposez de ce bouton et du lien « Enregistrer » dans la barre de menus en haut de l'écran sous le logo Ceriel. Une fenêtre popup va s'ouvrir et vous communiquer le n° d'enregistrement de l'incident déclaré. Vous allez également recevoir un mail de confirmation d'enregistrement de votre demande d'assistance.

* Service accessible par souscription. Information sur les offres de service Ceriel disponible auprès de nos Pôles Infrastructure IT et Gestion.