

Guide utilisateur

Créer un ticket



Sommaire

1

Présentation du portail service client

4

Guide pratique su portail service client

2

Pourquoi utiliser le portail service client ?

3

Comment créer un ticket ?

5

Mot de passe oublié ?

1

Présentation du portail service client



Présentation du portail service client

- **Heliaq Solutions** a choisi de changer son outil de gestion de ticket pour son service client, passant d'IWS, à **ServiceNow**.
- ServiceNow est une solution qui optimise la gestion des services à travers une approche intégrée et innovante
- ServiceNow c'est :
 - **Numéro 1** mondial des solutions logiciels des gestion des services hotlines IT.
 - Un portail **moderne** et **intuitif**
 - Un portail **évolutif**
 - Une efficacité **décuplée**

2

Pourquoi utiliser le portail service client ?



Pourquoi utiliser le portail service client ?

- **Accessibilité améliorée** : accès simplifié du portail depuis n'importe quel appareil connecté à Internet.
- **Traçabilité des demandes** : visibilité claire sur le processus de résolution des demandes.
- **Communication efficace** : communication directe avec les techniciens.
- **Personnalisation des demandes** : les utilisateurs peuvent fournir des détails spécifiques sur leur problème lors de la création du ticket.
- **Historique des demandes** : le portail conserve un historique complet des demandes précédentes.

3

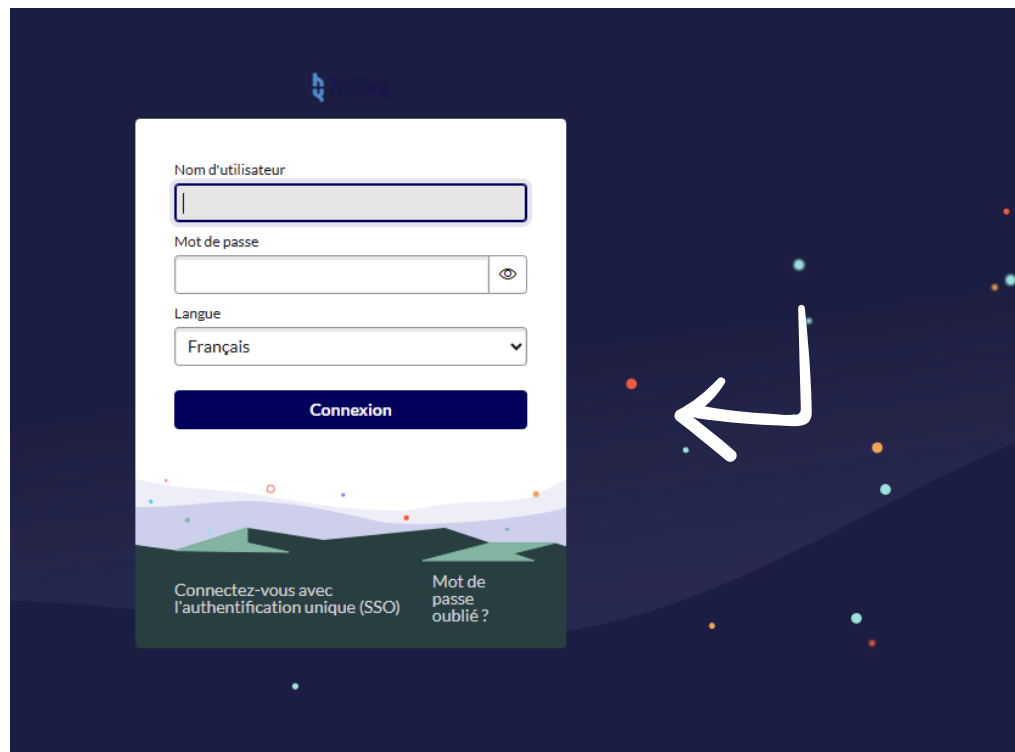
Comment créer un ticket ?

Comment créer un ticket ?

Tout d'abord, accédez au portail client en utilisant le lien fourni ci-dessous.

Si vous n'avez pas reçu votre mot de passe rendez-vous sur la section « Mot de passe oublié ».

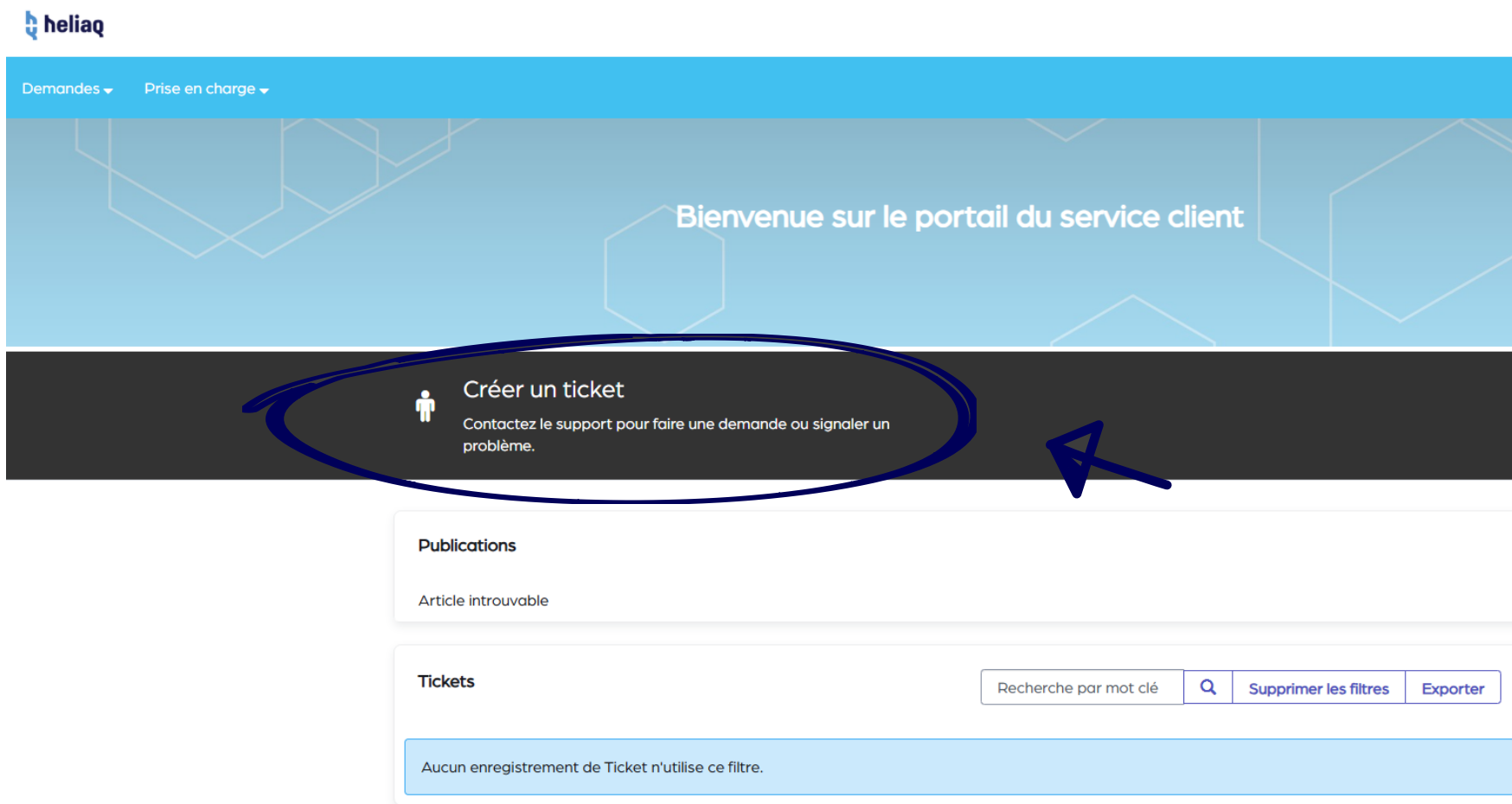
<https://support.heliaq.fr/>



Pour les clients utilisant une méthode SSO cliquez sur le lien correspondant en bas à gauche.

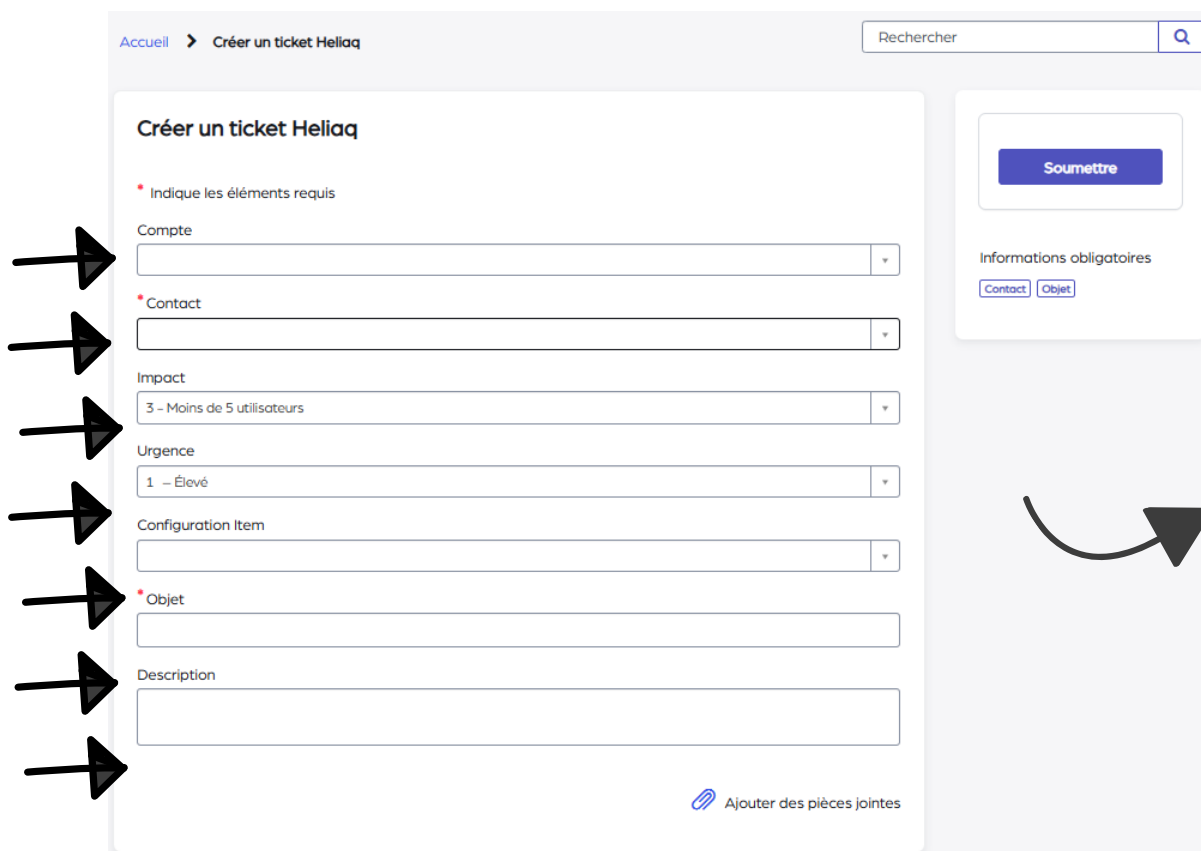
Comment créer un ticket ?

Ensuite, une fois que vous êtes connecté à la page d'accueil, choisissez l'option "Créer un ticket".



Comment créer un ticket ?

- Renseignez les informations de votre ticket dans le formulaire et **décrivez-le**. Validez en cliquant sur **Soumettre** (notez que vous pouvez ajouter des pièces jointes à votre demande)



Accueil > Créer un ticket Heliq

Rechercher

Créer un ticket Heliq

* Indique les éléments requis

Compte

Contact

Impact

3 - Moins de 5 utilisateurs

Urgence

1 - Élevé

Configuration Item

Objet

Description

[Ajouter des pièces jointes](#)

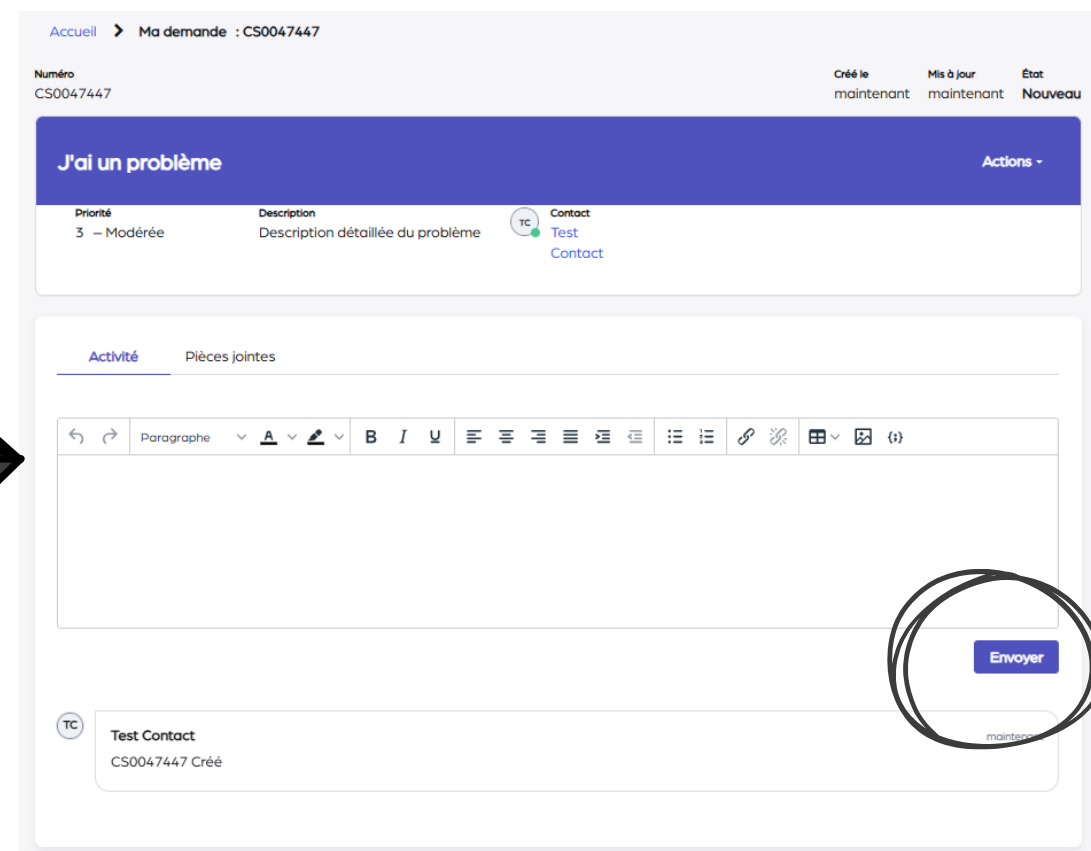
Soumettre

Informations obligatoires

[Contact](#) [Objet](#)

Guide utilisateur

- Une fois que votre ticket est créé, vous serez redirigé vers cette page où vous pouvez continuer à enrichir votre demande en y ajoutant des messages ou des pièces jointes.



Accueil > Ma demande : CS0047447

Número CS0047447

Créé le maintenant Mis à jour maintenant État Nouveau

J'ai un problème

Actions

Priorité	Description	Contact
3 - Modérée	Description détaillée du problème	TC Test Contact

Activité Pièces jointes

Paragraphe

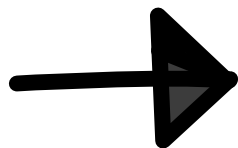
Envoyer

TC Test Contact CS0047447 Créé

18/03/2025

Comment créer un ticket ?

Pendant toute la durée du processus, vous pouvez fournir des informations supplémentaires à votre demande et communiquer avec notre équipe de support via le portail. Si notre équipe a besoin de plus de précisions de votre part, vous serez notifié par le biais du courrier électronique suivant :



Bonjour,
Il y a un nouveau commentaire sur le ticket **CS0057004** :

[Voir le ticket sur le portail](#)

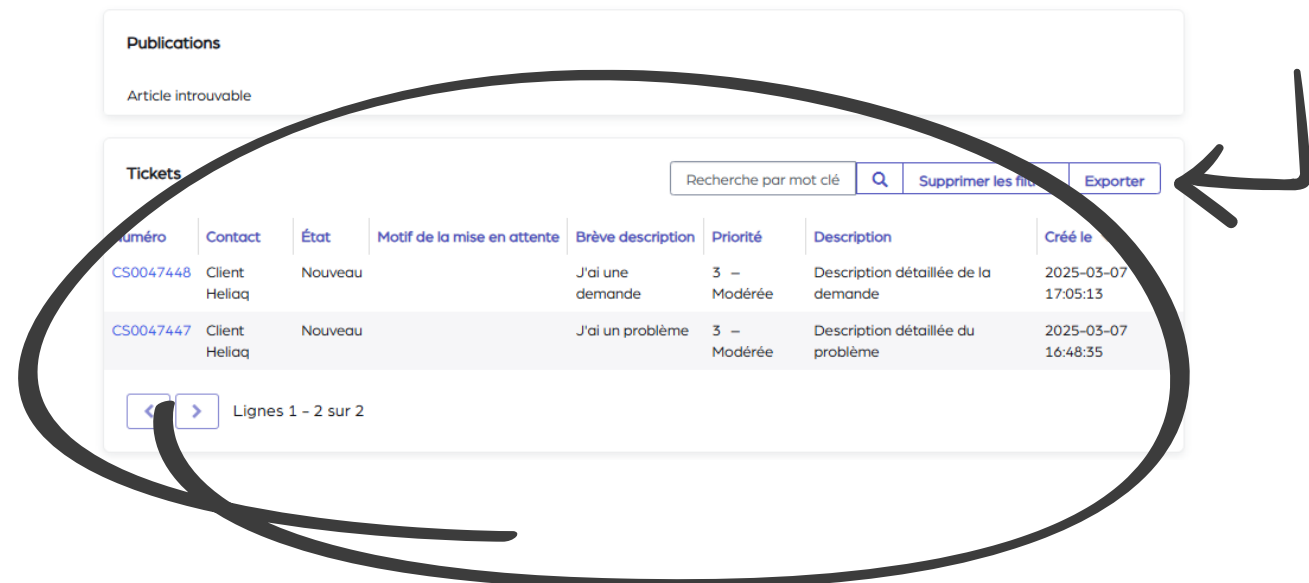
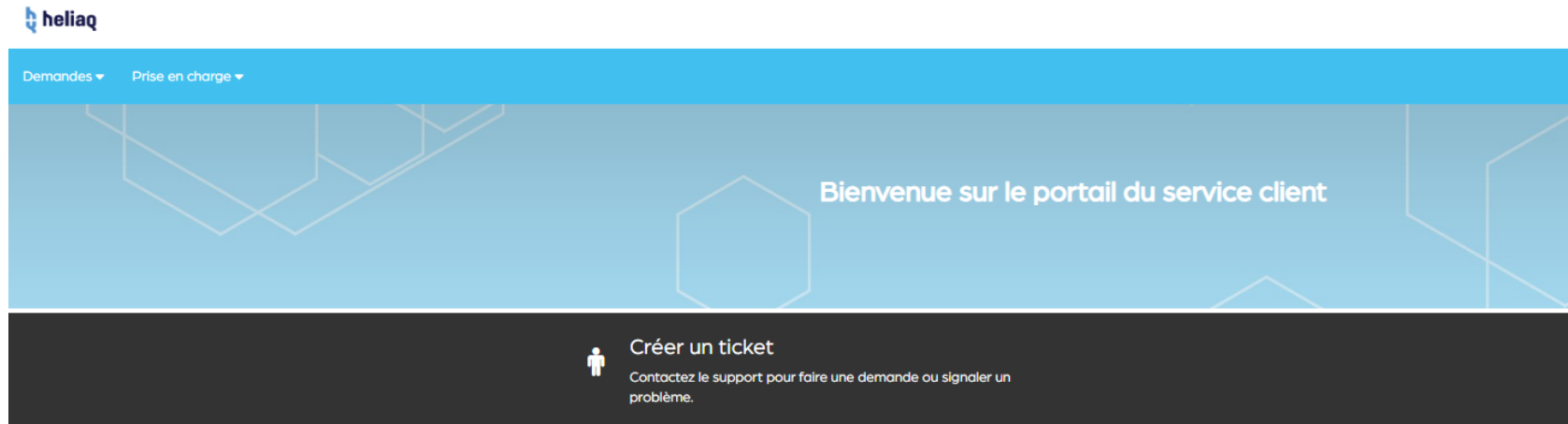
2025-03-17 21:06:41 CET – Support Helias Bonjour, nous avons besoin d'un complément d'information.

Details du ticket:

Description courte : **J'ai une demande**
Ouvert par: **Client Helias**
Affecté à: **CDS - Supervision**
Urgence:

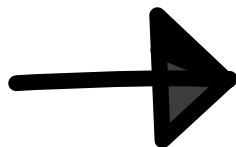
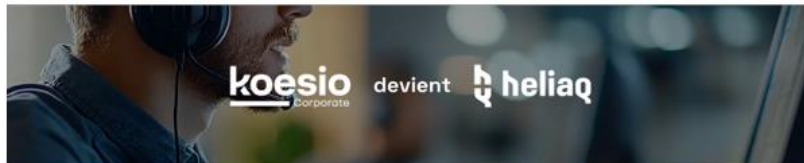
Comment créer un ticket ?

Une fois de retour sur la page d'accueil, vous avez la possibilité de visualiser tous vos tickets. Vous avez également la possibilité d'exporter l'ensemble de vos tickets dans un fichier Excel



Comment créer un ticket ?

Si le support nécessite des informations supplémentaires pour poursuivre le traitement du ticket, celui-ci sera temporairement suspendu en attendant votre réponse. Vous serez notifié par email à ce sujet



CS0057004 - J'ai une demande, est en suspens,
en attente de retour de votre part

Bonjour ,
Support Heliaq a commenté CS0057004 - J'ai une demande :
2025-03-13 18:09:14 CET – Bonjour, merci de nous communiquer les
informations complémentaires.
[Voir le ticket sur le portail](#)

Merci, le support Heliaq

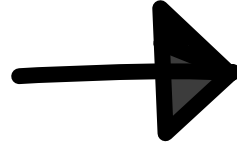


Comment créer un ticket ?

Ce courriel vous sera renvoyé pendant une période de trois jours ouvrables tant que vous n'avez pas répondu à la demande du support. Passé ce délai de trois jours, le ticket sera clos.



CS0057004 - J'ai une demande, est en suspens,
en attente de retour de votre part



Bonjour ,
Support HeliAQ a commenté **CS0057004** - J'ai une demande :
2025-03-14 18:09:14 CET – Bonjour, merci de nous communiquer les
informations complémentaires.
[Voir le ticket sur le portail](#)

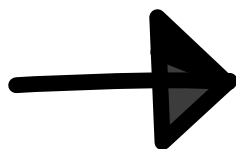
Merci, le support HeliAQ



Comment créer un ticket ?

Une fois que notre équipe de support a trouvé une solution à votre problème, vous recevrez un courriel vous invitant à confirmer la solution proposée.

Le ticket restera ouvert pendant 72 heures ou jusqu'à ce que vous confirmiez la solution mise en place.



Votre problème a été résolu avec succès

Bonjour Client,
CS0057004 - J'ai une demande
En espérant avoir répondu à vos attentes.
Vous pouvez valider la fermeture de ce ticket sur le portail, sinon il sera
cloturé automatiquement après 72.0 heures.
[Voir le ticket sur le portail](#)

À propos de ce ticket

Description: J'ai une demande
Merci,
Le support Heliaq



Comment créer un ticket ?

Une fois que la solution est validée, votre ticket sera clos.

N'oubliez pas que tout au long du processus, vous pouvez **suivre l'avancement de votre ticket sur le portail** et **communiquer directement avec notre équipe de support**.



Bonjour,
Le case CS0057004 a été fermé :

[Voir le ticket sur le portail](#)

Détails du case:

Description courte : J'ai une demande

Référence interne:

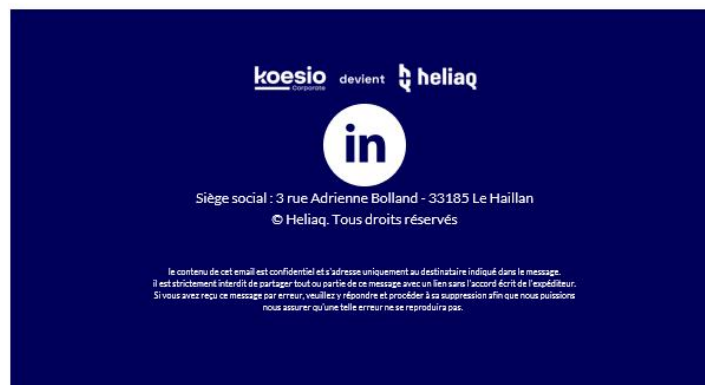
Ouvert par: Client Heliaq

Affecté à: CDS - Supervision

Urgence: 3 - Faible

Merci

Le support Heliaq.



4

Guide pratique du portail service client

Accueil > Créer un ticket Heliaq Rechercher

Créer un ticket Heliaq

* Indique les éléments requis

Compte

x ▼

* Contact

x ▼

Impact

▼

Urgence

▼

Configuration Item

▼

* Objet

Description

 Ajouter des pièces jointes



Guide pratique du portail service client

1. Création de ticket :

- Connectez-vous à la page d'accueil.
- Sélectionnez « Créer un ticket ».
- Remplissez le formulaire et décrivez votre demande.
- Validez en cliquant sur « Soumettre ».
- Vous pouvez joindre des pièces jointes à votre demande.

2. Gestion du ticket :

- Après la création, enrichissez votre demande avec des messages ou des pièces jointes.
- Fournissez des informations supplémentaires si nécessaire.
- Communiquez avec notre équipe via le portail.
- Recevez des notifications par email pour plus de précision.

3. Suivi des tickets :

- Sur la page d'accueil, visualisez tous vos tickets.
- Suivez l'évolution de vos tickets sur le portail.



Guide pratique du portail service client

4. Traitement de vos tickets :

- Nos techniciens prennent en charge votre demande.
- Recevez une notification par email après la création du ticket.
- Observez le ticket sur la page d'accueil.

5. Communication et suivi :

- Communiquez et suivez l'évolution du ticket sur le portail.
- Si des informations supplémentaires sont nécessaires, le ticket est suspendu temporairement.
- Recevez des rappels par email pendant trois jours ouvrables

6. Clôture du ticket :

1. Confirmez la solution proposée.
2. Le ticket reste ouvert pendant 72 heures ou jusqu'à confirmation.
3. Une fois validée, le ticket est clos.
4. Suivez l'avancement sur le portail et communiquez avec notre équipe.

5

Mot de passe oublié



Mot de passe oublié

Si vous oubliez votre mot de passe, vous pouvez le récupérer en cliquant sur l'option « Mot de passe oublié ».

The screenshot shows a login interface on a dark blue background with a starry pattern. The login form is a white card with the following fields: 'Nom d'utilisateur' (text input), 'Mot de passe' (password input with an eye icon), and 'Langue' (dropdown menu set to 'Français'). Below these is a 'Connexion' button. At the bottom of the card, there is a link 'Mot de passe oublié ?' which is circled in red. A red arrow points from this link towards the right side of the screen. The text 'Connectez-vous avec l'authentification unique (SSO)' is visible to the left of the link.



Mot de passe oublié

Après avoir sélectionné l'option « Mot de passe oublié », vous serez dirigé vers une interface où vous devrez saisir votre nom d'utilisateur (adresse email) et compléter un CAPTCHA. Une fois ces informations fournies, cliquez sur le bouton « Suivant ».

1 Identifier 2 Vérifier 3 Réinitialiser

Mot de passe oublié ?

Nom d'utilisateur *

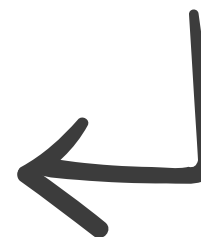
CAPTCHA *

7pw8b

Saisissez le CAPTCHA

Suivant

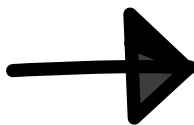
Se connecter avec le nom d'utilisateur et le mot de passe





Mot de passe oublié

Après cela, vous devrez fournir à nouveau votre adresse email et cliquer sur le bouton « Suivant » pour recevoir un email de confirmation afin de valider votre identité.



1 Identifier 2 Vérifier 3 Réinitialiser

Vérification des données personnelles - adresse e-mail

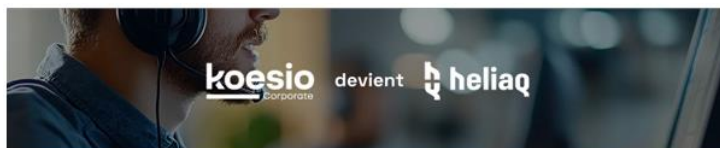
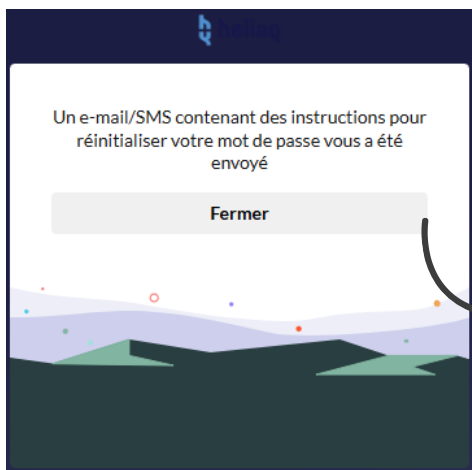
E-mail *

Suivant



Mot de passe oublié

Une fois votre identité validée, vous recevrez un email dans votre boîte de réception vous informant qu'une demande de réinitialisation de votre mot de passe a été effectuée, accompagnée d'un lien vous permettant de le modifier.



Bonjour Client,

Une modification de mot de passe a été demandée pour votre compte utilisateur sur l'instance ServiceNow : <https://support.heliaq.fr/>.

[Cliquez ici pour modifier votre mot de passe.](#)

Le lien expire dans 12 heure(s).

Si vous n'êtes pas à l'origine de cette demande, merci d'en informer votre administrateur.



En suivant ce lien, vous pourrez créer un nouveau mot de passe en respectant un format spécifique. Vous devrez saisir votre nouveau mot de passe deux fois. Une fois que vous êtes satisfait de votre mot de passe, vous pouvez cliquer sur « Réinitialiser le mot de passe » pour finaliser votre demande.

1 Identifier 2 Vérifier 3 Réinitialiser

Réinitialiser le mot de passe

Le compte n'est pas verrouillé

Nouveau mot de passe *

Force

- ⊗ 8 caractères minimum
- ⊗ 100 caractères maximum
- ⊗ Au moins 1 minuscule(s)
- ⊗ Au moins 1 majuscule(s)
- ⊗ Au moins 1 chiffre(s)
- ⊗ Au moins 1 caractère(s) spécial(aux)

Nous vérifions également ces besoins une fois que vous avez effectué la soumission

- Aucune répétition de plus de 3 caractère(s)
- Aucune séquence de plus de 3 caractère(s)
- Aucune donnée utilisateur comme le prénom, le nom de famille, le nom d'utilisateur et le nom de société

Ressaisir le mot de passe *

Réinitialiser le mot de passe