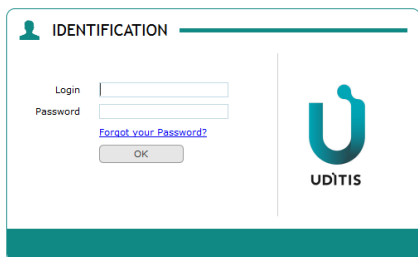


1. Comment nous contacter ?

Vous pouvez nous contacter via trois canaux de communication

- 1 Le téléphone au numéro **+41 32 557 55 55**
- 2 Le portail Groupe Uditis **uditis.easyvista.com**
- 3 La messagerie à l'adresse **helpdesk@uditis.ch**

Pour l'accès par le portail Groupe Uditis entrez dans une nouvelle fenêtre l'adresse web **http(s)://uditis.easyvista.com**



2. Horaires

Le support téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 12h et 13h30 à 17h. En dehors de ces heures, vous pouvez nous laisser un message sur le répondeur ou par le "Support Web".



3. Comment utiliser le Support Web ?

Suite à l'accès au "support Web", une fenêtre s'ouvrira avec une barre de menu se situant sur la gauche (voir graphique ci-contre) et vous permettant de naviguer dans l'application.

Trois fonctions vous sont proposées:

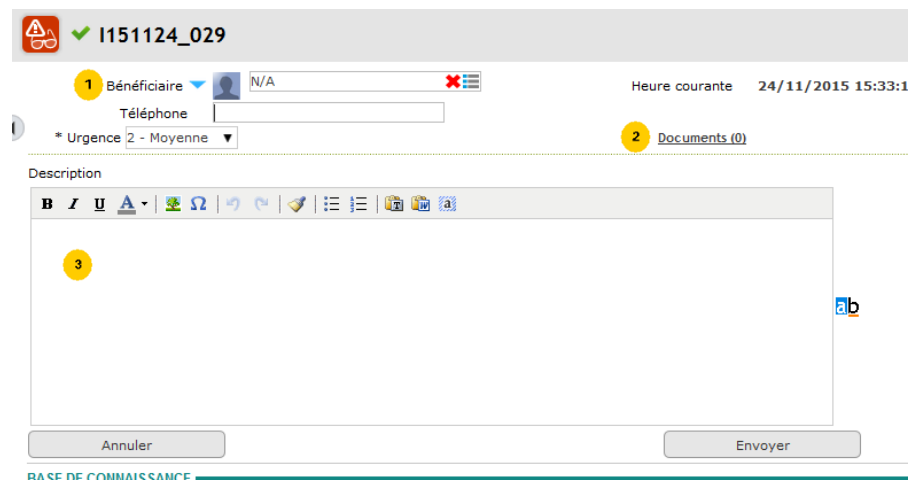
- 1 Créer une nouvelle demande
- 2 Consulter et suivre vos demandes en cours
- 3 Consulter vos coordonnées



4. Comment saisir une nouvelle demande / incident ?

Cliquez sur "Nouvel incident" afin d'adresser une nouvelle demande au support.
Dès lors vous avez l'option de:

- 1 Sélectionner un bénéficiaire différent
- 2 Si besoin attacher des documents
- 3 Insérer la description de votre demande



5. Comment consulter vos demandes ?

Toutes les demandes qui sont effectuées au support informatique sont enregistrées dans l'outil Easyvista. Vous pouvez les consulter en cliquant sur "Suivi des incidents"

| N° d'Incident | Emise le | Sujet | Description | Urgence | Statut |
|---------------|---------------------|---------------------|-------------------|-------------|----------|
| 115119_047 | 19/11/2015 17:49:45 | Self-service et AST | Wifi public à PDT | 2 - Moyenne | Suspendu |
| 1151124_029 | 24/11/2015 15:33:11 | Front office | Demande de test | 2 - Moyenne | En cours |

En cliquant sur la loupe **1** vous pouvez consulter votre demande en cours. Un filtre par défaut affiche uniquement les demandes en cours. En changeant le filtre **2** sur "aucun", vous pourrez consulter toutes les anciennes demandes déjà traitées et clôturées.

6. Comment consulter vos coordonnées ?

Vous pouvez consulter et vérifier les données qui vous concernent en cliquant sur "Mes coordonnées". Les données erronées peuvent être signalées en cliquant sur l'action "Signaler un changement". La fenêtre suivante vous donnera la possibilité d'en informer le support.

Gestion des incidents et des demandes avec Easyvista



Easyvista est l'outil de support web qui nous permet de gérer les incidents et les demandes.

Vos demandes y sont enregistrées et prises en charge jusqu'à leur résolution. Tous les appels téléphoniques, les messages et les demandes soumises sont suivis au travers du logiciel Easyvista.

L'accès est ouvert pour tous nos utilisateurs, afin que vous puissiez créer vos demandes au support informatique et suivre leur prise en charge

Votre service de support



Assistance technique



+41 32 557 55 55
8h ~ 12h - 13h30 ~ 17h



<https://uditis.easyvista.com>



helpdesk@uditis.ch

Expertise Informatique

<http://www.uditis.ch/>

UDITIS SA
Rue de la Gare 4, 2034 Peseux

Informations
info_uditis@uditis.ch

Administration
+41 32 557 55 00