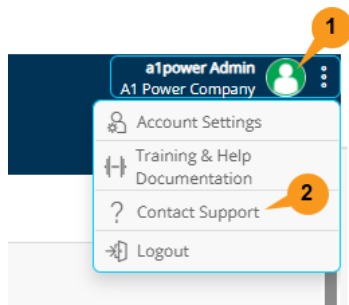


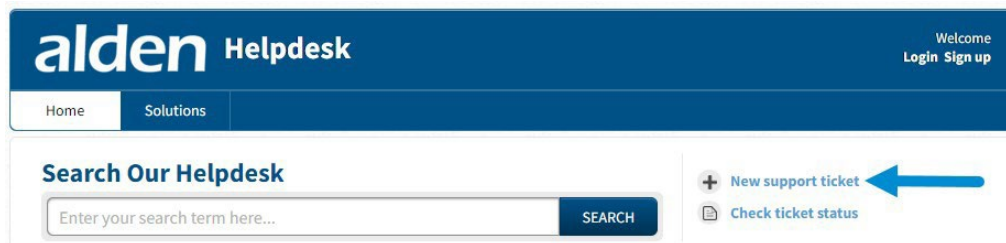
Étapes pour créer un billet de support – chargement de poteau et/ou attachement de poteau

Pour créer un billet de support dans Alden ONE :

1. Cliquez sur votre nom d'utilisateur (1), puis sur **Contacter le support** (2).



2. Dans le nouvel onglet du navigateur, cliquez sur le lien **Nouveau billet de support**.



3. Renseignez les champs du billet en suivant les indications ci-dessous :
 - a. **Objet** : saisissez **Nouveau chargement de poteau** ou **Nouveau delta de chargement de poteau** (mise à jour uniquement).
 - b. **Demandeur** : saisissez votre **adresse courriel** et votre **nom complet**.
 - c. **Produit** : sélectionnez **Alden ONE** dans les options du menu déroulant.
 - d. **Panne du système** : sélectionnez **Non** dans le menu déroulant.
 - i. **Productivité réduite (travail fortement limité jusqu'à la**



résolution) : dans la plupart des cas, sélectionnez **Non**. Choisissez **Oui** seulement si le chargement de poteau est requis immédiatement.

ii. **Préoccupation mineure (le travail peut continuer, mais une résolution est nécessaire)** : sélectionnez **Oui**.

e. **Projet (S.O. si non applicable)** : saisissez **S.O.**

f. **Description** : saisissez une brève description des données de chargement de poteau que vous fournissez (p. ex. : remplacement complet de poteau, remplacement partiel, modifications de données de poteau, etc.).

g. **Joindre un fichier** : cliquez sur le lien pour **joindre le fichier de données de poteau** ou le **fichier d'attachement de poteau** (mais pas les deux).

Si vous avez besoin d'aide pour les deux types de fichiers, suivez ce processus une fois pour chaque fichier (un pour les poteaux, un pour les attachements).

Après avoir cliqué sur le lien, accédez à votre fichier, sélectionnez-le, puis cliquez sur **Ouvrir** (ou **double-cliquez** pour l'ouvrir automatiquement).

h. **CAPTCHA** : cochez la **case à cocher** à gauche du CAPTCHA pour indiquer que vous **n'êtes pas un robot**.

i. Cliquez sur **Soumettre**.

4. La page se mettra à jour avec un numéro de billet de support, et vous recevrez également un courriel de confirmation contenant ce numéro.