

Utilisation du centre d'assistance Alden

Vous pouvez créer des **billets d'assistance** pour signaler des problèmes, poser des questions, rapporter des bogues, soumettre des demandes d'amélioration ou demander des modifications de données ou de rapports.

Pour créer un billet d'assistance :

1. Accédez à <https://support.aldensys.com>.
2. Connectez-vous (si vous le souhaitez).

REMARQUE : Si vous n'avez pas de compte, vous pouvez quand même passer à l'étape 3.

3. Cliquez sur le lien **Nouveau billet d'assistance**.



4. Remplissez les champs du billet :
 - a. À droite du champ **Objet**, saisissez un objet (ex.: *Erreur lors du changement de statut dans une conversation*).
 - b. À droite du champ **Demandeur**, saisissez votre adresse courriel.
Vous pouvez également entrer votre nom dans le champ **Votre nom** (facultatif).
 - c. Si vous êtes dans l'impossibilité de travailler tant que le problème n'est pas résolu, sélectionnez **Oui** dans le menu déroulant à droite de **Panne du système**.
 - d. Sélectionnez Alden ONE dans le menu déroulant à droite de **Produit**, ou modifiez-le au besoin.
 - e. Si le problème fait partie d'un projet, saisissez le **titre du projet** à droite de **Projet** (S.O. si non applicable). Si le problème ne fait pas partie d'un projet, tapez **S.O.** dans ce champ.



- f. Dans le champ à droite de **Description**, indiquez les étapes détaillées pour reproduire le problème, si possible, ainsi que des captures d'écran des messages d'erreur.



g. Une fois tous les champs remplis, cliquez sur le bouton **Soumettre**.

REMARQUE : Vous recevrez un **courriel de confirmation** indiquant que votre billet a été créé. Chaque fois qu'un agent répondra à votre billet, vous recevrez également une **notification par courriel**.

Pour vérifier l'état de votre billet, cliquez sur l'onglet **Billets** et recherchez votre demande.

Submit a ticket

Subject * Error when changing status on a conversation

Requester * testuser@nomail.com

Your Name

System Outage * No

Productivity Impaired (work is severely limited until resolved) *

Yes

Product * Alden One

Project (NA if not applicable) * NA

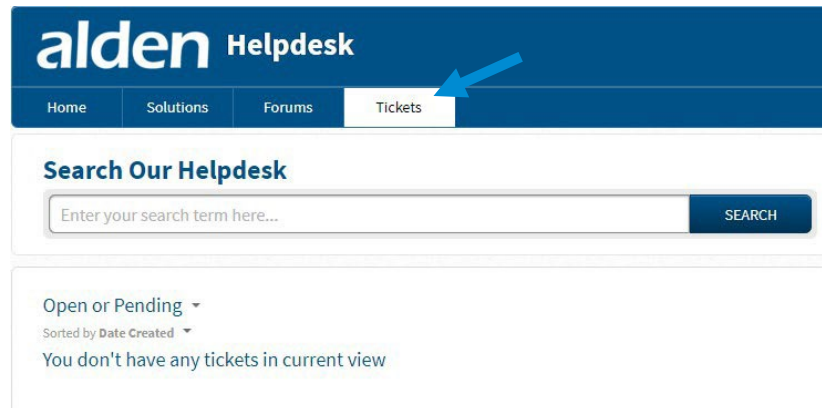
Description *

B I U

I am receiving an error when trying to move conversation # 12345678 from Initial to Sent status. The error only occurs on this conversation, as I've moved similar conversations forward after this one. I'm attaching a screen shot of the error to this ticket. Thanks!

+ Attach a file

Submit Cancel



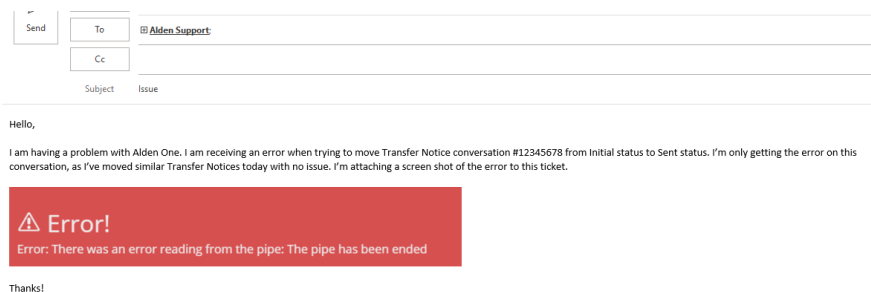
Créer un billet d'assistance par courriel

Au lieu de créer un billet à partir du centre d'assistance, vous pouvez également en créer un en envoyant directement un courriel à **l'assistance Alden**.

Nous vous recommandons toutefois de créer vos billets par le **centre d'assistance**, mais certaines situations peuvent nécessiter la création d'un billet directement par courriel.

Pour créer un billet d'assistance par courriel :

1. Envoyez un courriel à Support@aldensys.com
 - a. Incluez les **étapes permettant de reproduire le problème**, le plus d'informations possible, ainsi que **des captures d'écran** de tout message d'erreur. **EXEMPLE :**



Lorsque l'assistance Alden remarque des messages d'erreur ou des problèmes récurrents rencontrés par les utilisateurs, de la documentation



explicative est ajoutée au centre d'assistance afin de les aider à les résoudre. Avant de créer un billet, vous devriez effectuer une recherche dans le centre d'assistance, car la solution à votre problème y est peut-être déjà publiée.

Pour effectuer une recherche dans le centre d'assistance ou vérifier l'état de votre billet :

1. Accédez à <https://support.aldensys.com>.
2. Connectez-vous au besoin.
3. Cliquez sur l'onglet **Solutions**.
4. Dans le champ à gauche du bouton **Rechercher**, saisissez **vos termes de recherche** (ex. : *erreur 2512*).

REMARQUE : Les résultats apparaîtront automatiquement à mesure que vous tapez vos termes de recherche.

5. Si une solution correspond à votre problème, cliquez dessus pour consulter la procédure de résolution.