

Optimisation du processus d'assistance TimeTool

Chers utilisateurs, chères utilisatrices de TimeTool

Depuis longtemps déjà, vous accédez à notre portail d'assistance en saisissant l'adresse www.timetool.ch/support-fr. Nous souhaitons ici profiter de l'occasion pour vous remercier chaleureusement d'utiliser activement et régulièrement nos services d'assistance ainsi que notre URL centrale.

Infos: Pour des raisons de transparence et de traçabilité en matière de protection des données, et de respect des directives de sécurité de l'information, nos collaborateurs ne peuvent plus traiter vos demandes sans que vous ayez au préalable formulé une demande d'assistance.

Afin de pouvoir vous offrir à l'avenir un soutien encore plus efficace et surtout encore mieux adapté à vos besoins, nous souhaitons optimiser au maximum l'ensemble du processus, de votre demande à la conclusion du ticket.

À cet effet, nous vous demandons désormais de saisir des informations en lien avec votre demande aussi pertinentes et exactes que possible. En veillant aux points suivants (liste de contrôle) lors de la création d'une demande d'assistance, vous nous aiderez à vous fournir une assistance optimale:

1. Brève description (titre) de la demande

Veillez utiliser un titre concis et compréhensible (p. ex. Question sur le temps RÉEL du collaborateur xy le 13.01.2022).

2. Description du problème

Expliquez-nous de la manière la plus claire possible, en quelques phrases, le dysfonctionnement qui s'est produit.

3. Quelle personne / quel projet?

Veillez impérativement nous communiquer le nom, le numéro de personnel et le login de la personne concernée, et également, dans le cadre de la saisie du temps de projet, le projet concerné ou, en cas de planification, le jour de planification.

4. Quand?

Veillez nous indiquer la date à laquelle une personne ou un projet a connu un dysfonctionnement (pour les cas en lien avec une date).

5. Type d'affichage?

Veillez nous indiquer quels sont les types d'affichage (c.-à-d. quel masque) concernés ou dans quel domaine de programme le dysfonctionnement est visible.

6. Avez-vous fait des captures d'écran?

Les images sont plus parlantes que les mots... Dans la mesure du possible, joignez-nous des captures d'écran de l'incident survenu.

Grâce à ces informations fournies lors de l'ouverture du ticket, nous pourrions réduire le temps d'analyse de votre demande et optimiser globalement la durée de traitement du ticket par le service d'assistance. Cela permet de réduire les coûts pour vous et d'optimiser l'utilisation des ressources pour nous.

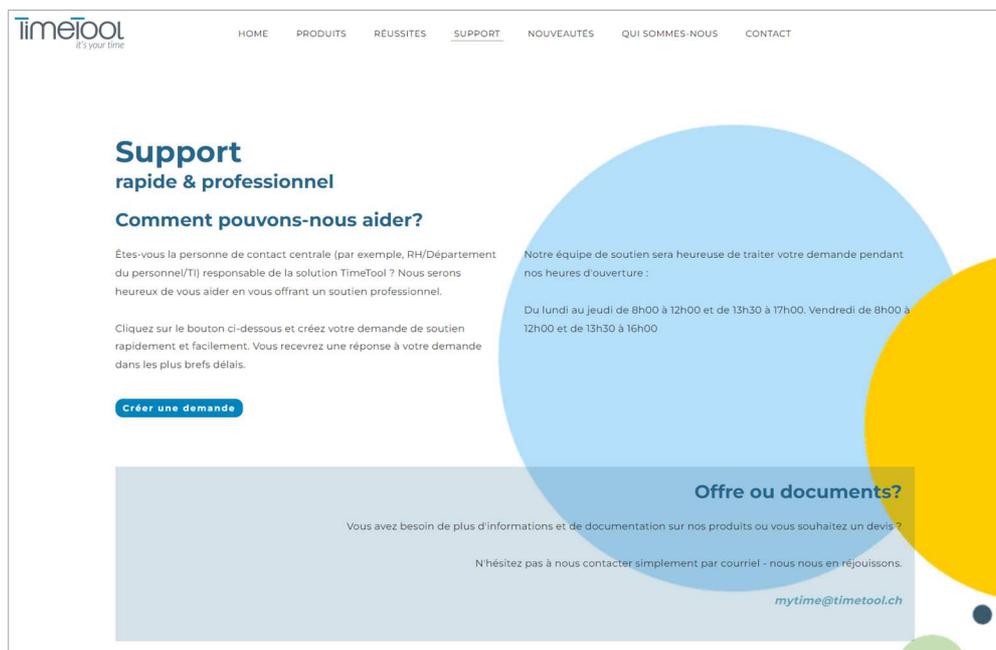
Nous attendons avec impatience votre prochaine demande d'assistance contenant des informations aussi détaillées que possible et vous remercions d'avoir pris connaissance de ces informations.

L'équipe TimeTool

Instructions pour créer une demande d'assistance

Nous vous prions de procéder comme suit pour toute demande d'assistance:

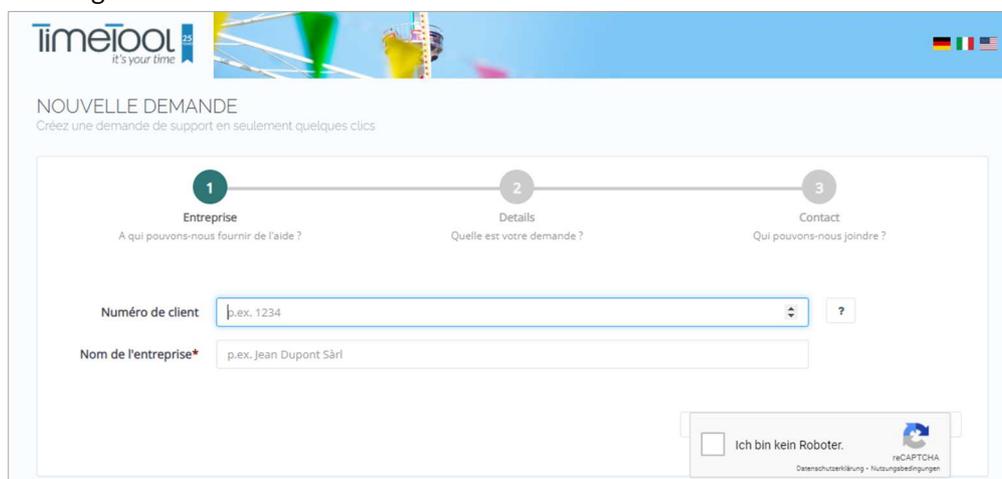
1. Allez sur notre site web www.timetool.ch puis choisissez le menu «Assistance» ou accédez directement à l'URL www.timetool.ch/support-fr.



2. Cliquez sur le bouton «Créer une demande»

Créer une demande

3. Indiquez le nom de votre entreprise et, si possible, votre numéro de client. Votre numéro de client figure sur tous les documents contractuels et les factures de TimeTool SA.



Cochez ensuite la case «Je ne suis pas un robot».

5. Lors de la dernière étape, renseignez les champs avec vos coordonnées personnelles. Veuillez indiquer éventuellement sous «joignabilité» le moment où vous êtes le plus facilement joignable. Confirmez ensuite en cliquant sur le bouton «Envoyer».

TimeTool
it's your time

NOUVELLE DEMANDE
Créez une demande de support en seulement quelques clics

1 Entreprise A qui pouvons-nous fournir de l'aide ?
2 Details Quelle est votre demande ?
3 Contact Qui pouvons-nous joindre ?

Salutation* Mrs Mr

Prénom* Max

Nom* Muster

Téléphone* +41 33 334 10 20 _

E-mail* max.muster@timetool.ch

Joignabilité* lundi-vendredi

Votre adresse IP sera envoyée avec votre demande pour des raisons de sécurité.

Précédent Envoyer

Dès que votre demande nous sera parvenue, vous recevrez une confirmation automatique par e-mail.