

Documentation : Portail client

Préambule : Si vous disposez d'un contrat de maintenance avec TRUSTINFO vous avez accès au portail client. Le portail client de TRUSTINFO vous permet :

- D'envoyer une demande électronique au service client
- De suivre le statut de vos tickets
- De consulter des informations supplémentaires sur votre fournisseur

Sommaire :

I/ Comment accéder au portail client TRUSTINFO ? (page 1)

II/ Comment ouvrir un ticket ? (page 2)

III/ Comment ajouter une pièce jointe à un ticket ? (page 3)

IV/ Comment ajouter une note à un ticket ? (page 4)

V/ Comment modifier votre profil ? (page 4)

VI/ Comment modifier votre mot de passe ? (page 5)

I/ Comment accéder au portail client TRUSTINFO ?

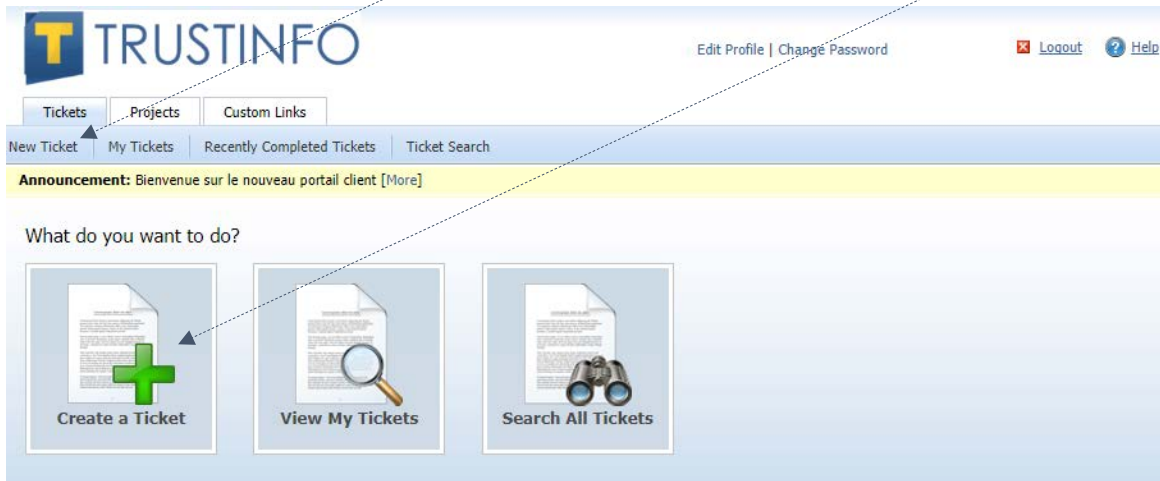
Pour accéder au portail client TRUSTINFO, cliquez sur le lien <http://portailclient.trustinfo.fr> et connectez-vous avec vos identifiants préalablement fournis par TRUSTINFO. Vous pourrez modifier votre mot de passe après connexion.

Remarque : Vous retrouverez ce lien de connexion également sur notre site Web <https://trustinfo.fr> directement dans le menu d'en-tête sous le nom « Assistance ».



II/ Comment ouvrir un ticket ?

Pour ouvrir un ticket, cliquez sur l'onglet « New Ticket » ou directement sur l'encadré « Create a Ticket ».



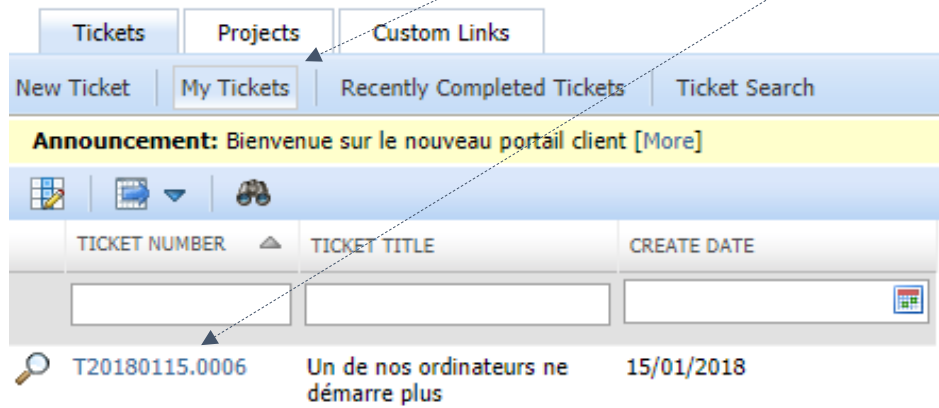
Vous arrivez sur le formulaire vous permettant de créer un ticket.

- Dans l'onglet « Request Type », choisissez le type de votre requête.
- Dans l'onglet « Priority », choisissez la priorité de votre ticket, selon votre propre jugement.
- Dans l'onglet « Ticket Title », résumez votre problème.
- Dans l'onglet « Description », expliquez-nous votre problème, essayer d'être le plus précis possible.

The screenshot shows the 'New Ticket' form. At the top is a blue header with the text 'New Ticket'. Below the header is a toolbar with four buttons: 'Save', 'Save and Close', 'Save and Create New', and 'Cancel'. The form fields are: 'Request Type*' with a dropdown menu showing 'General Request'; 'Priority*' with a dropdown menu showing 'Bas'; 'Ticket Title*' with a text input field containing 'Un de nos ordinateurs ne démarre plus'; and 'Description*' with a large text area containing the text: 'Bonjour, Je me permets de vous contacter suite à un problème critique dans notre société. En effet, un de nos ordinateurs ne démarre plus depuis quelques heures maintenant, que devons-nous faire ? En vous souhaitant une bonne journée, Cordialement,'. Dotted arrows from the list above point to the 'Request Type', 'Priority', 'Ticket Title', and 'Description' fields.

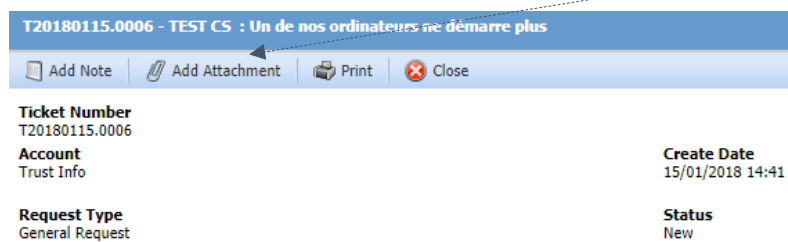
Une fois votre ticket complété, cliquez sur « Save ». Si vous voulez envoyer un deuxième ticket, cliquez sur « Save and Create New ». TRUSTINFO vous répondra dans les plus brefs délais. Si vous voulez annuler la création de votre ticket, cliquez sur « Cancel ».

Pour voir vos tickets et leur état, cliquez sur le sous-onglet « My Tickets » dans l'onglet « Tickets ». Vous retrouverez ici toute la liste de vos tickets envoyés avec leur numéro d'identification ainsi que leur statut et leur date de création.

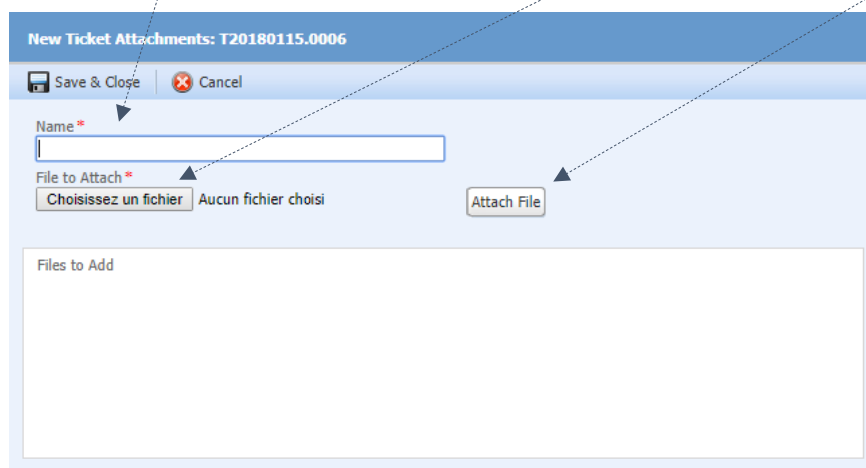


III/ Comment ajouter une pièce jointe à un ticket ?

Pour ajouter une pièce jointe à un ticket, allez dans votre liste de tickets puis cliquez sur le numéro d'identification du ticket souhaité, enfin cliquez sur l'onglet « Add Attachment ».

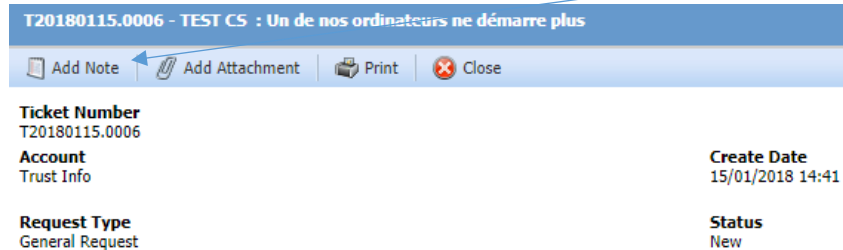


Choisissez un nom à votre pièce jointe et cliquez sur le bouton « Choisissez un fichier » pour sélectionner les fichiers en question sur votre ordinateur. Cliquez ensuite sur « Attach File » pour valider puis « Save & Close » pour sauvegarder.



[IV/ Comment ajouter une note à un ticket ?](#)

Pour ajouter une note à un ticket, allez dans votre liste de tickets puis cliquez sur le numéro d'identification du ticket souhaité, enfin, cliquez sur l'onglet « Add Note ».



T20180115.0006 - TEST CS : Un de nos ordinateurs ne démarre plus

Add Note Add Attachment Print Close

Ticket Number
T20180115.0006

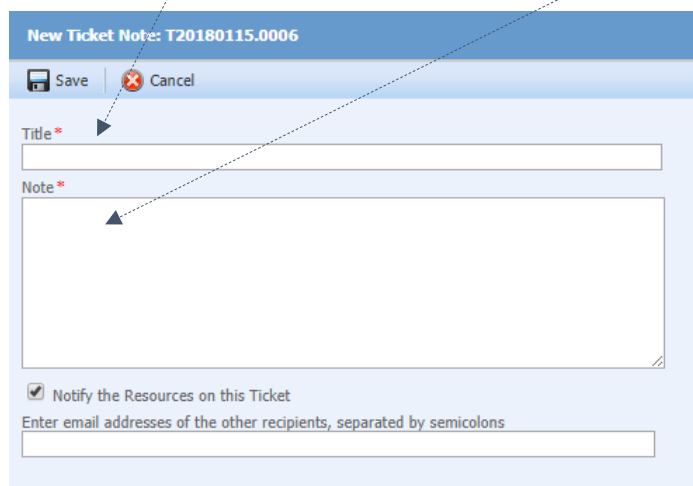
Account
Trust Info

Request Type
General Request

Create Date
15/01/2018 14:41

Status
New

Choisissez un nom à votre note et entrez votre commentaire.



New Ticket Note: T20180115.0006

Save Cancel

Title *

Note *

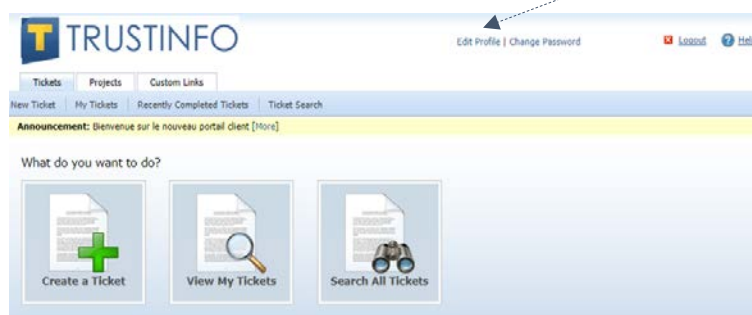
Notify the Resources on this Ticket

Enter email addresses of the other recipients, separated by semicolons

Remarque : Pour clôturer un ticket, ajouter une note à votre ticket en indiquant que vous souhaitez fermer le ticket.

[V/ Comment modifier votre profil ?](#)

Pour modifier votre profil, il vous suffit de cliquer sur le lien « Edit profil ». Vous pourrez alors modifier et compléter vos informations. Les champs précédés d'un * sont obligatoires.



TRUSTINFO

Edit Profile | Change Password Logout Help

Tickets Projects Custom Links

New Ticket My Tickets Recently Completed Tickets Ticket Search

Announcement: Bienvenue sur le nouveau portail client [More]

What do you want to do?

Create a Ticket View My Tickets Search All Tickets

La case à cocher « Show landing page when I login » permet de se rendre directement sur l'interface de départ disposant des trois encadrés après une connexion.

En dessous de vos informations, vous trouverez la liste des permissions qui vous sont accordées en fonction de votre contrat de maintenance. N'oubliez pas de cliquer sur « Save and Close » après toutes modifications.

User Profile

Save and Close | Cancel

Profile information

Prefix
M.

First Name *
Albert

Last Name *
Einstein

Suffix

Title

Office Phone
03 89 00 00 00

Extension

Fax Number

Mobile Number
01 23 45 67 89

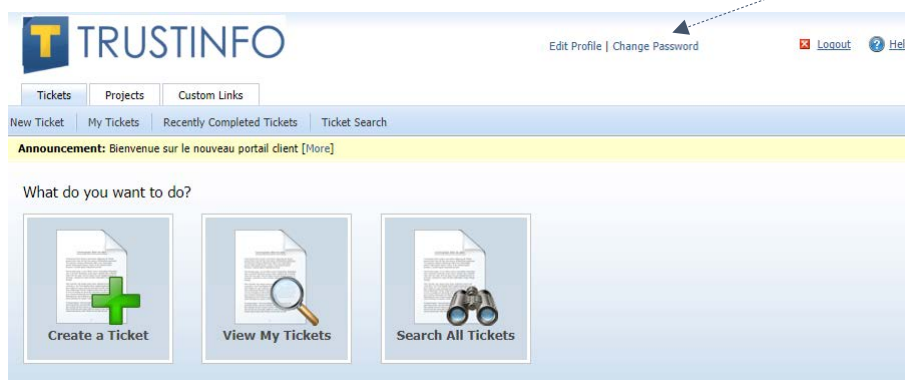
Email Address *
alberteinstein@gmail.com

Contact your company representative if you do not wish to receive notifications from the Autotask System through E-mail.

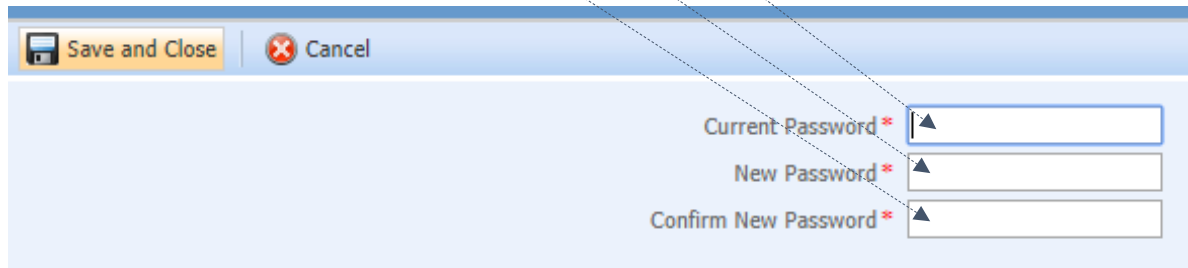
Show landing page when I login

[VI/ Comment modifier votre mot de passe ?](#)

Pour changer de mot de passe, il vous suffit de cliquer sur le lien « Change Password ».

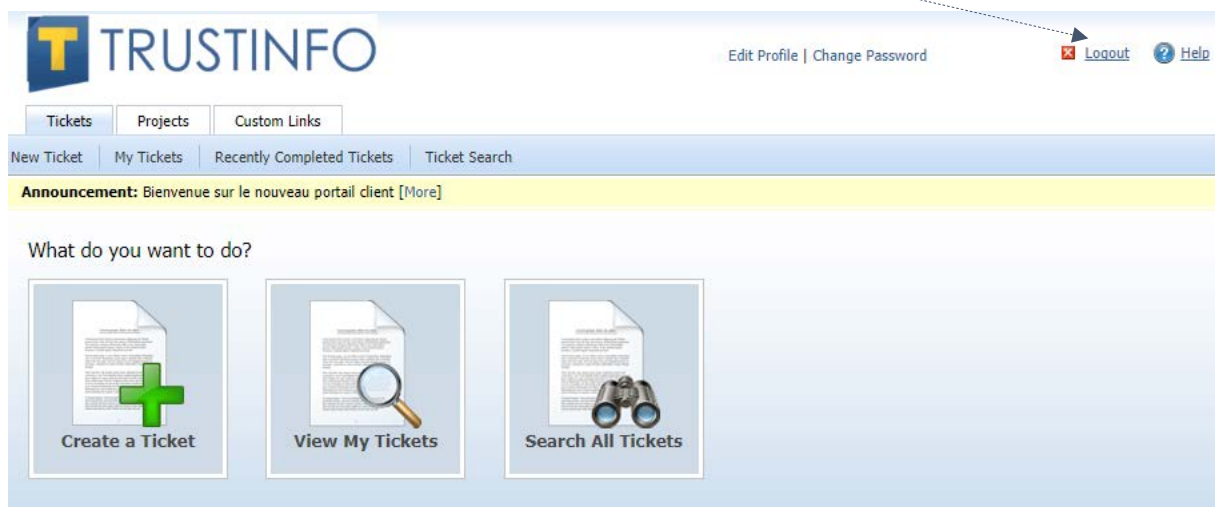


- Dans le champ « Current Password, entrez votre mot de passe actuel.
- Dans le champ « New Password », entrez votre nouveau mot de passe.
- Dans le champ « Confirm New Password », confirmez votre nouveau mot de passe.
- N'oubliez pas de sauvegarder en cliquant sur « Save and Close ».



The screenshot shows a form with a blue header bar containing two buttons: 'Save and Close' (with a floppy disk icon) and 'Cancel' (with a red 'X' icon). Below the header, there are three text input fields, each with a red asterisk indicating a required field. The labels are 'Current Password *', 'New Password *', and 'Confirm New Password *'. Dotted lines from the list above point to these fields.

Pour vous déconnecter, cliquez sur le lien « Logout » situé à côté de la croix rouge en haut à droite de l'interface.



Pour plus d'informations, n'hésitez pas à nous contacter au 03 89 65 35 21 ou directement via le formulaire présent sur notre site Web (<https://trustinfo.fr/contact/>). Les tickets envoyés via ce formulaire ne seront pas acceptés.