Comment accéder au support ?

Onboarding d'un projet · https://preview.nuabee.fr/documents/comment-acceder-au-support/

Introduction

L’outil de ticketing Zammad a été mis en place pour améliorer l’efficacité de traitement et faciliter le suivi des incidents par nos équipes ainsi que nos clients.

Pour plus d’informations, veuillez vous référer à l’article suivant : Gestion du support client

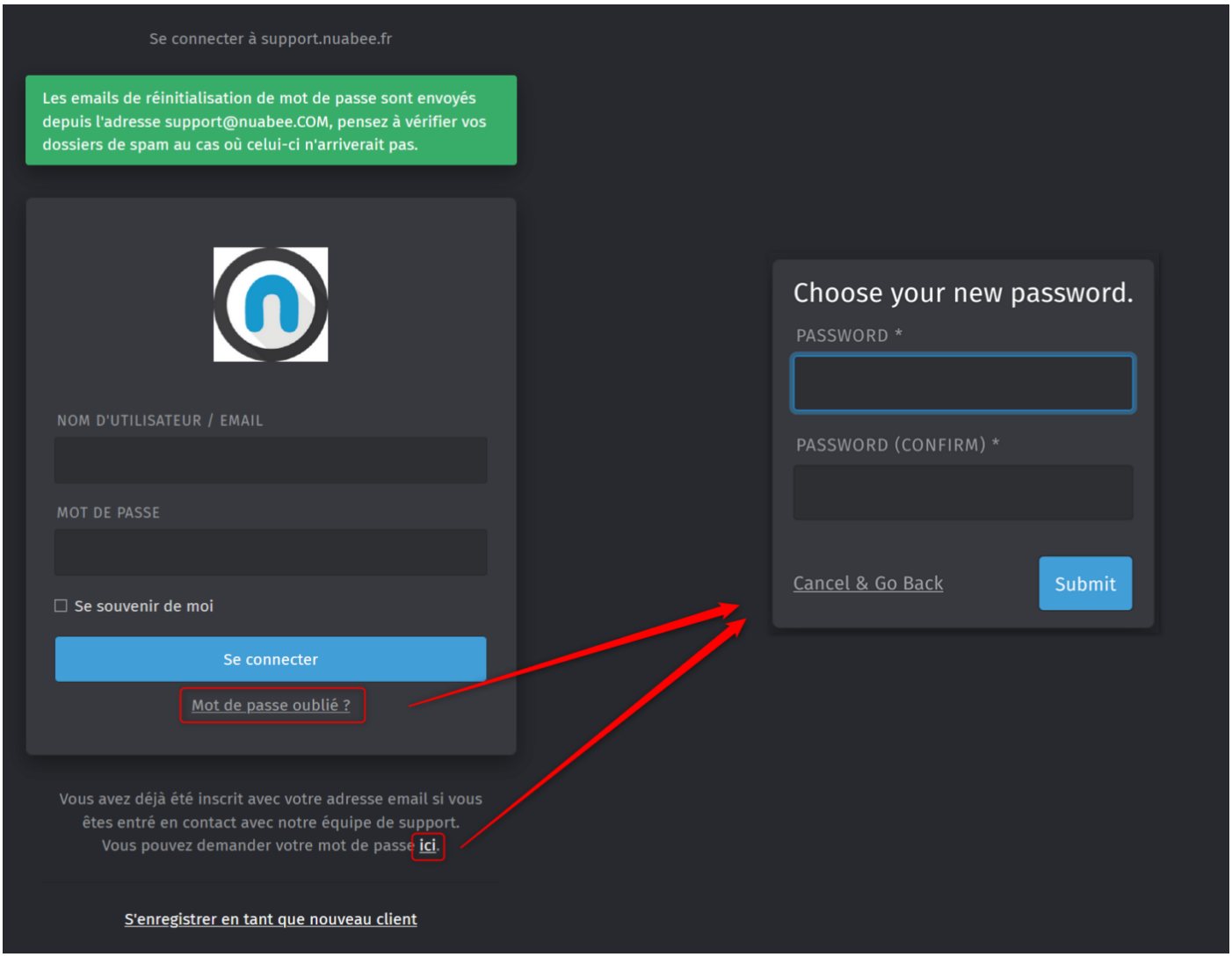
L’utilisation de l’outil de ticketing n’est en aucun cas obligatoire pour les clients. Un ticket sera aussi créé par simple envoi de mail à support@nuabee.fr

Accès

L’accès au support est fait via le lien suivant : https://support.nuabee.fr/

Si vous êtes client chez nous, votre compte a été créé lors de l’onboarding. Il vous suffit de choisir un mot de passe en cliquant sur « Mot de passe oublié ? » et de renseigner votre email.

Le mot de passe nécessite une longueur minimale de **10 caractères** et doit contenir au moins **un caractère spécial et un chiffre.**



Utilisation

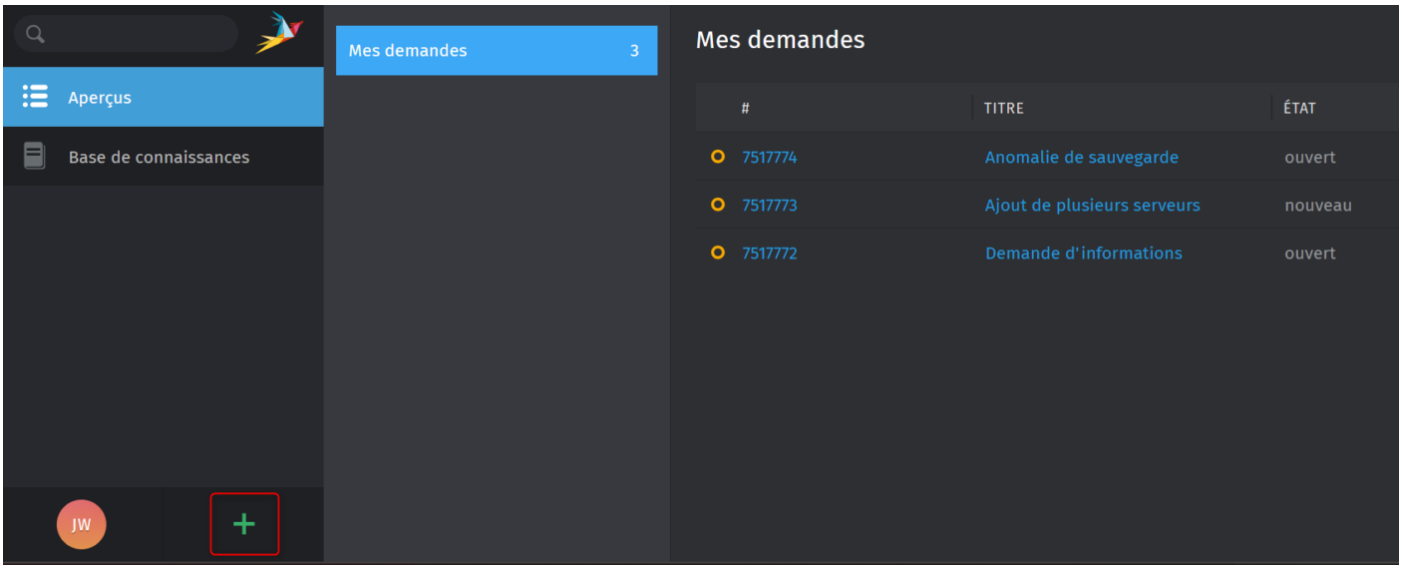
La page d’accueil

Vos initiales sont affichées en bas à gauche de la page et vous permettent :

- De changer la langue
- De réinitialiser votre mot de passe
- De changer le thème

Le « + » à côté de vos initiales vous permet de créer un nouveau ticket.

Vos tickets sont affichés dans l’onglet « demandes », vous pouvez les trier en fonction de leur titre, état ou date de création.



Création de ticket

Vous pouvez créer un nouveau ticket via le bouton « + » en bas de la page.

Il vous suffit ensuite de choisir un titre et des nous explique votre besoin. Avec la liste « GROUPE » vous pouvez choisir si c’est un sujet commercial ou général. Cliquez ensuite sur créer.

