

Support "Cloud"

Via le bouton :



ouvrez la fenêtre d'enregistrement des interventions de support.

Fiche Intervention CLOUD
— □ ×

Client

Base

Utilisateur

Le N° Serveur

Type

Détail

e-mail

Début Total

Fin Total / an

Observations

Facebook

Durée (mn)

Enregistrer ✓

Base	Nom prénom	Par	Date	Type	Minutes	Observations
2P2I	TRILLAUD Philippe	BCR	23/05/23	Support 1er nive	20	Questionnement sur un IBAN incorrecte apparaissant sur les avoirs. Enquête en cours.
2P2I	TRILLAUD Philippe	BCR	23/05/23	Support 1er nive	6	Questionnement sur l'utilisation du tampon et mise à jour des tampons crée hier
2P2I		MZR	22/05/23	Support 1er nive	15	Utilisation du tampon pour ajouter simplement un courrier d'accompagnement aux pièces
2P2I	TRILLAUD Philippe	NVL	04/08/22	Support 2° nivea	55	- pb de rendu des images en publipostage RTF -> inexpliqué à ce jour - pb de publipostage Word -> sera corrigé pour la prochaine version - pb de lenteur de saisie dans les notes de la fiche facture -> inexpliqué à ce jour
2P2I	TRILLAUD Philippe	SGW	03/08/22	Formation Cloud	10	Utilisation du publipostage
2P2I	TRILLAUD Philippe	ECN	17/11/21	Support 1er nive	13	Suppression de l'utilisateur par défaut, impression PDF sur l'ordianteur de Charleyne

Sur cette fenêtre, sélectionnez le client/base/utilisateur pour lequel vous intervenez.

Pensez à décrire correctement le type de l'intervention :

- Technico-commercial : quand un technicien de support fait du commercial, ou que le commercial contacte un client cloud
- Ouverture-fermeture des comptes est réservé au support Cloud
- Support niveau 1 est utilisé pour toute question courante de support
- Support niveau 2 est utilisé pour toute question compliquée de support, résolue par l'équipe

Vous pouvez déclencher le chrono, ou saisir directement une durée d'intervention.

Indiquez la nature de l'observation dans la zone **Observations**. Pour savoir comment rédiger un résumé, ou caractériser un bug, consultez [cette page](#).

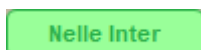
Cochez **Facebook** si vous voulez l'inviter à poster un commentaire sur FB.

Cliquez ensuite sur **Enregistrer** : votre intervention est enregistrée, et un mail récapitulatif est envoyé au client.

Astuce

Quand vous avez pris la main chez le client, et que vous êtes sur le menu principal de son Gestan, cliquez sur Ctrl+F1.

Puis, dans gSupport, cliquez sur le bouton vert ci-dessous :




Cela va ouvrir soit directement l'écran d'intervention correspondant, soit un écran de sélection de client dans le cas où il existe plusieurs comptes clients correspondants.

Message automatique envoyé à l'issue

Menu CR intervention Gestan Cloud

← Répondre ↶ Répondre à Tous → Transférer ◯ Marquer 🗑 Supprimer ↑ ↓

CR intervention Gestan Cloud

 De support@gestan.fr
à e.neuville@ics-informatique.com 00:24:50

CR Intervention Gestan Cloud

Bonjour,






Voici le compte-rendu de notre intervention du 28/03/2020 à 00:03 :

- Vous : 3S OUVERTURES
- Votre serveur : N° 9
- Type d'intervention : Support technique Gestan Cloud
- Durée de l'intervention : 12 minutes
- Commentaire du Support :
Problème de mot de passe

Nous vous souhaitons une bonne journée.

Étienne NEUVILLE
Équipe Gestan
01-88-33-58-46

Satisfait de cette intervention ? N'hésitez pas à donner votre appréciation sur notre [page Facebook](#) !

     Gestan, le couteau Suisse de la Gestion d'Entreprise.