

# 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)

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](#).

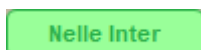
Cochez **Facebook** si vous voulez l'inviter à poster un commentaire sur FB.

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.