

Mode opératoire pour soumettre des requêtes à ITSYS

A-Pour envoyer une requête à ITSYS

1- Allez sur la page de support de ITSYS Inc. : www.itsys.support

Remplissez le formulaire intitulé : ITSYS Formulaire de Requête

Section 1 du formulaire

- 1- **Code de Service** : Ce champs est obligatoire. Il vous est demandé de donner le Code de service qui identifie votre entreprise dans notre système. Car il n'est pas nécessaire de notifier son nom commercial. Si vous ne n'avez pas encore le Code de Service (PIN), veuillez écrire à support@itsys.ht pour le solliciter.

Si vous n'indiquez pas un code de service valide qui correspond exactement à l'identifiant de votre entreprise dans notre base de données, votre demande ne sera pas prise en charge. Dans ce cas, il est inutile de continuer à remplir ce formulaire.

- 2- **Module ou Service** : Ce champs est obligatoire. Ici, il est demandé de choisir le nom de service ou de Module pour lequel vous sollicitez une assistance technique ;

- 3- **Type de formation (Facultatif)** : Ce champs est facultatif ou non obligatoire. Il est nécessaire si vous choisissez le Service « Formation » à la question (2). Autrement, il suffit de l'ignorer et cliquez sur « Next » pour atteindre la deuxième Section du formulaire ;



The screenshot shows the 'IT-SYS Formulaire de requête' form. It has a red header with the title. Below the header, there are three sections:

- 1. Code de Service ***: A text input field containing '1010'. The label below it says 'PIN de quatre chiffres référant votre entreprise à Service à la clientèle de IT-SYS'.
- 2. Module ou Service ***: A dropdown menu with 'Account Receivable' selected. The label below it says 'Sélectionner le module ou le service réquisitionné'.
- 3. Type de formation (Facultatif)**: Three radio button options: 'Individuel', 'Groupe', and 'Other'. The label below it says 'Si vous choisissez "Formation" à la question précédente'.

At the bottom of the form is a red button labeled 'Next'.

Section 2 du formulaire

- 4- **Titre** : Ce champs est obligatoire. Résumez votre problème en quelques mots. C'est le sujet de votre requête ;
- 5- **Description** : Ce champs est obligatoire. Veuillez fournir plus détails à votre problème pour pouvoir mieux cerner la raison de la requête et pour une intervention plus rapide ;
- 6- **Priorité** : Ce champs est obligatoire. Donnez une priorité d'intervention à votre demande de support. Notez bien :
 - a- Important (10 jours ouvrables) ;
 - b- Urgent (5 jours ouvrables) ;
 - c- Prioritaire (8 heures).
- 7- **Département (Facultatif)** : Ce champs n'est pas obligatoire. Il est conseillé de notifier le département qui est concerné du problème. Et ensuite cliquez sur « **Next** » pour atteindre la dernière Section du formulaire ;

IT-SYS Formulaire de requête

* Required

4. Titre *

Titre ou sujet relatif à la requête

5. Description *

Décrire en détails les besoins identifiés ou exprimés

6. Priorité *

*1- Important (10 jours ouvrables)
2- Urgent (5 jours ouvrables)
3- Prioritaire (8 heures)*

Important
 Urgent
 Prioritaire

7. Département (Facultatif)

Département concerné

Section 3 du formulaire

- 8- **Votre nom complet** : Ce champs est obligatoire. Il s'agit ici d'indiquer le nom et prénom de la personne qui remplit le formulaire de requête pour le compte de l'entreprise nécessitant ce support technique ;
- 9- **Votre courriel** : **Ce champs est obligatoire et extrêmement important.** Prière de mettre un courriel (email) valide pour que vous receviez une copie de la requête soumise à ITSYS Inc.

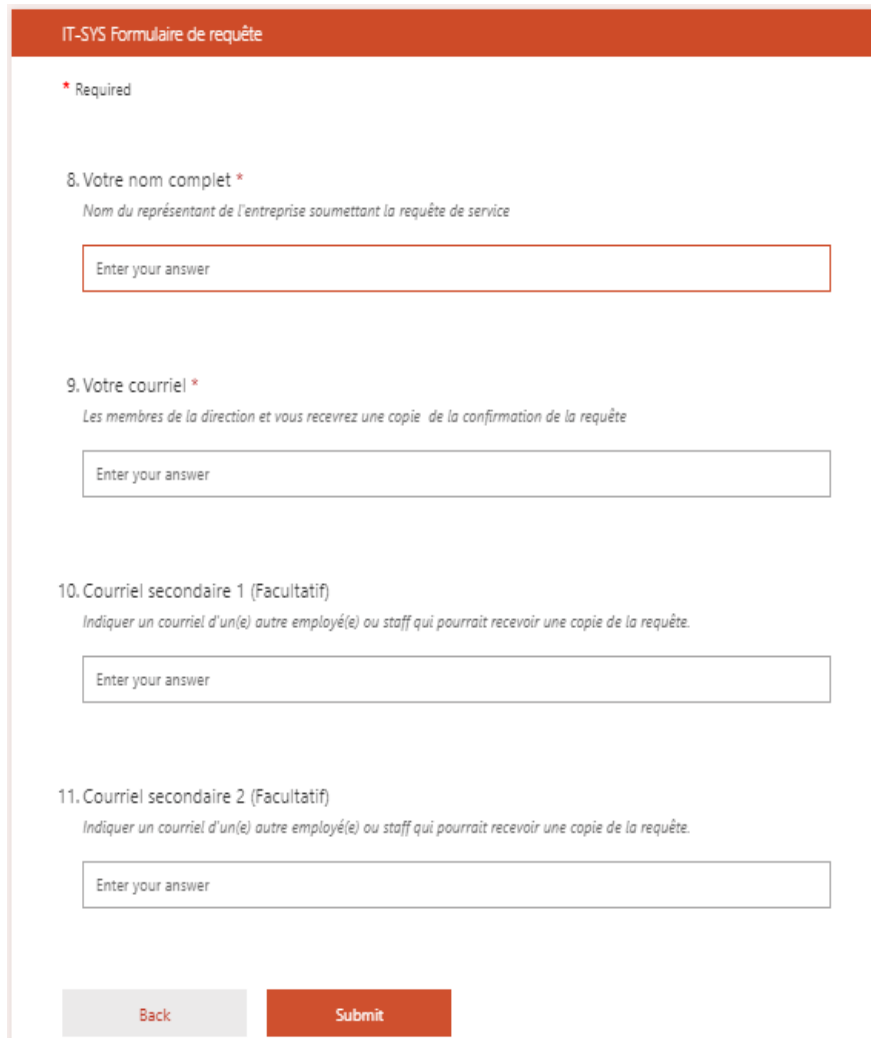
Exemple :

votrenom@votrecompagnie.com.

Cet exemple n'est pas le courriel à utiliser, mais il indique la forme que prend un courriel. Cette précision servira comme un apport au niveau de la dimension de l'intention pouvant éliminer tout contresens ou pallier toute forme de manque d'attention.

- 10- **Courriel secondaire 1 (Facultatif)** : Ce champs n'est pas obligatoire. On peut s'en passer. Toutefois, vous pouvez indiquer un courriel d'un(e) autre employé(e) ou staff qui pourrait recevoir une copie de la requête.
- 11- **Courriel secondaire 2 (Facultatif)** : Ce champs n'est pas obligatoire. Même explication au point (10).

Maintenant, appuyez sur « **Submit** » pour soumettre votre requête.



IT-SYS Formulaire de requête

* Required

8. Votre nom complet *

Nom du représentant de l'entreprise soumettant la requête de service

Enter your answer

9. Votre courriel *

Les membres de la direction et vous recevrez une copie de la confirmation de la requête

Enter your answer

10. Courriel secondaire 1 (Facultatif)

Indiquer un courriel d'un(e) autre employé(e) ou staff qui pourrait recevoir une copie de la requête.

Enter your answer

11. Courriel secondaire 2 (Facultatif)

Indiquer un courriel d'un(e) autre employé(e) ou staff qui pourrait recevoir une copie de la requête.

Enter your answer

Back Submit