

Sur votre Portail Assistance, l'accès à la création de votre dossier s'effectue :

- Soit par le menu **Déclarer un dossier / Créer un dossier à l'assistance**



- Soit par le bouton **Créer un dossier à l'assistance SIGMA** présent dans **vos Favoris**
- Soit en cliquant directement sur le service souhaité dans **Ouvrir un dossier**

Produit / Service Service * <input type="text"/>		Sélectionnez le service concerné Décrire la raison de l'ouverture de votre dossier Précisez le type de dossier ainsi que son impact Vérifiez les interlocuteurs et envoyer à SIGMA
Détaillez le dossier Titre <input type="text"/> Description du dossier * <input type="text"/> Conséquence sur l'activité <input type="text"/>		Pièces jointes Glisser-Déposer directement l'élément pour l'associer au dossier Limite de 10 Mo / élément <input type="text"/>
Selon vous, il s'agit : *	Dont l'impact est :	Les interlocuteurs sont :
<input type="button" value="d'un incident"/> <input type="button" value="d'une demande de service"/> <input type="button" value="d'une demande de renseignement"/> <input type="button" value="d'une demande de changement"/>	<input type="button" value="Mineur"/> <input type="button" value="Majeur"/> <input type="button" value="Bloquant"/> <small>Sigma se réserve le droit de requalifier l'impact en fonction des éléments apportés</small>	Nom Client * <input type="text"/> Demandeur : <input type="text"/> Autre contact <input type="text"/> Date de Réalisation souhaitée <input type="text"/>
		<input type="button" value="Envoyer à SIGMA"/>

Les champs obligatoires sont indiqués par une étoile rouge et peuvent différer selon la nature de la demande :

Service → correspond à l'application/produit pour lequel vous souhaitez une assistance

Description du dossier → détail du symptôme nécessitant une assistance

Il est important de bien détailler le symptôme afin que le dossier soit traité dans les meilleurs délais.

Nature de votre demande : incident, demande de service, de renseignement ou de changement

 <input type="button" value="d'un incident"/> 	 <input type="button" value="d'une demande de service"/> 
<input type="button" value="d'une demande de renseignement"/> 	

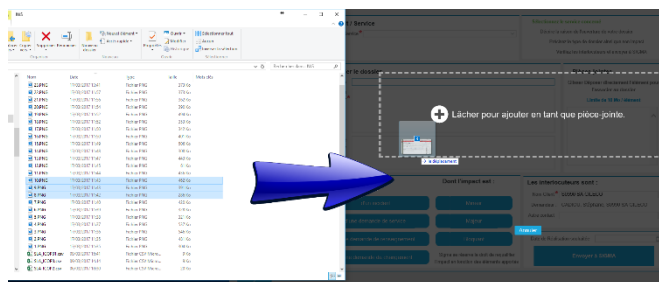
Après avoir choisi la nature de votre demande d'assistance, il convient de préciser quel est l'impact sur votre activité : mineur, majeur ou bloquant :

 <input type="button" value="Mineur"/> 	ou	 <input type="button" value="Majeur"/> 	ou	 <input type="button" value="Bloquant"/> 
--	----	---	----	---

Votre demande, qui doit être la plus précise possible, peut contenir des pièces jointes notamment des captures d'écran ou bien divers documents.

Une ou plusieurs pièces jointes peuvent être ajoutées selon trois méthodes :

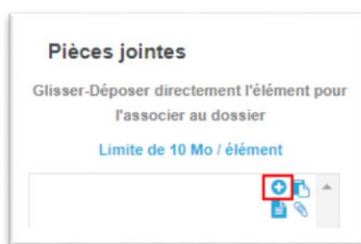
- Par glisser-déposer : faire glisser à l'aide de la souris le ou les fichiers d'un explorateur vers le dossier



- Par collage direct d'un fichier texte ou image à partir du presse papier : cliquer sur le bouton « copier » situé dans les Pièces jointes :



- Par insertion de fichier(s) : cliquer sur le bouton « + » situé dans les Pièces jointes :



Une fois votre dossier complété, il peut être transmis à l'assistance SIGMA en cliquant sur le bouton

Envoyer à SIGMA

IMPORTANT : si un message du type « Des modifications ont été apportées... voulez-vous sauvegarder ? » apparaît, répondre OUI. Sinon, votre dossier ne sera pas enregistré.

Un numéro de dossier vous est alors attribué.

Il s'agit de votre référence pour toute communication avec Sigma concernant cette demande.

Nota : si vous cliquez sur le bouton **Enregistrer**, votre demande sera également transmise.

Astuce : tout au long de la saisie de votre demande, une petite check liste des éléments importants à renseigner s'auto alimente :

Sélectionnez le service concerné

Décrivez la raison de l'ouverture de votre dossier

Précisez le type de dossier ainsi que son impact

Vérifiez les interlocuteurs et envoyez à SIGMA