

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

- En choisissant "Portail Assistance" ou "Saisie Dossier"
La saisie "Portail assistance" permet d'accéder à l'environnement complet de votre portail IWS client,
La "saisie Dossier" permet quant à elle une saisie rapide mais limités à quelques données essentielles.

The screenshot shows the SIGMA client portal login interface. At the top left is the SIGMA logo, and at the top right is the text "ESPACE CLIENT". Below this, the user is prompted to "Entrez votre identifiant et votre mot de passe". There are two input fields: "Identifiant:" and "Mot de passe:". Below the input fields are three buttons: "PORTAIL DOCUMENTAIRE", "PORTAIL ASSISTANCE", and "SAISIE DOSSIER". Underneath these buttons are three links: "Mot de passe oublié?", "Changer de mot de passe", and "Aide à la connexion". At the bottom of the login area, there is a section for "Aide en ligne" with a plus sign icon. A security notice at the bottom states: "Pour des raisons de sécurité, veuillez vous déconnecter lorsque vous avez fini d'accéder aux services authentifiés." and a link for "Informations légales" is provided.

1) **Procédure en passant par "Portail Assistance" :**

Cliquer sur "Déclarer un dossier" puis "Créer un dossier à l'assistance sigma"

The screenshot shows the SIGMA dashboard. At the top, there is a navigation bar with the SIGMA logo and three buttons: "Déclarer un dossier" (highlighted in green), "Consulter les dossiers", and "Portail Documentaire". Below the navigation bar is a home icon. The main content area is titled "Ouvrir un dossier pour" and contains a grid of application icons. The icons are arranged in two rows of six. The first row includes: "Accès Internet (Connectivité réseau)", "Application SDX", "Système d'information SIGMA", "Application IWS AirDesign", "Gestion des Collaborateurs (Flux EAI)", and "Entretien Batiment". The second row includes: "Administration de parc", "Office 365 MySigma", "Téléphonie (Périmètre SI)", "Applications Internes", "Application Planning PME", and "Application Doors".

On arrive sur la page suivante :

The screenshot shows the 'DECLARER UN DOSSIER' form. At the top, there are navigation buttons: 'Ajouter', 'Enregistrer', 'Annuler', 'Fermer', 'Autres', and 'Outils'. Below this, there are input fields for 'Nom Client', 'Demandeur', and 'Autre contact'. The main section is titled 'Il s'agit *' and contains four buttons: 'd'un incident', 'd'une demande de renseignement', 'd'une demande de service', and 'd'une demande standard (SR)'. The 'd'un incident' button is highlighted in blue.

Ensuite, il faut choisir la nature de votre demande :
Incident, demande de renseignement, demande de service ou demande standard (SR)

The screenshot shows the 'DECLARER UN DOSSIER' form with the 'd'un incident' button selected. The 'Il s'agit *' section now shows four buttons with status indicators: 'd'un incident' (green checkmark), 'd'une demande de renseignement' (red X), 'd'une demande de service' (red X), and 'd'une demande standard (SR)' (red X). Below this, there is a 'Cela concerne' section with a 'Service *' dropdown menu.

Exemple ci-dessus (Incident)

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.

On renseigne le service (liste déroulante des services affectés à votre site) et la page ci-dessous s'affiche :

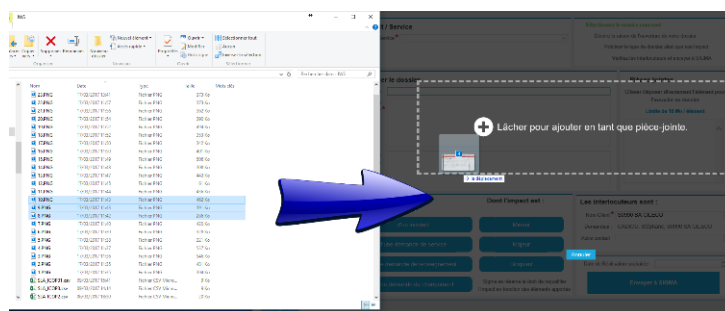
Une fois la description du dossier renseignée, il convient de préciser quel est l'impact sur votre activité : Mineur, Majeur ou Bloquant



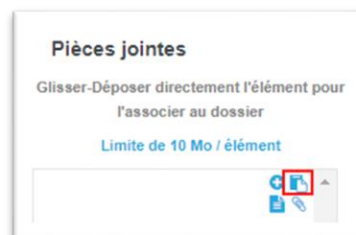
Votre demande, qui doit être la plus précise possible, peut contenir des pièces jointes notamment des captures écrans ou bien divers documents.

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



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.

2) Procédure en passant par "Saisie Dossier" :

Après avoir cliqué sur "Saisie Dossier", la page suivante s'affiche :

SIGMA TEST INTERNE

SUPPORT CLIENTS - SAISIE SIMPLIFIÉE

Service

Qualificatif

Titre

Description

Symptôme :

Impact sur votre activité :

VALIDER ANNULER

Il faut renseigner les champs suivants :

- Service (liste déroulante des services affectés à votre site)
- Qualificatif (Incident, Demande de service ou Demande de renseignement)
Nota : Incident est automatiquement renseigné. Si votre demande n'est pas un incident, vous pouvez le changer en cliquant dans le champ et en choisissant une autre nature.
- Titre (Non obligatoire, peut rester vide)
- Description (Décrire le symptôme de façon précise ainsi que l'impact sur votre activité)

Terminer par Valider, une fenêtre s'ouvre avec le numéro de dossier généré

Dossier enregistré

Merci d'avoir fait appel
au support clients SIGMA

Si vous souhaitez ajouter une pièce
jointe, cliquez ici :

[Dossier](#)

OK