

CO  **NNECT**

Livret d'accueil

DO  **XENSE**

47, avenue de Flandre - 59290 Wasquehal - FRANCE - www.doxense.fr

TABLE DES MATIÈRES

1. Bienvenue dans Connect !	3
2. S'inscrire dans Connect	4
3. Accéder au portail Connect	7
4. Déclarer un ticket	8
5. Demander une licence	11
6. Consulter ses demandes	13
7. Personnaliser le tableau des demandes	17
8. Apporter une réponse à une demande	18
9. Clôturer une demande	20

DROITS DE REPRODUCTION

© 2024 - Doxense[®]. Tous droits réservés.

Tous les noms de produits ou marques cités dans ce document sont des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

Toute reproduction, même partielle, par quelque procédé que ce soit, est interdite sans autorisation préalable. Toute copie électronique, par photocopie, photographie, film ou autre, constitue une infraction.

47, avenue de Flandre
59290 Wasquehal - FRANCE

contact@doxense.fr

Tel : +33(0)3.62.21.14.00

Fax : +33(0)3.62.21.14.01

www.doxense.fr

1. BIENVENUE DANS CONNECT !

CONNECT est le portail qu'utilise Doxense® pour gérer l'ensemble des relations avec notre réseau de clients et de partenaires.

Le portail Connect vous permet :

- de soumettre des demandes de licences ;
- de déclarer des incidents relatifs à la gestion de vos produits sous forme de tickets au Support Doxense®. Grâce au formulaire de déclaration d'incident, vos demandes sont structurées et vous pouvez y ajouter des informations complémentaires (logs, fichiers de configuration, captures d'écran, etc.) ;
- de suivre le traitement de vos tickets et d'être notifié lorsque leur statut change ;
- d'être associé aux demandes de tickets des membres de votre organisation et d'en suivre le traitement.

Son utilisation rigoureuse permettra à Doxense® de vous apporter le meilleur support en ligne, conforme à nos engagements contractuels, tout en garantissant la traçabilité du traitement des demandes. Elle permettra également de nous aider à concevoir la documentation adaptée à vos attentes et à vos besoins.

Bienvenue dans Connect, outil de Support Doxense !

2. S'INSCRIRE DANS CONNECT

L'inscription sur le portail Connect n'est soumise à aucune condition.

1. Rendez-vous sur le site [Connect](https://connect.doxense.com) (https://connect.doxense.com).
2. Dans l'interface **Se connecter à Doxense**, cliquez sur le lien **Inscription** :

Se connecter à DOXENSE
Passer à la connexion de l'agent >

E-mail

Mot de passe

[Mot de passe oublié ?](#)

Connexion

Vous nous avez envoyé un e-mail pour obtenir de l'aide ? [Obtenir un mot de passe](#)

Nouveau sur DOXENSE ? [Inscription](#)

3. Dans l'interface **S'inscrire à Doxense**, saisissez votre nom complet (prénom + nom) et votre adresse de messagerie :
4. Cliquez ensuite sur le bouton **Inscription** :

S'inscrire à DOXENSE

Nom complet *

Adresse e-mail *

Inscription Annuler

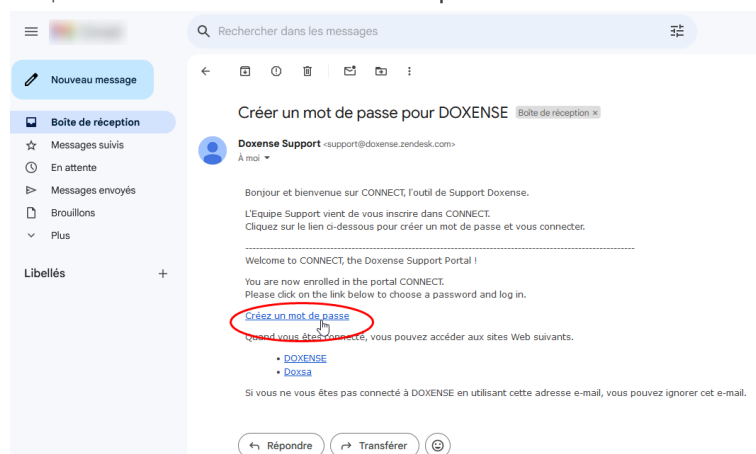
→ Un message vous invite à consulter votre messagerie :



5. Rendez-vous dans votre messagerie et ouvrez le message intitulé **Créer un mot de passe Doxense**.

N.B. : surveillez votre boîte de spams et restez patient car il arrive que le mail mette un peu de temps à parvenir dans votre messagerie.

6. Cliquez sur le lien **Créer un mot de passe** :



7. Dans l'interface **Choisissez votre mot de passe secret**, saisissez votre mot de passe en respectant les conditions listées.

8. Cliquez sur le bouton **Définir le mot de passe** :

Choisissez votre mot de passe secret

Vous utiliserez ce mot de passe pour vous connecter à DOXENSE.

Votre nom

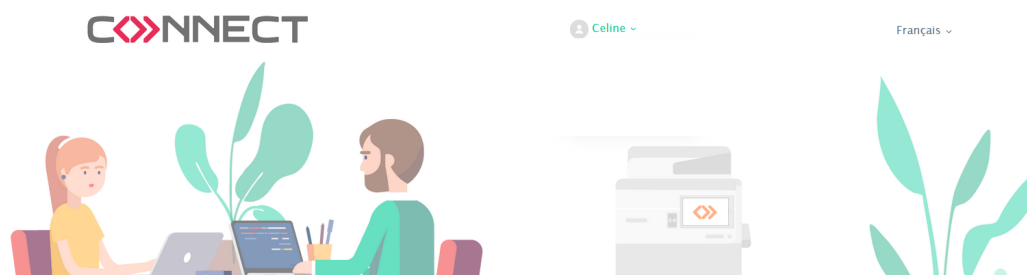
Mot de passe

Normes du mot de passe :

- ✓ doit avoir au moins 5 caractères
- ✓ doit contenir moins de 128 caractères
- ✓ doit être différent de l'adresse e-mail

Définir le mot de passe

→ Vous accédez à la page d'accueil de Connect :



Bienvenue dans Connect !

Déclarez un nouveau ticket ou accédez à la liste de vos tickets en cours.

[Déclarer un nouveau ticket](#)

[Vérifier mes tickets en cours](#)

Retrouvez la documentation des produits sur notre site doc.doxense.com

Téléchargez le [formulaire de demande de licence \(.docx\)](#)

3. ACCÉDER AU PORTAIL CONNECT

1. Dans un navigateur web, saisissez l'adresse URL <https://connect.doxense.com/>
2. Dans la boîte d'authentification **Se connecter à Doxense**, saisissez votre compte : adresse courriel et mot de passe défini par vos soins.
3. Cliquez sur **Connexion** :

Se connecter à DOXENSE

[Passer à la connexion de l'agent >](#)

E-mail

Celine

Mot de passe

.....

[Mot de passe oublié ?](#)

Connexion

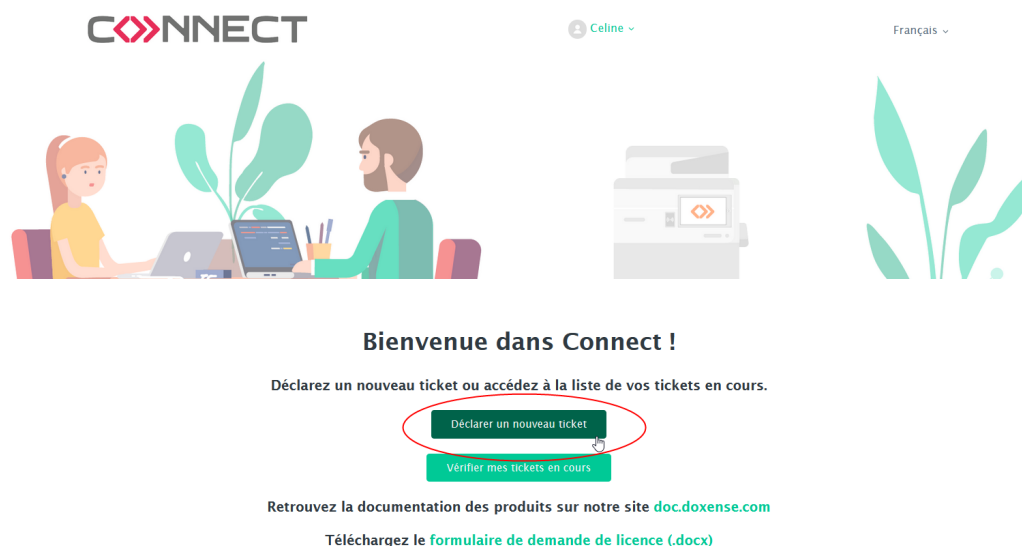
Vous nous avez envoyé un e-mail pour obtenir de l'aide ? [Obtenir un mot de passe](#)

Nouveau sur DOXENSE ? [Inscription](#)

➔ vous accédez au portail en mode authentifié.

4. DÉCLARER UN TICKET

1. Authentifiez-vous dans le portail [Connect](https://connect.doxense.com) (<https://connect.doxense.com>).
2. Dans l'interface de bienvenue, cliquez sur le bouton **Déclarer un nouveau ticket** :



3. Dans le formulaire **Envoyer une demande**, sélectionnez le produit concerné ainsi que le type de la demande :
 - **question** : il s'agit d'une question que vous vous posez à propos du comportement de votre solution et de son paramétrage. Cette demande ne revêt aucun caractère d'urgence (ex. : "Comment puis-je limiter le nombre d'impressions par utilisateur ?" ; "Comment autoriser un intervenant extérieur à utiliser nos imprimantes ?", etc.). Il peut aussi s'agir d'une demande de licence : dans ce cas, il est indispensable que vous remplissiez le formulaire adéquat ;
 - **incident** : il s'agit d'un dysfonctionnement bloquant que vous avez constaté sur la solution et pour lequel vous souhaitez être dépanné rapidement (ex. : "Les documents envoyés depuis les PC du service commercial ne sont plus imprimés", etc.) ;
 - **problème** : il s'agit d'un dysfonctionnement non bloquant que vous avez constaté sur la solution et pour lequel vous souhaitez avoir des explications ou une solution de dépannage (ex. : "Les impressions demandées en recto-verso sont imprimées en recto seul", etc.) ;
 - **tâche** : il s'agit d'une tâche de paramétrage ou de développement spécifique que vous adressez à l'équipe Support en vue d'améliorer le fonctionnement de votre solution (ex. : "Nous aimerions modifier les profils d'impression de nos utilisateurs", etc.).
4. Ajoutez en pièce jointe toute information complémentaire permettant de qualifier votre demande.

Envoyer une demande










CC (valeur facultative)

Ajouter des adresses e-mail

Sujet

Décrivez en quelques mots le problème, la question ou la demande de fonctionnalité sans mettre aucune virgule.

Description

Paragraphe ▾ B I         

Veillez saisir les détails de votre demande. Un membre de notre personnel d'assistance répondra dans les plus brefs délais.

Type

Sélectionnez le type de la demande dans la liste déroulante.

Priorité

Priorité de la demande

Produit

Sélectionnez le produit concerné dans la liste déroulante

5. Cliquez sur **Envoyer** pour adresser votre demande à l'équipe Support



S'il s'agit d'un incident, fournissez les fichiers trace (.log) ou les fichiers de configuration (config.xml) qui permettront à l'équipe Support d'analyser plus rapidement la nature du problème (cf. [Activer et récupérer les fichiers traces](#)).



La demande envoyée s'inscrit dans la liste "Mes demandes".

Tant que cette demande n'est pas close, le statut qui lui est attribué est **Ouvert** ou **En attente de réponse**.

Par ailleurs, vous recevez un mail de confirmation d'envoi de votre demande au Support Doxense®.

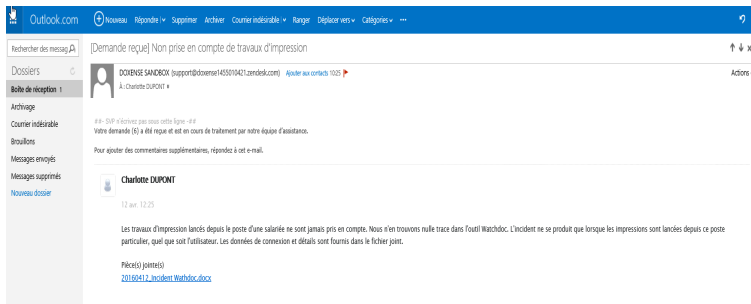


Mes activités

[Demandes](#) |
 [Contributions](#) |
 [Abonnements](#)

[Mes demandes](#) |
 [Demandes que je reçois en CC](#)

Rechercher dans dem:		Statut : Tous		
ID	Sujet	Création	Dernière activité	Statut
6	Non prise en compte de travaux d'impression	il y a 3 minutes	il y a 3 minutes	OUVERT



5. DEMANDER UNE LICENCE

1. Authentifiez-vous dans le portail [Connect](https://connect.doxense.com) (<https://connect.doxense.com>).
2. Depuis l'interface **Bienvenue dans Connect**, cliquez sur le lien **Téléchargez le formulaire de demande de licence** :



3. Remplissez le **formulaire de demande de licence**.
4. Une fois le formulaire prêt, depuis l'interface **Bienvenue dans Connect**, cliquez sur le bouton **Déclarer un nouveau ticket** ;



5. Dans le formulaire de demande Connect, sélectionnez dans la liste la solution concernée ainsi que le type **Tâche**.
6. Complétez la **date d'échéance** souhaitée pour la tâche.

7. Cochez ensuite la case **Demande de licence**.
8. Ajoutez en pièce jointe le **Formulaire de demande de licence** complété (au format .pdf ou .docx)
9. Cliquez sur **Envoyer** pour adresser votre demande à l'équipe Support :

Demande de licence(s) (valeur facultative)

Pour une demande de licence(s), téléchargez le formulaire (https://downloads.doxense.fr/doc.doxense/DOX_SUP_FDL_FormulaireDemandeLicences_FR.docx), complétez-le et attachez-le en pièce jointe à votre demande.


Client

Précisez le nom du client concerné par votre demande.

Référence interne (valeur facultative)

Numéro de ticket dans votre système de gestion interne.

Pièces jointes (valeur facultative)



➔ La demande envoyée s'inscrit dans la liste **Mes demandes** affichée dans le portail Connect.

Tant que votre demande n'a pas été traitée, le statut qui lui est attribué est **Ouvert** ou **En attente de réponse**.

Par ailleurs, vous recevez un mail de confirmation d'envoi de votre demande au Support Doxense®.

Français ▾

Mes activités | Envoyer une demande | Charlotte DUPONT ▾

CONNECT

Recherche 🔍

Mes activités

Demandes | Contributions | Abonnements

Mes demandes | Demandes que je reçois en CC | Demandes de l'organisation

Rechercher dans demand | Statut : Tous ▾

ID	Sujet	Création	Dernière activité	Statut
13	Demande de Licence	il y a 1 minute	il y a 1 minute	OUVERT

Courrier [Nom]


Rech. dans les messages e... 🔍

Nouveau | Supprimer | Archiver | Courrier indésirable | Ranger | Annuler

Dossiers

- Boîte de réception 5
- Courrier indésirable
- Brouillons
- Éléments envoyés
- Éléments supprimés
- Archivage

[Demande reçue] Demande de Licence

 DOXENSE
Aujourd'hui, 14:26
Vous

Repondre ▾

- SVP n'écrivez pas sous cette ligne -

Votre demande (13) a été reçue et est en cours de traitement par notre équipe d'assistance.
Pour ajouter des commentaires supplémentaires, répondez à cet e-mail.

Charlotte DUPONT
5 sept. 15:26 CEST

Demande de Licence

Pièce(s) jointe(s)
[DOX_SUP_FDL_FormulaireDemandeLicences.pdf](#)

6. CONSULTER SES DEMANDES

6.1. Préambule

Un statut est attribué à chaque demande en fonction de son traitement dans le portail Connect :

- **Ouvert** : votre demande a bien été enregistrée dans le portail Connect mais n'a pas encore reçu de réponse de la part de l'équipe Support ;
- **En attente de votre réponse** : votre demande a été étudiée par l'équipe Support qui vous a renvoyé une question (ou une demande de précision) et attend une réponse de votre part ;
- **Résolu** : votre demande a été traitée et une réponse y a été apportée par l'équipe Support.



Une demande reste pendant 7 jours ouvrés à l'état "Résolu". Au-delà, elle est automatiquement close par Connect. Cependant, elle reste visible dans la liste des demandes, à l'état "Résolu". Il est possible de rouvrir une demande close en demandant un suivi qui sera adressé à l'équipe Support.

Lorsque le statut de l'une de vos demandes est modifié par le Support Doxense®, vous recevez un courriel vous informant de ce changement de statut.

Par ailleurs, vous pouvez à tout moment vous rendre dans le portail Connect pour suivre l'évolution de vos demandes.

6.2. Accéder à la liste des demandes

1. Depuis l'interface **Bienvenue dans Connect !**, cliquez sur le bouton **Vérifier mes tickets en cours** :



→ Vous accédez en mode authentifié aux listes de toutes les demandes envoyées, affichées par ordre antéchronologique. Ces listes sont au nombre de 3 :

- **Mes demandes** : regroupe les demandes que vous avez envoyées ;
- **Demandes que je reçois en CC** : regroupe les demandes envoyées par d'autres utilisateurs pour lesquelles vous avez été désigné comme destinataire en copie. Lorsqu'un agent vous désigne comme destinataire en copie, vous êtes notifié, par courriel, de la réponse à la demande, au même titre que le demandeur initial. Vous pouvez compléter la demande au même titre que le demandeur initial.
- **Demandes de l'organisation** : regroupe toutes les demandes envoyées par les autres utilisateurs de votre organisation. Vous disposez du droit de consulter l'ensemble de ces demandes et de les compléter au besoin, au même titre que le demandeur initial. Dans ce cas, ce demandeur est notifié par courriel.

CONNECT Recherche

Mes activités

Demandes Contributions Abonnements

Mes demandes Demandes que je reçois en CC Demandes de l'organisation

Rechercher dans demand Statut: Tous

ID	Sujet	Création	Dernière activité	Statut
8	Documentation	il y a 16 jours	il y a 2 jours	OUVERT
7	Affichage incomplet des instructions sur notre WES	il y a 16 jours	il y a 2 jours	OUVERT
6	Non prise en compte de travaux d'impression	il y a 16 jours	il y a 16 jours	OUVERT

Chaque liste est dotée d'un moteur de recherche permettant de lancer une recherche dans l'ensemble des demandes à l'aide d'un terme saisi dans le formulaire.

Chaque liste est également dotée d'un outil permettant de la restreindre selon le statut attribué aux demandes :

CONNECT Recherche

Mes activités

Demandes Contributions Abonnements

Mes demandes Demandes que je reçois en CC

Rechercher dans demand Statut: Tous


ID	Sujet	Création	Dernière activité	Statut
8	Documentation	il y a 4 minutes	il y a quelques secondes	RÉSOLU
6	Non prise en compte de travaux d'impression	il y a 4 heures	il y a 11 minutes	EN ATTENTE DE VOTRE RÉPONSE
7	Affichage incomplet des instructions sur notre WES	il y a 24 minutes	il y a 24 minutes	OUVERT

6.3. Consulter la liste des demandes

Les demandes que vous avez envoyées sont affichées dans la liste **Mes demandes**.

Vous pouvez consulter le contenu de la demande en cliquant sur la ligne correspondante dans la liste et la compléter au besoin :


Demande 7 Affichage incomplet des instructions sur notre WES



C [redacted] Aujourd'hui à 15:50

Certains messages s'affichent de manière incomplète sur nos WES de marque [redacted] lorsqu'ils sont trop longs. Ce problème concerne uniquement nos périphériques [redacted], cf. la capture d'écran jointe.

20160412_PoWES [redacted].png (10 Ko)



Ajoutez un fichier ou faites glisser les fichiers ici

C [redacted] a envoyé cette demande

Statut
OUVERT

TYPE
Problème

Priorité
—

Produit
WES

Pièces jointes
20160412_PoWES [redacted].png (10 Ko)

Envoyer une demande

La demande envoyée fait l'objet d'une notification par courriel, de même que chaque réponse qui y est apportée par l'équipe Support : vous êtes ainsi informé en permanence du traitement accordé à votre demande.

A chaque étape du traitement, vous êtes en mesure de compléter la demande initiale.


7. PERSONNALISER LE TABLEAU DES DEMANDES

7.1. Préambule

Le tableau par défaut des demandes a été conçu par le Support Doxense, mais il peut être personnalisé afin d'afficher d'autres informations correspondant à vos besoins.

7.2. Personnaliser le tableau des demandes

Le tableau par défaut des demandes a été conçu par le Support Doxense, mais il peut être personnalisé afin d'afficher d'autres informations correspondant à vos besoins.

1. Dans le tableau des demandes, cliquez sur le bouton  figurant en fin de la ligne d'entêtes.
2. Dans la liste **Afficher et cacher les colonnes**, cliquez sur **Voir plus de colonnes**.
3. Dans la liste, les colonnes déjà affichées sont cochées. Décochez les colonnes que vous ne souhaitez pas afficher et cochez celles que vous souhaitez voir.
4. Une fois la liste personnalisée, cliquez sur le bouton **Enregistrer** :

The screenshot shows the 'Demandes' page in the CONNECT application. A modal dialog titled 'Afficher et cacher les colonnes' is open, allowing users to customize the table's columns. The dialog lists columns such as 'ID', 'Date de création', 'Statut', 'Produit', and 'Priorité Inter'. The 'Voir plus de colonnes' button at the bottom right of the dialog is circled in red. In the background, a table of requests is visible with columns for 'Statut', 'Produit', and 'Priorité Inter'. The 'Statut' column has values like 'Open', 'Solved', and 'Awaiting you'. The 'Produit' column lists items like 'Foca', 'Watchdoc V6.0', and 'Watchdoc V6.1'. The 'Priorité Inter' column has values like 'Date de création', 'Date de mise à jour', 'Statut', and 'Produit'.

8. APPORTER UNE RÉPONSE À UNE DEMANDE

Lorsqu'une demande s'affiche avec le statut "En attente de votre réponse", cela signifie que l'équipe Support en a suspendu le traitement. Elle ne peut poursuivre son travail qu'avec le complément d'information ou la réponse que vous apporterez.

1. Cliquez sur le libellé de la demande en attente de réponse :

The screenshot shows the CONNECT user interface. At the top, there is a search bar labeled 'Recherche' and a magnifying glass icon. Below this, there are tabs for 'Mes activités', 'Demandes', 'Contributions', and 'Abonnements'. Under 'Mes demandes', there are sub-tabs for 'Mes demandes' and 'Demandes que je reçois en CC'. A search bar 'Rechercher dans demand' and a 'Statut' dropdown menu (set to 'Tous') are visible. The main content is a table with the following data:

ID	Sujet	Création	Dernière activité	Statut
7	Affichage incomplet des instructions sur notre WES	il y a 2 heures	il y a 13 minutes	OUVERT
8	Documentation	il y a 1 heure	il y a 1 heure	RÉSOLU
9	Non prise en compte de travaux d'impression	il y a 5 heures	il y a 1 heure	EN ATTENTE DE VOTRE RÉPONSE

2. Prenez connaissance de la question ou du message qui vous est adressé par l'équipe Support.
3. Dans la zone de saisie, apportez le complément d'information attendu ou une réponse directe.

4. Cliquez sur **Envoyer** pour valider votre réponse :

The screenshot shows the user interface for a support ticket. At the top, there is a search bar and the Connect logo. Below, a navigation breadcrumb reads 'Bienvenue dans votre centre d'aide ! > Mes activités'. The main heading is 'Demande 6 Non prise en compte de travaux d'impression'. The ticket history shows three messages: one from Charlotte DUPONT at 12:25, one from Céline Dauchy at 16:05, and a final message from Charlotte DUPONT. A file upload area is visible with a dashed border and the text 'Ajoutez un fichier ou faites glisser les fichiers ici'. A mouse cursor is clicking the 'Envoyer' button. A modal window is open, displaying the details of the sent request: 'Charlotte DUPONT a envoyé cette demande', 'Statut: EN ATTENTE DE VOTRE RÉPONSE', 'TYPE: Incident', 'Priorité: ---', 'Produit: Watchdoc', and 'Pièces jointes: 20150412_Incident Watchdoc.docx (1.0 Ko)'. At the bottom of the modal is an 'Envoyer une demande' button.

➔ Vous accédez à une interface dans laquelle votre demande initiale ainsi que tous les échanges entre l'équipe Support et vous sont listés. Dans un bandeau bleu supérieur, un message vous informe que votre réponse a bien été envoyée.

Par ailleurs, chaque réponse apportée par l'équipe Support vous est notifiée par courriel. Vous restez ainsi informé de l'évolution de votre demande même si vous n'êtes plus connecté au portail Connect.



Toutes les demandes, quel que soit leur statut, peuvent être suivies, complétées ou modifiées. Vous pouvez ainsi relancer une demande considérée comme "**Résolue**" par l'équipe Support. Dans ce cas, le statut de la demande change et passe à "**Ouvert**" de nouveau.

9. CLÔTURER UNE DEMANDE

9.1. Principe

Lorsqu'un agent a traité votre demande et l'a considérée comme **Résolue**, elle reste affichée dans la liste des demandes pendant 7 jours ouvrés.

Si vous ne menez aucune action sur la demande résolue durant ce délai, elle est alors close automatiquement. Elle reste néanmoins affichée dans la liste de vos demandes, avec le statut **Résolu**.

9.2. Rouvrir une demande résolue

Durant les 7 jours de délai avant fermeture de la demande, vous pouvez la consulter et la rouvrir si nécessaire :

1. accédez à la liste des demandes ;
2. cliquez sur la demande que vous souhaitez rouvrir :

Mes activités

Demands | Contributions | Abonnements

Mes demandes | Demandes que je reçois en CC | Demandes de l'organisation

Rechercher dans demar Statut : Tous


ID	Sujet	Création	Dernière activité	Statut
7	Affichage incomplet des instructions sur notre WES	il y a 17 jours	il y a 1 minute	RÉSOLU
10	Statistiques	il y a 1 jour	il y a 5 minutes	RÉSOLU
8	Documentation	il y a 17 jours	il y a 3 jours	OUVERT
6	Non prise en compte de travaux d'impression	il y a 17 jours	il y a 17 jours	OUVERT

3. dans la zone de saisie, complétez la demande initiale ;


4. cliquez sur **Envoyer** pour valider le complément d'information :


Bienvenue dans votre centre d'aide ! > Mes activités

Demande 7 Affichage incomplet des instructions sur notre WES

 **Charlotte DUPONT** 12 avril 2016 15:50

Certains messages s'affichent de manière incomplète sur nos WES de marque XXXXXXXX lorsqu'ils sont trop longs. Ce problème concerne uniquement nos périphériques XXXXXX de la marque XXXXX, cf. la capture d'écran jointe.

 20160412_PbWESXXXXXX.png (10 Ko)

 **Charlotte DUPONT** 12 avril 2016 17:11

Le précédent message comporte une erreur. Le dysfonctionnement concerne en fait les périphériques XXXXXX.


 **Support Doxense** mardi à 14:35

Bonjour Madame Dupont.


Ayant analysé la nature du problème, nous vous invitons à télécharger le programme de mise à jour disponible sur le Centre d'Aide Doxense, depuis la page suivante : <https://doxense1455010421.zendesk.com/hc/fr/articles/207680226-Programmes-d-installation-et-de-mises-%C3%AD-jour>.

Nous espérons avoir répondu à votre demande et restons disponibles pour tout autre question.

Cordialement,
Support Doxense.

 **Support Doxense**

Bonjour. Nous avons procédé à la mise à jour, comme recommandé, mais le problème perdure. Pourriez-vous intervenir en télémaintenance pour vérifier que la mise à jour a été correctement effectuée, s'il vous plaît ?

 Ajoutez un fichier ou faites glisser les fichiers ici

Envoyer

➔ La demande retourne alors à l'état "**Ouvert**" jusqu'à sa résolution.

9.3. Demander un suivi pour une demande close

Au-delà des 7 jours de délai, la demande est fermée. Vous pouvez la consulter, mais ne pouvez plus y ajouter de commentaire. Néanmoins, si vous souhaitez la relancer, vous pouvez en demander le **Suivi**. De la sorte, elle est associée à une nouvelle demande. Pour créer le suivi d'une demande close :

1. dans la liste de vos demandes, cliquez sur la demande close :

CONNECT Recherche

Mes activités

Demands Contributions Abonnements

Mes demandes Demandes que je reçois en CC Demandes de l'organisation

Rechercher dans demand Statut: Tous

ID	Sujet	Création	Dernière activité	Statut
13	Demande de Licence	il y a 1 minute	il y a 1 minute	ouvert
10	Statistiques	il y a 4 mois	il y a 4 mois	FERMÉ

➔ Vous accédez au résumé des étapes de votre demande. En guise de conclusion, il est indiqué que la demande est fermée à tout commentaire, mais que vous pouvez créer un suivi.

2. Cliquez sur **Créer un suivi** :

Christine DURAND 28 avril 2016 16:34

Bonjour. J'ai modifié le paramètre indiqué dans la documentation. Effectivement, les statistiques ont été réactivées, mais nous aimerions bénéficier d'une formation complémentaire sur l'ensemble des fonctionnalités avancées de Watchdoc. Serait-il possible de programmer cette formation, s'il vous plaît ?

29 avril 2016 14:44

Notre formateur est informé de votre demande et vous enverra des propositions de date par courriel lundi 02 mai.
Espérant avoir répondu à votre demande, nous vous adressons nos salutations cordiales,
L'équipe Support.

Cette demande est fermée à tout commentaire. Vous pouvez [créer un suivi.](#)

Charlotte DUPONT a envoyé cette demande

Statut
RÉSOLU

Type
Problème

Affecté à
Céline Dauchy

Produit
Watchdoc

Demande de licence(s)
—

CC
Les utilisateurs suivants seront également avertis lorsque cette demande sera mise à jour :
Christine DURAND

➔ Vous accédez au formulaire de demande dans lequel le n°, le sujet ainsi que la description de la demande initiale pour laquelle vous demandez un suivi.



Bienvenue dans votre centre d'aide ! > Envoyer une demande

Pour une demande de licence(s), téléchargez d'abord le formulaire adéquat (.pdf ou .docx), complétez-le et joignez-le à votre demande.

Envoyer une demande Suivi de demande #10

Produit*

Watchdoc

Type*

-

Précisez la nature de votre demande

Demande de licence(s)

Pour une demande de licence(s), téléchargez le formulaire adéquat, complétez-le et attachez-le en pièce jointe à votre demande.

Sujet

Sujet : Statistiques

Indiquez ici le sujet précis de votre demande. Si vous signalez un incident, merci de le qualifier au maximum en précisant le contexte de survenue et en fournissant toute information permettant de le reproduire.

Description*

Ceci est un suivi de votre demande précédente 10 Statistiques.

Veuillez saisir les détails de votre demande. Un membre de notre équipe d'assistance répondra dans les plus brefs délais.

Pièces jointes

Ajoutez un fichier ou faites glisser les fichiers ici

3. Cliquez sur **Envoyer** pour confirmer votre demande de suivi.
4. Complétez le formulaire en précisant la raison pour laquelle vous demandez le suivi de la demande initiale.
5. Cliquez sur **Envoyer** pour envoyer votre demande de suivi.

➔ Votre demande suivie s'inscrit dans la liste de vos activités affichée dans le portail Connect.

Tant que la demande n'a pas été résolue, le statut qui lui est attribué est **Ouvert** ou **En attente de réponse**. Par ailleurs, vous recevez un mail de confirmation d'envoi de votre demande à l'équipe Support Doxense®.