



A.S.V. Informatique
12 route de Morières - 84000 Avignon
Téléphone : 04.90.86.93.17 / 04.27.70.99.31
Télécopie : 04.90.86.41.98 / 04.27.46.11.20

[Http://www.asv-informatique.fr](http://www.asv-informatique.fr)

N°TVA Intracommunautaire : FR11434228292

R.C.S : AVIGNON 2001 B 45

SIRET : 434 228 292 00018

Notice d'utilisation de A.S.V. Web-Ticket

- 1. Quelle est l'utilité de « web-ticket » ?**
- 2. Quelles sont les conditions d'utilisation ?**
- 3. comment créer mon compte ?**
- 4. comment accéder à l'interface et faire une demande ?**



A.S.V. Informatique
12 route de Morières - 84000 Avignon
Téléphone : 04.90.86.93.17 / 04.27.70.99.31
Télécopie : 04.90.86.41.98 / 04.27.46.11.20

[Http://www.asv-informatique.fr](http://www.asv-informatique.fr)

N°TVA Intracommunautaire : FR11434228292

R.C.S : AVIGNON 2001 B 45

SIRET : 434 228 292 00018

1. Quelle est l'utilité de « web-ticket » ?

A.S.V. Informatique a mis en place le système « web-ticket » afin d'améliorer le temps de réponse des demandes clients ainsi que la communication « bidirectionnelle » avec ces mêmes clients.

En effet grâce au système web-ticket, quelle que soit la demande à faire, plus besoin de patienter au téléphone.

Vous déposez une demande en ligne, notre équipe est instantanément informée de cette demande. Nous pouvons dès lors affecter votre demande à la personne la plus appropriée de notre équipe. Lorsque une réponse est apportée à votre demande vous en êtes automatiquement, et en temps réel, informé. Vous pouvez dès lors compléter votre demande ou consulter la réponse.

Toutes les demandes sont archivées, vous pouvez ainsi à tout moment consulter les réponses qui ont déjà été apportées.

Que ce soit pour des besoins commerciaux, techniques, ou autres, vos demandes ne resteront pas sans réponse.

2. Quelles sont les conditions d'utilisation ?

Il n'y a pas de conditions d'utilisation spécifiques. « Web-Ticket » est ouvert à tous. Que vous soyez déjà client ou que vous souhaitiez le devenir, le service vous est ouvert. Il suffit d'ouvrir votre compte en ligne avec une adresse email valide et qu'un de nos collaborateurs le valide.



A.S.V. Informatique
12 route de Morières - 84000 Avignon
Téléphone : 04.90.86.93.17 / 04.27.70.99.31
Télécopie : 04.90.86.41.98 / 04.27.46.11.20

[Http://www.asv-informatique.fr](http://www.asv-informatique.fr)

N°TVA Intracommunautaire : FR11434228292

R.C.S : AVIGNON 2001 B 45

SIRET : 434 228 292 00018

3. Comment créer mon compte ?

Pour créer votre compte connectez-vous sur :

<http://www.asv-informatique.fr/web-ticket/>

Vous obtiendrez cet écran :

Dans la zone de droite « se connecter » cliquez sur « [Créer votre Compte](#) », la page suivante apparaît :



A.S.V. Informatique
12 route de Morières - 84000 Avignon
Téléphone : 04.90.86.93.17 / 04.27.70.99.31
Télécopie : 04.90.86.41.98 / 04.27.46.11.20

[Http://www.asv-informatique.fr](http://www.asv-informatique.fr)

N°TVA Intracommunautaire : FR11434228292

R.C.S : AVIGNON 2001 B 45

SIRET : 434 228 292 00018

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Créer votre Compte' page on the A.S.V. Informatique website. The page has a blue header with the company logo and navigation links: Accueil, Annonces, Historique des Tickets, Envoyer un Ticket, and Mon Compte. A sidebar on the right contains a 'Se Connecter' section with fields for 'Identifiant' and a password field, a 'Rester Connecté' checkbox, and a 'Se Connecter' button. Below this is a link for 'Créer votre Compte' and a 'Mot de Passe Oublié?' link. The main content area is titled 'Créer votre Compte' and contains a form with the following fields: 'Information Compte' (header), 'Identifiant' (text input), 'Adresse E-mail' (text input with 'jean-charles' entered), 'Mot de Passe' (password input), 'Confirmer Mot de Passe' (text input), and 'Captcha' (image input with a CAPTCHA image). A 'Créer Compte' button is located at the bottom of the form. The footer of the page includes the text 'Powered By Trellis Desk v1.0.4 Final © 2011 ACCORDS' and a loading indicator '0.04959 Seconds'.

Saisissez un identifiant de votre choix, votre adresse email (attention il est indispensable de saisir une adresse email valide), le mot de passe de votre choix, puis confirmez le. En dernier champs vous trouverez la zone « Captcha », cette zone est un système anti-robots. Afin de nous assurer que la demande d'ouverture de compte est réalisée par une personne physique et non un système automatisé nous vous demandons de saisir dans la case « captcha » les lettres que vous pouvez lire dans l'image située à gauche de cette zone.



A.S.V. Informatique
12 route de Morières - 84000 Avignon
Téléphone : 04.90.86.93.17 / 04.27.70.99.31
Télécopie : 04.90.86.41.98 / 04.27.46.11.20

[Http://www.asv-informatique.fr](http://www.asv-informatique.fr)

N°TVA Intracommunautaire : FR11434228292

R.C.S : AVIGNON 2001 B 45

SIRET : 434 228 292 00018

Une fois ces opérations terminées cliquez sur « Créer Compte ».

Le système va alors délivrer 2 courriels :

- le premier courriel sera envoyé à votre adresse pour vérifier que celle-ci est bien valide, il contient un lien unique que vous devrez recopier dans votre navigateur en zone d'adresse. Ce lien validera votre compte.
- Le second courriel nous est automatiquement transmis afin qu'un de nos administrateurs valide manuellement la demande.



A.S.V. Informatique
12 route de Morières - 84000 Avignon
Téléphone : 04.90.86.93.17 / 04.27.70.99.31
Télécopie : 04.90.86.41.98 / 04.27.46.11.20

[Http://www.asv-informatique.fr](http://www.asv-informatique.fr)

N°TVA Intracommunautaire : FR11434228292

R.C.S : AVIGNON 2001 B 45

SIRET : 434 228 292 00018

4. comment accéder à l'interface et faire une demande ?

Une fois votre compte totalement validé cliquez alors sur la zone « identifiant » et saisissez votre identifiant que vous avez choisi, puis dans la zone inférieure saisissez votre mot de passe. En cas d'oublie de mot de passe cliquez sur « Mot de passe oublié ? » et suivez les instructions, votre mot de passe sera réinitialisé par le système et vous recevrez un nouveau mot de passe auto généré.

Cliquez sur « Envoyer un Ticket »

Choisissez le service approprié à votre demande dans la liste en cochant le bouton radio correspondant :

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.asv-informatique.fr/web-ticket/index.php?act=tickets&code=open>. The page title is "A.S.V. Informatique suivi des demandes et interventions :: Tickets :: Envoyer un Ticket - Mozilla Firefox". The page content includes a navigation menu with "Accueil", "Annonces", "Historique des Tickets", "Envoyer un Ticket", and "Mon Compte". A sidebar on the right contains "Maintenance et Administration des systèmes Ligne 24/7 (contrats uniquement) 04.27.70.99.32" and a "Mon Compte" section with "Bienvenue Jean-charles.", "Vos Tickets", "devis site", "routeur chevalier", "Mon Compte | Admin | Se Déconnecter". The main content area is titled "Envoyer un Ticket" and contains the text "Merci de sélectionner un service." followed by a list of services with radio buttons:

- Comptabilité
Demandes diverses service comptabilité (commande, Facture, Avoir)
- Service Relations Client A.S.V. Informatique
Gestion Relations Clients
- Technique (hors contrats de maintenance)
Demandes de dépannages techniques pour les clients qui n'ont pas de maintenance
- Techniques (avec contrat de maintenance)
Demandes de dépannages technique pour les clients qui ont un contrat de maintenance
- Devis
Demande de Devis en Ligne
- Demandes Solutions et Développement
Demandes concernant les développement de logiciels ou de solutions d'informations spécifiques
- Téléphonie
Toutes les demandes (hors devis) concernant les systèmes téléphonique

At the bottom of the list is a button labeled "Envoyer Ticket".

Puis cliquez sur « Envoyer Ticket »



A.S.V. Informatique
12 route de Morières - 84000 Avignon
Téléphone : 04.90.86.93.17 / 04.27.70.99.31
Télécopie : 04.90.86.41.98 / 04.27.46.11.20

[Http://www.asv-informatique.fr](http://www.asv-informatique.fr)

N°TVA Intracommunautaire : FR11434228292

R.C.S : AVIGNON 2001 B 45

SIRET : 434 228 292 00018

L'écran suivant apparaît :

The screenshot shows a web browser window displaying the A.S.V. Informatique website. The page title is "A.S.V. Informatique suivi des demandes et interventions :: Tickets :: Envoyer un Ticket - Mozilla Firefox". The browser address bar shows the URL: <http://www.asv-informatique.fr/web-ticket/index.php?act=tickets&code=open&step=2>. The website header includes the A.S.V. Informatique logo and a navigation menu with links: Accueil, Annonces, Historique des Tickets, Envoyer un Ticket, and Mon Compte. On the right side, there is a "Maintenance et Administration des systèmes" section with "Ligne 24/7 (contrats uniquement) 04.27.70.99.32" and a "Mon Compte" section for user "Jean-charles" with links for "Vos Tickets", "devis site", "routeur chevallier", "Mon Compte | Admin | Se Déconnecter". The main content area is titled "Envoyer un Ticket" and contains a form for "Service Relations Client A.S.V. Informatique". The form has a "Sujet" text input field, a "Priorité" dropdown menu set to "Basse", a large text area for the ticket description, and a "Parcourir..." button for attaching files. At the bottom of the form is an "Envoyer Ticket" button. The footer of the page indicates it is powered by Trellis_Desk v1.0.4 Final © 2011 ACCORDS, with a load time of 2.02354 Seconds.

Notez le sujet de votre demande (le plus explicite possible afin de suivre au mieux cette demande), sélectionnez dans le menu déroulant la priorité de votre demande entre « Basse », « Normale », « Haute », et « Urgent », puis faites un descriptif complet de votre demande dans la zone texte inférieure. Au besoin vous pouvez joindre à votre demande un document électronique (<10 Mo) en cliquant sur « Parcourir ». Une fois votre demande totalement complétée cliquez sur « Envoyer Ticket ».