



# PROCEDURE D'ASSISTANCE TECHNIQUE EN LIGNE

PRD-06  
Version : 1.0  
Date : 20/06/2014

 Diffusion publique

Rédacteur : Equipe service desk

Approbateur : DTTIC

# PROCEDURE D'ASSISTANCE TECHNIQUE EN LIGNE

**OBJET :** Cette procédure définit les démarches à suivre par un client pour avoir une assistance technique en ligne de la DTTIC.

**DIFFUSION :**

Le personnel de l'IRESA.  
Les utilisateurs du réseau AGRINET

**ABREVIATION :**

DTTIC : Direction des technologies du traitement de l'information et de la communication.

|                              |                      |
|------------------------------|----------------------|
| <b>Rédacteur :</b>           | <b>Approbateur :</b> |
| Equipe Service Desk          | DTTIC                |
| <b>Diffusion du document</b> | Publique             |

**NB 1: Afin de bénéficier des services de l'assistance technique en ligne, le client doit avoir un compte mail Agrinet. (Pour ouvrir un compte mail, le client doit suivre la procédure PRD-03).**

**NB2 : Une base de connaissance est à votre disposition sur le site d'assistance. Cette base peut vous aider à trouver une solution adéquate pour plusieurs incidents que vous rencontrez.**

Pour demander une assistance le client doit suivre les étapes suivantes :

1. S'Identifier à l'application avec les paramètres de son compte mail Agrinet (Adresse mail et mot de passe).
2. Effectuer sa demande en créant un ticket (**voir le guide d'utilisation de la solution d'assistance en ligne** : <http://www.assistance.agrinet.tn/guide.html>)
3. Une fois que le client envoie le ticket, le service d'assistance prend en charge le ticket et fournit une solution au client (à travers l'application, par téléphone, par intervention directe).
4. Une fois que le client reçoit une solution, il est appelé de l'approuver ou de la rejeter à travers l'application dans un délai de 3 jours maximum, sinon, le ticket sera clôturé automatiquement. (**voir le guide d'utilisation de la solution d'assistance en ligne** : <http://www.assistance.agrinet.tn/guide.html>)

**Approuver la solution** : engendre la clôture du ticket.

**Rejeter une solution** : engendre la reprise de nouveau du ticket par le service d'assistance et trouver une autre solution plus adéquate.

Si le client ne peut pas effectuer sa demande à travers la solution d'assistance en ligne (connexion d'internet ne fonctionne pas, le PC ne démarre pas, ...), Il peut demander l'assistance par :

-mail :

- téléphone au 71798244, poste 207 ou 205.

- fax 71796170 ou courrier normal.

|                              |                      |
|------------------------------|----------------------|
| <b>Rédacteur :</b>           | <b>Approbateur :</b> |
| Equipe Service Desk          | DTTIC                |
| <b>Diffusion du document</b> | Publique             |