



ETIX EVERYWHERE

PLATEFORME CLIENT/TICKETING



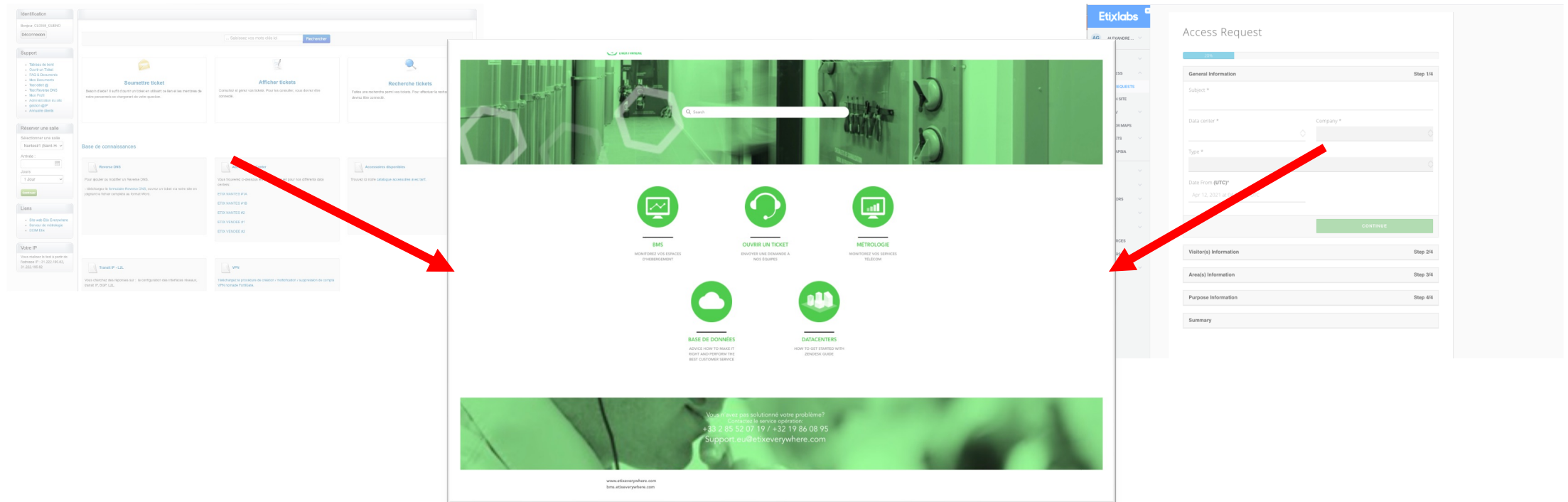
ETIX EVERYWHERE
Smart Data Centers

Version	Date	Auteur	Approbateur
A	16/04/2021	Alexandre Gueno	Alexandre Gueno
B	13/04/2022	Alexandre Gueno	Alexandre Gueno

Entreprises	Entités / Personnes	Objet
EE / ST / Clients	Toute personne ayant droit d'accès à la plateforme	Lecture du document

PLATEFORME TICKETING

Dans le cadre de l'uniformisation technique de l'ensemble de nos datacenters, Etix Everywhere change d'interface client pour le ticketing et la supervision.



LOGIN

Si l'adresse mail de votre compte est liée à un compte Google ou Microsoft, vous pouvez vous identifier via ces plateformes.

Se connecter à Etix Everywhere

Se connecter avec Google

Se connecter avec Microsoft

E-mail

Mot de passe

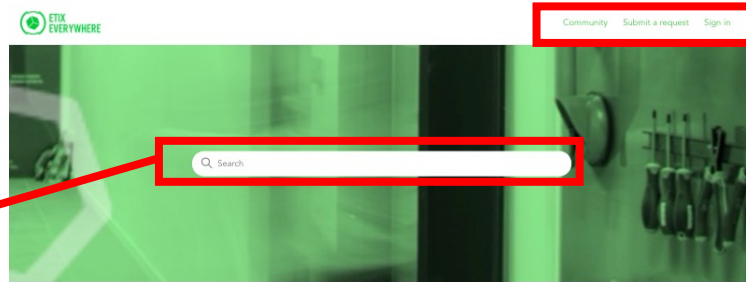
Connexion

Je suis un agent

Mot de passe oublié

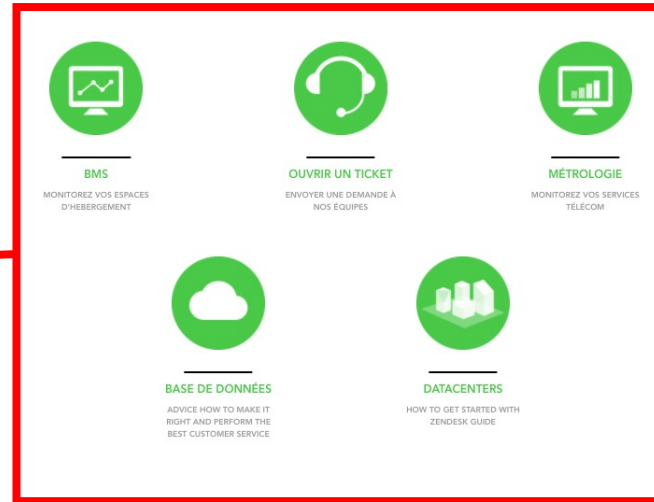
Entrez l'adresse mail de votre compte ainsi que votre mot de passe.

PAGE D'ACCUEIL



Espace personnel et Accès à vos tickets en cours (voir page 11)

Barre de recherche

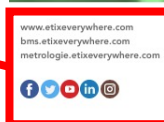


Menu (voir page 6)



Rappel des Numéros d'urgence

Lien vers notre Site web et réseaux sociaux




MENU

Page 16




BMS
MONITOREZ VOS ESPACES
D'HEBERGEMENT



OUVRIR UN TICKET
ENVOYER UNE DEMANDE À
NOS ÉQUIPES

Page 8



MÉTROLOGIE
MONITOREZ VOS SERVICES
TÉLÉCOM


Page 17

Page 18



BASE DE DONNÉES
ADVICE HOW TO MAKE IT
RIGHT AND PERFORM THE
BEST CUSTOMER SERVICE

Page 19



DATACENTERS
HOW TO GET STARTED WITH
ZENDESK GUIDE

OUVRIR UN TICKET



OUVRIR UN TICKET

ENVOYER UNE DEMANDE À
NOS ÉQUIPES

Cliquez sur ce bouton ou sur « envoyer une demande » en haut à droite de l'écran pour envoyer une demande à nos équipes.

La procédure pour l'envoi et la gestion des tickets est expliquée dans les pages suivantes.

Envoyer une demande

OUVRIR UN TICKET

Etix Everywhere > Envoyer une demande

Envoyer une demande

Choisissez un type de demande ci-dessous:

Ticket - Télécom
Ticket - Datacenter
Demande d'accès
Réservation de salle
Geste de proximité
Autre demande

Sélectionnez dans le menu déroulant le type de demande que vous souhaitez réaliser:

- Incident/Problème (problème Télécom, électrique, climatisation, racks,...),
- Demande d'accès,
- Livraison/Accès au quai,
- Gestion des badges/comptes,
- Demande commerciale,
- Réservation de salle,
- Geste de proximité,
- Autre demande.

OUVRIR UN TICKET

Envoyer une demande

Choisissez un type de demande ci-dessous:

Ticket - Datacenter

Datacenter

ETIX NANTES #1A

Sélectionnez un datacenter.

Sujet (valeur facultative)

Description

T B / [Liste à puces] [Liste à puces] [Image] [Liens] [Tableau] [Tableau]

Saisissez les détails et/ou les raisons de votre demande. Un membre de notre équipe répondra dans les plus brefs délais.

Nom du contact pour suivi de ticket (valeur facultative)

Renseignez le nom de la personne que nos équipes doivent contacter pour le suivi de ce ticket.

Numéro de téléphone pour suivi (valeur facultative)

Renseignez le numéro de téléphone que nos équipes doivent appeler au besoin pour la résolution du ticket.

Pièces jointes (valeur facultative)

Ajoutez un fichier ou faites glisser les fichiers ici

Envoyer

Remplissez l'ensemble des champs du formulaire sélectionné puis cliquez sur « Envoyer ».

- *Vous ne pourrez pas envoyer votre demande si vous n'avez pas remplis l'ensemble des champs obligatoire (ne portant pas la mention « valeur facultative »).*
- *Si votre demande est urgente, nous vous conseillons en parallèle de votre ticket d'appeler notre numéro d'astreinte.*
- *Pour suivre vos tickets en cours, voir page 11.*

SUIVRE VOS TICKETS



Depuis le bandeau en haut de l'écran, cliquez sur votre nom de user puis sur « Mes activités ».

Ou cliquer sur « Mes demandes »

SUIVRE VOS TICKETS



Envoyer une demande



Demandes Contributions Abonnements

Mes demandes

Mes demandes Demandes que je reçois en CC

Trier vos tickets par statut

Rechercher dans demandes

Statut :

Ouvert

Sujet	ID	Création	Dernière activité ▼	Statut
-------	----	----------	---------------------	--------

Problème datacenter	#61	il y a 1 minute	il y a quelques secondes	Ouvert
---------------------	-----	-----------------	--------------------------	--------

Liste de vos tickets

STATUTS DES TICKETS

Ouvert

Nos équipes doivent revenir vers vous.

En attente de votre réponse



Le tickets est en cours de résolution ou nos équipes attendent un retour de votre part.

Résolu

Le ticket est considéré comme résolu. Vous avez encore la possibilité de ré-ouvrir pendant 8 jours avant que celui-ci ne disparaisse de votre liste.

INTERFACE TICKETS

Problème datacenter



 
il y a 33 minutes


Bonjour,

Pouvez vous m'aider à résoudre ce problème?

Cordialement,

Jules Dupont


 
il y a 18 minutes


Bonjour .


Nous vous confirmons avoir traité votre demande, pouvez-vous nous confirmer que cela correspond à vos attentes ?

Cordialement,

--


Support Etix Everywhere
+33 2 85 52 07 19 / +32 19 86 08 95
2 impasse Joséphine Baker – 44800 Saint-Herblain

 Ajouter à la conversation

Demandeur	
Création	Aujourd'hui à 17:28
Dernière activité	Aujourd'hui à 17:43

ID	#61
Statut	En attente de votre réponse
Priorité	—
Datacenter	ETIX NANTES #1A
Nom du contact pour suivi de ticket	Jules Dupont
Numéro de téléphone pour suivi	06.01.01.01.01

Informations importantes

Fil de conversation

Répondre

BMS (NON DISPONIBLE)



BMS

MONITOREZ VOS ESPACES
D'HEBERGEMENT

Cliquer sur ce bouton pour accéder à l'outil de supervision de vos baies:
<https://bms.etixeverywhere.com>

ATTENTION: ce service est actuellement en construction et non disponible.
Nous prévoyons un accès pour l'ensemble des clients Q4 2022. Merci de
votre compréhension.

METROLOGIE



MÉTROLOGIE

MONITOREZ VOS SERVICES
TÉLÉCOM

Cliquez sur ce bouton pour accéder à notre outil de métrologie, permettant la supervision de vos liens télécom: <https://metrologie.etixeverywhere.com>

Ce service est disponible uniquement pour les clients ayant souscrit des liens télécom auprès d'Etix Everywhere

BASE DE DONNÉES



BASE DE DONNÉES

ADVICE HOW TO MAKE IT
RIGHT AND PERFORM THE
BEST CUSTOMER SERVICE

Notre centre d'aide comportant des articles et des documents concernant:

- Les solutions aux questions/problèmes fréquents,
- Règlement de nos sites,
- Bonnes pratiques.

DATACENTERS



DATACENTERS

HOW TO GET STARTED WITH
ZENDESK GUIDE

Un espace où vous retrouverez toutes les informations importantes concernant nos datacenters et notre réseaux:

- Présentations techniques,
- Actualités,
- Nos offres.

