

# PLATEFORME TICKET

(<https://ticket.alliance-informatique.fr/>)

## Manuel d'utilisation

## La création par SMS

### Un SAV à portée de main

La plateforme ticket d'Alliance Informatique vous permet, en particulier, de faire état d'un incident. Jusqu'à maintenant, pour créer un ticket, vous aviez le choix entre la plateforme en ligne ou le mail.

### Aujourd'hui, vous pouvez faire appel à nos services à partir d'un simple SMS



#### conditions du service :

Vous devez être inscrit au service ticket en ligne avec votre numéro de téléphone au format français (ex : 06.xx.xx.xx.xx). Si vous possédez un compte mais que vous n'avez jamais renseigné votre numéro, vous pouvez y remédier en accédant à la rubrique "Mon Compte".

**07 67 35 53 64**

Pour accéder au service ticket par SMS, **composez ce numéro de téléphone**



Chaque SMS envoyé au **07 67 35 53 64** débouchera automatiquement sur la création d'un ticket



#### Emplacement

l'indication doit être assez précise pour guider nos techniciens jusqu'à vous



#### Personne

le nom de la personne qui rencontre un problème technique



#### Panne

plus la panne sera décrite avec précision plus vite nous pourrons intervenir



Si votre SMS contient le mot "**URGENT**" il sera directement relayé **par SMS** à notre équipe technique. La prise en main du terminal concerné se fera alors automatiquement, sans consultation préalable.

 En cas d'abus de la mention "URGENT" par les utilisateurs d'un site, cette fonctionnalité sera bloquée.