

Portail du soutien technique Reflex Integrated – guide usager

Le portail vous permet de soumettre des demandes de soutien technique ainsi que de faire un suivi de vos billets.

À noter : si le problème technique est urgent et que vous avez besoin d'assistance immédiate, veuillez appeler l'équipe de soutien technique au 1-888-773-3539.

Pour accéder au portail, il suffit simplement de vous rendre au site web support.reflexint.com. Vous verrez une page tel qu'illustré ci-dessous.

Un membre de l'équipe Reflex vous fournira votre identifiant et mot de passe.

Reflex Integrated Support Portal Portail du Soutien Reflex Integrated

User Name

Password

Log In/Connexion

Remember Me

[Forgot your password? / Mot de passe oublié ?](#)

Une fois connecté, vous trouverez la page d'accueil tel qu'illustré ci-dessous.




Catalogue de Services >

- Prendre rendez-vous**
Cliquez ici pour prendre rendez-vous avec le soutien technique.
- Soumettre un billet**
Cliquez ici pour soumettre un billet au soutien technique.
- Envoyer une dema...**
Cliquez ici pour envoyer un enregistrement de service à votre service informatique.
5 items
- Mes activités**
Cliquez ici pour voir vos billets de soutien soumis.
- Comment faire**
Besoin de savoir faire quelque chose ? Cliquez ici pour trouver des solutions possibles aux problèmes techniques courants ainsi que pour...
- Mes paramètres**
Garder vos paramètres à jour, gérer vos coordonnées, paramètres de langues, etc. !

La zone de recherche au haut de la page d'accueil vous permettra de rechercher vos billets actifs ou récemment fermés.

Sous la bannière, vous disposerez une variété d'options pour répondre à vos demandes informatiques.

 **Prendre rendez-vous**
Cliquez ici pour prendre rendez-vous avec le soutien technique.

Prendre rendez-vous – Sélectionnez cette option afin de céduer un rendez-vous avec le soutien technique.


 **Soumettre un billet**
Cliquez ici pour soumettre un billet au soutien technique.

Soumettre un billet – Sélectionnez cette option afin de soumettre un billet pour un problème nécessitant une assistance technique

 **Envoyer une demande**
Cliquez ici pour envoyer un enregistrement de service à votre service informatique.

5 Items

Envoyer une demande – Cette option vous permet de soumettre une nouvelle demande de service tel que la configuration d'un nouvel équipement, demande/modification d'accès d'un usager, commander des équipements informatiques, etc

 **Mes activités**
Cliquez ici pour voir vos billets de soutien soumis.

Mes activités – Suivez le statut de vos billets ouverts ainsi que des billets de service fermés au cours des 21 derniers jours.

 **Comment faire**
Besoin de savoir faire quelque chose ? Cliquez ici pour trouver des solutions possibles aux problèmes techniques courants ainsi que pour savoir comment utiliser le portail.

Comment Faire – Trouvez des guides et solutions possibles aux problèmes techniques courants ainsi que le guide d'usager pour le portail du soutien technique.

 **Mes paramètres**
Garder vos paramètres à jour, gérer vos coordonnées, paramètres de langues, etc. !

Mes paramètres - Accédez aux paramètres de votre compte du portail vous permettant de mettre à jour vos coordonnées, changer votre mot de passe, etc.

Comment soumettre un billet pour un trouble technique

Pour soumettre un billet pour un nouveau trouble technique, sélectionnez < Soumettre un billet >. Vous serez redirigé vers une nouvelle page contenant le formulaire d'un nouveau billet. Veuillez remplir les champs obligatoires tel qu'indiqués ci-dessous :

 Soumettre un incident

Compagnie
Reflex Integrated Inc

Coordonnées *

Full Name/Nom et prénom:
Phone Number/Numéro de téléphone:
Email / Courriel:

Insérez votre nom, numéro de téléphone et votre adresse courriel afin qu'un technicien puisse vous contacter

Sujet *

Insérez un sujet résumant le problème ou la demande.

Description *

Fournissez des informations détaillées concernant le problème ou demande. À la mesure du possible, veuillez inclure le message d'erreur, les actions qui on produit l'erreur, l'impact sur les opérations et tout autre détail pouvant être utile.

Pièces jointes

[Sélectionner les pièces jointes](#) Ou glissez et déposez les fichiers ici

Vous pouvez inclure toute pièce jointe tel que captures d'écran, photos, etc. en cliquant sur le lien ou en glissant les fichiers dans ce champ.

[Annuler](#)

Soumettre

À noter : des champs supplémentaires peuvent être requis en fonction de la demande soumise.

Comment soumettre une demande de service

Pour soumettre une demande de service, cliquez sur <Envoyer une demande> en suite sélectionnez parmi les choix ci-dessous :



Configurer un poste de travail ou impri...

Cliquez ici pour demander une configuration d'un poste de travail ou imprimante.

Configurer un poste de travail ou imprimante – Vous pouvez céduer un rendez-vous avec un technicien pour configurer votre nouveau poste de travail ou imprimante.



Modifier l'accès d'un usager

Cliquez ici pour demander une modification d'accès d'un usager.

Modifier l'accès d'un usager – Vous pouvez demander de modifier l'accès d'un usager tel qu'un nouveau compte Microsoft, désactivation d'un compte, etc. Votre demande peut nécessiter une approbation avant d'être traitée.

Usager concerné *

Saisir le nom de l'utilisateur à qui concerne la modification de compte.



Logiciel

Cliquez ici pour demander une installation ou mise à jour de logiciel.

Installation/mise à jour de logiciel – Si vous souhaitez installer ou mettre à niveau un logiciel tel que Microsoft Word ou Excel, sélectionnez ce formulaire.

Installation/mise à jour de logiciel *

Veillez sélectionner une valeur

Choisir installation ou mise à jour en fonction de votre besoin.

Nom du logiciel *

Saisir le nom du logiciel



Commande d'équipement informatique

Cliquez ici pour placer une commande d'équipement informatique.

Commande d'équipement informatique – Passez une commande d'équipement neuf ou de remplacement tel qu'un ordinateur (tour ou portable), des écrans, clavier, etc. Vous serez redirigé à compléter un formulaire sur le portail de commandes.



Demande générale

Cliquez ici pour toute autre demande de service technique.

Demande générale – Si vous avez besoin d'un nouveau service ou changement qui ne correspondent pas aux options précédentes, choisissez la demande générale. Vous serez invités à remplir un formulaire. On vous demande d'y mettre le plus de détails possible.