

Vous avez un problème avec l'une de nos applications ou l'un de nos services ?

Rappel

Les mises en production ont lieu tous les mardis. Nous vous remercions de bien vouloir réessayer le lendemain avant de nous faire part du problème rencontré.

Informations

Vous pouvez faire appel à notre partenaire VG Technologies SA qui peut vous aider à **l'installation de nos services** sur vos ordinateurs.

Si vous n'avez pas de contrat de maintenance, le support est **payant** en fonction de notre offre de consulting. Si vous souhaitez un support étendu, nous proposons également une offre de support complémentaire.

Si vous cochez la **case prioritaire**, votre demande sera traitée en priorité et un **surcoût de 50 CHF** est facturé quel que soit la raison du problème.

Notre SLA standard vous garantit une réponse dans les 24h ouvrables suivants votre demande.

Avant de nous faire part de votre problème, avez-vous déjà essayé et vérifié les points suivants ?

Problèmes internet et réseaux

1. Essayé d'ouvrir un autre site internet.
2. Rafraîchi la page dans votre navigateur internet (touche F5 pour Windows et Cmd + R pour Mac).
3. Vidé le cache de votre navigateur internet.
4. Essayé d'ouvrir la page avec un autre navigateur : Firefox , Chrome , Internet explorer, Safari.
5. Vérifié l'état du réseau depuis le lien sur notre site internet.
6. Regardé dans nos documents d'aide et de configuration de votre hébergement.

Problème avec une application MyCity

7. Regardé dans les différents manuels existants
8. Posé la question à l'un de vos collègues

Si votre problème persiste, vous avez la possibilité d'ouvrir un ticket de support de 2 manières différentes

- Depuis notre site internet rubrique [support](#)
- En envoyant un email à support@edsi-tech.com

Création de ticket

Afin que nous puissions résoudre votre problème le plus rapidement possible, nous avons besoins d'information les plus précises possibles.

- Quelle tâche désiriez-vous faire ?
- Qu'étiez-vous exactement en train de faire juste avant que le problème se produise ?
- Si un message d'erreur s'est affiché, qu'est-ce qui était écrit dessus ?
- Quelle technologie, application, navigateur internet et version utilisez-vous ?
- Sur quelle plateforme le problème est survenu ?

N'oubliez pas de renseigner la catégorie du problème et de si possible joindre une copie d'écran à votre ticket.