

# Guide : Création d'une demande d'assistance

---

## Aidez-nous à vous aider !

Afin de nous permettre de vous aider efficacement, deux choses sont particulièrement importantes lorsque vous allez créer vos demandes d'assistance sur le portail client ([www.groupepg.com](http://www.groupepg.com)) :

### 1. Aidez-nous à bien comprendre la demande

Avant de soumettre votre demande, assurez-vous de répondre aux questions suivantes :

#### Q: Ma demande est-elle claire et détaillée ?

Plus votre demande est claire et détaillée, plus les chances d'avoir une solution rapidement sont élevées.

#### Q: Suis-je en mesure de fournir une pièce jointe?

Si vous êtes en mesure d'ajouter une image ou un document à votre demande qui pourrait clarifier le tout, n'hésitez pas à le faire.

#### Q: La priorité de ma demande est-elle la bonne?

En vous assurant d'avoir utilisé le bon niveau de priorité sur votre demande, vous nous aidez à gérer les demandes de l'ensemble de notre clientèle selon vos besoins.

### 2. Permettez-nous de vous rejoindre plus facilement

- Les disponibilités enregistrées sur votre profil sont-elles les bonnes ?
- À quel numéro devons-nous communiquer avec vous ?
- Y a-t-il des périodes que vous n'êtes pas joignable aujourd'hui ?

## L'importance de bien créer une demande

---

Lorsque vient le temps de créer une nouvelle demande d'assistance, il est important, autant pour vous que pour nous, que cette demande soit bien créée.

**En effet, plus la demande sera précise et détaillée, plus il sera possible pour les agents du service à la clientèle de résoudre votre problème rapidement.**

Voici les étapes à suivre lorsque vous créez vos demandes d'assistance, afin de nous aider à vous aider.

### Étapes à suivre à la création de la demande d'assistance

---

1. **Entrer un titre évocateur**, qui résume bien votre besoin.
2. Choisir le type de demande d'assistance. Les options disponibles sont les suivantes:
  - Demande **d'assistance** : Le plus courant, pour une demande de soutien régulière.

- Demande **d'amélioration** : Si vous souhaitez proposer une amélioration au logiciel.
  - Demande de **correction** : Si vous souhaitez voir une erreur dans le logiciel être corrigée.
  - Soumission formation/**accompagnement** : Si vous souhaitez avoir l'aide d'un formateur.
  - Soumission **d'impartition** : Si vous désirez qu'un agent effectue certaines tâches pour vous.
  - Soumission d'achat **d'équipement** : Si vous désirez remplacer certains de vos équipements, ou en acquérir des nouveaux.
  - **Plainte** : Si vous voulez nous faire part d'un mécontentement en lien avec nos services ou produits.
3. Choisir la gamme (Produit ou soutien technique).
  4. Préciser le module concerné par votre demande.
  5. Inscrire une préférence de disponibilité si celle-ci diffère des disponibilités à votre profil
  6. **Inscrire la priorité de la demande** :
    - **P1-Urgent** = Arrêt complet ou manquement majeur du logiciel qui cesse les opérations du client pour un ou plusieurs utilisateurs pendant une période critique.
    - **P2-Haute** = Problème majeur qui perturbe les opérations pendant une période critique.
    - **P3-Normale** = Problème qui ne perturbe pas les opérations et contournement acceptable.
    - **P4-Basse** = Problème mineur ou demande d'information des utilisateurs.
  7. **Inscrire une description complète du besoin de soutien** (problème, question, exemple, etc.). Cela pourra aider à accélérer le traitement de la demande. Vous pouvez également ajouter des pièces jointes à la demande au besoin.
  8. Choisir un mode de communication privilégié si différent de celui du profil du contact.
  9. Soumettre la demande.

## Bien paramétrer votre profil client

---

En accédant à votre compte sur le **client2.groupepg.com**, vous vous assurez d'être contacté au moment opportun. Pour ce faire, vous devrez vous connecter, et cliquer sur votre nom, et sur profil :



Ainsi, vous pourrez déterminer vos préférences de contact, comme vos disponibilités, ainsi qu'un numéro auquel il est possible de vous contacter.