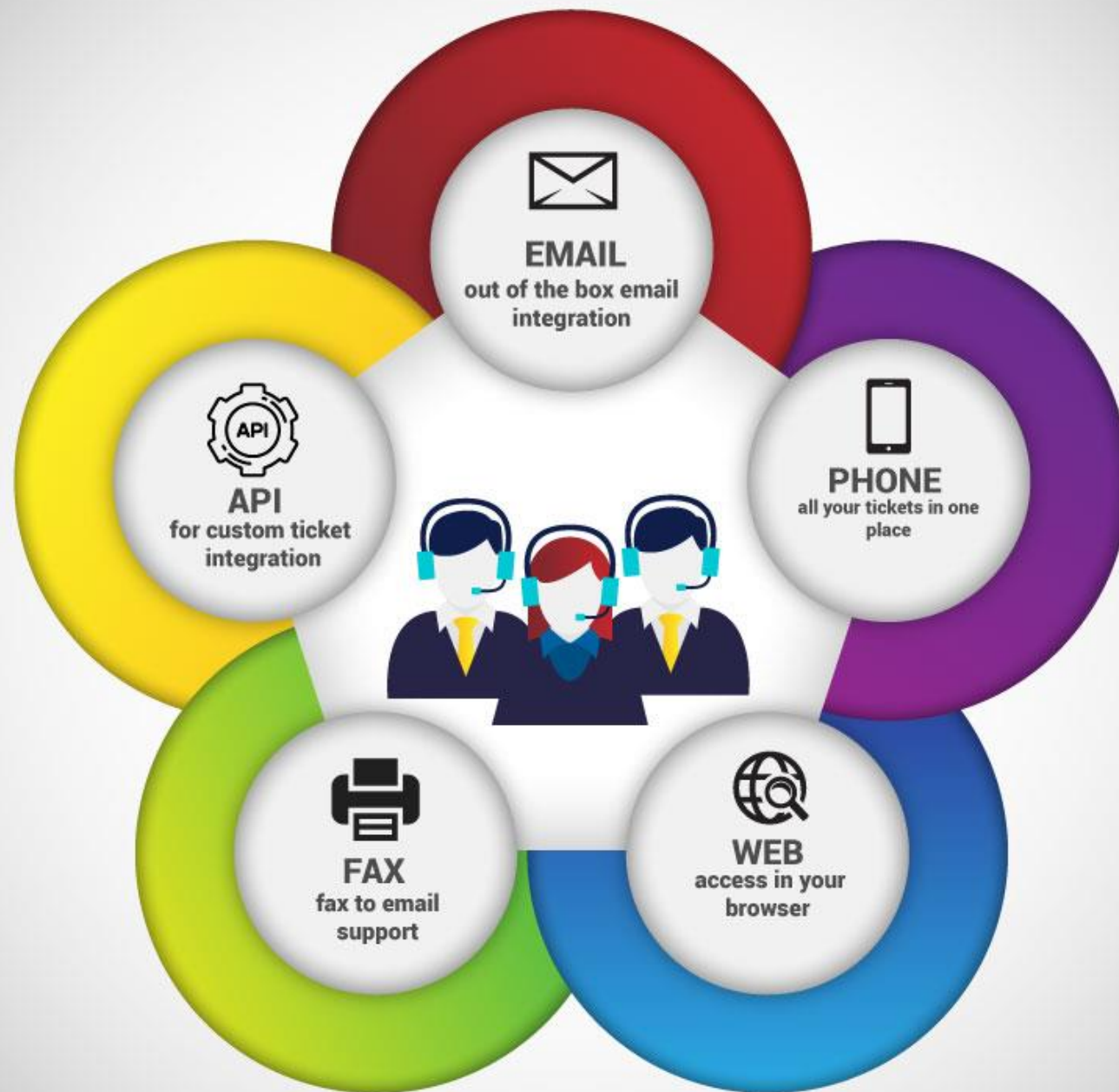




Innovative Solutions and Services  
*L'intelligence au cœur de votre sécurité!*

## Manuel d'utilisation

Cette documentation présente l'utilisation de la plateforme IT Support de ISS.



# Comment se connecter à la plateforme IT Support ?

itsupport.isscameroun.com

Pour se connecter sur la plateforme IT Support, il suffit :

1. Ouvrir un navigateur (Firefox, Internet Explorer, Google Chrome ou encore Opéra)
2. Entrer l'adresse url suivante : **itsupport.isscameroun.com**
3. Entrer votre login défini par ISS
4. Entrer votre mot de passe défini par ISS

**Il est possible également de se connecter à la plate-forme à travers le site internet : [www.isscameroun.com](http://www.isscameroun.com) sur le bouton « Besoin d'assistance »**

NB: Il est important de noter qu'IT Support est une solution multi-plateforme c'est-à-dire qu'il est adapté pour Tablette, Téléphone android et autres périphériques disposant d'un navigateur,

The screenshot shows the login interface for the ISS IT Support portal. At the top, the ISS logo and tagline 'Innovative Solutions and Services' are displayed. Below this, a blue banner reads 'Bienvenue sur le Portail Support ISS'. The main login area is dark blue and contains two input fields: 'Identifiant' (with a person icon) and 'Mot de passe' (with a lock icon). A checkbox labeled 'se souvenir de moi' is checked. A blue 'Envoyer' button is positioned below the fields. At the bottom right, there is a link for 'Mot de passe oublié ?'.

# Présentation de l'interface de gestion et suivi des tickets

The screenshot displays the ISS ticket management interface. The top navigation bar includes the ISS logo, a 'client' profile icon, and menu items for 'Accueil', 'Créer un ticket', 'Tickets', and 'Foire aux questions'. A 'Fil de navigation' callout points to the 'Accueil' menu item. The main content area is divided into two sections: 'Créer un ticket +' and 'Sujets les plus récents'. The 'Créer un ticket +' section contains a table with the following data:

Tickets	Nombre
Nouveau	2
En cours (Attribué)	0
En attente	0
Résolu	2
Clos	1

The 'Sujets les plus récents' section lists recent tickets, such as 'Seuil de saturation des disques dépassé' and 'Transfert automatique des enregistrements vidéo sur une unité de stockage second (...)'. Callouts identify the 'Interface de création d'un ticket' (pointing to the 'Créer un ticket' button), 'Foire aux questions (FAQ)' (pointing to the 'Foire aux questions' menu item), 'Interface de gestion du compte en cours' (pointing to the 'client' icon), and 'Interface de consultation de la liste des tickets générés' (pointing to the 'Sujets les plus récents' section). A footer note reads 'Copyright ©2018 ISS (Innovative Solutions and Services)'.

Interface de création d'un ticket

Foire aux questions (FAQ)

Interface de gestion du compte en cours

Fil de navigation

ISS Innovative Solutions and Services

client

Accueil Créer un ticket Tickets Foire aux questions

Accueil

Créer un ticket +

Tickets	Nombre
Nouveau	2
En cours (Attribué)	0
En attente	0
Résolu	2
Clos	1

Sujets les plus récents

- Seuil de saturation des disques dépassé
- Transfert automatique des enregistrements vidéo sur une unité de stockage second (...)
- Une caméra est tombée à rouge dans la plate-forme de vidéosurveillance Security (...)
- L'archivage est tombé à rouge dans la plate-forme de vidéosurveillance Security (...)

Copyright ©2018 ISS (Innovative Solutions and Services)

Vue globale sur l'ensemble des tickets à travers leur nombre et leur état (Nouveau, En cours, Résolu, ...)

Interface de consultation de la liste des tickets générés

# Comment créer un ticket ?

Pour créer un ticket, il suffit de Cliquer sur « **Créer un ticket** » sur la barre de menu (Le formulaire de création d'un ticket s'affiche)

Ensuite il suffit de renseigner les champs :

- **Catégorie** : Qui définit le type de type ticket
- **Urgence** : Qui prend en compte l'urgence de ticket
- **Titre** : Qui représente le titre du problème rencontré
- **Description** : Qui détaille le plus possible le problème

Il est également possible de renseigner un fichier d'un taille maximale de **5Mo**

**Une fois le ticket crée vous êtes rediriger vers le module de consultation et de traitement de votre ticket**

**Description de l'incident**

Type

Catégorie  **i**

Urgence

Titre\*

Description\*

1. Décrivez votre problème  
-->
2. Ce problème est-t-il récurrent ? (Oui / Non / Par intermittence)  
-->
3. Quel est exactement le message d'erreur ?  
-->
4. Quand est-ce que le problème a été découvert ? (Entrez une date)  
-->
5. Quelles investigations ont déjà été entreprises ? Et avec quels résultats ?  
-->
6. Combien de caméras / serveurs / postes clients sont affectés ?  
-->
7. Avez-vous une solution de contournement ? Si oui laquelle ?  
-->
8. Accès à distance disponible ? (Oui / Non)  
-->
9. Instructions spéciales (Nr. de téléphone, temps pour appeler, etc.)  
-->

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Aucun fichier sélectionné.

# Comment suivre un ticket ?

Il s'agit ici :

- ✓ De donner plus d'informations aux ingénieurs pour faciliter la résolution de votre ticket
- ✓ De vous assurer que votre ticket est résolu
- ✓ De clôturer le ticket résolu (Au plus une semaine après sa résolution)

## Pour suivre un ticket :

1. Cliquez sur l'un des tickets nouvellement créés dans le menu « **Tickets** »
2. Cliquez sur « **Traitement du ticket** »
3. Le bouton « **Suivi** » pour permet de donner plus d'informations aux ingénieurs
4. Le bouton « **Document** » vous permet de fournir plus de document si nécessaire

**Une fois le ticket résolu, un message apparaît sur l'interface de traitement vous demandant d'approuver la solution ceci dans le soucis de clôturer le ticket.**

NB : A ce niveau, il est très important de toujours consulter ses suivies une fois le ticket crée à travers son statut

The screenshot displays a web interface for ticket management. At the top, there's a navigation bar with 'Liste...' and 'Ticket - Caméra défectueuse'. Below this, a 'Ticket' header shows 'Ajouter : Suivi' and 'Document' buttons. The main content area is titled 'Historique des actions :'. A specific action is highlighted in a green box, dated '23-05-2018 07:23' and performed by 'Client i'. The action details are as follows:

- 1. Décrivez votre problème  
--> Ecran noir
- 2. Ce problème est-t-il récurrent ? (Oui / Non / Par intermittence)  
--> non
- 3. Quel est exactement le message d'erreur ?  
-->
- 4. Quand est-ce que le problème a été découvert ? (Entrez une date)  
--> 05/05/2018
- 5. Quelles investigations ont déjà été entreprises ? Et avec quels résultats ?  
--> Redémarrage du système sans résultat
- 6. Combien de caméras / serveurs / postes clients sont affectés ?  
-->
- 7. Avez-vous une solution de contournement ? Si oui laquelle ?  
-->
- 8. Accès à distance disponible ? (Oui / Non)  
-->
- 9. Instructions spéciales (Nr. de téléphone, temps pour appeler, etc.)

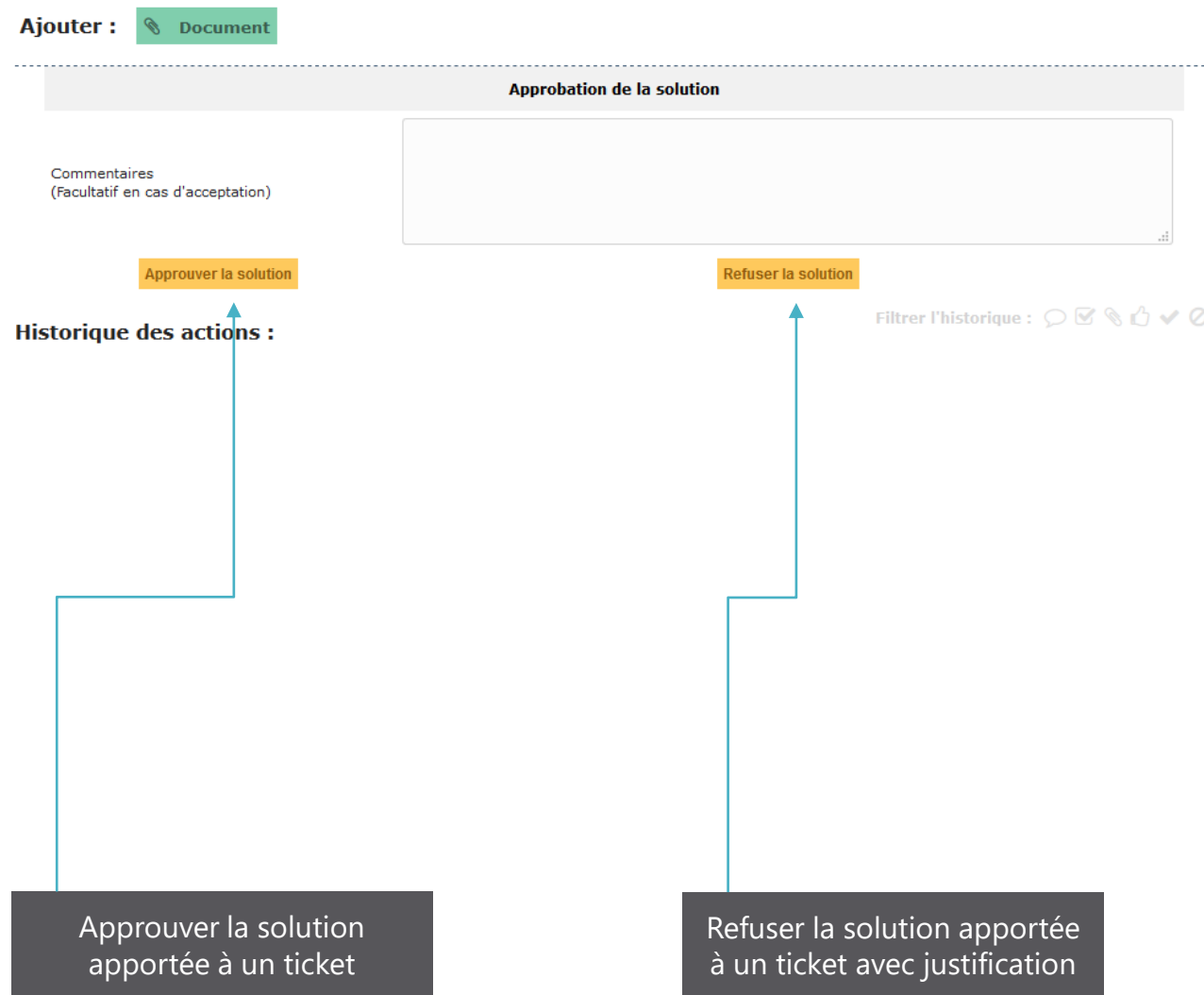
# Comment clôturer un ticket ?

Il s'agit ici de fermer le ticket après résolution.

## Pour clôturer un ticket :

Aller sur l'onglet « **Traitement du ticket** » du ticket en cours de traitement. La solution apportée au ticket par ISS apparaît clairement précédée d'une interface « **Approbation de la solution** » permettant d'approuver ou de refuser avec justification.

NB : Le client dispose d'une semaine pour clôturer le ticket après validation de la solution. Passé cette période, le ticket sera clôturé après notification par e-mail et par téléphone.



# Comment consulter la Foire Aux Questions (FAQ) ?

La Foire Aux Questions est un recueil de bonnes pratiques à mener lorsqu'un incident survient. Elle met en exergue l'ensemble des méthodes ou techniques utilisées fréquemment pour la résolution d'un incident,

## Pour accéder à la FAQ ISS il faut :

Aller sur l'onglet « **Foire aux questions** » et ensuite rechercher l'article correspondant à l'incident en cours.

The screenshot shows the ISS client portal interface. At the top, there is a blue navigation bar with the ISS logo and the text 'Innovative Solutions and Services'. On the right side of the bar, there are icons for 'client' and a menu icon. Below the bar, the main navigation menu includes 'Accueil', 'Créer un ticket', 'Tickets', and 'Foire aux questions'. The 'Foire aux questions' link is highlighted. Below the navigation bar, there is a search section with a search bar and a 'Rechercher' button. Below the search bar, there is a table titled 'Sujets les plus récents' with the following entries:

Sujets les plus récents	
Seuil de saturation des disques dépassé	
Transfert automatique des enregistrements vidéo sur une unité de stockage second (...)	
Une caméra est tombée à rouge dans la plate-forme de vidéosurveillance Security (...)	
Une caméra est tombée à jaune dans la plate-forme de vidéosurveillance Security (...)	
L'archiveur est tombé à rouge dans la plate-forme de vidéosurveillance Security (...)	
L'archiveur est tombé à jaune dans la plate-forme de vidéosurveillance Security (...)	

At the bottom right of the page, there is a copyright notice: 'Copyright ©2018 ISS (Innovative Solutions and Services)'. Two blue arrows point from the labels 'Articles rédigés' and 'Onglet Foire Aux Questions' to the search bar and the 'Foire aux questions' link respectively.

Articles rédigés

Onglet Foire Aux Questions



**Innovative Solutions and Services**

*L'intelligence au cœur de votre sécurité!*

**Pour plus d'informations :**

Téléphone : +237 679 91 66 17 / 676 72 71 04 / 683 73 65 76

Email : [support@isscameroun.com](mailto:support@isscameroun.com)

Site web : [www.isscameroun.com](http://www.isscameroun.com)