



BMG Web

Portail clients administratif et technique

Connectez vous au site internet suivant : <http://www.bmgweb.com>



Indiquez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Ces informations vous ont été envoyées par email.

Cliquez ensuite sur le bouton « Connexion »



Ouvrir un ticket d'assistance

Pour accéder à l'assistance en ligne, cliquez sur le menu « Ouvrir un ticket » dans la rubrique « Assistance »

The screenshot shows a web browser window titled "BMGWeb [un monde de services] - Microsoft Internet Explorer". The page header includes the BMG Creation logo and the text "PORTAIL CLIENTS ADMINISTRATIF ET TECHNIQUE". A navigation menu on the left lists various services, with "Ouvrir un ticket" highlighted under the "Assistance" section. The main content area is titled "Ouvrir un ticket d'assistance" and contains a form with the following fields:

- A text input field for "Définir la catégorie du problème :".
- A dropdown menu for "Description du problème rencontré :".
- A large text area for "Description du problème rencontré :".
- An "envoyer" button.

At the bottom of the page, there is a copyright notice: "Copyright © BMG CREATION 2002-2007 | Tous droits réservés." and links for "Administration" and "Conditions Générales de Vente". The browser's address bar shows the URL: "http://www.bmgweb.com/v2.0/newticket.asp?sess={14723056-AB95-4DF4-B33E-3B11DA55811C}".

Choisissez la catégorie du problème dans le menu déroulant. Ce choix permettra de mieux rediriger votre demande d'assistance. Si vous choisissez « URGENT », vous devez impérativement nous contacter par téléphone.

Si en revanche, votre choix se porte sur une autre catégorie de problème, vous devez indiquer la description de votre problème de la manière la plus détaillée possible.

Par exemple, si vous avez un message d'erreur qui apparaît, faites un copier/coller de ce dernier dans le champ description.

Une fois votre demande complète, cliquez sur le bouton « Envoyer ».



Suivre vos tickets d'assistance

Pour suivre vos tickets d'assistance, vous devez cliquer sur le menu « Suivre un ticket » dans la rubrique « Assistance »

Vous êtes averti par email ou par téléphone qu'une réponse a été postée sur le portail d'assistance. Vous êtes alors invité à vous connecter pour la consulter.

Date :	Catégorie :	Statut	Répondu	Fermer
26/04/2007 22:57:38	Application développée	en cours	non	oui
03/05/2007 10:11:12	Réseau / Internet / Messagerie	non traité	non	fermer

Tous vos tickets d'assistance sont listés ci-dessus. Vous pouvez consulter à tout moment le statut du ticket (Non traité, En cours, Répondu). Si une réponse a été postée, vous pouvez la consulter en cliquant sur « oui » dans la colonne « répondu ».

Important :

Si la solution apportée a corrigé votre problème, cliquez sur le lien « fermer »

Après une période de 15 jours, les tickets d'assistance non fermés seront automatiquement clos.

Si le problème persiste, vous devrez ouvrir un autre ticket.