

Support IS Applications support



Support IS Applications - FAQ

[Access the English Version](#)

1- IS APPLICATIONS CONTACT CENTER

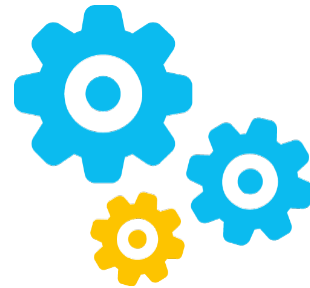


IS Applications signifie «Information System Applications». Ce terme est utilisé pour identifier les applications informatiques c'est à dire un programme ou un logiciel de type SAP, SRM7, Qlikview, Dynasis, Documentum, Salesforce...
IS Infrastructure signifie "Information Systems Infrastructure". Ce terme désigne le matériel regroupant les ordinateurs, imprimantes, réseaux, téléphones.
Il inclut aussi les logiciels installés sur les PC (Microsoft Office, Chrome, ...).
Si vous avez une question concernant l'IS Infrastructure, vous pouvez le rapporter en contactant votre Helpdesk local, disponible [ici](#).
Le Contact Center IS Applications est joignable via l'outil [Freshdesk](#) ou par téléphone au ** 9100 (Sites Cheyenne) ou +351 21 831 9100.



(Sites Cheyenne)
ou **+351.21.831.9100**

3- DEMANDE D'ACCÈS



Réinitialisation du mot de passe:

- J'ai oublié mon mot de passe, il faut que je le réinitialise,
- J'ai bloqué mon mot de passe, plusieurs tentatives erronées,
- J'ai reçu mon mot de passe initial mais je ne me suis pas connecté pendant 14 jours.

Prolongez la date de validité:

- Je ne me suis pas connecté depuis 90 jours, mon compte est désactivé,
- J'ai besoin d'étendre mon accès utilisateur.

J'ai besoin de plus/moins d'autorisations

Au préalable, réunissez toutes les autorisations nécessaires. Consultez notre [Customer Support Knowledge Base](#). En triant par application, vous pourrez trouver le formulaire correspondant.

N'oubliez pas : la plupart du temps, l'autorisation de votre supérieur hiérarchique est nécessaire; dans certains cas l'approbation d'autres parties prenantes est aussi requise.



De 8h à 18h et jusqu'à
22h heure locale
pendant les périodes de
clôtures financières.

Le Contact Center IS Applications est ouvert de 8h à 18h, heure locale de l'utilisateur et jusqu'à 22h sur les périodes de clôtures financières pour les tickets RtR.

Pour les tickets urgents (P1, P2) et seulement pour les tickets rédigés en anglais, le traitement est étendu à 24x5. Les tickets urgents sont traités par le Contact Center IS Applications ouvert au moment où le ticket est pris en charge.

Par exemple à 23h GMT, c'est le Service Center de Curitiba qui prend en charge les tickets P1, P2.

Le Contact Center IS Applications est présent sur trois zones géographiques.



- Lisbonne au Portugal pour la zone EMEA,
- Curitiba au Brésil pour les zones Amérique,
- et Bangkok en Thaïlande pour la zone Asie Pacifique.

SES MISSIONS

Vous fournir un support en **9 langues**.



Traduire les tickets en **anglais**.

Compléter, catégoriser, prioriser et transférer **toutes les demandes IS**.



S'assurer de la **qualité** du contenu des tickets transférés.

Suivre les tickets de leur création à leur clôture et escalader si nécessaire.

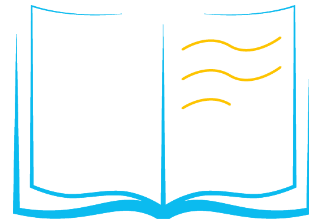


Travailler en **coopération** avec les prestataires de service en cas d'urgence.

Non cela n'est pas possible. En revanche, CGI pourra être amené à vous contacter pour avoir des précisions sur un ticket, dans le cas où votre ticket a été créé en anglais. Autrement les échanges se feront avec les personnes du Contact Center IS Applications.

Non, si j'écris un email à Sbs-solvay.freshdesk.com (support@solvay.sbs.freshdesk.com), cela va créer un ticket non affecté et donc non traité. Pour toute information sur le traitement de ma demande, je peux appeler le Contact Center IS Applications au **9100 ou +351 21 831 9100, ou aller sur Freshdesk (IS Request).

4- FORMATION



Ces demandes de formations sont à créer dans l'outil [ISSP portal](#). ISSP est un outil en ligne qui fournit le catalogue de SBS pour tous les utilisateurs.

[Cliquez ici pour savoir comment accéder à une session de formation.](#)

Après votre demande de formation, vous recevrez une notification par email "ISSP Training notification [#xxx]" avec un lien qui vous permet de suivre le statut et vérifier que votre manager a validé, élément indispensable. Dès que votre manager aura approuvé la demande, vous recevrez un message d'un formateur sous 2 jours avec une proposition de date pour la session.

Si votre formation est organisée en présentiel, vous serez en charge de la réservation de la salle.

5- GESTION DES EVOLUTIONS



La maintenance corrective concerne toute maintenance effectuée pour corriger les erreurs rencontrées par les utilisateurs lors de l'utilisation quotidienne d'un système.

Il s'agit de toutes les demandes de changement et améliorations d'applications existantes.

Les principaux objectifs des évolutions sont d'assurer la fiabilité et la flexibilité des applications.

En créant un ticket dans [Freshdesk](#) et en détaillant précisément l'évolution souhaitée.

Cette escalade peut intervenir dans les cas suivants :

- Lorsqu'il s'agit de tickets urgents (P1, P2) sans mise à jour pendant plus d'une heure,
- Lorsqu'un délai planifié dans [les engagements de résolution de ticket](#) est dépassé.

Dans ces cas, il faut contacter le Contact Center IS Applications par téléphone au ** 9100 (Sites Cheyenne) ou +351 21 831 9100. Si la réponse apportée par le Contact Center IS Applications n'est pas satisfaisante, vous pouvez contacter directement le [BRM ou CRM de votre entité](#).

2- TICKET



Un ticket permet de matérialiser votre demande créée dans l'[outil Freshdesk](#) lorsque vous rencontrez un problème sur les applications informatiques type SAP, SRM7, Qlikview, Dynasis, Documentum, Salesforce....

Freshdesk est l'outil utilisé par Solvay pour suivre les demandes liées à l'IS Applications et à Procurement-to-Pay (PtP - relatif aux fournisseurs), Hire-to-Retire (HtR - relatif aux employés), Order-to-Cash (Otc - relatif aux clients) and Record-to-Report (RtR - relatif à la comptabilité).

Il est possible de créer un ticket en 9 langues:

- allemand,
- anglais,
- chinois,
- coréen,
- espagnol,
- français,
- italien,
- portugais,
- thaïlandais.

Il est cependant fortement recommandé de créer votre ticket en anglais pour une résolution plus rapide.

Si ma demande concerne principalement les activités fonctionnelles, je sélectionne "[PtP request](#)", "[RtR request](#)", "[Otc request](#)".

Si ma demande concerne les applications informatiques ou logiciels alors je sélectionne "[IS request](#)".

Enfin, pour toutes demandes RH, je sélectionne "[HtR request](#)".

Pour en savoir plus sur les 10 bonnes pratiques pour créer un ticket dans Freshdesk, [cliquez ici](#).

Le nombre d'étapes de résolution d'un ticket va dépendre de la complexité de votre demande.

Pour en savoir plus sur le processus de résolution d'un ticket, [cliquez ici](#).

Pour suivre votre ticket, il vous suffit de vous connecter à [Freshdesk](#), d'aller sur l'[onglet ticket](#) et d'y renseigner le numéro de demande qui vous a été communiqué par email. Vous pouvez également contacter le Contact Center IS Applications au ** 9100 (Sites Cheyenne) ou +351 21 831 9100.

Le délai de résolution va dépendre de la complexité et la priorité de votre ticket.

[Cliquez ici](#) pour consulter la matrice de priorisation et la nature des tickets.

CGI s'engage à résoudre le ticket sur une période de temps définie pour les services incluant l'Access Management, le support et les incidents dans les conditions suivantes :

- CGI est autonome pour résoudre le ticket : CGI est la seule partie prenante dans le processus de résolution. Cela signifie que l'application sur laquelle vous rencontrez un problème est supportée par CGI et aucun autre fournisseur ne doit intervenir (ex : IBM pour les serveurs, ...)
- Toutes les informations importantes pour résoudre le ticket ont été fournies.
- Fonctionnement en 24*5 et en fonction des décalages horaires : chaque Contact Center est disponible de 8h à 18h, en heure locale de l'utilisateur. Les tickets soumis en dehors de ces horaires de travail seront traités le jour d'après.
Une exception est faite pour les tickets P1/P2 soumis en dehors de ces horaires de travail et rédigés en anglais, qui seront traités par le Contact Center disponible.

Si je suis satisfait de la solution fournie, le statut du ticket sera automatiquement fermé après 7 jours. Si je ne suis pas satisfait de cette solution, je peux ré-ouvrir mon ticket.

Il vous suffit de cliquer sur le lien qui figure sur la notification de votre ticket et rejeter la solution fournie avec le maximum de détails.

(Bouton Répondre)