

Infodidac ASBL s'est doté d'un outil de ticketing (« SysAid ») pour gérer l'assistance. Dès à présent, vous allez pouvoir l'utiliser pour travailler plus rapidement et plus efficacement.

Le ticketing (« SysAid »), c'est quoi ?

Il s'agit d'un logiciel web qui va vous permettre de :

- formuler vos demandes d'assistance à tout moment, même pendant les heures de fermeture d'Infodidac ASBL ;
- vérifier le suivi de votre demande ;
- consulter la base de connaissances et y trouver des solutions à vos questions ;
- visualiser l'historique de vos demandes.

Selon le cas, une personne ressource ou un développeur d'Infodidac ASBL répondra à votre demande et la solution apparaîtra dans votre ticket.

Vous recevrez un mail indiquant qu'une solution a été apportée.

L'utilisation de SysAid n'exclut bien entendu pas l'utilisation du téléphone !

A qui est-il destiné ?

A toute personne attachée à une école qui utilise un logiciel d'Infodidac ASBL ou qui a des contacts avec Infodidac ASBL pour des achats de logiciels ou matériel.

Comment vous y inscrire ?

Afin de pouvoir bénéficier de cet outil, il faut s'inscrire. Ne vous inquiétez pas : c'est gratuit et facile !

Par téléphone

Contactez Nicole Ardenois au 02 256 72 00

Par mail

2 possibilités d'envoi:

- A Nicole Ardenois, lui demandant de vous rappeler pour effectuer l'inscription.
- A « SysAid » : sysaid@infodidac.be pour une inscription automatique.

Objet du mail : Nouvel utilisateur SysAid

Contenu :

Indiquer dans le mail

- le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre durant les heures de bureau. Indiquer votre numéro direct et/ou le numéro général de l'école ;
- vos nom, prénom et fonction dans l'école ;
- le numéro FASE de votre école.

Remarque

L'adresse électronique utilisée lors de l'envoi deviendra votre futur compte Sysaid.

Nous vous recommandons donc d'utiliser une adresse qui vous est propre.

Une fois votre compte créé, vous recevrez un e-mail de SysAid avec votre compte (« login ») et votre mot de passe, ainsi que le lien pour vous connecter au logiciel SysAid.

Ce mail contiendra également un lien vers le mode d'emploi qui vous aidera à utiliser SysAid.

Cas particuliers

Personnes qui travaillent dans plusieurs écoles :

Chaque utilisateur SysAid est lié à une seule école. Infodidac ASBL vous demandera donc de fournir une adresse e-mail différente pour chaque école.

Secrétaire d'entité, aides administratives

Veuillez contacter Nicole Ardenois (ard@infodidac.be ou 02 256 72 00).