



# Créer un ticket sur le support Novatice

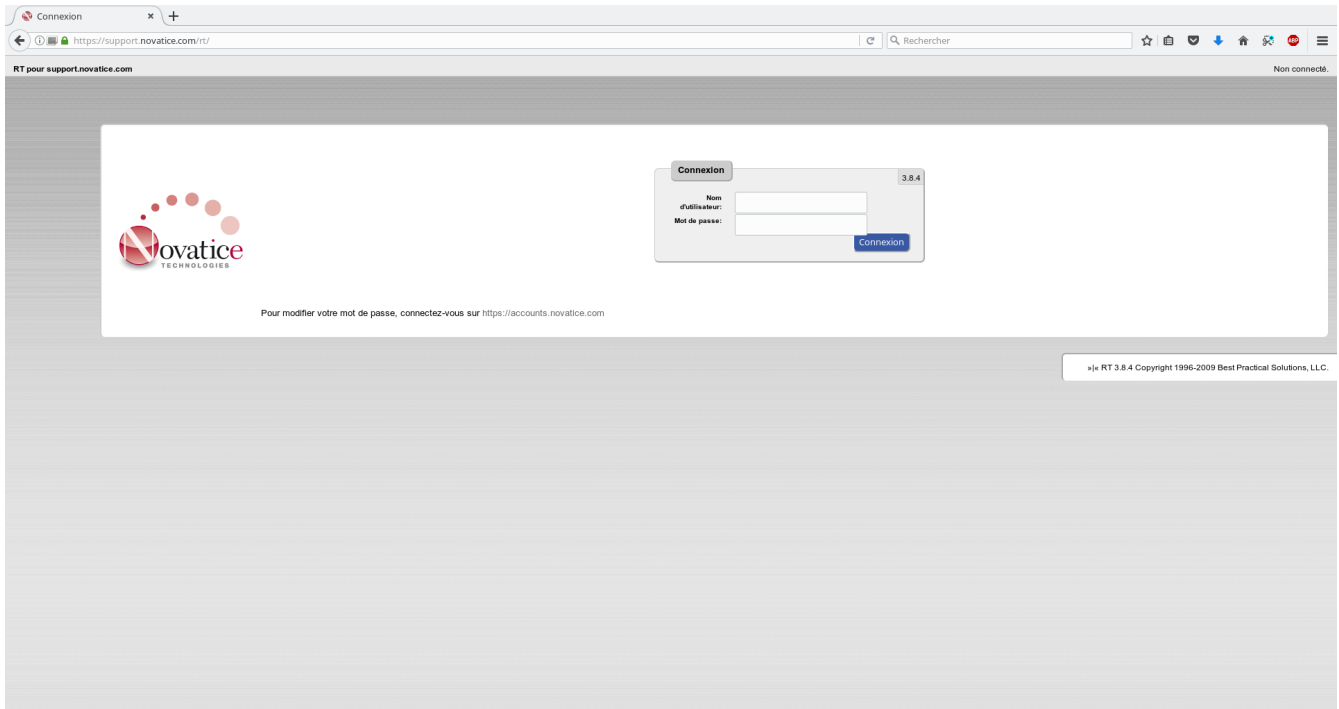
Version 22122017-093055

# Table des matières

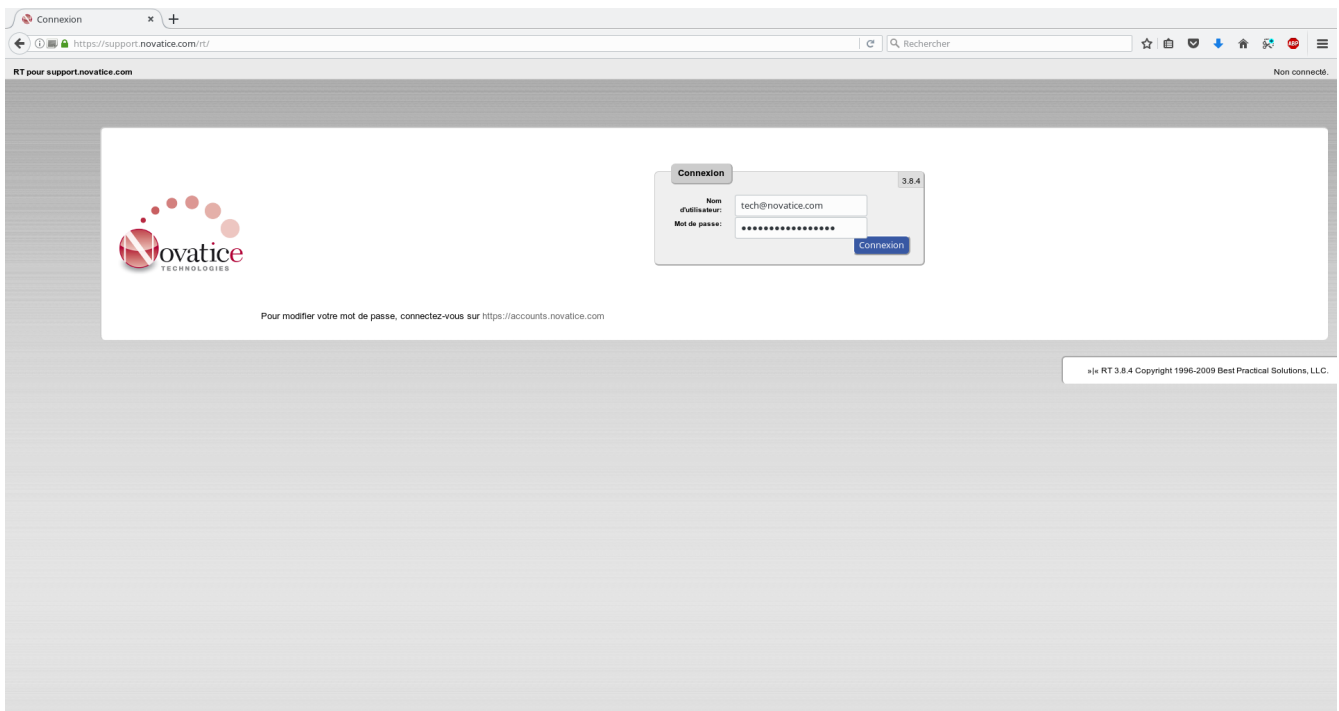
1. Accès au support Novatice .....	1
2. Changer son mot de passe .....	4

# Partie 1. Accès au support Novatice

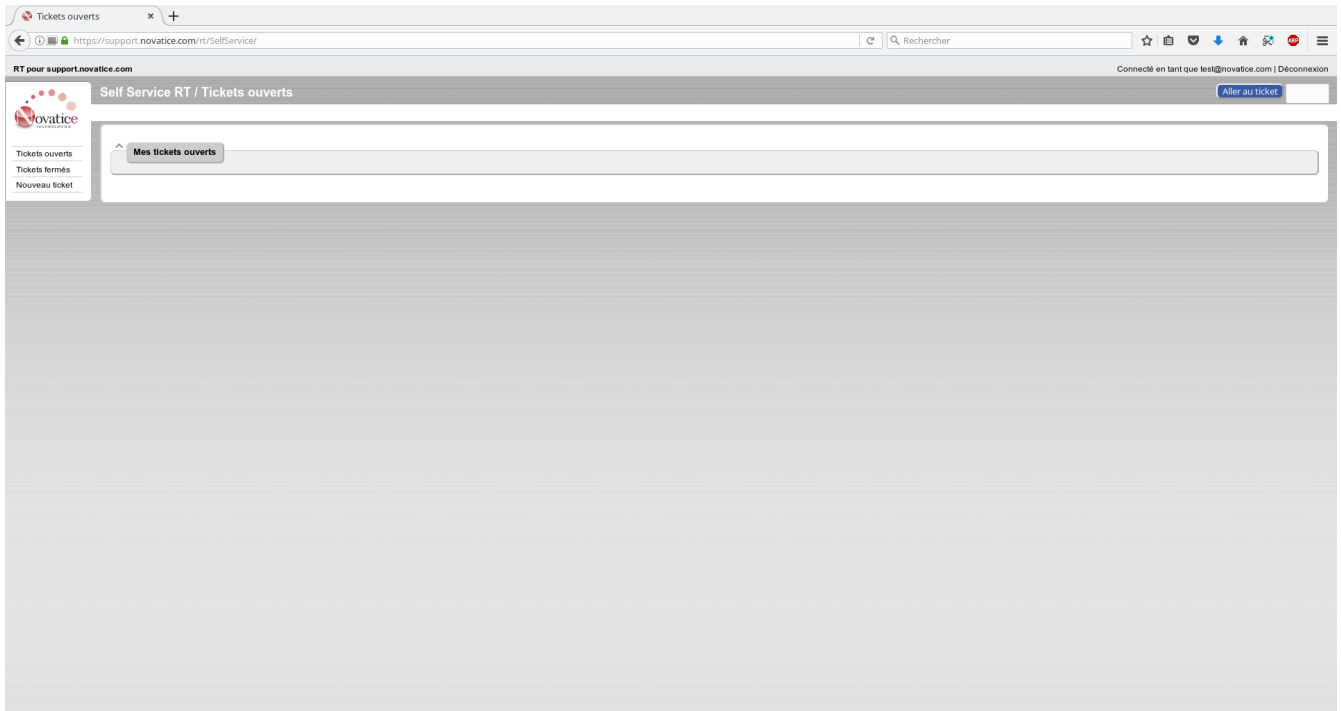
- Rendez-vous sur l'adresse <https://support.novatices.com>



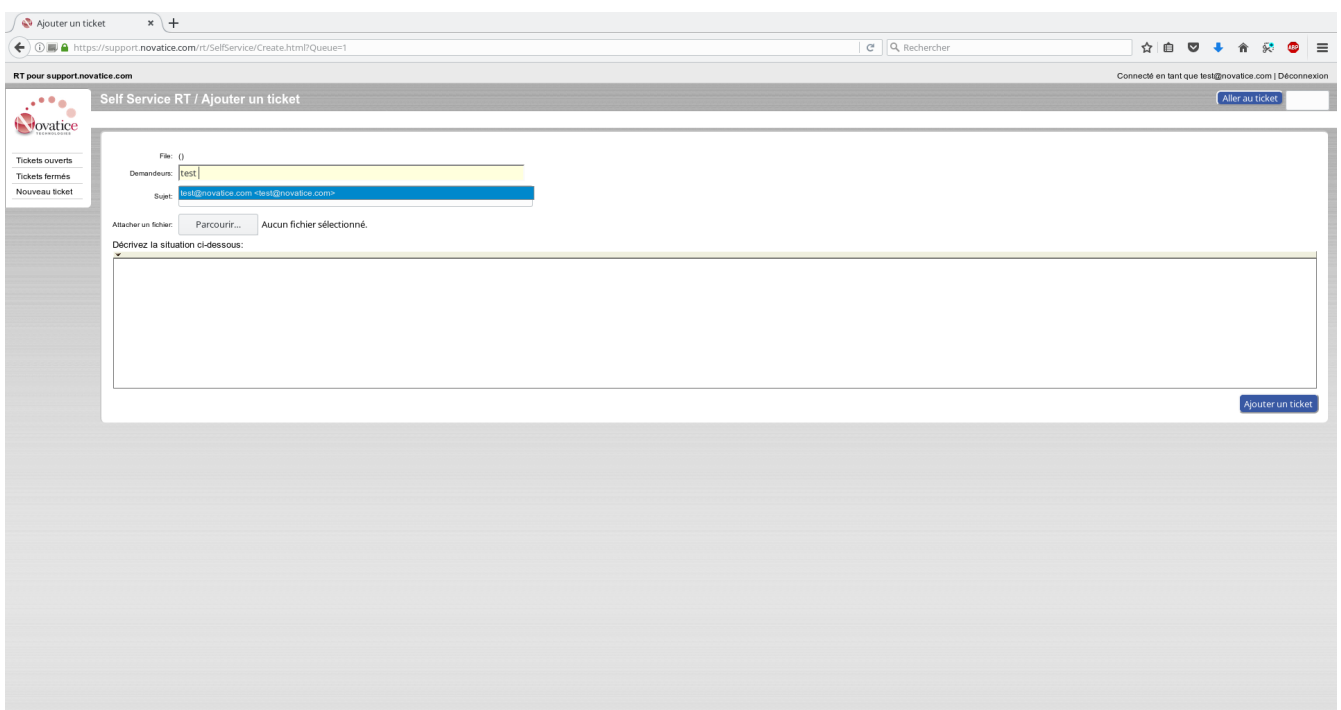
- Une fois sur cette page, il faut vous connecter sur votre espace de création de ticket. Pour cela, utilisez comme identifiant, **vosre adresse e-mail** et comme mot de passe, également **vosre adresse email**



- Une fois connecté, vous pouvez créer un ticket en cliquant sur **Nouveau ticket** à gauche dans le petit menu.



- Vous arrivez sur la page de création de ticket. Pour indiquer sur quel établissement le problème est rencontré, veuillez taper le nom de l'établissement dans le champ **Demandeur**.
- Une liste déroulante juste en dessous s'ouvrira avec les résultats trouvés. Si vous ne trouvez pas votre établissement, vérifiez la bonne orthographe de celui-ci.
- Il est également possible que votre compte n'ait pas accès à la création de ticket pour cet établissement.
- **Attention: Votre ticket doit comporter impérativement toutes les conditions (Demandeur, Sujet, Message), et tout manquement d'information entrainera le rejet du ticket.**



- Après rédaction de votre ticket, cliquez sur **Ajouter un ticket** et vous arrivez sur une page vous indiquant le résumé du ticket créé.

RT pour support.novatices.com

Self Service RT / n°8288 : Test problème

Connecté en tant que test@novatices.com | Déconnexion

Allez au ticket

**Résultats**

- Ticket 8288 créé dans la file "Général"

**Éléments de base**

Identifiant: 8288  
Statut: nouveau  
Priorité: 01  
File:

**Dates**

Créé: 17/11/2017 10:23  
Début: -  
Ouvert le: -  
Dernier contact: -  
Échéance: -  
Fermé: -  
Mise à jour: 17/11/2017 10:23 par test@novatices.com

**Historique**

17/11/2017 10:23 test@novatices.com - Ticket créé(e)  
Sujet: Test problème

Ceci est un test  
voilà merci

En-Mises courts — En-Mises complets

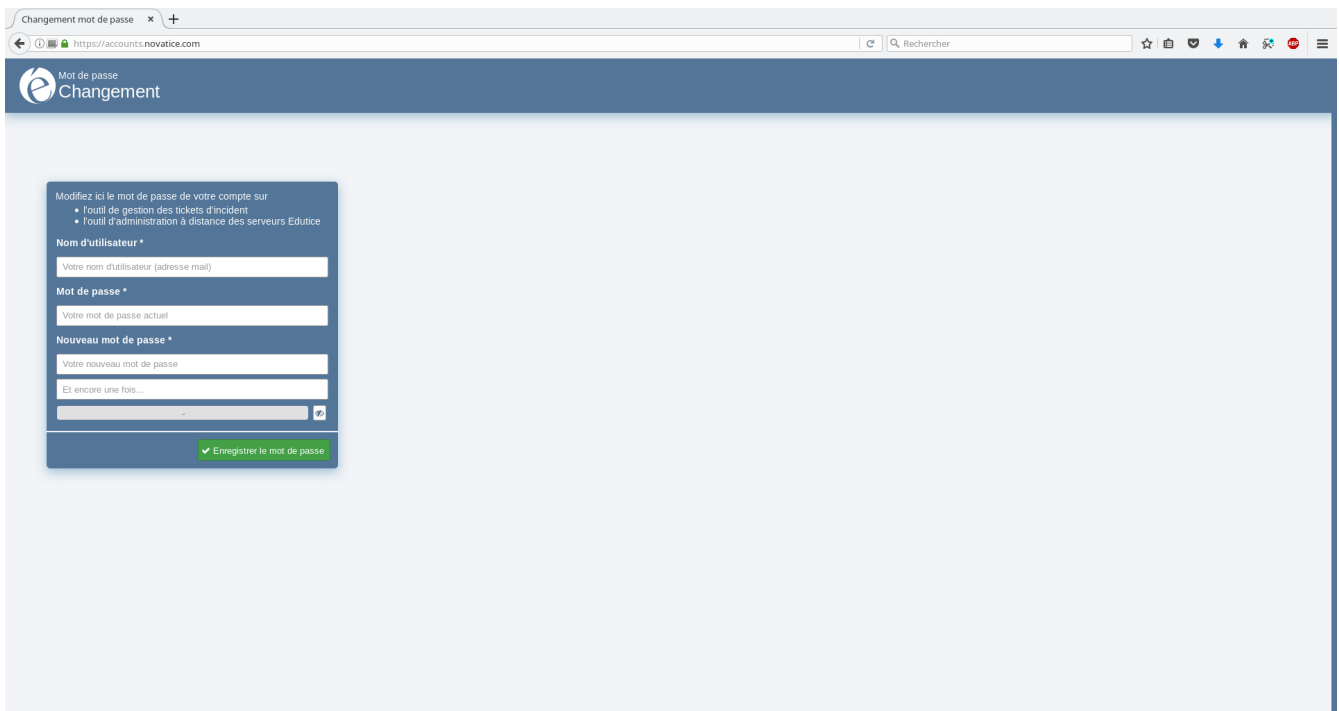
Répondre Commenter

Télécharger (sans titre)  
text/html 47o

## Partie 2. Changer son mot de passe

Vous souhaitez changer le mot de passe d'accès pour votre compte du support Novatice? C'est possible!

- Rendez-vous sur <https://accounts.novatice.com>



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying "https://accounts.novatice.com". The page title is "Mot de passe Changement". The main content area contains a form for changing a password. The form is titled "Modifiez ici le mot de passe de votre compte sur" and lists two services: "Outil de gestion des tickets d'incident" and "Outil d'administration à distance des serveurs Edutice". The form fields are: "Nom d'utilisateur \*" (with a sub-label "Votre nom d'utilisateur (adresse mail)"), "Mot de passe \*" (with a sub-label "Votre mot de passe actuel"), "Nouveau mot de passe \*" (with a sub-label "Votre nouveau mot de passe"), and "Et encore une fois..." (with a sub-label "Votre nouveau mot de passe"). A green button at the bottom of the form is labeled "✓ Enregistrer le mot de passe".

- Suivez les indications et validez. Votre mot de passe a été changé!