



MODE D'EMPLOI

PORTAIL WEB SUPPORT MATA

Adresse

4 Rue de Sarrelouis
67000 Strasbourg
France

Téléphone: 0806 110 020

Email: contact@mata-conseil.fr

Web: www.mata-conseil.fr



mata

PORTAIL WEB SUPPORT MATA

Le portail web du support Mata est accessible à tout instant et permet la création et la consultation de vos tickets. Il permet également l'échange de messages sur ceux-ci avec l'équipe support. Toute modification apportée par le client est instantanément remontée et visible par nos techniciens.

Important :

L'utilisation du portail est soumise à l'enregistrement de votre adresse email dans notre base de données.

Il n'y a pas besoin de mot de passe, la consultation est gérée à l'aide d'un ID.

Par défaut seul l'email utilisé lors de la création d'un ticket permet de le consulter ou de l'afficher dans la liste de vos demandes. Si d'autres personnes doivent avoir accès à ces éléments et doivent recevoir les notifications par mail, merci de nous indiquer leurs adresses emails dans votre demande pour que l'équipe support puisse les ajouter sur les contacts du ticket.

Le portail est accessible à l'adresse suivante :

<https://espaceclient.mata-cloud.fr/public/ticket/index.php>



Vous pouvez créer un ticket ou consulter à partir d'un ID de ticket existant.



SOMMAIRE

- 1. 4 Création d'un ticket
- 2. 6 Consulter vos tickets ouverts

01

CRÉATION D'UN TICKET

Le bouton « Créer ticket » vous permet de saisir votre demande avec les éléments essentiels dont le service support a besoin.

Nouveau ticket

Ce formulaire vous permet d'enregistrer un ticket dans notre système de gestion.

Email

Logiciel

Sévérité

Sujet

Message

Veuillez décrire avec précision le problème. Fournissez le plus d'informations possibles pour nous permettre d'identifier correctement votre demande.

Fichiers joints

Aucun fichier joint

Aucun fichier choisi

Cliquer sur « Créer ticket » pour valider la demande.

Un message apparaît en haut à droite de la page, qui valide l'envoi à l'équipe support :

Un nouveau ticket a été créé avec l'ID **jlqobe1kym3qzgam** et la référence **TS2208-25641**.
Merci de conserver le code de suivi du ticket, il vous sera peut-être nécessaire ultérieurement

Vous recevez également une notification par mail sur l'adresse utilisée pour créer le ticket :



MATA
support@mata-conseil.fr

Date:
16-08-2022 10:39:05

Objet: **[MATA] Confirmation de création du ticket TS2208-25641 (ID publique jlqobe1kym3qzgam)**

Bonjour,

Ceci est un message automatique pour confirmer l'enregistrement de votre ticket.

Vous pouvez voir la progression du ticket en cliquant sur le lien ci-dessous.

Numéro de suivi du ticket : [jlqobe1kym3qzgam](#)

Cordialement,

L'équipe support

T : 0 806 110 020 (numéro gratuit)
E : support@mata-conseil.fr



Le numéro de suivi du ticket, ou ID publique, est important pour pouvoir suivre vos tickets sur le portail. Vous devez le conserver de votre côté. Le support peut vous le redonner si besoin.

En cliquant sur le numéro de suivi de ce mail, vous êtes renvoyé sur la page internet de connexion au portail pour consultation de ce ticket. Les champs d'identification (ID / Email) seront alors pré-remplis.

02

CONSULTER VOS TICKETS OUVERTS

Les boutons « Voir la liste de mes tickets » et « Afficher le ticket à partir de l'ID de suivi » vous permettent de consulter l'état de vos demandes et d'adresser des messages au support.

Pour afficher la liste de vos tickets, il vous faut un ID de ticket valide, l'adresse email utilisée pour son ouverture ou une adresse que vous avez demandé à être ajoutée en contact.



Contact support

Merci d'entrer le code de suivi du ticket

Un de vos ID de suivi

Email

VOIR LA LISTE DE MES TICKETS

MATA

Une fois connecté, vous pouvez visualiser la liste de tous vos tickets et leur statut en cours. Vous pouvez cliquer sur une référence pour afficher son détail.

Liste des tickets (4)

Date	Réf.	Sujet	Logiciel	Sévérité	Auteur	État
16/08/2022 11:06	TS2208-25642	Test	Lucca TIMMI	Normal	[REDACTED]	Non lu
16/08/2022 10:38	TS2208-25641	Erreur en signature	MATA I/O	Normal	[REDACTED]	En cours
12/08/2022 16:11	TS2208-25637	Test	Invoke ULOA	Normal	[REDACTED]	Résolu
11/08/2022 14:23	TS2208-25632	Test	Sage Immo GFDI	Normal	[REDACTED]	Résolu

Pour afficher votre ticket, vous pouvez utiliser la liste ou directement vous connecter avec l’ID de suivi, l’email utilisé pour sa création ou une adresse que vous avez demandé à être ajoutée en contact.



Contact support

Merci d'entrer le code de suivi du ticket

ID de suivi publique

Email

VOIR LE TICKET

MATA

La fiche de détail du ticket vous permet de voir les derniers évènements et les échanges de messages avec l'équipe support. Vous pouvez également cliquer sur « voir la liste de mes tickets » pour consulter la liste, ou sur « Fermer/Résoudre ticket » si vous voulez le faire directement.

Réf.  TS2208-25641

ID de suivi publique jllqobe1kym3qzgam

Sujet **Erreur en signature**

État **En cours**

Logiciel  MATA I/O

Sévérité Normal

Date création 16/08/2022 10:38

Auteur @ 

Assigné à

[Voir la liste de mes tickets](#)

[AJOUTER UN MESSAGE](#)

[FERMER/RÉSOUTRE TICKET](#)

Liste des messages

Message initial

Bonjour,
J'ai un message d'erreur en voulant signer un fichier

Liste des messages

Utilisateur

 16/08/2022 10:38

Client

Auteur: renifeh397@upshopt.com Ticket TS2208-25641 créé

Lorsque l'équipe support vous écrit un nouveau message, une notification est envoyée à l'adresse email de la personne qui a créé le ticket et à celles que vous avez demandé à être ajoutées en contact. Vous retrouvez un lien vous renvoyant directement sur la page de connexion de notre portail web avec l'ID du ticket pré-rempli.



Contact support

Merci d'entrer le code de suivi du ticket

ID de suivi publique

Email

VOIR LE TICKET

MATA

Adresse

4 Rue de Sarrelouis
67000 Strasbourg
France

Téléphone: 0806 110 020
Email: contact@mata-conseil.fr
Web: www.mata-conseil.fr

