

# **Comment accéder au support d'AGENTIL à travers Jira Service-desk ?**

---

# 1. Accéder à notre portail de support

Accéder via le lien direct :

<https://agentil.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>

OU

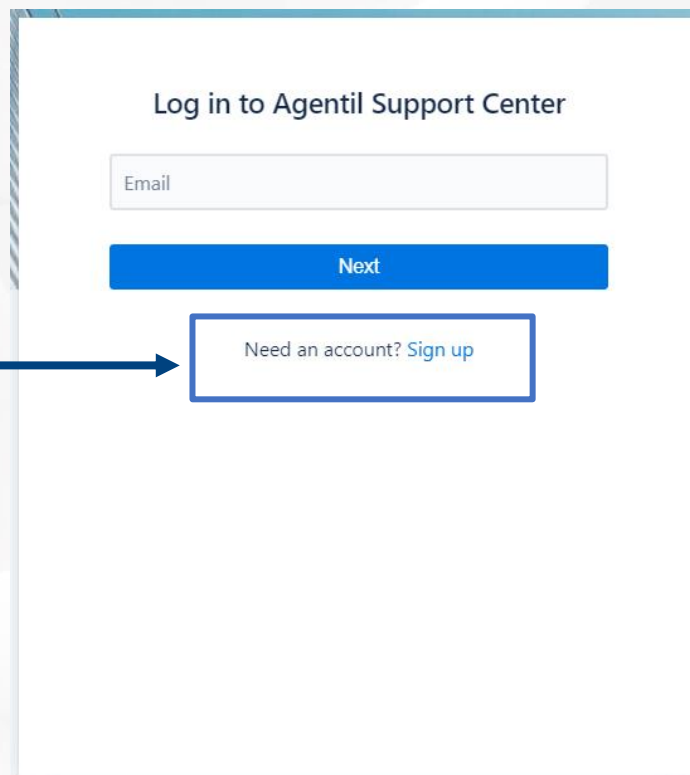
Accès via notre site web : <https://agentil.com/>

Customer support

## 2. Créer un compte ou se connecter

Les utilisateurs qui accèdent pour la première fois à notre portail doivent d'abord créer un compte :

Après avoir cliqué sur "Sign up" renseignez votre adresse email et vous recevrez un lien pour compléter vos informations de compte



Log in to Agentil Support Center

Email

Next

Need an account? [Sign up](#)

Ensuite connectez vous sur la page d'accueil de JIRA avec votre adresse email et mot de passe

# 3. Choisir la solution

The screenshot shows the AGENTIL Support Center interface. At the top, there is a search bar with the text "Find help and services" and a magnifying glass icon. Below the search bar, a blue banner contains the text: "From here you can raise a support request simply by selecting the tile corresponding to your product 📄". Underneath, a section titled "Frequently used" displays five support tiles:

- SAP Business One**: Welcome! You can raise a request for SAP B1 by filling our form with detailed information about your...
- Generic IT Support**: Click here if you want support for your IT equipment, or if you need help with ZEENDOC
- Pro.Monitor**: All you need to get support for Pro.Monitor
- ServiceNow or Atlassian**: In trouble with an Atlassian product or ServiceNow ? Fill a request here.
- SAP Basis, S/4 Cloud, Finance...**: Troubles with SAP Basis, S4Cloud, logistics, finance, basis, security ? Need a new SAP development ?

A blue arrow points from the text box on the right to the SAP Business One tile.

Choisissez le support à contacter en fonction de la solution que vous utilisez. Le support SAP Business One couvre également le support des add-ons SAPB1.

# 4. Sélectionnez le support en fonction de votre localisation

AGENTIL Support Center / SAP Business One



Welcome! You can raise a request for SAP B1 by filling our form with detailed information about your issue

What can we help you with?



**Support Suisse**

Créer un ticket pour notre support à Genève (Lundi-vendredi 8h – 12h et 13h30 – 17h30)



**Support Zürich**

Erstellen Sie ein Ticket in German (von Montag bis Freitag 8h bis 12h – 13h30 bis 17h30)



**Support France**

Créer un ticket pour le support en France (Lundi-vendredi 8h – 12h et 13h30 – 17h30)



**Change Management**

Demander un changement- Ask for a Change


# 5. Créer votre ticket

AGENTIL Support Center / SAP Business One


**SAP Business One**

Welcome! You can raise a request for SAP B1 by filling our form with detailed information about your issue

What can we help you with?

 **Support Suisse**  
Créer un ticket pour notre support à Genève (Lundi-vendredi 8h – 12h et...)

Raise this request on behalf of\*

 Elise Granger (elise.granger@agentil.com)

Summary\*

Description\*

Components

Attachment

Drag and drop files, paste screenshots, or browse


Browse

Priority

Low

Operational categorization

Share with\*

 Share with AGENTIL Group

**Send** Cancel

Courte description de votre problème

Décrivez votre problème en détail afin que notre équipe de support puisse mieux comprendre votre demande pour un traitement optimal. Ne pas oublier de mentionner votre numéro de téléphone dans la description si vous souhaitez être recontacté par téléphone

Ajoutez tout fichier, printscreen qui pourrait être utile à notre équipe de support

Complétez le plus possible la categorisation opérationnelle

Choisissez le "Components" le plus adapté dans la liste fournit en fonction de votre type de problème

Choisissez le niveau de priorité, ce champs peut être re-categorisé ultérieurement par l'équipe de Support

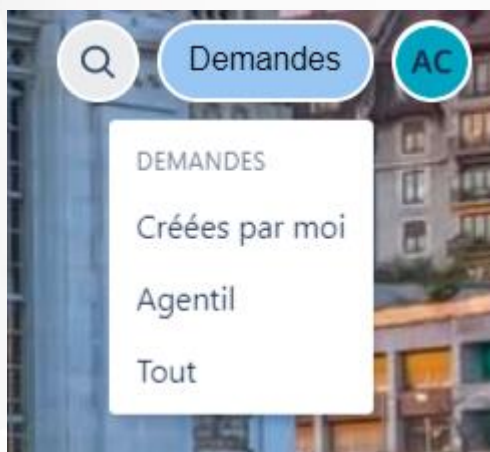
Postez votre ticket en cliquant sur "Send"

# 6. Accéder à l'ensemble des tickets en cours ou fermés


Affichez les details et interactions pour un ticket spécifique :

Vue :

- Mes tickets
- Les tickets de ma société



Agentil Support Center / SAP B1 or SAP ByDesign / SAP-4113

 **Elise Granger** raised this on 08/Oct/21 1:38 PM [Show details](#)

Activity

 **Elise Granger** Today 10:54 AM  
Hello

Status

**WAITING FOR CUSTOMER**

 Notifications on

 Resolve this issue

 Cancel request

Request type

 Support Suisse

Shared with

 Elise Granger  
Creator

 Antonia Corvasce

 AGENTIL Group

 Share

Les « notifications activées » vous permettent d'être notifié par e-mail à chaque réponse et changement de statut. En cliquant dessus vous pouvez désactiver cette fonctionnalité

Partager également le ticket avec d'autres personnes en ajoutant leur e-mail.



# AGENTIL Group

[www.agentil.com](http://www.agentil.com)

