



NOS SOLUTIONS A VOS BESOINS BIM /DAO

Ch. de Pomey 8

1800 VEVEY

TT + 41 21 657 67 06

www.git-cad.ch

Plateforme de support GIT-CAD

<https://support.git-cad.ch>

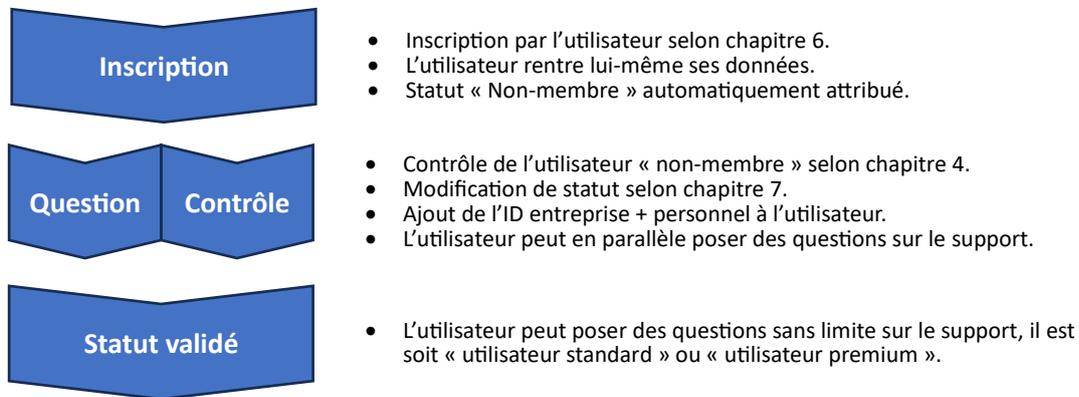
Version du document

Version	Dates	Auteur
1.0	11.06.2024	Sven Pletscher (SPR)
1.1	17.06.2024	Sven Pletscher (SPR)
2.0	24.06.2024	Sven Pletscher (SPR)

Table des matières

1.	Processus d'inscription.....	3
2.	Prix.....	3
3.	Information concernant les entreprises.....	3
4.	Inscription des nouveaux utilisateurs.....	4
5.	Accès à la plateforme de support pour les utilisateurs.....	5
6.	Ouverture d'un nouveau ticket par un utilisateur.....	5
7.	Fermeture et réouverture d'un ticket.....	6
8.	Problème ou question concernant la plateforme de support.....	6

1. Processus d'inscription



2. Prix

Les prix sont disponibles dans nos CGV ou sur [notre site interne](#).

3. Information concernant les entreprises

Il n'existe aucun lien entre les utilisateurs et leur entreprise ; ainsi si une personne d'une entreprise est inscrite et souhaite inscrire l'un de ses collègues, celui-ci est considéré comme nouvel utilisateur

Les comptes sont attribués à des personnes, il n'est pas possible d'ouvrir un compte générique « d'entreprise ».

4. Inscription des nouveaux utilisateurs

Les utilisateurs peuvent s'inscrire de façon spontanée via le site internet de GITCAD à l'adresse : <https://www.git-cad.ch/support-fr2759.html>.

4.1. Cliquer sur le bouton « inscription »



← Support GIT-CAD

Merci de vous identifier

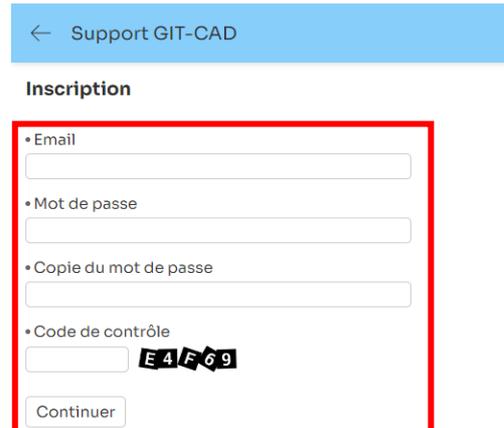
• Adresse email

• Mot de passe

Connexion

Inscription Mot de passe oublié

4.2. Renseigner les 4 champs obligatoires



← Support GIT-CAD

Inscription

• Email

• Mot de passe

• Copie du mot de passe

• Code de contrôle
 E4F69

Continuer

4.3. Trouver le code de confirmation dans le mail renseigné au point 5.2

Votre inscription : Support GIT-CAD

 Support GIT-CAD <support@git-cad.ch>
À [redacted] 09:24

Les liens et les autres fonctionnalités ont été désactivés dans ce message. Pour activer ces fonctionnalités, veuillez déplacer ce message dans la boîte de réception. Nous avons converti ce message au format texte brut.

Votre inscription : Support GIT-CAD
Merci pour votre demande, voici le code pour valider votre inscription:
176902
Email envoyé à [redacted]

4.4. Copier le code reçu dans le champ



← Support GIT-CAD

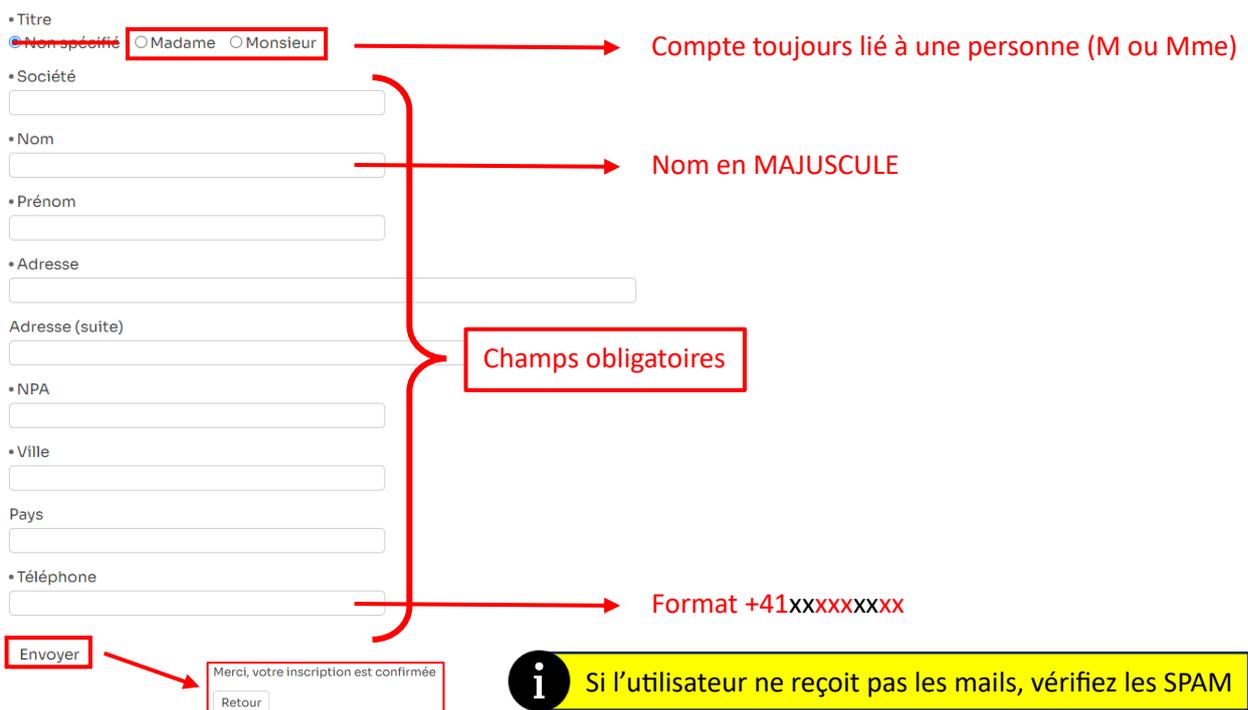
Inscription

Merci. Un email vous a été envoyé avec un code que vous devez saisir ici pour confirmer votre adresse email.

• Code de confirmation

Envoyer

4.5. À la page suivante, l'utilisateur devra rentrer ses informations de contact.



• Titre
 Non spécifié Madame Monsieur

• Société

• Nom

• Prénom

• Adresse

Adresse (suite)

• NPA

• Ville

Pays

• Téléphone

Envoyer

Merci, votre inscription est confirmée
Retour

Champs obligatoires

Compte toujours lié à une personne (M ou Mme)

Nom en MAJUSCULE

Format +41xxxxxxxx

i Si l'utilisateur ne reçoit pas les mails, vérifiez les SPAM

5. Accès à la plateforme de support pour les utilisateurs

Une fois le compte d'utilisateur activé et son mot de passe créé, l'utilisateur peut accéder à la plateforme de support se trouvant à <https://support.git-cad.ch/>.

Ou <https://www.git-cad.ch/support-fr2759.html> (iframe).



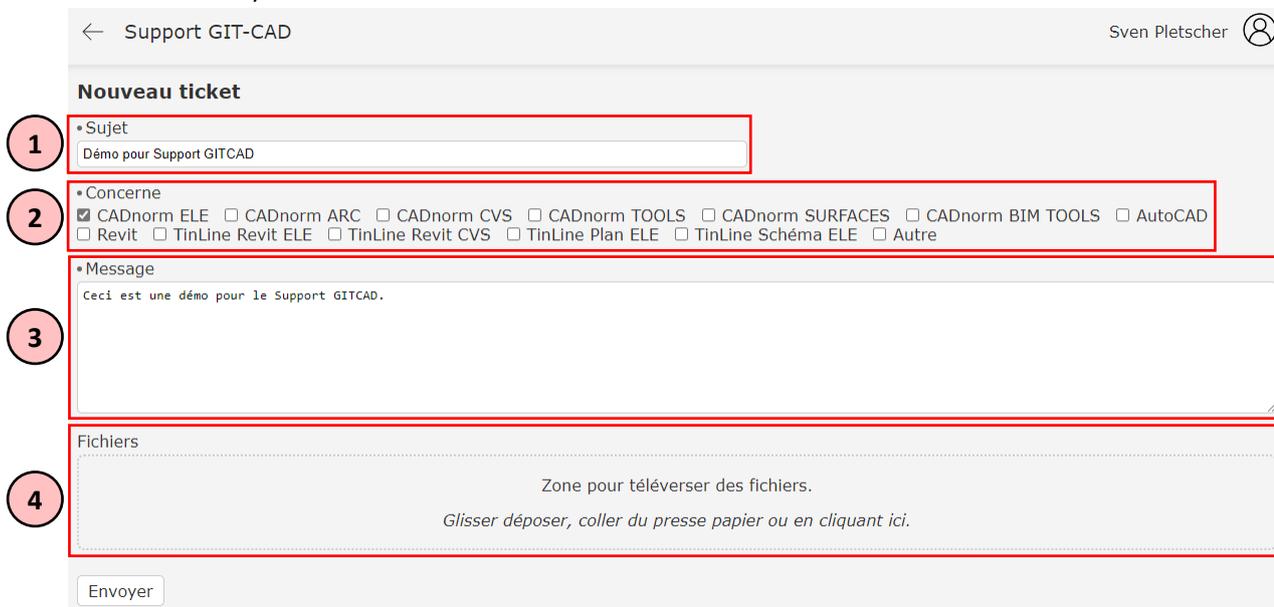
Une fois identifié, il peut :

1. Créer un nouveau ticket ;
2. Consulter ses tickets terminés et éventuellement les rouvrir ;
3. Consulter ses tickets en cours et éventuellement ajouter des compléments.

6. Ouverture d'un nouveau ticket par un utilisateur

Lorsque l'utilisateur clique sur le bouton « Ouvrir un nouveau ticket » (voir chapitre 4), il lui est demandé de remplir :

1. Un sujet ;
2. Attribuer au minimum une catégorie ;
3. Ajouter une description du problème ;
4. Ajouter des médias supplémentaires pour la bonne compréhension (p.ex. des captures d'écran).



The screenshot shows the 'Nouveau ticket' form. It has a back arrow and 'Support GIT-CAD' on the left, and 'Sven Pletscher' with a profile icon on the right. The form is titled 'Nouveau ticket'. It contains four main sections, each highlighted with a red box and a circled number:

1. 'Sujet': A text input field containing 'Démo pour Support GITCAD'.
2. 'Concerne': A list of categories with checkboxes. 'CADnorm ELE' is checked. Other categories include CADnorm ARC, CADnorm CVS, CADnorm TOOLS, CADnorm SURFACES, CADnorm BIM TOOLS, AutoCAD, Revit, TinLine Revit ELE, TinLine Revit CVS, TinLine Plan ELE, TinLine Schéma ELE, and Autre.
3. 'Message': A text area containing the text 'Ceci est une démo pour le Support GITCAD.'.
4. 'Fichiers': A dashed box area for uploading files, with the text 'Zone pour téléverser des fichiers. Glissez déposer, coller du presse papier ou en cliquant ici.'

 At the bottom of the form is an 'Envoyer' button.

Lorsque l'utilisateur clique sur le bouton « envoyer », un mail est envoyé à nos techniciens qui traiteront la demande dans les 1-2 jours ouvrables.

L'utilisateur peut :

- Consulter son ticket sur la page d'accueil du support ;
- Ajouter des compléments en cliquant sur le ticket en attente ;
- Clôturer son ticket s'il trouve une solution avant la réponse du support.

7. Fermeture et réouverture d'un ticket

Le client et les techniciens peuvent fermer un ticket.

Le client et les techniciens peuvent rouvrir un ticket en écrivant un nouveau message puis en cliquant sur « répondre ».

← Support GIT-CAD Sven PLETSCHER 

Ticket #21: Démonstration pour manuel d'utilisation du support

Concerne: Autre

Clôture le ticket

Client

 **Sven PLETSCHER - GIT-DEV**

• Message

8. Problème ou question concernant la plateforme de support

Vous pouvez nous envoyer vos questions, suggestions ou demande d'aide à l'adresse :

info@git-cad.ch