

SUPPORT TECHNIQUE



1. Ouverture ticket

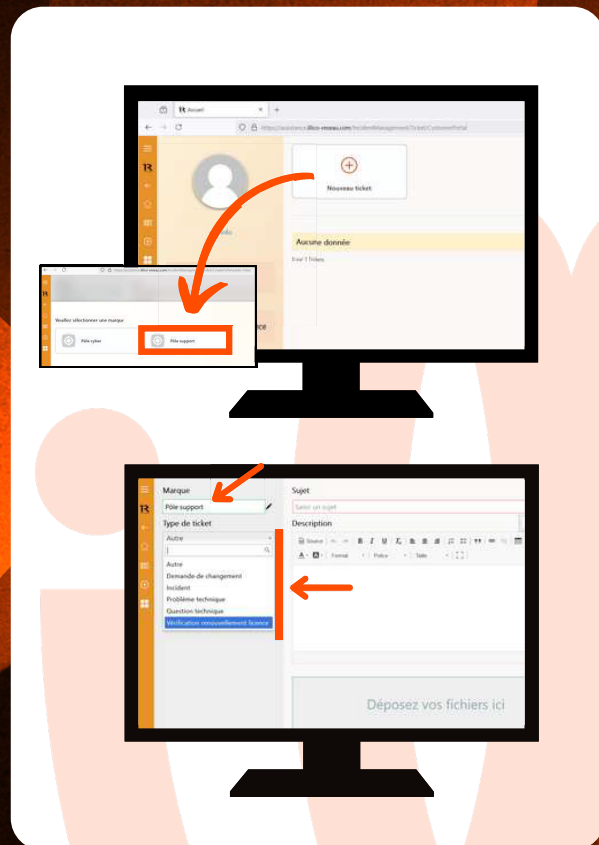
1 : Demande via portail support

Si vous êtes client **support tickets**, choisir dans un premier temps le ticket “**pôle support**”.
Décrire précisément votre incident ou demande à l'ouverture de votre ticket :

- <https://assistance.illico-reseau.com/>

2 : Demande par mail

- support@illico-reseau.com



2. Analyse et Recherche

Notre équipe technique traite votre ticket en examinant les différents éléments fournis lors de l'ouverture.



En **cas d'urgence**, nous sommes là pour vous !

Une fois votre ticket ouvert, appelez-nous au 02 22 54 24 20 pendant nos horaires d'ouverture.

3. Suggestion de résolution

Après avoir analysé votre ticket, notre équipe proposera une solution finale ou intermédiaire pour limiter l'impact sur votre SI.



4. Fermeture ticket

Votre incident ou demande est terminé ! Notre équipe technique vous fournit la solution : remplacement de matériel, modification de vos paramètres...



Nous sommes disponibles du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00.

illico
Réseau