



## 1 Ouverture de ticket

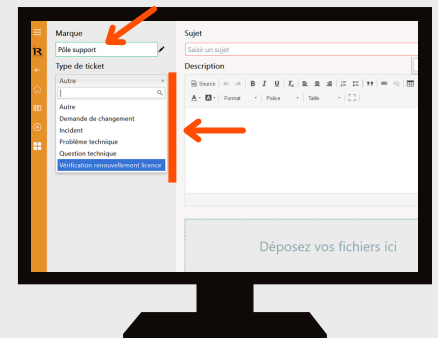
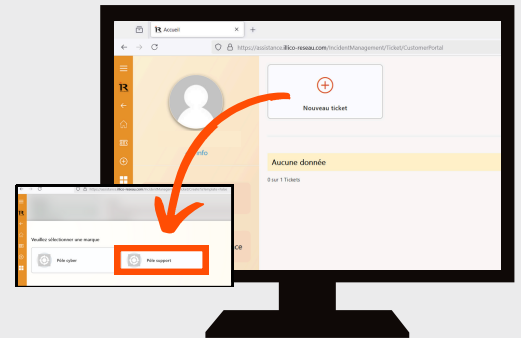
### Option 1: Demande via portail support

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/>

### Option 2: Demande par mail

- ➔ [support@illico-reseau.com](mailto:support@illico-reseau.com)



## 2 Analyse & Recherche

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

### En cas d'urgence !



Après l'ouverture de votre ticket et en cas d'urgence, nous vous invitons à contacter le support pendant les horaires d'ouverture\*.

- ➔ 02 22 54 24 20

## 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 cyber vous fournit la solution : remplacement de matériel, modification de vos paramètres...

