

GUIDE
D'UTILISATION DU
PORTAIL

SUPPORT
OCTIME

Table des matières

INSCRIPTION / 1 ^{ERE} CONNEXION	3
EFFECTUER UNE DEMANDE	5
DEMANDE DE SUPPORT	6
DEMANDE D'ASSISTANCE BADGEUSE	7
INCIDENT DE SERVICE	8
SUIVRE MES DEMANDES	9
UTILISATION DE LA BASE DE CONNAISSANCES	11

INSCRIPTION / 1^{ère} CONNEXION

Le portail Service Client OCTIME est disponible à l'adresse suivante : <https://support.octime.com>

Si vous n'avez pas de compte créé sur notre portail :

- Cliquez sur « **Demande d'inscription au Support OCTIME** »
- Renseignez votre adresse mail ainsi que tous les champs qui apparaissent.
 - Si vous gérez OCTIME pour plusieurs établissements, vous pouvez le préciser : « Toutes les cliniques du groupe XXX », « Toutes les boutiques YYY », etc.
 - Indiquez si vous avez suivi une formation certifiante OCTIME
- Validez en cliquant sur **Envoyer**

Besoin d'aide sur le fonctionnement de notre portail?

Pour accéder à la documentation de notre portail, cliquez [ici](#)

Pour utiliser Teamviewer, [cliquez ici](#)

Centre de support / Support OCTIME

Support OCTIME

Bienvenue ! Vous pouvez soumettre une demande pour Support OCTIME à l'aide des options proposées.

Que pouvons-nous faire pour vous ?

+
Demande d'inscription au support OCTIME
Cet accès est réservé aux gestionnaires de planning OCTIME

Les champs obligatoires sont marqués d'un astérisque *

Envoyer la confirmation par courrier électronique à *

Société / Organisation *

Saisissez ici le nom de votre société ou de votre établissement.

Nom Prénom *

Saisissez votre Nom et Prénom pour le contrôle

Formation

☐ Oui, je confirme avoir suivi une formation avec un formateur certifié OCTIME

Numéro de téléphone *

Saisissez un numéro de téléphone de contact

Fonction *

Saisissez la fonction occupée au sein de votre établissement

Envoyer

Annuler

- Une notification mail va vous être envoyée. > Cliquez sur le lien « **Go to Help Center** » contenu dans l'e-mail pour continuer
- Une nouvelle page va s'ouvrir : saisissez votre prénom, nom et créez un mot de passe pour finaliser la création de votre compte

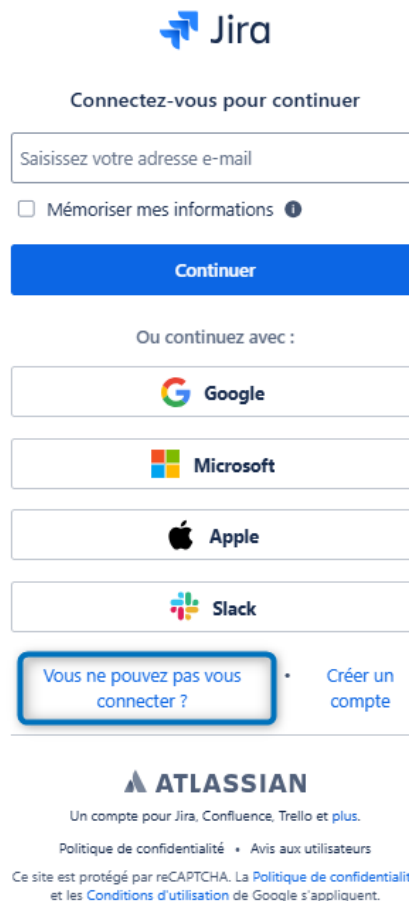
Votre demande d'inscription sera alors vérifiée afin de vérifier que votre profil correspond aux conditions d'accès au support

Vous avez déjà un compte ?

Si vous avez déjà ouvert des demandes sur le support OCTIME, **Dans ce cas, votre compte a déjà été créé.**

Cliquez directement sur « **Connexion** » **en haut à droite**, puis rentrez votre adresse mail (celle que vous avez fournie à OCTIME) Puis sur suivant et Continuer avec un compte Atlassian. > continuer > saisissez votre mot de passe

Si vous ne vous souvenez plus de votre mot de passe ou qu'il s'agit de votre **1ere reconnexion** à notre portail depuis le **4 Mars 2025**, cliquez sur « Vous ne pouvez pas vous connecter ? »



Jira

Connectez-vous pour continuer

Saisissez votre adresse e-mail

☐ Mémoriser mes informations ⓘ

Continuer

Ou continuez avec :

 Google

 Microsoft

 Apple

 Slack

Vous ne pouvez pas vous connecter ? • [Créer un compte](#)

ATLASSIAN

Un compte pour Jira, Confluence, Trello et plus.

[Politique de confidentialité](#) • [Avis aux utilisateurs](#)

Ce site est protégé par reCAPTCHA. La [Politique de confidentialité](#) et les [Conditions d'utilisation](#) de Google s'appliquent.

Vous allez recevoir un mail contenant un lien vers une page permettant d'initialiser votre mot de passe.

Choisissez votre mot de passe, confirmez-le et validez. Vous accédez ensuite directement à votre espace client (passez directement au chapitre [EFFECTUER UNE DEMANDE](#)).

EFFECTUER UNE DEMANDE

Sur la page d'accueil de votre compte client (ci-dessous), vous pouvez effectuer 3 types de demandes, qui vous sont présentées ci-après en détail :

Besoin d'aide sur le fonctionnement de notre portail?

Pour accéder à la documentation de notre portail, cliquez [ici](#) Pour utiliser Teamviewer, [cliquez ici](#)

Accueil / Support Clients OCTIME

Support Clients OCTIME

Bienvenue au Support Clients d'OCTIME ! Ce portail vous permet de créer et de suivre toutes vos demandes de support et d'assistance, et de déclarer des incidents liés à l'utilisation des solutions OCTIME. Pour commencer, vous devez choisir le type de demande que vous souhaitez créer à partir des options ci-dessous.

Nous contacter à propos de

Général

Que pouvons-nous faire pour vous ?



Demande d'assistance Badgeuse
Vous rencontrez des difficultés avec vos badgeuses : elles ne sont plus opérationnelles ou ne communiquent plus avec votre application OCTIME. Créez votre demande ici.



Incident de Service
Vous êtes client(e) SAAS OCTIME et l'accès à votre service OCTIME est instable ou interrompu ? Signalez-le ici.



Demande de Support
Cliquez ici pour créer une demande de Support si vous rencontrez un dysfonctionnement applicatif ou technique, un message d'erreur, si le résultat obtenu n'est pas celui attendu, ou pour toute autre difficulté.

DEMANDE DE SUPPORT

Que pouvons-nous faire pour vous ?



Demande de Support

Cliquez ici pour créer une demande de Support si vous rencontrez un dysfonctionnement applicatif ou technique, un message d'erreur, si le...

Remplissez ce formulaire pour créer une demande de Support si vous rencontrez un dysfonctionnement applicatif ou technique, un message d'erreur, si le résultat obtenu n'est pas celui attendu, ou pour toute autre difficulté. Une fois le formulaire complété, cliquez sur "Créer" pour valider votre demande.

Les champs obligatoires sont marqués d'un astérisque *

Résumé de votre demande *

Descriptif court de votre demande.

Version du logiciel *

Spécifiez la version du logiciel utilisé. Vous la trouverez en bas de votre écran OCTIME. Son format est X.X.X-Y (par exemple 9.2.6-0).

Description détaillée *

Texte normal ▾

B

I

...

A ▾

☰

☷

🔗

@

😊

📁

<>

ℹ️

”

+ ▾

Merci de nous fournir un maximum d'information. Par exemple, spécifiez le produit et/ou module et/ou l'interface concernée, le protocole de reproduction de votre problème, les matricules et/ou dates concernées, les résultats attendus et ceux obtenus, l'utilisateur et/ou l'écran concerné, ...

Pièce jointe

Faites glisser et déposez des fichiers, collez des captures d'écran ou parcourez vos fichiers

Parcourir

N'hésitez pas joindre des copies d'écran et/ou des documents, pour nous permettre de mieux comprendre votre demande.

Priorité

Medium ▾

Attention: La priorité de l'incident pourra être redéfinie par le Support

Partager avec *

🔒 Partager avec OCTIME ▾

Envoyer

Annuler

DEMANDE D'ASSISTANCE BADGEUSE



Demande d'assistance Badgeuse

Vous rencontrez des difficultés avec vos badgeuses : elles ne sont plus opérationnelles ou ne communiquent plus avec votre application...

Remplissez ce formulaire si vous rencontrez des difficultés avec une ou plusieurs de vos badgeuses : par exemple, si elles ne sont plus opérationnelles ou ne communiquent plus avec votre application OCTIME. Une fois le formulaire complété, cliquez sur "Créer" pour valider votre demande.

Les champs obligatoires sont marqués d'un astérisque *

Résumé de votre demande *

Descriptif court de votre demande.

Type de Badgeuse *

- ☐ Pyrescom
☐ Pop
☐ Idsense
☐ Snt 3000
☐ Badgeuse virtuelle

Sélectionnez le type de badgeuse concerné.

Type de problème *

Sélectionnez le type de problème dans la liste déroulante.

Version du logiciel

Spécifiez la version du logiciel utilisé. Vous la trouvez en bas de votre écran OCTIME. Son format est X.X.X-Y (par exemple 9.2.6-0).

Priorité

Attention: La priorité de l'incident pourra être redéfinie par le Support

Description détaillée *

Texte normal

B

I

...

A

☰

☰

🔗

@

🌐

📄

<>

🔍

”

+

Merci de nous fournir un maximum d'information. Spécifiez si possible l'adresse IP de la badgeuse, son numéro, l'état du matériel, ...

Pièce jointe

Faites glisser et déposez des fichiers, collez des captures d'écran ou parcourez vos fichiers

Parcourir

N'hésitez pas joindre des copies d'écran et/ou photos de la badgeuse pour nous permettre de mieux comprendre votre demande.

Partager avec *

Envoyer

Annuler



Vous êtes client(e) SAAS OCTIME et l'accès à votre service OCTIME est instable ou interrompu ? Signalez-le ici.

Résumé de votre demande *

Priorité

Medium ▼

Description détaillée

Texte normal ▾ | **B** *I* ... |  ▾ |   |       “ ” + ▾

Version du logiciel

Pièce jointe

Faites glisser et déposez des fichiers, collez des captures d'écran ou parcourez vos fichiers

Parcourir

Partager avec

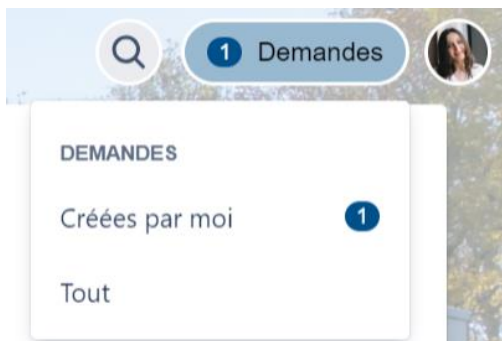
Partager avec OCTIME

Envoyer

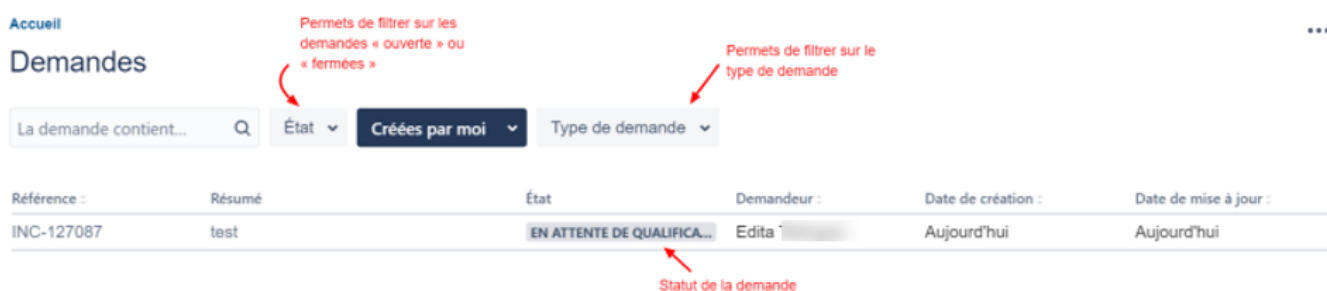
Annuler

SUIVRE MES DEMANDES

Vous pouvez à tout moment suivre l'évolution de vos demandes en cliquant en haut à droite de l'écran sur « Demandes » :



Vous accédez alors à la liste de vos demandes :



En cliquant sur une demande, vous pouvez accéder au détail de celle-ci et interagir avec le Service Client OCTIME :

Accueil / Support OCTIME / INC-127087

test

Liens pour retourner
à la page d'accueil

 **Edita** a créé cette demande le Aujourd'hui 3:22 PM [Masquer les détails](#)

Priorité

Bloqueur

Description détaillée

test

État

Statut de la demande

EN ATTENTE DE QUALIFICATION

 Notifications activées

 Annuler la demande

Type de demande

 Incident de Service

Activité

Vous pouvez à tout moment
nous laisser un message

Vous pouvez, si vous le
souhaitez, partager la
demande avec vos
collègues enregistrés

Partagé avec

 **Edita**
Créateur

 Ajoutez un commentaire

Les demandes annulées ou résolues par le Service Client OCTIME seront visibles dans les demandes « fermées ».

Pour les demandes résolues, en cliquant sur la demande, vous pourrez :

- Consulter le [détail de la résolution](#)
- [Confirmer la résolution](#)
- Ou [laisser un commentaire](#) si la solution fournie ne vous donne pas satisfaction

Accueil / Support OCTIME / INC-127090

Les pointages ne remontent pas

 **Edita** a créé cette demande le Aujourd'hui 4:05 PM [Afficher plus de détails](#)

État

RÉSOLU

 Notifications activées

 Annuler la demande

 Confirmer la résolution

Type de demande

 Demande de Support

Partagé avec

 **Edita**
Créateur

Activité

 **JD** Aujourd'hui 4:06 PM

Bonjour,
La badgeuse a été redémarrée.
Les pointages sont maintenant remontés sur votre base.
Bonne journée

 Réponse automatique Aujourd'hui 4:06 PM

L'état de votre demande est désormais Résolu avec la résolution Terminé.

 Ajoutez un commentaire

Utilisation de la base de connaissances

Une base de connaissance est disponible afin de vous permettre d'accéder à des articles qui vous permettront de résoudre certaines problématiques.

Cette base est disponible de deux façons

- Depuis **l'accueil du portail client**, grâce à la barre de recherche « Besoin d'aide ? Recherche par mots clés »

Il vous suffira de taper des mots clés pour voir apparaître les articles correspondants

- Lors de la création de l'incident via la zone **Résumé** en tapant l'intitulé de votre demande. Les articles vous seront proposés sur la droite

Résumé de votre demande *

compte bloqué

Descriptif court de votre demande.

Articles suggérés



DÉVERROUILLER UN **COMPTE** WEB EMPLOYÉ

Le but de ce document est de vous guider afin de débloquer un **compte** employé dans Octime lorsque le message Votre **compte** est **bloqué** est rencontré....employé
fiche_individuelle **bloqué compte** mot_de_passe déverrouillé



DÉVERROUILLER UN **COMPTE** UTILISATEUR (WEB MANAGER)

Le but de ce document est de vous guider afin de déverrouiller un **compte** utilisateur dans Octime lorsque le message Votre **compte** est **bloqué** est rencontré. ...utilisateur mot_de_passe déverrouillé **bloqué compte**

Il vous faudra cliquer sur le libellé de l'article pour voir le contenu s'afficher

Si une authentification vous est demandée, il vous suffira d'utiliser vos codes d'authentification au portail support