



APGMB
Association des Producteurs
de Graines de Moutarde de Bourgogne

Dijon, le 19 juillet 2020.

Utilisateurs des logiciels proposés par
l'APGMB

Dossier suivi par :

Nicolas **TOURRETTE**

✉ contact@support.apgmb.fr

Objet : Procédure d'ouverture d'un ticket Support APGMB

Madame, Monsieur,

Vous avez rencontré une difficulté ou un dysfonctionnement dans l'utilisation d'un logiciel utilisé par l'APGMB. Afin de faciliter le travail du support technique, nous vous recommandons de suivre les quelques précisions suivantes pour l'ouverture d'un ticket Support. Nous restons bien sûr à votre disposition pour toute question, demande d'amélioration ou résolution de problème technique.

Pour l'ouverture d'un ticket Support, nous vous rappelons que cela doit être fait uniquement par l'adresse e-mail suivante : contact@support.apgmb.fr. N'hésitez pas à consulter préalablement l'aide fournie à l'adresse <http://support.apgmb.fr/>. Elle peut peut-être répondre à vos questions. L'aide de chaque logiciel est disponible sur ce site internet.

Ensuite, nous vous invitons à donner un maximum de détails dans l'e-mail que vous nous envoyez afin de nous aider à identifier rapidement le problème. Vous pouvez pour cela vous baser sur les modèles de rédaction joints en page 2. Cela vous permettra de nous fournir l'ensemble des éléments nécessaires. De plus, il est utile de joindre à votre message des captures d'écran, éventuellement annotées, pour bien cibler le problème rencontré.

Penser à préciser le logiciel en cause, votre système d'exploitation, le navigateur web utilisé et sa version. Ceci représente une aide conséquente au débogage.

N'hésitez pas à nous dire quelle séquence d'opérations vous a fait aboutir au bug. Cela peut grandement nous aider dans la phase de débogage car nous comprendrons mieux d'où vient le problème.

Si d'autres éléments vous semblent importants, n'hésitez pas à les mentionner dans l'e-mail.

ATTENTION

Si vous nous écrivez à propos d'un ticket déjà ouvert, merci de préciser le numéro d'intervention qui vous a été fourni par la personne ayant traité votre demande !

En vous remerciant par avance de la qualité de votre demande de support.

Cordialement,
Nicolas TOURRETTE

Site institutionnel : <http://www.apgmb.fr>

Gestion de la filière Moutarde : <https://gem.apgmb.fr>

Nous écrire : contact@apgmb.fr

Support technique : <http://support.apgmb.fr>

Chambre d'Agriculture de Côte d'Or – À l'intention de Laure OHLEYER
1, Rue des Coulots – 21110 BRETENIÈRE

Objet : Modèle de ticket Support APGMB

De : Votre nom <nom@fournisseur.fr>
À : Support technique APGMB <contact@support.apgmb.fr>
Objet : Demande de support

Bonjour,

Demandeur : ...
Organisme : ...

Logiciel : {WordPress/Mail/GEM/Cloud}
Type : {Administration système / Correctifs / Débogage}
Objet de la demande : ...
Navigateur web utilisé : {Système d'exploitation} – {Nom} {Version}
Problème rencontré sur la page : {Section} / {Page}
Séquence effectuée : ...

Commentaires : ...

{Captures d'écran}

Dans l'attente de votre réponse,
{Votre nom}

Objet : Modèle d'amélioration APGMB

De : Votre nom <nom@fournisseur.fr>
À : Support technique APGMB <contact@support.apgmb.fr>
Objet : Demande d'amélioration

Bonjour,

Demandeur : ...
Organisme : ...

Logiciel : {WordPress/Mail/GEM/Cloud}
Type : Amélioration
Objet de la demande : ...
Page concernée : {Section} / {Page}

Commentaires : ...

Dans l'attente de votre réponse,
{Votre nom}

Historique des révisions du document

Version	Date	Auteur	Détails
1.2	19/07/2020	Nicolas TOURRETTE	Généralisation du document à l'ensemble des logiciels utilisés par l'APGMB.
1.1	24/09/2019	Nicolas TOURRETTE	Précision supplémentaire concernant le débogage : ajout de l'information du navigateur.
1.0	15/09/2019	Nicolas TOURRETTE	Version initiale.