



## SUPPORT SYSTEM

[WWW.RFEBROADCAST.COM/SUPPORT](http://WWW.RFEBROADCAST.COM/SUPPORT)

# FRANÇAIS

# Introduction et système d'information générale

Le nouveau système de support client est disponible en ligne au link suivant:

[www.rfebroadcast.com/support](http://www.rfebroadcast.com/support)

Le système de support peut être utilisé par les clients pour signaler erreurs, problèmes ou anomalies trouvées sur nos produits. Le système peut également être utilisé sans inscription, il sera cependant obligatoire de fournir certaines données telles que l'adresse email et le nom de l'entreprise

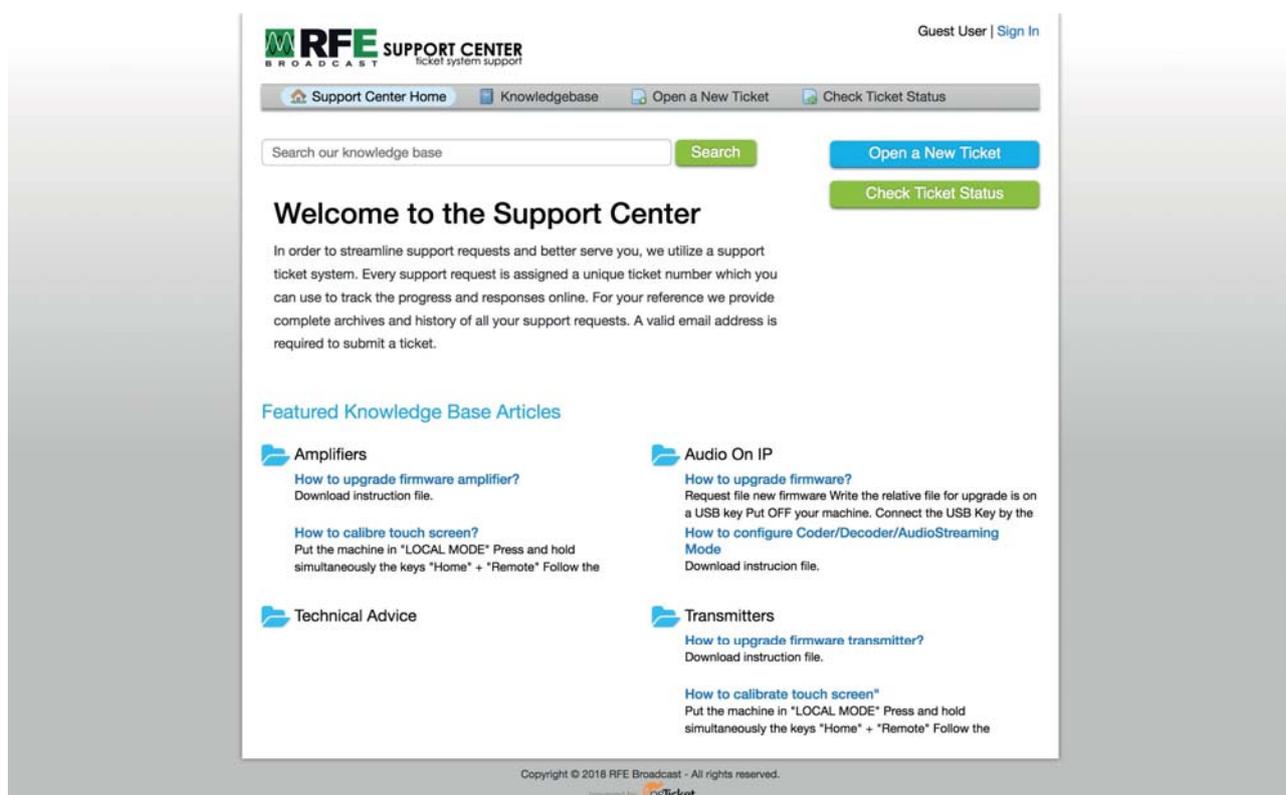


Fig. 1 - Page d'accueil du système de support

Cliquez simplement sur la barre "Open a new ticket" pour accéder au formulaire pour envoyer un nouveau ticket.

Sur la page en la fig. 2 les champs obligatoires email et le nom complet sont marqués avec l'astérisque, puis sélectionnez le type de ticket à transférer sélectionnable dans le menu déroulant "Select a help topic" entre:

- Commentaires - Feedback
- Enquête générale – General Inquiry
- Signaler au problème – Report a problem
- RMA – Autorisation de retour de merchandise

Pour signaler un problème technique, sélectionnez " Report a problem "

Une fois sélectionné le type de sujet, le formulaire détaillé relatif doit être complété.

Dans la fig. 3 nous pouvons voir le formulaire pour un type de sujet "Report a problem", où il sera obligatoire fournir des données telles que le numéro de série et la version du micrologiciel.

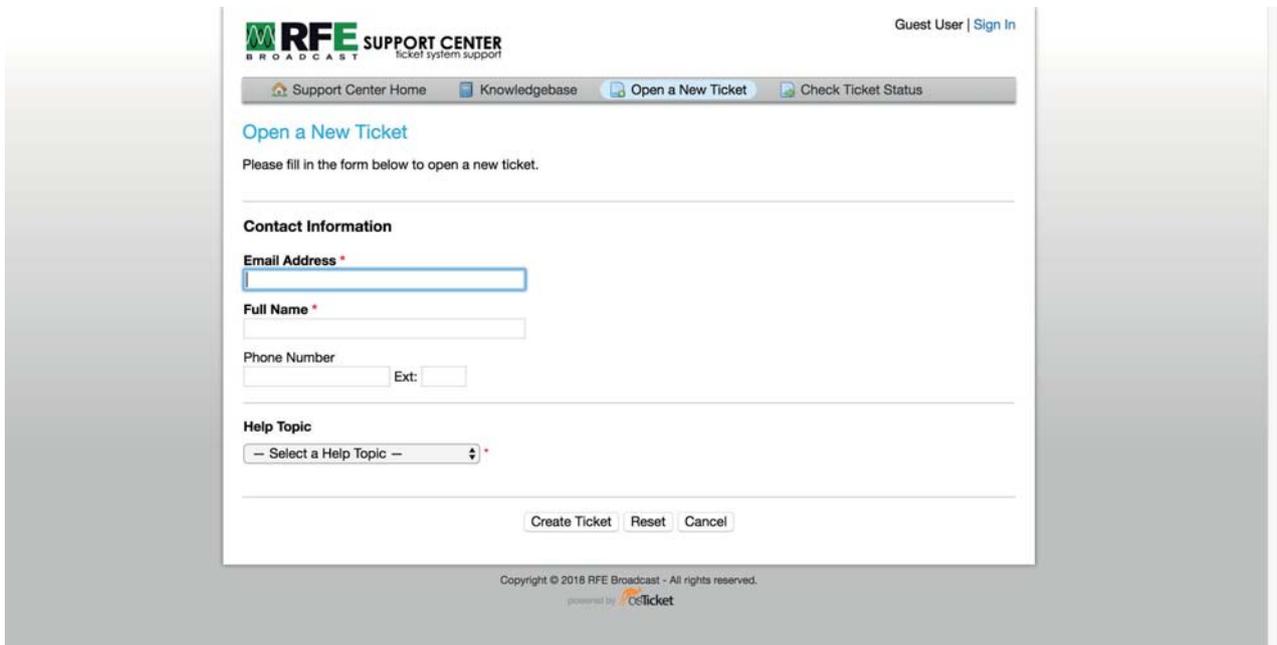


Fig. 2 - Ouvrir un nouveau ticket

Il sera également possible d'attacher fichiers de type images ou fichiers texte nécessaires au support technique pour en trouver rapidement un solution au problème signalé.

Le client après avoir soumis le ticket en cliquant en bas sur le bouton "Create a ticket" recevra un email avec le numéro attribué au ticket et avec les références pour suivre la progression du ticket.

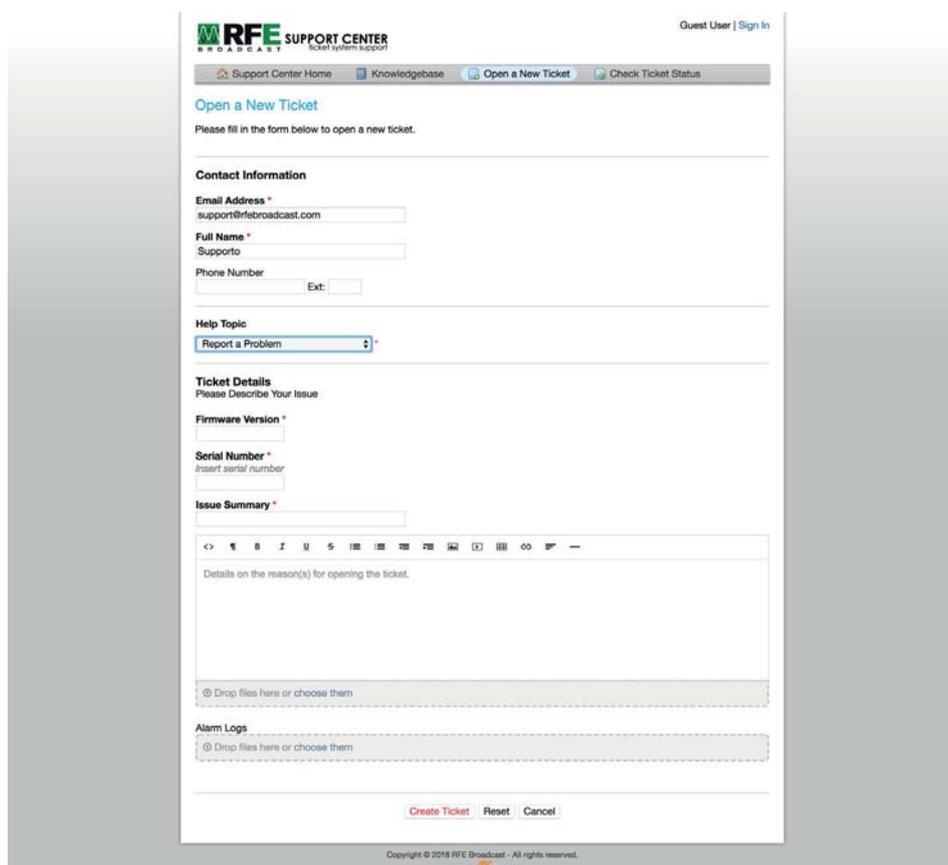


Fig. 3 - Détails de la page "Insérer un nouveau ticket"

Pour les utilisateurs non enregistrés, il sera possible de voir l'état du ticket en cliquant sur la commande dans le top menu "Check ticket status" et en entrant l'adresse email et le numéro du billet (reçu par email au moment d'envoi du même) comme on peut le voir dans la Fig. 4.

**RFE SUPPORT CENTER**  
BROADCAST ticket system support

Guest User | [Sign In](#)

[Support Center Home](#) [Knowledgebase](#) [Open a New Ticket](#) [Check Ticket Status](#)

### Check Ticket Status

Please provide your email address and a ticket number. An access link will be emailed to you.

Email Address:

Ticket Number:

Have an account with us? [Sign In](#) or [register for an account](#) to access all your tickets.

If this is your first time contacting us or you've lost the ticket number, please [open a new ticket](#)

Fig. 4 - Check Ticket Status

A la fin du processus d'assistance, le client recevra un message indiquant que le support a été exécuté conformément à nos normes internes et sera fermé, le client devra envoyer une réponse positive ou un commentaires à travers le système en déclarant le niveau de satisfaction en remplissant un champ de texte gratuit afin qu'il puisse exprimer un commentaire pour le service de soutien.