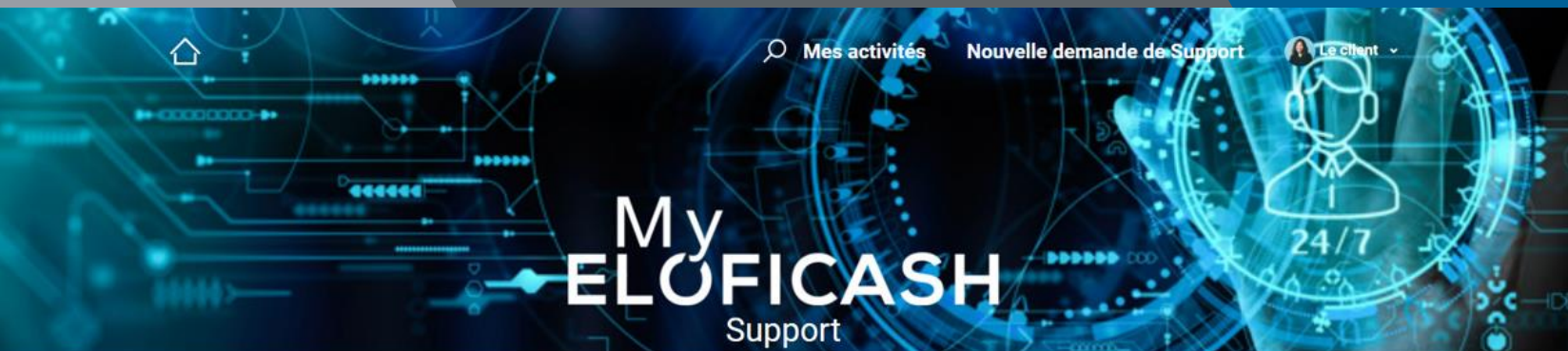




# My ELOFICASH

5 – REQUEST FOLLOW-UP

COVLINE



## Mes activités

[Demandes](#) [Contributions](#) [Abonnements](#)

Mes demandes · Demandes que je reçois en CC

Rechercher dans demandes

STATUT : Tous

ID	SUJET	CRÉATION	DERNIÈRE ACTIVITÉ ▲	STATUT
137	Courrier ne fonctionne plus	il y a 4 heures	il y a 4 heures	Ouvert
136	Modification état dynamique	il y a 4 heures	il y a 4 heures	Résolu
133	Mise à jour ELOFICASH	il y a 4 heures	il y a 4 heures	Ouvert
134	Création utilisateur	il y a 4 heures	il y a 4 heures	Résolu
135	Connexion SSO	il y a 4 heures	il y a 4 heures	En attente de votre réponse
132	ticket statut	il y a 4 heures	il y a 4 heures	Ouvert

## « My activities »

Gives you at-a-glance access to all your requests and their status.

Click on the subject to access the details of your request.

Here you'll find CC requests, contributions and subscriptions.



My ELOFICASH - SUPPORT - Mes activités

Demande #142

### Courrier ne s'édite plus

**Le client**  
Aujourd'hui à 15:58

Le courrier MED - 4 ne s'édite plus, une message d'erreur apparait

**Alexandre HAAS**  
Aujourd'hui à 16:00

Bonjour,  
Il semblerait que le logo de l'entité ne soit pas renseigné, ce qui empêche la génération du fichier. Vous avez la possibilité de l'ajouter depuis paramètres-Entités puis cliquez sur le bouton "éditer" situé en haut à droite

Cordialement,

Alexandre HAAS

**Le client**  
Aujourd'hui à 16:07

Merci, nous avons ajouté le logo et le courrier fonctionne correctement.

Bonne fin de journée à vous

**CC** Ajouter des adresses e-mail

Ajoutez un fichier ou faites glisser les fichiers ici

Considérez cette demande comme résolue.

Envoyer

Le client a envoyé cette demande

Statut  
**Ouvert**

Affecté à  
Alexandre HAAS

Statut complémentaire  
demande en cours de résolution

Typologie de demande  
ELOFICASH  
ELOFICASH  
Courriers  
Courriers

Message d'erreur

Nom du courrier  
MED-4

Numéro de compte client (dans Elofichash)  
123456

# Details of your request

Le client a envoyé cette demande

Statut

**Ouvert**

Affecté à

Alexandre HAAS

Statut complémentaire

demande en cours de résolution

Typologie de demande

ELOFICASH

ELOFICASH

Courriers

Courriers

Message d'erreur

Nom du courrier

MED-4

Numéro de compte client (dans Elofichash)

123456

Click here for details of your request.

**CC** Ajouter des adresses e-mail

Ajoutez un fichier ou faites glisser les fichiers ici

Considérez cette demande comme résolue.

Envoyer

**Tip:** you can resolve a request by checking the box



# The different statuses of a request

## Ouvert

This status means that your request has been forwarded to our agents.

## En attente de votre réponse

This status means that our agents are waiting for an answer from you.

## Résolu

This status means that your request is definitively closed, and you will no longer be able to interact with it. And your request disappears from your dashboard.

**Several additional statuses can be used by the support to provide further details:**

**"Request taken in charge"**: This additional status indicates that one of our agents has taken charge of your request.

**"Request under analysis"**: This additional status indicates that one of our agents is currently analyzing the subject.

**"Request being resolved"**: This status indicates that your request is about to be resolved.

**"Scheduled intervention"**: This status indicates that your request requires a scheduled intervention.

**"Resolved"**: This status indicates that your request has been resolved

# Automatic notifications

At each stage of the evolution of the main statuses of your request you will receive email notifications allowing you to follow the processing of your request:

## Ouvert

For "Open" status, an automatic notification will be sent to inform you that your request has been received by support.

## En attente de votre réponse

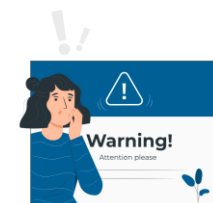
For the "Waiting for your reply" status, you will receive an initial notification after 3 days to remind you that we are waiting for a reply from you. If you do not reply within 48 hours, we will then close the request within 48 hours, after which you will no longer be able to interact with it.

## Résolu

For the "Resolved" status, you will receive a notification that your request has been resolved. After 48 hours, the request is closed and you will receive a notification that the request has been closed, from which point you will no longer be able to interact with it.



Each time support updates a request, you'll receive an e-mail notification.



**Please note:** a closed request is a definitively closed request.



**Tip:** when the request is closed, you'll receive an e-mail with the history of the exchanges and the processing of the request.

# My ELOFICASH

Find out more:  
1 - Presentation  
of the 3 workspaces