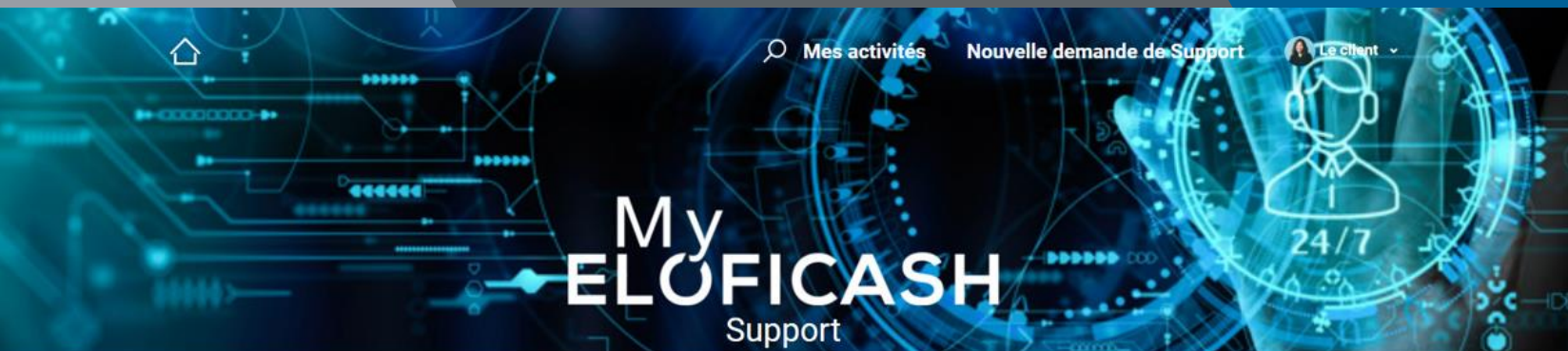




# My ELOFICASH

## 5 - SUIVI D'UNE DEMANDE

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

## « Mes activités »

Vous donne accès en un coup d'œil à l'ensemble de vos demandes et leurs statuts

En cliquant sur le sujet vous accédez au détail de votre demande

Vous retrouverez ici les demandes en CC et les contributions et abonnements



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

# Le détail de votre demande

My  
ELOFICASH

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

Retrouvez ici le détail de votre demande

CC Ajouter des adresses e-mail

Ajoutez un fichier ou faites glisser les fichiers ici

Considérez cette demande comme résolue.

Envoyer



Astuce : vous pouvez procéder à la résolution d'une demande en cochant la case

# Les différents statuts d'une demande

## Ouvert

Ce statut signifie que votre demande a été transmise à nos agents

## En attente de votre réponse

Ce statut signifie que nos agents attendent une réponse de votre part

## Résolu

Ce statut signifie que votre demande est définitivement fermée, à partir de ce stade vous ne pourrez plus interagir avec cette demande. Et votre demande disparaît de votre tableau de bord.

**Plusieurs statuts complémentaires peuvent être utilisés par le support pour apporter des précisions :**

« **Demande prise en charge** » :

Ce statut complémentaire indique qu'un de nos agents a pris en charge votre demande

« **Demande en cours d'analyse** » :

Ce statut complémentaire indique que l'un de nos agents est en train d'analyser le sujet

« **Demande en cours de résolution** » :

Ce statut indique que votre demande est sur le point d'être résolue

« **Intervention programmée** » :

Ce statut indique que votre demande nécessite une intervention programmée

« **Résolu** » :

Ce statut indique que votre demande est résolue

# Les notifications automatiques

A chaque stade de l'évolution des statuts principaux de votre demande vous recevrez des notifications par Email vous permettant de suivre le traitement de votre demande :

## Ouvert

Pour le Statut « Ouvert », une notification automatique vous sera envoyée pour vous indiquer la réception de votre demande au support

## En attente de votre réponse

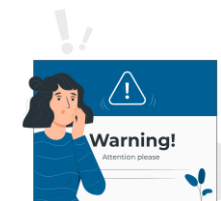
Pour le statut « En attente de votre réponse », vous recevrez une première notification au bout de 3 jours pour vous rappeler que nous sommes en attente d'un retour de votre part, sans réponse de votre part au bout de 48h, nous puis 48 heures à la clôture de la demande, dès lors vous ne pourrez plus interagir avec celle-ci.

## Résolu

Pour le statut « Résolu », vous recevrez une notification qui vous signifiera que votre demande a été résolue, à l'issue de 48 heures la demande est clôturée et vous recevrez une notification pour la clôture de la demande, dès lors vous ne pourrez plus interagir avec celle-ci.



A chaque mise à jour d'une demande, de la part du support, vous aurez une notification par mail



Attention : une demande clôturée est une demande définitivement fermée



Astuce : à la clôture de la demande, vous recevrez par mail l'historique des échanges et du traitement de la demande

# My ELOFICASH

Pour en savoir plus :

1 – Présentation des 3 espaces