

GU - Utilisation JIRA (clients)

Date du document	24.08.2026
Auteur	(M-Files Serveur)
Référence	Document entreprise ID 393251 (Version 3)

Résumé

Ce guide explique comment utiliser le portail tebicom pour soumettre et suivre vos demandes de support informatique. Il est destiné aux utilisateurs externes (clients tebicom) et ne nécessite aucune connaissance technique préalable.

Chaque action est décrite étape par étape. À consulter pour savoir comment faire quelque chose de précis.

Table des matières

1.	Introduction.....	4
2.	Accéder au portail.....	5
2.1.	Première connexion	5
2.2.	Connexion habituelle	6
2.3.	Mot de passe oublié	6
2.4.	Gérer son profil	7
3.	Créer un ticket	9
3.1.	Créer un incident	9
3.2.	Créer une demande de service.....	10
3.3.	Choisir la visibilité du ticket (« Partager avec »).....	11
3.4.	Niveaux de priorité	12
4.	Suivre l'avancement de ses tickets	13
4.1.	Consulter la liste de ses tickets.....	13
4.2.	Comprendre les statuts	14
4.3.	Consulter le détail d'un ticket	15
5.	Répondre à un technicien	16
5.1.	Répondre depuis le portail.....	16
5.2.	Répondre par email	16
6.	Approuver ou refuser une demande	17
6.1.	Approuver depuis l'email	17
6.2.	Approuver depuis le portail	17
7.	Réouvrir un ticket	19
8.	Notifications reçues par email.....	20

1. Introduction

À partir du 26 août, tebicom utilise JIRA Service Management pour gérer toutes les demandes de support informatique. Ce portail remplace SolarWinds Web Helpdesk.

Vous pouvez contacter le support tebicom par trois canaux :

Canal	Coordonnée	Disponibilité
Portail JIRA	https://helpdesk.tebicom.ch/	
Téléphone	+41 26 422 36 11	Lundi – vendredi 7 h 00 – 18 h 00
E-mail	help@tebicom.ch	

Le portail vous permet de soumettre une demande à tout moment, de suivre son avancement en temps réel, d'échanger directement avec les techniciens et de consulter l'historique complet de vos demandes.

2. Accéder au portail

2.1. Première connexion

Lors de la création de votre compte, vous avez reçu un email d'invitation de la part de tebicom. Suivez les étapes ci-dessous pour vous connecter la première fois.

1. Ouvrez l'email d'invitation reçu de tebicom.
2. Cliquez sur le lien *Connexion* contenu dans cet email. Vous êtes redirigé vers la page de création de mot de passe.
3. Complétez votre nom et prénom
4. Définissez un mot de passe
5. Cliquez sur « Enregistrer ». Vous accédez directement au portail.

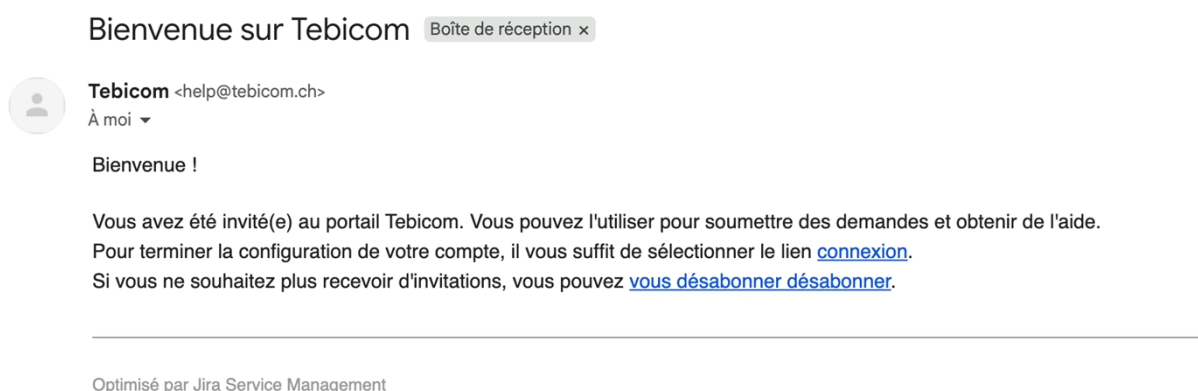


Figure 1 – Email d'invitation tebicom

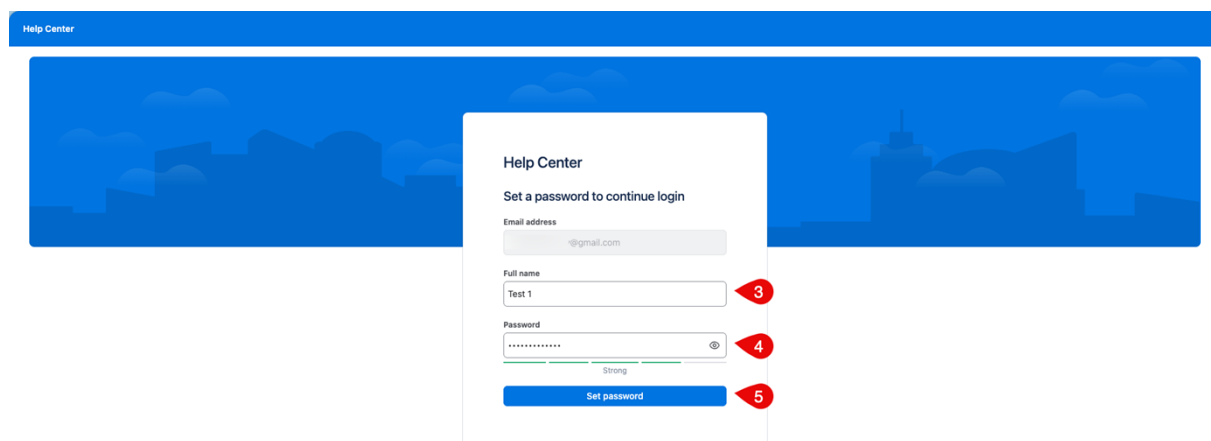
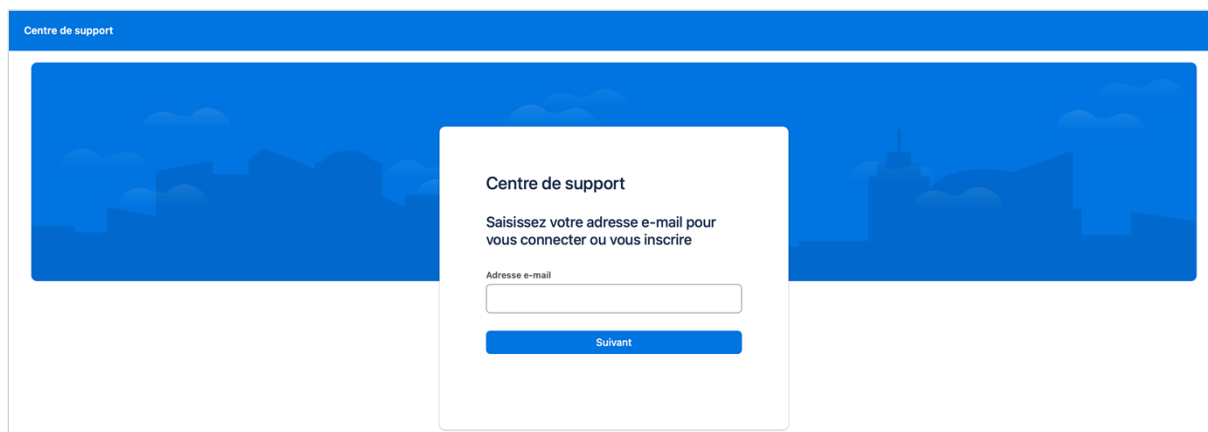


Figure 2 – Page de création du mot de passe

✓ **Conseil :** Conservez l'URL du portail dans vos favoris pour y accéder directement lors de vos prochaines connexions.

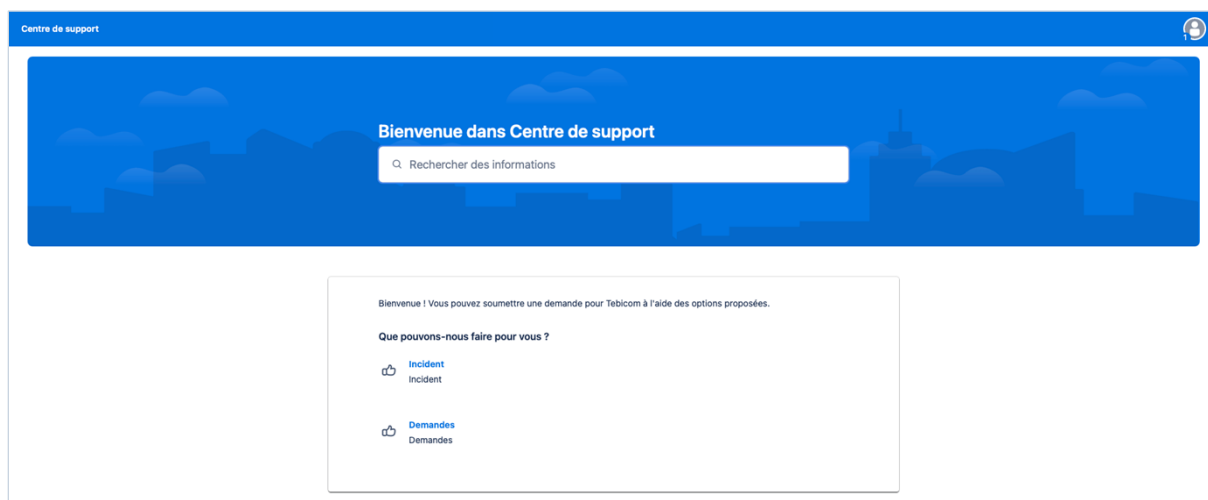
2.2. Connexion habituelle

1. Ouvrez votre navigateur et accédez à l'URL du portail tebicom (<https://helpdesk.tebicom.ch/>).
2. Saisissez votre adresse email et votre mot de passe.
3. Cliquez sur « Se connecter ».



The screenshot shows the login page of the 'Centre de support'. It features a blue header with the text 'Centre de support'. Below the header is a large blue banner with a city skyline. In the center, there is a white box containing the text 'Centre de support' and 'Saisissez votre adresse e-mail pour vous connecter ou vous inscrire'. Below this text is a text input field labeled 'Adresse e-mail' and a blue button labeled 'Suivant'.

Figure 3 – Page de connexion du portail



The screenshot shows the welcome page of the 'Centre de support' after login. It features a blue header with the text 'Centre de support' and a user profile icon. Below the header is a large blue banner with a city skyline. In the center, there is a white box containing the text 'Bienvenue dans Centre de support' and a search bar labeled 'Rechercher des informations'. Below this box is a white box containing the text 'Bienvenue ! Vous pouvez soumettre une demande pour Tebicom à l'aide des options proposées.' and a section titled 'Que pouvons-nous faire pour vous ?' with two options: 'Incident' and 'Demandes'.

Figure 4 – Page d'accueil du portail après connexion.

2.3. Mot de passe oublié

1. Sur la page de connexion, saisissez votre adresse email
2. Cliquez sur Réinitialiser le mot de passe
3. Consultez votre boîte mail : vous recevrez un lien de réinitialisation.

The screenshot shows a web interface for a support center. At the top, a blue header bar contains the text "Centre de support". Below this is a large blue banner with a city skyline illustration. In the center, a white login form is displayed. The form has a back arrow and the text "Retour". It is titled "Centre de support" and "Connectez-vous pour continuer". It contains two input fields: "Adresse e-mail" (with a placeholder "@gmail.com") and "Mot de passe". Below these fields is a blue "Continuer" button. Under the button is a red-bordered button labeled "Réinitialiser le mot de passe", which has a red circle with the number "2" next to it. At the bottom of the form, there is a link: "Vous n'avez pas de mot de passe ? Créer un mot de passe".

Figure 5 - Page d'accueil pour réinitialiser le mot de passe

The screenshot shows a web interface for a support center. At the top, a blue header bar contains the text "Centre de support". Below this is a large blue banner with a city skyline illustration. In the center, a white confirmation form is displayed. It has a back arrow and the text "Retour". It is titled "Centre de support". The main text reads: "Consultez votre boîte de réception pour réinitialiser votre mot de passe." Below this, it says: "Nous avons envoyé un lien de réinitialisation du mot de passe à l'adresse :". At the bottom of the form is a blue button labeled "Renvoyer le lien de réinitialisation du mot de pa...".

Figure 6 – Confirmation de l'envoi du lien de réinitialisation du mot de passe.

4. Depuis le mail reçu, cliquez sur le lien et définissez un nouveau mot de passe.

Note : Le lien de réinitialisation est valable pendant une durée limitée. Si vous ne l'avez pas reçu, vérifiez vos courriers indésirables (spam).

2.4. Gérer son profil

Depuis le menu en haut à droite du portail, vous pouvez accéder à votre profil pour modifier vos informations personnelles, votre mot de passe, votre langue d'affichage et votre fuseau horaire.

1. Cliquez sur votre avatar en haut à droite du portail.
2. Sélectionnez « Profil » dans le menu.

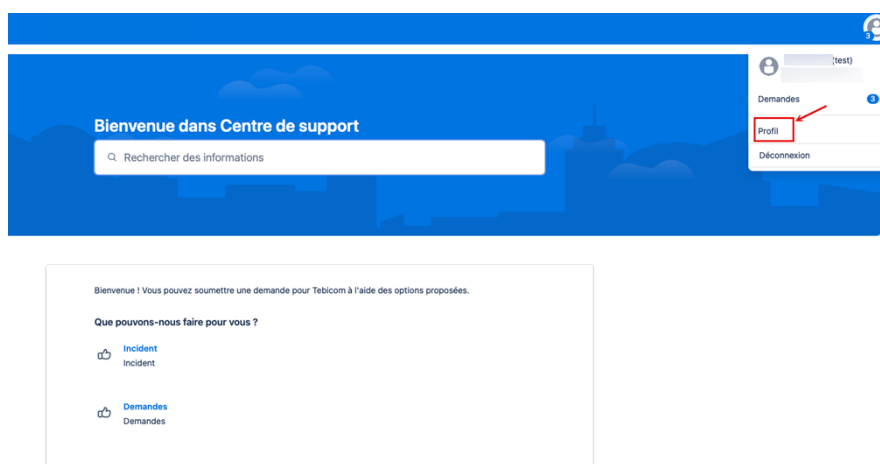


Figure 7 – Menu utilisateur en haut à droite du portail : accès aux demandes, au profil et à la déconnexion.

3. Modifiez les champs souhaités, puis cliquez sur « Enregistrer ».

Figure 8 – Page de profil utilisateur : informations personnelles, mot de passe, langue et fuseau horaire.

i Information : Les modifications peuvent prendre jusqu'à 5 minutes avant d'être effectives. Le fuseau horaire recommandé est (GMT+02:00) Zurich.

3. Créer un ticket

Un ticket est la façon dont vous signalez un problème ou formulez une demande auprès de tebicom. Il existe deux types de tickets :

- « Incident »

Un incident est un événement qui perturbe ou empêche le fonctionnement normal de votre environnement informatique. Exemples : un logiciel qui ne démarre plus, un accès bloqué, une panne réseau.

- « Demande de service »

Une demande de service est une sollicitation planifiable, sans caractère d'urgence immédiate. Exemples : demande de nouveau matériel, création d'un accès, installation d'un logiciel.

i Information : En cas de doute entre les deux types, sélectionnez « Incident ». Le collaborateur tebicom pourra reclasser votre demande si nécessaire.

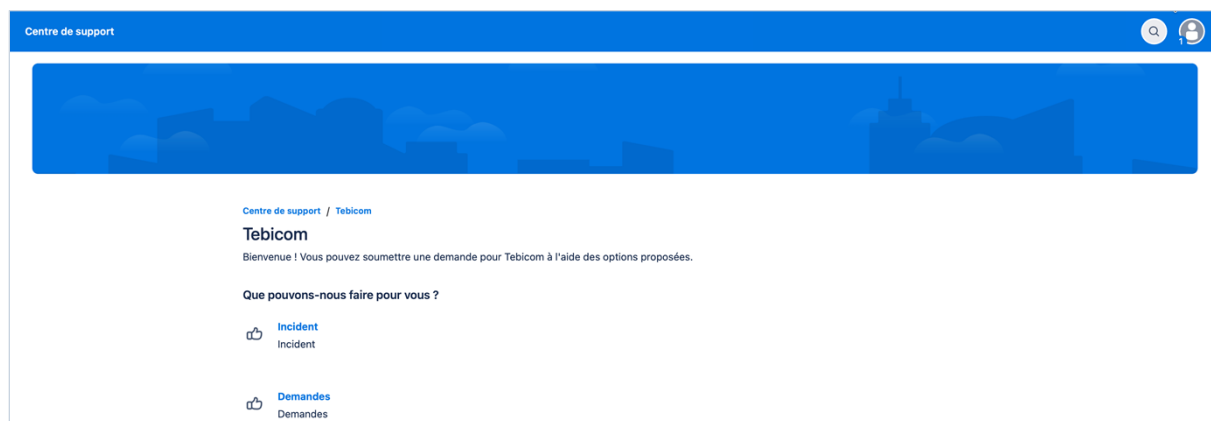


Figure 9 – Choix du type de demande sur le portail : Incident ou Demande de service.

3.1. Créer un incident

1. Depuis la page d'accueil du portail, cliquez sur « Incident ».
2. Remplissez le champ « Résumez la demande » avec un titre court et explicite décrivant votre problème.
3. Décrivez le problème en détail dans le champ « Pourquoi en avez-vous besoin ? » : indiquez depuis quand le problème est apparu, ce que vous avez déjà essayé, et l'impact sur votre travail.
4. Sélectionnez la priorité qui vous semble la plus adaptée.
5. Ajoutez une pièce jointe si elle peut aider à comprendre le problème (capture d'écran, fichier journal, etc.).
6. Dans « Partager avec », choisissez qui peut consulter le ticket (voir chapitre 3.3 Choisir la visibilité du ticket (« Partager avec »)).
7. Cliquez sur « Envoyer ». Vous recevez un email de confirmation avec le numéro de votre ticket.

The screenshot shows the 'Centre de support / Tebicom' page. At the top, it says 'Tebicom' and 'Bienvenue ! Vous pouvez soumettre une demande pour Tebicom à l'aide des options proposées.' Below this is a question 'Que pouvons-nous faire pour vous ?' with a dropdown menu showing 'Incident'. A note states 'Les champs obligatoires sont marqués d'un astérisque *'. The form includes a 'Résumez la demande' text box, a 'Pourquoi en avez-vous besoin ?' rich text editor with a toolbar, a 'Pièce jointe' section with a 'Parcourir' button, a 'Priorité' dropdown set to 'Moyenne', and a 'Partager avec' dropdown. At the bottom are 'Envoyer' and 'Annuler' buttons.

Figure 10 – Formulaire de création d'un incident

✓ **Conseil :** Plus votre description est précise, plus le technicien pourra traiter votre demande rapidement. Indiquez notamment : le matériel ou logiciel concerné, le message d'erreur exact (si applicable), et le nombre de personnes impactées.

3.2. Créer une demande de service

1. Depuis la page d'accueil du portail, cliquez sur « Demandes ».
2. Remplissez le champ « Résumez la demande », puis précisez votre besoin dans « Pourquoi en avez-vous besoin ? ».
3. Ajoutez une pièce jointe si nécessaire.
4. Sélectionnez la priorité adaptée à votre besoin.
5. Dans « Partager avec », choisissez qui peut consulter le ticket (voir section 11 Choisir la visibilité du ticket (« Partager avec »)).
6. Cliquez sur « Envoyer ».

The screenshot shows the 'Centre de support / Tebicom' header. Below it is the 'Tebicom' logo and a welcome message: 'Bienvenue ! Vous pouvez soumettre une demande pour Tebicom à l'aide des options proposées.' The main heading is 'Que pouvons-nous faire pour vous ?'. There is a dropdown menu labeled 'Demandes' with a sub-item 'Demandes'. Below this is a note: 'Les champs obligatoires sont marqués d'un astérisque *'. The form includes a 'Résumez la demande' text area, a 'Pourquoi en avez-vous besoin ?' rich text editor with a toolbar, a 'Pièce jointe' section with a file upload area and a 'Parcourir' button, a 'Priorité' dropdown menu set to 'Moyenne', and a 'Partager avec' dropdown menu set to 'Partager avec'. At the bottom are 'Envoyer' and 'Annuler' buttons.

Figure 11 – Formulaire de création d'une demande de service

3.3. Choisir la visibilité du ticket (« Partager avec »)

Le champ « Partager avec », obligatoire, détermine qui peut consulter votre ticket.

- **Votre organisation** : le ticket est visible par les collaborateurs de votre organisation ainsi que par les techniciens tebicom. C'est le choix recommandé pour une demande de support courante, car vos collègues peuvent suivre son avancement.
- **« Personne »** : le ticket n'est visible que par vous et par les techniciens tebicom. Utile pour préparer un ticket sans le diffuser (équivalent d'un brouillon) ou pour une demande confidentielle.

Note : Ce choix ne peut pas être modifié par vous après l'envoi du ticket. Si vous souhaitez élargir ou restreindre la visibilité ensuite, demandez-le en commentaire au technicien en charge de votre ticket.

3.4. Niveaux de priorité

La priorité détermine le délai d'intervention garanti par tebicom. Choisissez celle qui correspond à l'impact réel de votre problème.

Priorité	Quand la choisir	Délai d'intervention garanti
Critique	Arrêt total des activités métiers. Aucun contournement possible.	1 heure ouvrée
Urgente	Blocage partiel des activités métiers. Contournement difficile.	4 heures ouvrées
Haute	Gêne importante sans blocage des activités métiers.	8 heures ouvrées
Moyenne	Gêne modérée. Contournement possible. Valeur par défaut.	16 heures ouvrées
Basse	Aucun impact direct sur les activités métiers. Toute prestation non couverte.	Selon planification

 **Note :** Les délais sont calculés en heures ouvrées (lundi au vendredi, 7h00–18h00), hors jours fériés.

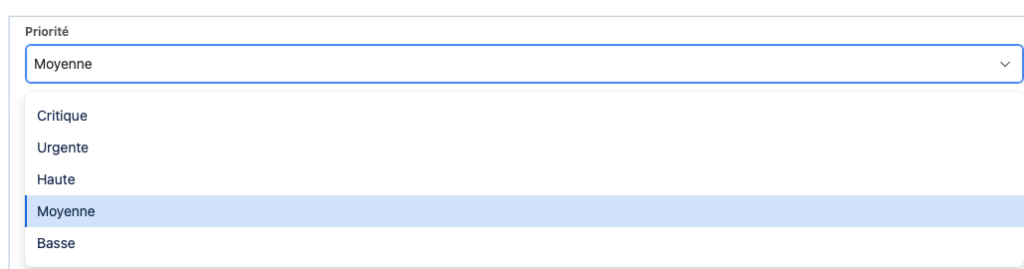
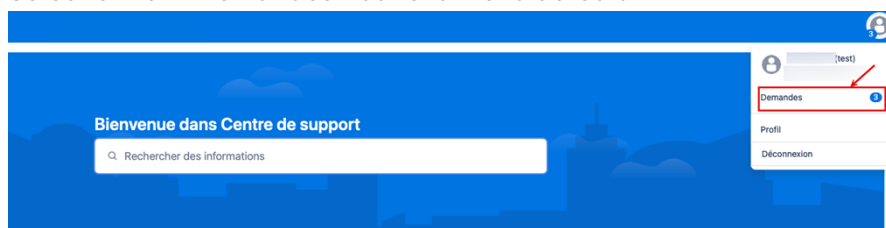


Figure 12 – Liste des priorités disponibles à la création du ticket.

4. Suivre l'avancement de ses tickets

4.1. Consulter la liste de ses tickets

1. Connectez-vous au portail.
2. Cliquez sur votre avatar en haut à droite du portail.
3. Sélectionnez « Demandes » dans le menu déroulant.



4. La liste de vos tickets s'affiche avec, pour chacun : le numéro, le résumé, le statut et la date de création.

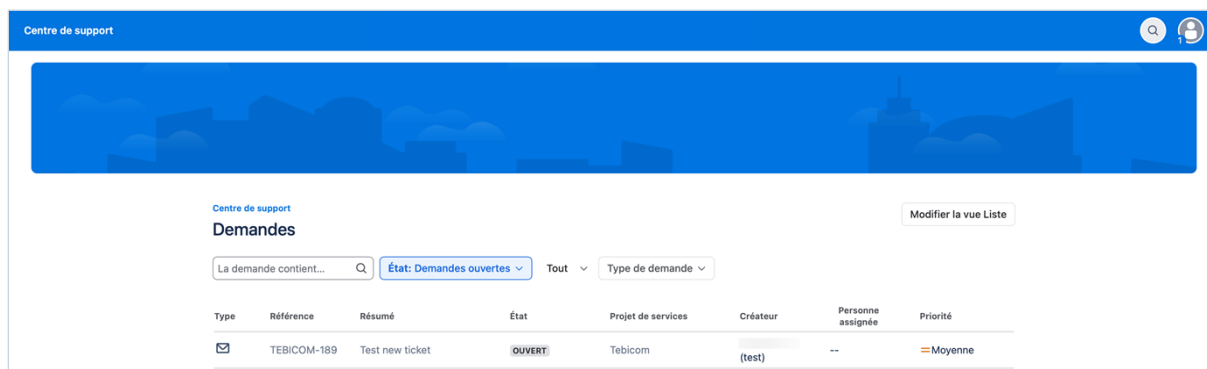


Figure 13 – Liste des tickets sur le portail client

4.2. Comprendre les statuts

Votre ticket passe par plusieurs étapes entre sa création et sa clôture. Le statut affiché sur le portail vous indique où en est son traitement et si une action de votre part est attendue.

Statut	Ce que cela signifie	Ce que vous devez faire
Ouvert	Votre ticket a été reçu par tebicom, mais pas encore analysé. Il sera qualifié dans un délai de 2 heures ouvrées.	Rien à faire
Priorisation	Un technicien analyse votre ticket et détermine sa priorité ainsi que l'équipe qui le prendra en charge.	Rien à faire
Validation client	La prestation demandée n'est pas couverte par votre contrat. Votre accord est requis avant toute intervention, car elle sera facturée en supplément.	Approuver ou refuser la demande (voir section 7)
Investigation / Traitement	Un technicien travaille sur votre ticket : recherche de la cause, tests, mise en œuvre de la solution.	Rien à faire
En attente du support	Le traitement dépend d'un tiers (éditeur logiciel, constructeur, opérateur).	Rien à faire
En attente du client	Le technicien a besoin d'une information, d'un accès ou d'une action de votre part pour poursuivre.	Répondre au technicien (voir section 6)
Pas de réponse client	Plusieurs relances sont restées sans réponse. Le ticket sera clôturé automatiquement après 5 jours ouvrés dans cet état.	Répondre pour éviter la clôture
Résolu	Une solution a été apportée. Vous disposez de 5 jours ouvrés pour la vérifier avant la clôture automatique du ticket.	Vérifier la résolution. Réouvrir le ticket si le problème persiste (voir section 8)
Terminé	Le ticket est clos. Il reste consultable dans l'historique de vos demandes.	Rien à faire
Annulé	Le ticket a été annulé, en général après le refus d'une prestation non couverte par le contrat.	Rien à faire. Créer un nouveau ticket si besoin

i Information : Le statut « Investigation » porte le nom « Traitement » sur les incidents. Les deux désignent la même étape : un technicien travaille sur votre ticket.

Note : Un ticket peut revenir à une étape antérieure. Par exemple, un ticket « Résolu » que vous réouvrez repasse en « Investigation ». De même, un ticket « En attente du client » revient en « Investigation » dès que vous répondez.

4.3. Consulter le détail d'un ticket

1. Dans la liste de vos tickets, cliquez sur le résumé du ticket souhaité.
2. La page de détail affiche : le statut, les informations saisies à la création, et l'historique des échanges avec le technicien.

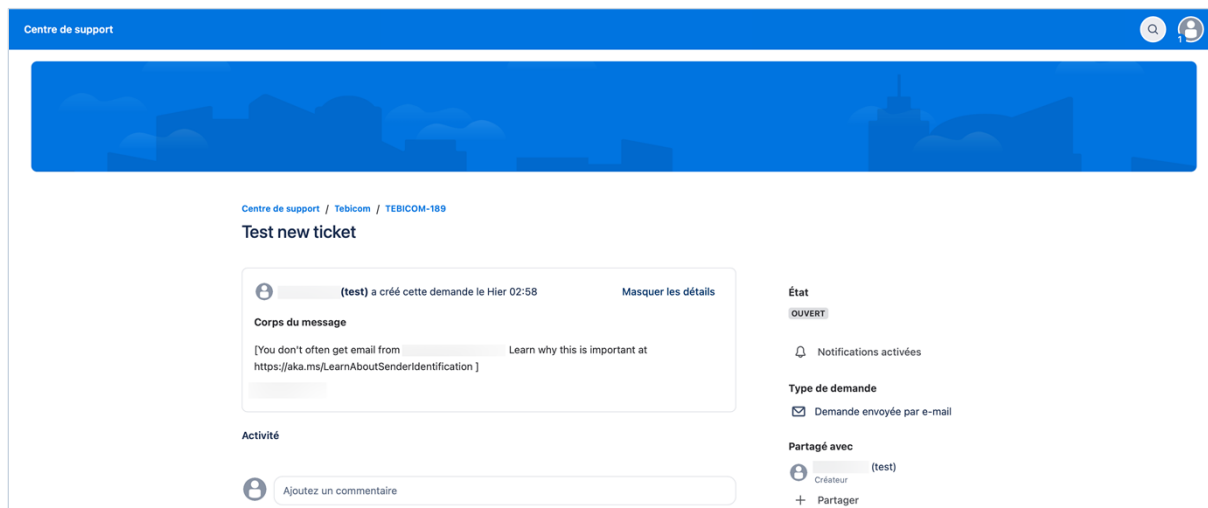


Figure 14 – Page de détail d'un ticket

5. Répondre à un technicien

Lorsqu'un technicien vous pose une question ou, vous informe d'une avancée, vous recevez un email de notification. Vous pouvez répondre de deux façons.

5.1. Répondre depuis le portail

1. Ouvrez le ticket concerné depuis « Mes demandes ».
2. Faites défiler jusqu'à la section « Commentaires ».
3. Saisissez votre réponse dans le champ prévu.
4. Cliquez sur « Enregistrer ». Le technicien reçoit une notification.

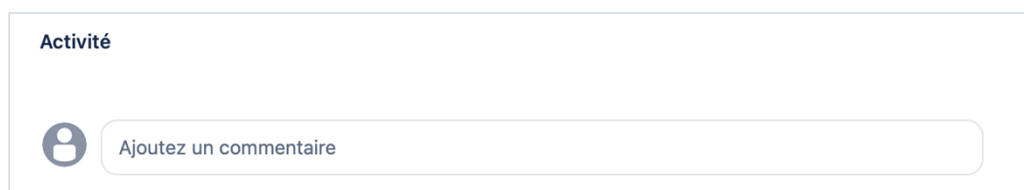
The screenshot shows a section titled 'Activité' (Activity) in a light blue box. Below the title is a rounded rectangular input field. To the left of the input field is a small circular icon containing a person silhouette. Inside the input field, the text 'Ajoutez un commentaire' (Add a comment) is visible in a light gray font.

Figure 15 – Ajout d'un commentaire sur un ticket

5.2. Répondre par email

Vous pouvez également répondre directement à l'email de notification reçu. Votre réponse sera automatiquement ajoutée en commentaire sur le ticket.

✓ **Conseil :** La réponse par email est aussi efficace que la réponse depuis le portail. Utilisez la méthode qui vous convient le mieux.

6. Approuver ou refuser une demande

Pour certaines demandes, tebicom peut avoir besoin de votre accord avant de démarrer l'intervention (par exemple, si la prestation n'est pas incluse dans votre contrat). Dans ce cas, vous recevez un email de demande d'approbation.

6.1. Approuver depuis l'email

1. Ouvrez l'email de demande d'approbation reçu de tebicom.
2. Lisez le descriptif de la demande et le montant estimé si indiqué.
3. Cliquez sur « Approuver » pour valider, ou sur « Refuser » pour décliner.

La décision est enregistrée automatiquement et le technicien est notifié.

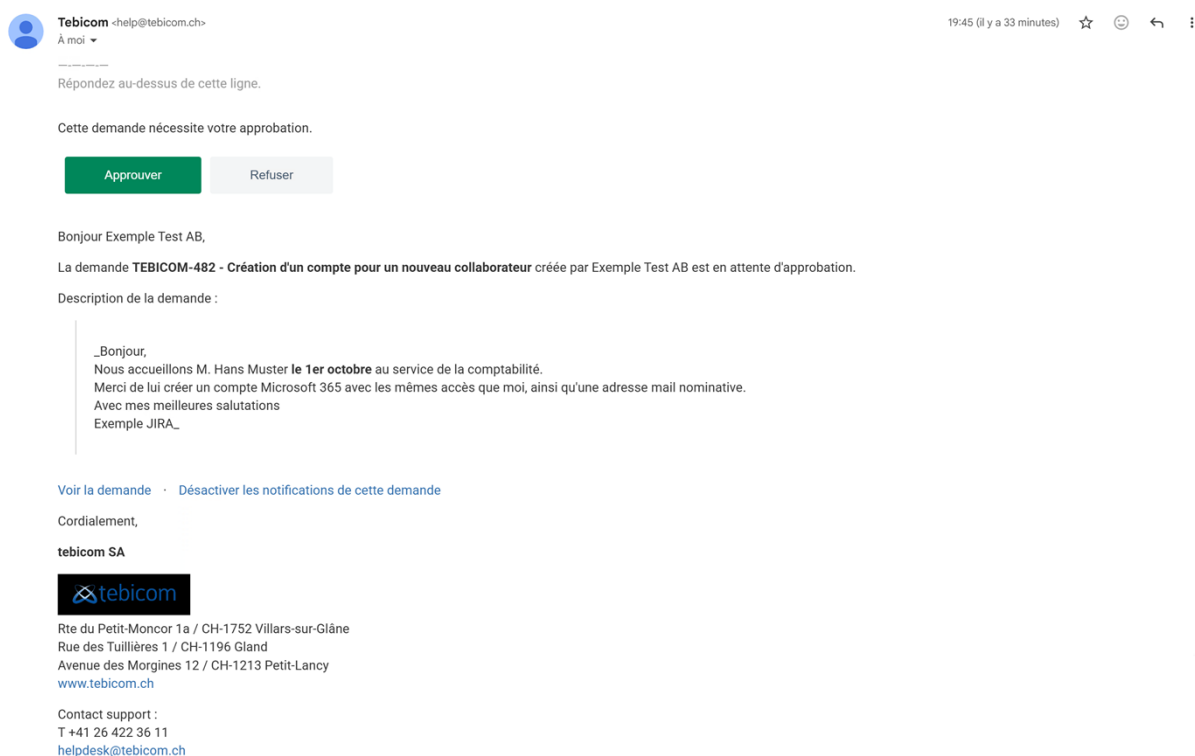
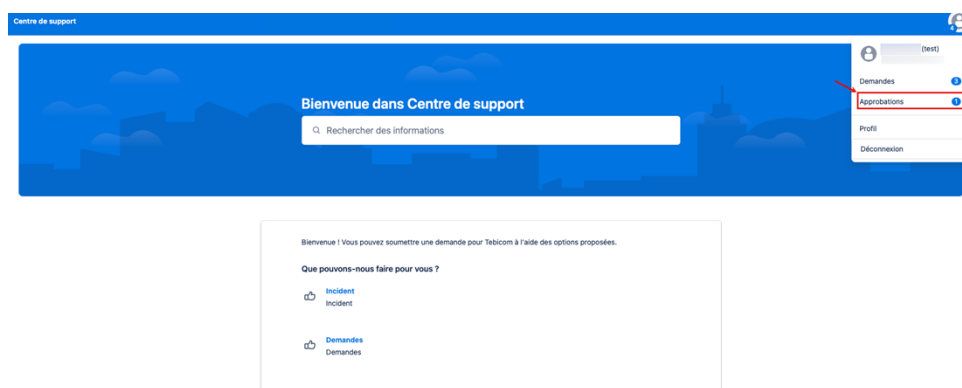


Figure 16 – Email de demande d'approbation

6.2. Approuver depuis le portail

1. Connectez-vous au portail.
2. Cliquez sur votre avatar en haut à droite du portail.
3. Sélectionnez « Approbations » dans le menu déroulant.



4. Ouvrez le ticket

Centre de support

Approbations



5. En haut du ticket, un bandeau de demande d'approbation est visible.

6. Cliquez sur « Approuver » ou « Refuser ».

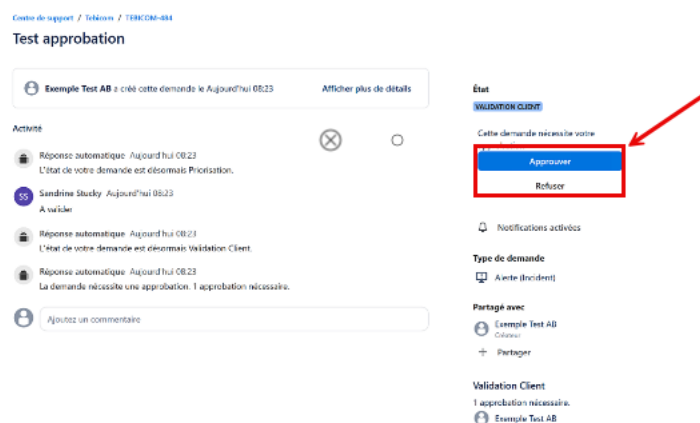


Figure 17 – Bandeau d'approbation sur le portail

✗ Avertissement : Si vous refusez une demande d'approbation, l'intervention ne sera pas effectuée. Si vous changez d'avis, contactez directement votre interlocuteur tebicom.

7. Réouvrir un ticket

Après la résolution d'un ticket, tebicom attend votre confirmation pendant 5 jours ouvrés. Si le problème n'est pas résolu ou s'il réapparaît, vous pouvez réouvrir le ticket.

1. Ouvrez le ticket concerné depuis « Mes demandes ». Il doit être en statut « Résolu ».
2. Cliquez sur le bouton « Réouvrir ».
3. Ajoutez un commentaire expliquant pourquoi le problème n'est pas résolu.
4. Cliquez sur « Enregistrer ». Le technicien est notifié et reprend le traitement.

Centre de support / Tebicom / TEBICOM-482

Création d'un compte pour un nouveau collaborateur

The screenshot displays a JIRA ticket interface. At the top, a summary bar shows 'Exemple Test AB a créé cette demande le Aujourd'hui 07:17' and a link 'Afficher plus de détails'. Below this, the 'Activité' section lists three automatic responses from 'Exemple Test AB' at 08:20, 08:20, and 08:34, indicating the ticket's status changed from 'Demande' to 'Traitement' and finally to 'Résolu avec la résolution Done'. A comment input field is at the bottom of the activity section. On the right sidebar, the 'État' is 'RÉSOLU'. Below it, 'Notifications activées' is shown. The 'Reouvrir' button, represented by a circular arrow icon, is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. Further down, the 'Type de demande' is 'Demandes', and the 'Partagé avec' section lists 'Exemple Test AB' as the creator and 'EXEMPLESST' as a collaborator. The 'Attente Approbation' section shows 'Exemple Test AB' as the approver.

Figure 18 – Bouton de réouverture sur un ticket résolu

Note : Si le ticket est déjà fermé et que le bouton de réouverture n'est plus disponible, créez un nouveau ticket en indiquant le numéro de l'ancien dans la description.

8. Notifications reçues par email

Vous recevez automatiquement un email dans les situations suivantes :

Événement	Contenu de l'email
Ticket créé	Confirmation de réception avec le numéro du ticket.
Ticket résolu	Information que le ticket a été traité. Vous avez 5 jours pour réouvrir si nécessaire.
Ticket fermé	Confirmation de clôture du ticket.
Commentaire du technicien	Notification qu'un message vous a été adressé sur le ticket.
Réouverture	Confirmation que votre ticket a bien été réouvert.
Demande d'approbation	Demande de validation avec les boutons Approuver / Refuser.

Information : Vous ne recevez pas d'email pour les modifications internes effectuées par les techniciens (changement d'assignation, mise à jour de champs). Ces informations sont visibles dans l'historique du ticket sur le portail.
