

Découvrez le centre de services et de supports **HELPi**



SOMMAIRE DU GUIDE DE PRISE EN MAIN

| | |
|---|-----------|
| Présentation d'HELPI | 3 |
| Comment se connecter | 4 |
| Première connexion et mot de passe oublié | 5 |
| Page d'accueil | 6 |
| Gestion des demandes | 7 |
| ■ Créer une nouvelle demande | 9 |
| ■ Suivre une demande et échanger avec les techniciens | 10 |
| ■ Consulter les historiques | 13 |
| Base de connaissances | 14 |
| • Rechercher un article | 15 |
| • Consulter un article | 17 |
| • S'abonner à la base de connaissances | 18 |

HELPi, QU'EST-CE QUE C'EST ?

HELPi est une **solution web multicanale de gestion de tickets**. Cette plateforme va vous permettre :

De nous faire toutes vos demandes concernant :

- L'assistance technique auprès de tous nos services
- L'obtention d'un devis
- Toutes vos questions administratives et comptables

D'accéder à une base de connaissances en fonction de vos droits :

- Infrastructure & Téléphonie
- Logiciels de gestion Sage 100
- Logiciels funéraires Carbone 14 et Divalto.

COMMENT SE CONNECTER A HELPi ?

Rendez-vous sur la plateforme HELPi :

<https://helpi.partner-informatique.fr/>

Et connectez-vous avec vos identifiants reçus par email :



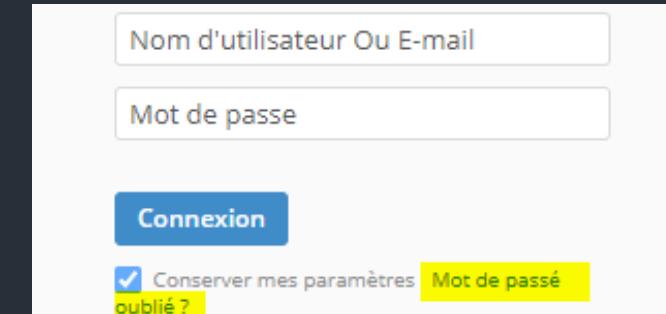
The image shows a screenshot of a web browser displaying a login form titled "Connexion". The form has two input fields: the top one contains the email address "j.labrosse@yopmail.com" and the bottom one contains a password represented by five dots. Below the fields is a blue "Connexion" button. Under the button, there are two small text links: "Conserver mes paramètres" and "Mot de passe oublié ?".

👉 Utilisez de préférence le **navigateur Chrome**



PREMIERE CONNEXION OU MOT DE PASSE PERDU

Utilisez la fonction « Mot de passe oublié » depuis la fenêtre de connexion



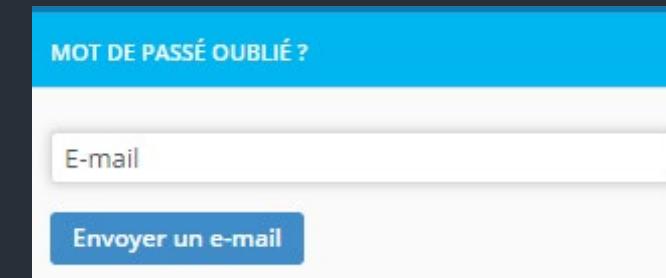
Nom d'utilisateur Ou E-mail

Mot de passe

Connexion

Conserver mes paramètres [Mot de passé oublié ?](#)

Saisissez votre adresse e-mail pour recevoir un lien de réinitialisation

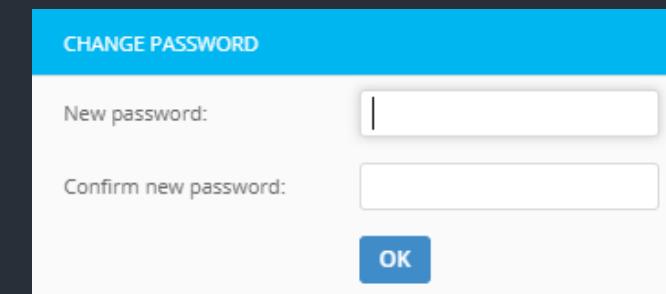


MOT DE PASSÉ OUBLIÉ ?

E-mail

Envoyer un e-mail

Cliquez sur lien de réinitialisation reçu et renseignez votre nouveau mot de passe



CHANGE PASSWORD

New password:

Confirm new password:

OK

PAGE D'ACCUEIL HELPi

Vous retrouvez vos demandes en cours dès la page d'accueil

(2 demandes en cours pour cet exemple)

Accéder à la base de connaissances

Créer une nouvelle demande

The screenshot shows the HELPi service center homepage. At the top, there is a navigation bar with the 'PARTNER informatique' logo, a 'Tickets' button (highlighted with a red arrow), a 'Base de connaissances' button, and a search bar. Below the navigation bar, a banner says 'Bienvenue sur le centre de services HELPi'. On the left, a sidebar shows 'Catégories de tickets' with 'Toutes les catégories' (2), 'Infrastructure & Téléphonie' (2, highlighted with a red arrow), 'Demande d'assistance' (1), and 'RDV Confirmé' (1). On the right, a main table lists two open tickets:

| OBJET | PRIORITÉ | STATUT | DATE | ECHÉANCE | TECHNICIEN | MIS À JOUR |
|--|----------|----------|---------|------------------|---------------|--------------|
| Connexion internet - Confirmé | Haut | En cours | 9 jours | 29/05/2024 13:45 | Romain VESSOT | Hier (RV) |
| OUVERTURE ROUTEUR ACCES ASIE Demande d'assistance | Haut | En cours | 2 jours | 17/05/2024 08:00 | | 2 jours (BR) |



VOS DEMANDES VIA HELPI

Bien plus efficace que les e-mails et que les appels, la plateforme HELPi offre un gain de temps considérable pour tous et contribue à renforcer la qualité de nos services :

- Vous saisissez et suivez **vos demandes 24/7**
- **Les demandes sont toutes centralisées**, rien ne se perd !
- Nos équipes **priorisent les demandes** ce qui permet de déclencher des interventions rapides en cas d'urgence

COMMENT SONT TRAITÉES LES DEMANDES ?



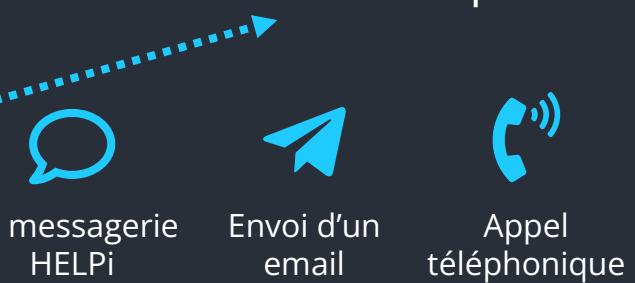
Vous saisissez une demande sur la plateforme **HELPi**



Un ticket est créé dans la plateforme
HELPi



Un collaborateur prend en charge votre demande et revient vers vous soit par :



Information en continue : vous recevez un email à chaque avancement de votre demande, vous pouvez suivre et échanger au sujet de votre demande directement depuis la plateforme HELPi.

COMMENT CRÉER UNE DEMANDE HELPi ?

Cliquer sur **+ Créer un ticket** puis renseigner les éléments ci-dessous

Nature de la demande → Demande d'assistance

Objet de la demande → OUVERTURE ROUTEUR ACCES ASIE

👉 Donnez des explications détaillées et précises pour permettre aux techniciens de vous répondre rapidement

Indiquez une tierce personne à recontacter si nécessaire

Envoyer la demande → Soumettre

Possibilité de joindre des fichiers ou des captures à votre demande

Joindre un fichier... écran de saisie...

CRÉER UN TICKET

Demande d'assistance

Priorité - Normal

OUVERTURE ROUTEUR ACCES ASIE

Bonjour

part en déplacement en Asie et souhaite pouvoir continuer d'avoir accès au serveur.

Merci de lui ouvrir la configuration du routeur du samedi 18/05 au jeudi 30/05 pour un accès depuis TAIWAN, JAPON, COREE, HONG KONG

Si besoin, le contacter au 06

Merci

Nom

Prénom

Numéro de la personne à contacter

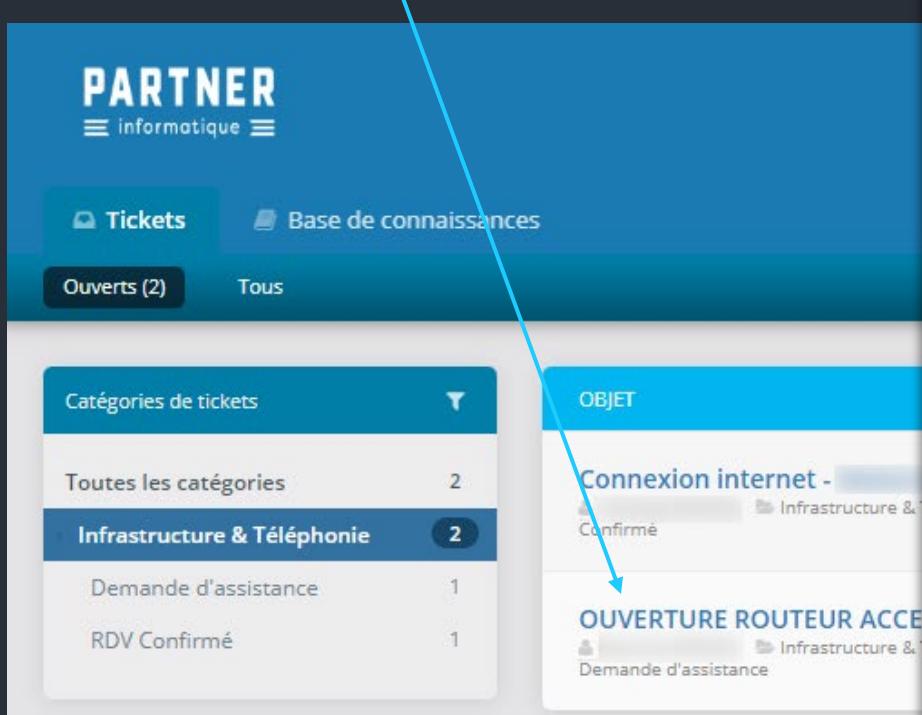
Joindre un fichier... écran de saisie...

Soumettre

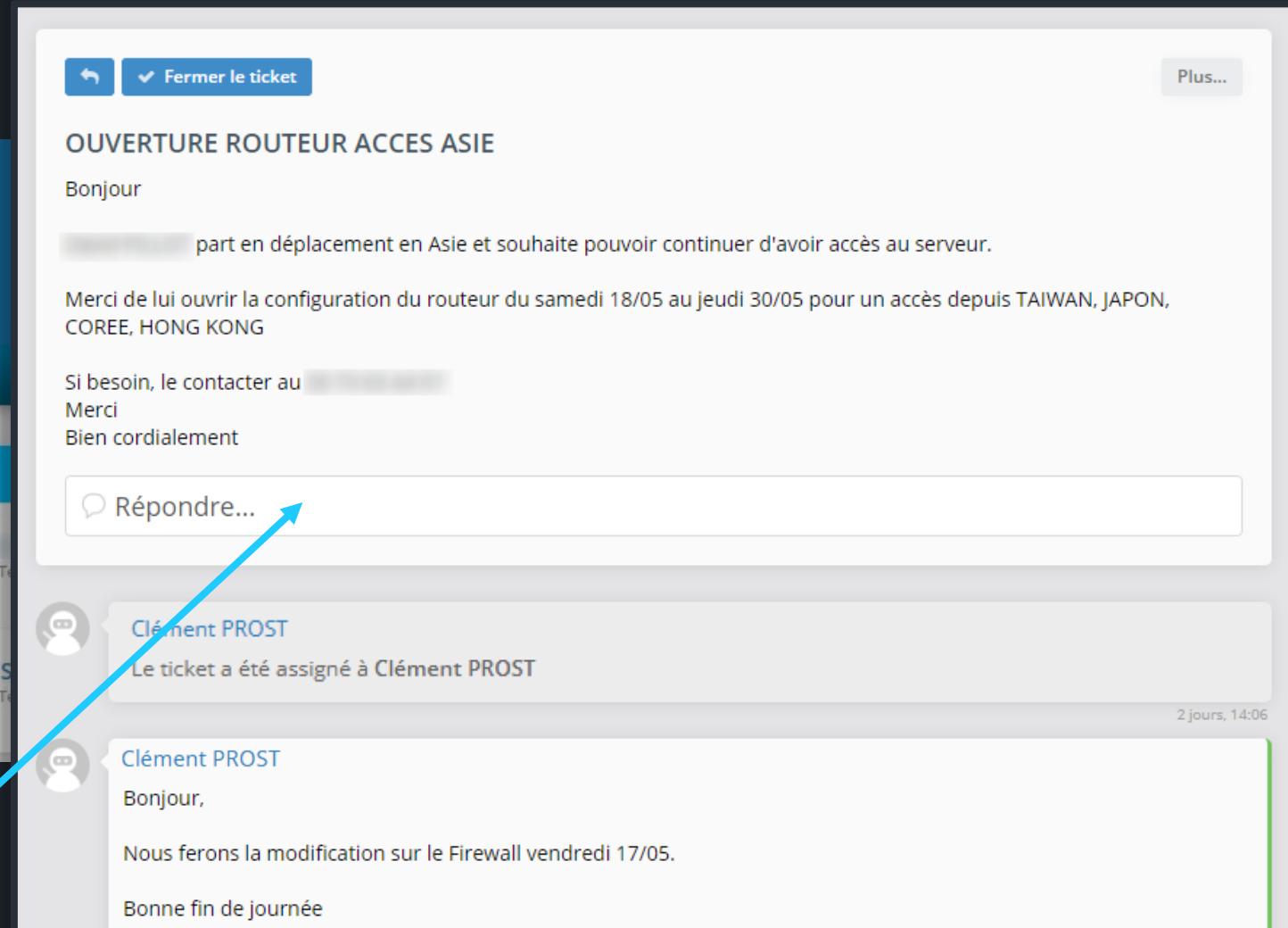
Avancé...

SUIVRE UNE DEMANDE ET ECHANGER AVEC UN TECHNICIEN

Cliquez sur le ticket pour consulter le détail des échanges



The screenshot shows the PARTNER ticket management interface. At the top, there are navigation links for 'Tickets' and 'Base de connaissances'. Below that, a button for 'Ouverts (2)' is highlighted. On the left, a sidebar shows 'Catégories de tickets' with 'Toutes les catégories' (2), 'Infrastructure & Téléphonie' (2), 'Demande d'assistance' (1), and 'RDV Confirmé' (1). The main area displays a list of tickets. One ticket is selected, showing the subject 'Connexion internet -' and the body 'part en déplacement en Asie et souhaite pouvoir continuer d'avoir accès au serveur.' Below this, another ticket is listed with the subject 'OUVERTURE ROUTEUR ACCES' and the body 'Merci de lui ouvrir la configuration du routeur du samedi 18/05 au jeudi 30/05 pour un accès depuis TAIWAN, JAPON, COREE, HONG KONG'. The ticket status is 'Confirmé'.



The screenshot shows the detailed view of a ticket. At the top, there are buttons for 'Fermer le ticket' and 'Plus...'. The ticket subject is 'OUVERTURE ROUTEUR ACCES ASIE'. The message body starts with 'Bonjour' and 'part en déplacement en Asie et souhaite pouvoir continuer d'avoir accès au serveur.' It then says 'Merci de lui ouvrir la configuration du routeur du samedi 18/05 au jeudi 30/05 pour un accès depuis TAIWAN, JAPON, COREE, HONG KONG'. Below this, there is a message from 'Si besoin, le contacter au [redacted] Merci' and 'Bien cordialement'. A large blue arrow points from the 'Répondre...' button to the message input field. Below the ticket view, a message from 'Clément PROST' is shown: 'Le ticket a été assigné à Clément PROST'. The message body from 'Clément PROST' is: 'Bonjour, Nous ferons la modification sur le Firewall vendredi 17/05. Bonne fin de journée'. The timestamp '2 jours, 14:06' is at the bottom right.

Vous pouvez continuer d'échanger avec le technicien sur votre demande en faisant une réponse.

SUIVRE UNE DEMANDE ET ECHANGER AVEC UN TECHNICIEN

Vos demandes sont centralisées sur l'onglet

 Tickets

Les statuts vont évoluer au fil du temps

| OBJET | PRIORITÉ | STATUT | DATE | ECHÉANCE | TECHNICIEN | MIS À JOUR | |
|--|------------------------|--------|----------|------------|------------------|--------------|--------------------------|
| OUVERTURE ROUTEUR ACCES ASIE <small>Demande d'assistance</small> | nouveaux #85765 | Haut | Nouveaux | 9 secondes | | 9 secondes | <input type="checkbox"/> |
| OUVERTURE ROUTEUR ACCES ASIE <small>Demande d'assistance</small> | maj par tech #85765 | Haut | En cours | 2 jours | 17/05/2024 08:00 | 2 jours (BR) | <input type="checkbox"/> |
| OUVERTURE ROUTEUR ACCES ASIE <small>Demande d'assistance</small> | fermés #85765 | Haut | En cours | 2 jours | 17/05/2024 08:00 | 2 jours (BR) | <input type="checkbox"/> |

SUIVRE UNE DEMANDE ET ECHANGER AVEC UN TECHNICIEN

A chaque mise à jour de votre demande, vous êtes informé en temps réel par e-mail

SI Support infra <support-infra@partner-informatique.fr>
À ✓ David TIONNAIS

--répondre au-dessus de cette ligne--

Bonjour,

Nous avons bien reçu votre demande d'assistance.
Un de nos techniciens va prendre en charge votre demande dans les meilleurs délais.

MERCI DE NE PAS RELANCER CE TICKET PAR TELEPHONE POUR NE PAS SATURER NOTRE ACCUEIL.

SI Support infra <support-infra@partner-informatique.fr>
À ✓ David TIONNAIS

--répondre au-dessus de cette ligne--

Bonjour,

Nous ferons la modification sur le Firewall vendredi 17/05.

Bonne fin de journée

SI Support infra <support-infra@partner-informatique.fr>
À ✓ David TIONNAIS

--répondre au-dessus de cette ligne--

MERCI DE NE PAS REPONDRE A CE TICKET SAUF EN CAS DE NECESSITE

Le ticket a été fermé

<http://helpi.partner-informatique.fr/Ticket/87422>

CONSULTER LES HISTORIQUES HELPi

Cliquez sur « Tous » pour consulter toutes vos demandes (y compris les fermées)



The screenshot shows the HELPi ticket management interface. At the top, there are navigation links for 'Tickets' (selected), 'Base de connaissances', 'Créer un ticket', and a search bar. Below the navigation, there are two buttons: 'Ouverts (2)' and 'Tous'. The 'Tous' button is highlighted with a blue background and white text. On the left, a sidebar titled 'Catégories de tickets' lists categories with their counts: 'Toutes les catégories' (136), 'Infrastructure & Téléphonie' (136), 'Demande d'assistance' (105), 'Alertes Sondes' (11), 'SAV / Prépa' (2), 'En attente retour client' (2), 'RDV Confirmé' (9), and 'Commercial' (7). At the bottom of the sidebar are buttons for 'TRIER PAR' (set to 'Mis à jour') and 'Choisir les colonnes à afficher...'. The main area displays a table of tickets with columns: 'OBJET', 'PRIORITÉ', 'STATUT', 'DATE', 'ECHÉANCE', 'TECHNICIEN', and 'MIS À JOUR'. The table contains five ticket entries:

| OBJET | PRIORITÉ | STATUT | DATE | ECHÉANCE | TECHNICIEN | MIS À JOUR |
|--|----------|----------|------------------|------------------|---------------------|-------------------------------|
| Connexion internet - #85608 | Haut | En cours | 9 jours | 29/05/2024 13:45 | Kevin DE RAMERU | Hier (RV) |
| OUVERTURE ROUTEUR ACCES ASIE #85765 | Haut | En cours | 2 jours | 17/05/2024 08:00 | | 2 jours (BR) |
| Actualisation Boite mail #85738 | Normal | Fermés | 2 jours | | Guillaume AUGAGNEUR | 2 jours (gau) |
| Ralentissement sur poste #85267 | Normal | Fermés | 20 jours | | Kevin DE RAMERU | 20 jours (kdr) |
| TR: Test du répondeur automatique #84860 | Normal | Fermés | 16/04/2024 09:45 | | Arnaud QUIVY | 28 jours (direction@photo...) |



LA BASE DE CONNAISSANCE HELPi

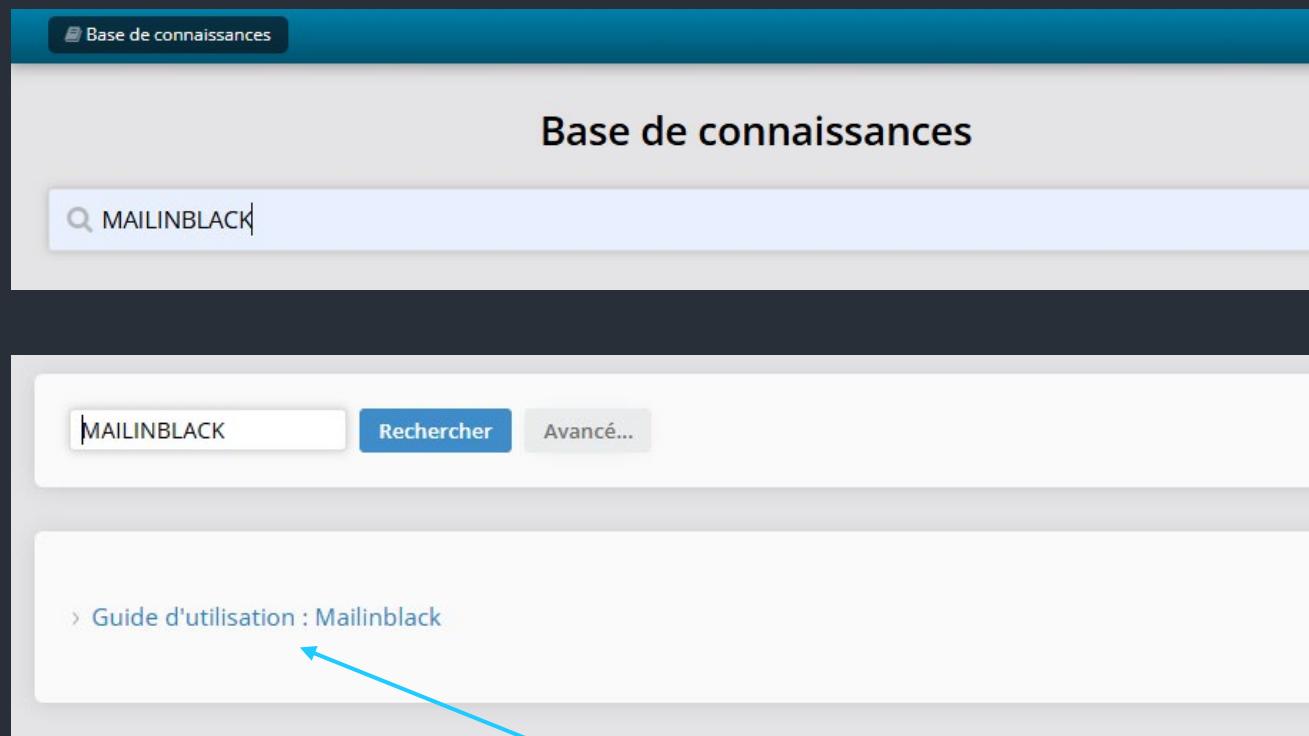
Pour obtenir des réponses anticipées à vos éventuelles demandes, nous mettons à votre disposition une base de connaissances avec un ensemble d'articles détaillés sur différentes thématiques :

- **Guides d'utilisation de nos solutions**
- **Diverses actualités**

Ces articles pourront se présenter sous forme de texte, fichier PDF à télécharger, lien vers d'autres articles, vidéos...

RECHERCHER UN ARTICLE 1/2

Vous pouvez utiliser le moteur de recherche pour trouver un article par mot clé



Cliquer pour ouvrir l'article

RECHERCHER UN ARTICLE 2/2

Défiler vers le bas pour accéder aux différentes catégories

Infrastructure & Téléphonie

Base de connaissance client (3 articles)

- » Actualité : Fin du support Windows 10, que faut-il faire ? nouveaux
lundi 27 octobre 2025
- » Guide d'utilisation : Mailinblack mis à jour
Mis à jour: lundi 27 octobre 2025
- » Utiliser OneDrive et SharePoint
vendredi 12 septembre 2025

[Voir tous](#)

Base de connaissance client

- » Actualité : Fin du support Windows 10, que faut-il faire ? nouveaux
lundi 27 octobre 2025
- » Guide d'utilisation : Mailinblack mis à jour
Mis à jour: lundi 27 octobre 2025
- » Utiliser OneDrive et SharePoint
vendredi 12 septembre 2025
- » Activation de l'authentification multi facteurs (MFA)
Mis à jour: vendredi 12 septembre 2025

Cliquer ici pour voir tous les articles de la catégorie

Cliquer pour ouvrir l'article

CONSULTER UN ARTICLE

Utilisation Mailinblack

Plus...

Mailinblack Protect est une solution française de protection de messagerie, reconnue pour son expertise dans la sécurisation des TPE, PME, collectivités et établissements de santé.

Le guide d'utilisation PDF que nous mettons à votre disposition contient les chapitres suivants :

- I. Introduction
- II. Fonctionnement détaillé de Mailinblack Protect
- III. Fonctionnement côté expéditeur
- IV. Connexion à votre espace Mailinblack
- V. Gestion des emails stoppés
- VI. Gestion des expéditeurs
- VII. Gestion des rapports d'emails stoppés
- VIII. Délégation des accès aux espaces Mailinblack

Date de création: 12/09/2025 15:03 (JB) Mis à jour: 27/10/2025 10:49 (dt)

 CT 015 - Document...

Document(s) à télécharger

S'ABONNER A LA BASE DE CONNAISSANCES

Rester à jour de toutes les nouvelles publications en vous abonnant

Infrastructure & Téléphonie

Base de connaissance client (3 articles)

- Actualité : Fin du support Windows 10, que faut-il faire ?
lundi 27 octobre 2025
- Guide d'utilisation : Mailinblack mis à jour
Mis à jour: lundi 27 octobre 2025
- Utiliser OneDrive et SharePoint
vendredi 12 septembre 2025

[Voir tous](#)

Base de connaissance client

- Actualité : Fin du support Windows 10, que faut-il faire ? nouveaux
lundi 27 octobre 2025
- Guide d'utilisation : Mailinblack mis à jour
Mis à jour: lundi 27 octobre 2025
- Utiliser OneDrive et SharePoint
vendredi 12 septembre 2025
- Activation de l'authentification multi facteurs (MFA)
Mis à jour: vendredi 12 septembre 2025

Pas trouvé de réponse ? Contacter notre support... [S'abonner](#)

Document PDF à télécharger

Merci de votre attention
Et n'hésitez pas à revenir vers nous pour
toute question sur l'utilisation d'HELPi



Suivez-nous : www.linkedin.com/company/partner-informatique