

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



PARTNER
≡ informatique ≡



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

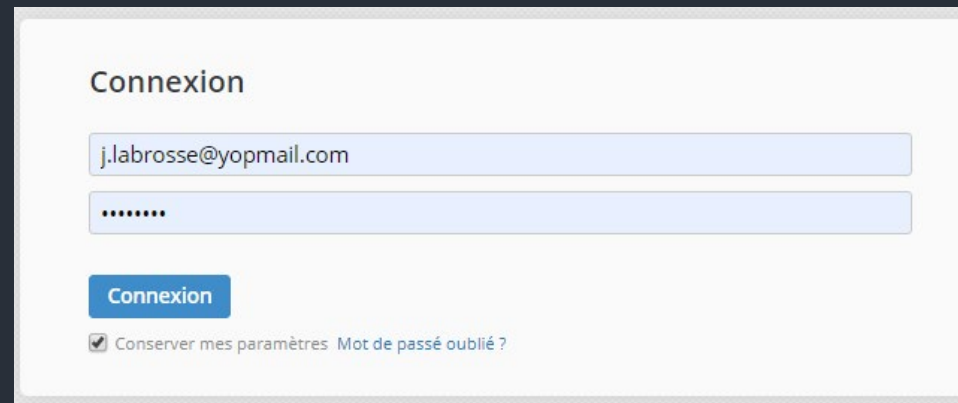
D'accéder à une base de connaissances en fonction de vos droits :

- 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 :

A screenshot of a web login form titled "Connexion". It features two input fields: the first contains the email address "j.labrosse@yopmail.com" and the second contains masked characters "*****". Below the fields is a blue button labeled "Connexion". At the bottom, there is a checkbox that is checked, followed by the text "Conserver mes paramètres" and a link "Mot de passé oublié ?".

Connexion

j.labrosse@yopmail.com

Connexion

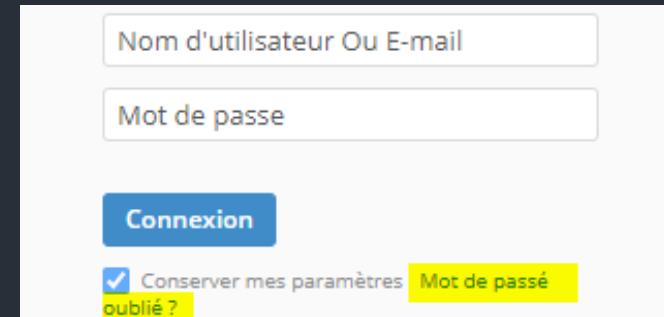
☒ Conserver mes paramètres [Mot de passé oublié ?](#)

👉 Utilisez de préférence le **navigateur Chrome**



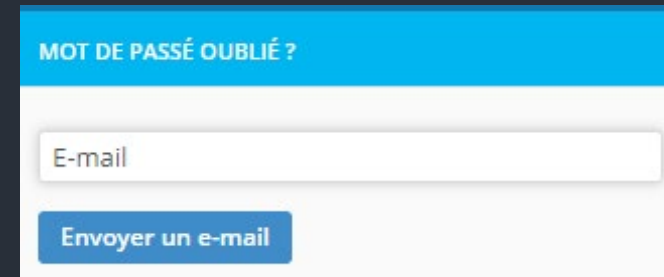
PREMIERE CONNEXION OU MOT DE PASSE PERDU

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



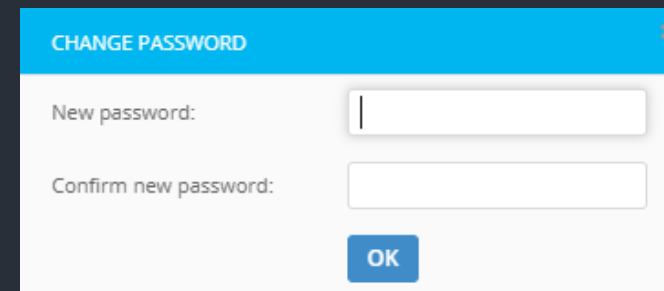
Form interface for login. It contains two input fields: 'Nom d'utilisateur Ou E-mail' and 'Mot de passe'. Below the fields is a blue button labeled 'Connexion'. At the bottom, there is a checkbox labeled 'Conserver mes paramètres' which is checked, and a link labeled 'Mot de passe oublié ?' highlighted in yellow.

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



Form interface for 'MOT DE PASSÉ OUBLIÉ ?'. It features a single input field for 'E-mail' and a blue button labeled 'Envoyer un e-mail'.

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



Form interface for 'CHANGE PASSWORD'. It includes two input fields: 'New password:' and 'Confirm new password:'. A blue button labeled 'OK' is positioned at the bottom right.

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

PARTNER
informatique

Bienvenue sur le centre de services HELPi

[Tickets](#) [Base de connaissances](#) [Créer un ticket](#)

Ouverts (2) **Tous**

Catégories de tickets	
Toutes les catégories	2
Infrastructure & Téléphonie	2
Demande d'assistance	1
RDV Confirmé	1

OBJET	PRIORITÉ	STATUT	DATE	ECHÉANCE	TECHNICIEN	MIS À JOUR	
Connexion internet - Confirmé Infrastructure & Téléphonie - RDV	maj par tech #85608 Haut	En cours	9 jours	29/05/2024 13:45	Romain VESSOT	Hier (RV)	<input type="checkbox"/>
OUVERTURE ROUTEUR ACCES ASIE Demande d'assistance Infrastructure & Téléphonie -	maj par tech #85765 Haut	En cours	2 jours	17/05/2024 08:00		2 jours (BR)	<input type="checkbox"/>

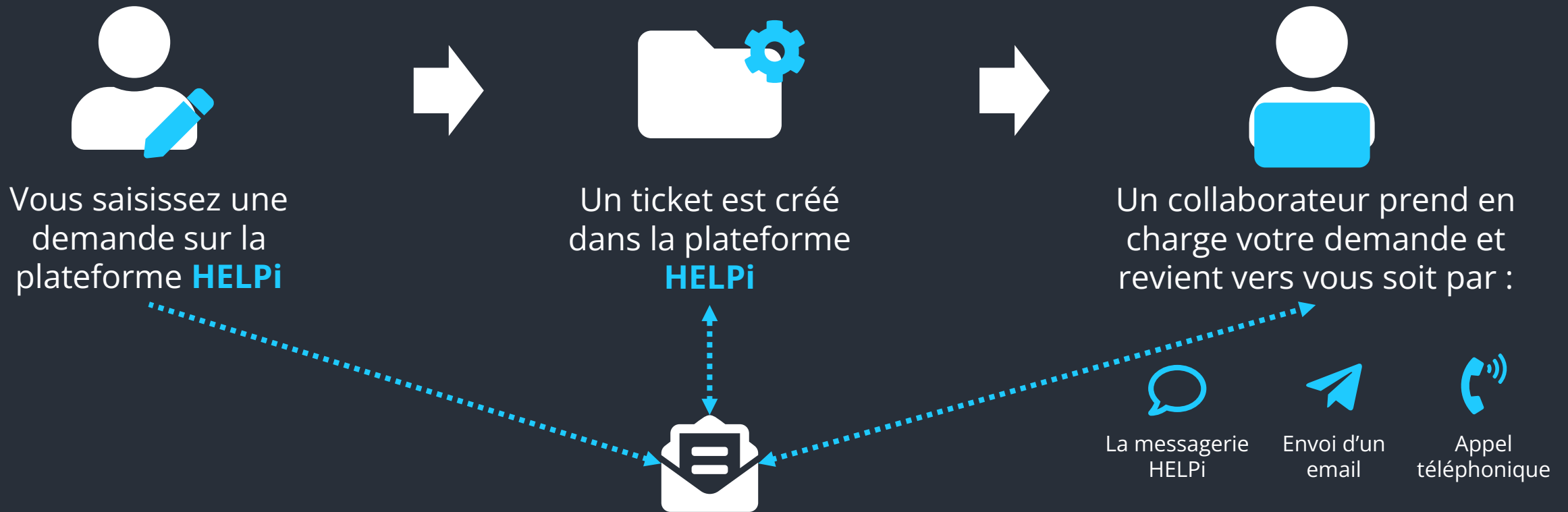


VOS DEMANDES VIA HELPI

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 ?



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 ▼ Priorité - Normal ▼

Objet de la demande

OUVERTURE ROUTEUR ACCES ASIE

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

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

Indiquez une tierce personne à recontacter si nécessaire

Nom

Prénom

Numéro de la personne à contacter

Envoyer la demande

Soumettre

Avancé...

Possibilité de joindre des fichiers ou des captures à votre demande

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

SUIVRE UNE DEMANDE ET ECHANGER AVEC UN TECHNICIEN

Cliquez sur le ticket pour consulter le détail des échanges

PARTNER
informatique

Tickets Base de connaissances

Ouverts (2) Tous

Catégories de tickets

Toutes les catégories	2
Infrastructure & Téléphonie	2
Demande d'assistance	1
RDV Confirmé	1

OBJET

Connexion internet - [redacted]
Confirmé Infrastructure & T

OUVERTURE ROUTEUR ACCES
Demande d'assistance Infrastructure & T

← Fermer le ticket Plus...

OUVERTURE ROUTEUR ACCES ASIE

Bonjour

[redacted] 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 [redacted]
Merci
Bien cordialement

Répondre...

Clément PROST
Le ticket a été assigné à Clément PROST

2 jours, 14:06

Clément PROST
Bonjour,
Nous ferons la modification sur le Firewall vendredi 17/05.
Bonne fin de journée







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   Infrastructure & Téléphonie - Demande d'assistance	nouveaux #85765	Haut	Nouveaux	9 secondes			9 secondes	<input type="checkbox"/>
OUVERTURE ROUTEUR ACCES ASIE   Infrastructure & Téléphonie - Demande d'assistance	maj par tech #85765	Haut	En cours	2 jours	17/05/2024 08:00		2 jours (BR)	<input type="checkbox"/>
OUVERTURE ROUTEUR ACCES ASIE   Infrastructure & Téléphonie - Demande d'assistance	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



 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.


 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

 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 interface with the following elements:

- Navigation Bar:** Includes 'Tickets' and 'Base de connaissances' tabs, a 'Créer un ticket' button, and a search bar labeled 'recherche... (ou numéro de ticket)'.
- Filter Bar:** Shows 'Ouverts (2)' and 'Tous' (selected).
- Categories Sidebar:** Lists ticket categories with 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).
- Ticket List Table:**

OBJET	PRIORITÉ	STATUT	DATE	ECHÉANCE	TECHNICIEN	MIS À JOUR	
Connexion internet - [redacted] maj par tech #85608 Confirmé Infrastructure & Téléphonie - RDV	Haut	En cours	9 jours	29/05/2024 13:45	Kevin DE RAMERU	Hier (RV)	<input type="checkbox"/>
OUVERTURE ROUTEUR ACCES ASIE maj par tech #85765 Infrastructure & Téléphonie - Demande d'assistance	Haut	En cours	2 jours	17/05/2024 08:00		2 jours (BR)	<input type="checkbox"/>
Actualisation Boite mail fermés Infrastructure & Téléphonie - #85738 Demande d'assistance	Normal	Fermés	2 jours		Guillaume AUGAGNEUR	2 jours (gau)	<input type="checkbox"/>
Ralentissement sur poste fermés Infrastructure & Téléphonie - #85267 Demande d'assistance	Normal	Fermés	20 jours		Kevin DE RAMERU	20 jours (kdr)	<input type="checkbox"/>
TR: Test du répondeur automatique fermés Infrastructure & Téléphonie - #84860 Demande d'assistance	Normal	Fermés	16/04/2024 09:45		Arnaud QUIVY	28 jours (direction@photo...)	<input type="checkbox"/>

Below the categories sidebar, there is a 'TRIER PAR' section with a dropdown menu set to 'Mis à jour' and a 'Z → A' button. Below this is a link 'Choisir les colonnes à afficher...'.



LA BASE DE CONNAISSANCE HELPi

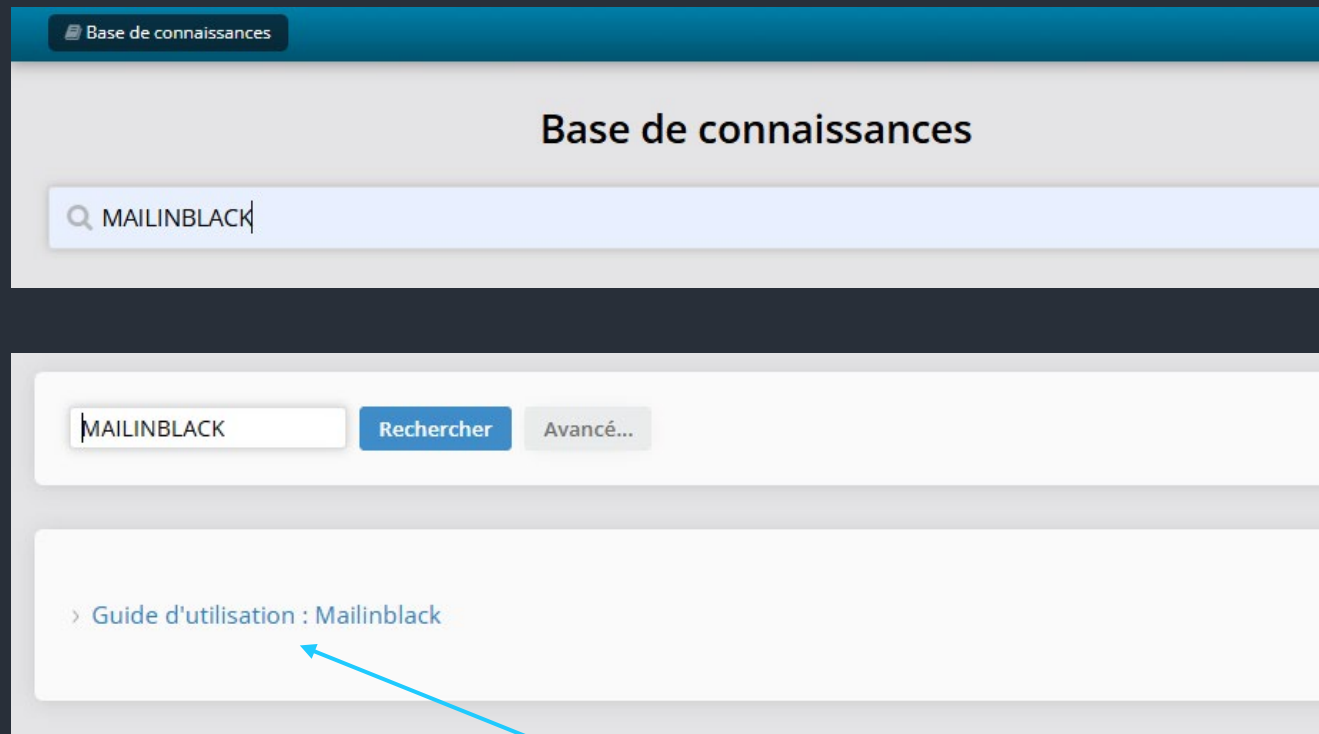
Pour obtenir des réponses anticipées à vos éventuelles demandes, nous mettons à votre disposition une base de connaissances avec un ensemble d'articles détaillés sur différentes thématiques :

- **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



The screenshot displays a web interface for a knowledge base. At the top, a teal header bar contains the text 'Base de connaissances'. Below this, the main content area is titled 'Base de connaissances'. A search bar with a magnifying glass icon contains the text 'MAILINBLACK'. Below the search bar, there is a section with a search input field containing 'MAILINBLACK', a blue 'Rechercher' button, and a grey 'Avancé...' button. Below this section, a result is displayed as a link: '> Guide d'utilisation : Mailinblack'. A blue arrow points from the text 'Cliquer pour ouvrir l'article' below the screenshot to this link.

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

Cliquer ici pour voir tous les articles de la catégorie

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 pour ouvrir l'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

The image shows a screenshot of a knowledge base interface. On the left, a sidebar titled 'Infrastructure & Tél' contains a search bar and a list of categories: 'Base de connaissances', 'Commun', 'Infrastructure & Téléphonie', 'Sage', 'Base de connaissances Finance & Gestion', and 'Base de connaissances Paie & RH'. The 'Base de connaissances client' category is selected. The main content area displays a list of articles under the heading 'Base de connaissance client (3 articles)'. The articles are: 'Actualité : Fin du support Windows 10, que faut-il faire ?' (dated lundi 27 octobre 2025, marked 'nouveaux'), 'Guide d'utilisation : Mailinblack' (dated Mis à jour: lundi 27 octobre 2025, marked 'mis à jour'), and 'Utiliser OneDrive et SharePoint' (dated vendredi 12 septembre 2025). A 'Voir tous' button is at the bottom of the article list. A blue arrow points from this button to the 'S'abonner' button in the bottom right corner of the interface. The bottom right corner also features a button that says 'Pas trouvé de réponse ? Contacter notre support...'.

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