



Le 2 avril 2014

Madame, Monsieur

Afin de mieux gérer les demandes de nos clients, nous avons mis en place une nouvelle procédure en ligne.

Cette solution est très pratique :

- elle vous permet de **suivre toutes vos demandes**, ainsi que l'historique
- elle est accessible à **plusieurs utilisateurs**
- vous êtes informés par email à chaque étape

Bien entendu vos demandes très urgentes seront traitées pas téléphone.

Comment ça marche ?

Vous accédez l'adresse <https://support.les-parents-services.com/>

Vous indiquez votre **identifiant** et votre **mot de passe**. Chaque personne dispose de ses propres accès.

Si vous n'avez pas reçu ces informations, merci d'en faire la demande à vocal@mezcalito.fr

Tableau de bord :

Une fois connecté vous arrivé sur un tableau de bord avec l'onglet Aperçu.



Création d'une demande d'aide

Cliquez sur **Nouvelle demande**, ensuite renseignez les 4 champs et cliquez sur **créer**.
Un email sera envoyé au support ainsi qu'à votre équipe.

Nouvelle demande

Tracker * Anomalie

Sujet * École le mercredi 23/04 à afficher sur LPS

Description

Bonjour,
Il y a école le mercredi 23/04 toute la journée et donc cantine chez nous. Sur le portail, il est impossible pour les parents actuellement de sélectionner ce jour.
Est-ce possible de l'ajouter ainsi que les autres mercredi : 23/04; 28/05; 11/06
merci

Statut * Nouveau

Priorité * Normal

Assigné à

Début 2014-04-02

Echéance

Temps estimé Heures

% réalisé 0 %

Fichiers Sélect. fichiers Aucun fichier choisi (Taille maximale: 5 Mo)

Créer Créer et continuer Prévisualisation

Suivi :

A chaque mise à jour (questions, problème solutionné..), vous recevrez un email automatique.

Pour répondre à toute demande, il faut se connecter sur <https://support.les-parents-services.com/>

Formats disponibles : [Atom](#) | [CSV](#) | [PDF](#)

Images / Copies d'écran

Certaines de vos demandes pourront nécessiter d'envoyer des copies d'écran.

Plusieurs solutions sont possibles :

- Vous copiez l'écran en utilisant la touche IMPECR de votre clavier
- Dans votre logiciel (Word, Excel..) vous collez.
- Vous sauvegardez le fichier, en lui attribuant par exemple un nom et une date. Exemple varces02042014.doc

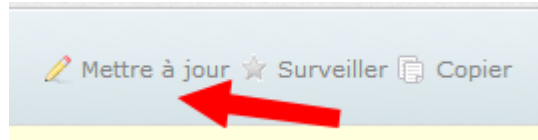
Ensuite vous allez sur le support et déposez votre fichier.

Soumettre **Prévisualisation**

Vous pouvez aussi déposer des fichiers image (jpg, gif..), des fichiers de toute sorte (pdf, excel..).

Mettez à jour une tâche déjà créé (complétez votre demande) :

Si vous avez de nouvelles informations sur une tâche déjà créée sur le support, vous pouvez mettre à jour cette tâche en l'ouvrant et en cliquant sur mettre à jour.



Notre équipe est à votre disposition pour toute question.

Cordialement.

Hassen TEMILI

Plus d'information sur les copies d'écran

<http://www.commentcamarche.net/faq/10230-quelle-touche-utiliser-pour-faire-une-copie-d-ecran-au-clavier#2-verifier-le-fonctionnement>