



# Comment créer un ticket au support

En informatique, un ticket est une demande d'assistance.

Vous pouvez demander une assistance pour les applications suivantes :

- Office 365, FDME, Gesthand, Gesthand extractions, IHAND Arbitrage

Connectez  
vous au lien

<https://support.ffhandball.org/>

## FFHandball - Support applicatif national

Bienvenue sur le site de gestion des demandes de support applicatif de la FFHandball.  
Vous pouvez effectuer une demande d'assistance sur les outils et solutions suivants :

- **GESTHAND (tout module)**
- **GESTHAND Extractions**
- **Outil de NDF (FFHANDBALL pour l'instant)**
- **MICROSOFT OFFICE 365 (Outlook, One Drive, Forms...)**
- **iHAND Arbitrage**
- **FDME (Feuille de match électronique)**
- **TEAMS : Outil de Gestion Collaborative/Visio/Audio Conférence**
- **ZOOM : Outil de Visio/Audio Conférence**
- **ORION ERP**
- **PLAN DE REPRISE**

**GESTHAND** : Géré par les référents GESTHAND de chaque ligue en premier lieu

**NDF** : Géré par le service comptable de la FFHANDBALL

**iHAND ARBITRAGE** : Géré par un de nos bénévoles de la DSI FFHANDBALL (L.Dussaussois)

**FDME** : Géré par un de nos bénévoles de la DSI FFHANDBALL (S.Carette)

**ORION ERP** : Géré par différents acteurs de la FFHANDBALL et des ligues

A chaque demande est assigné un numéro de référence qui vous permet de suivre son évolution et d'interagir avec le support. Toutes vos demandes sont archivées et accessibles N'oubliez pas de bien compléter votre demande :

Sujet de la demande

Informations indispensables : Identifiants, Menus,...

Explications : copies d'écran, cheminement pour reproduire le dysfonctionnement, Copie du message d'erreur...

**Plus la demande sera complète, plus elle sera traitée efficacement.**

**N'oubliez pas de consulter notre chaîne vidéo de formation dédiée à OFFICE 365 :**

**Chaîne vidéo : "FORMATION 365"**


*La DSI de la FFHANDBALL*

# CREATION D'UN TICKET

Recherche dans notre base de connaissances RECHERCHER

## Nouveau ticket

Veuillez fournir autant de détails que possible afin que nous puissions vous aider au mieux. Pour mettre à jour un ticket déjà soumis, veuillez vous connecter.

 NOUVEAU TICKET

## Vérifier le statut d'un ticket

Nous fournissons des archives et l'historique de toutes vos demandes d'assistance actuelles et passées, avec réponses.

 VÉRIFIER LE STATUT D'UN TICKET

Nouveau ticket (la connexion à votre compte se fera à la prochaine étape)

Ou archives des demandes précédentes

## Connectez-vous à FFHANDBALL - Support Applicatif Fédéral

Afin de pouvoir vous apporter le support adéquat sur les différents outils et solutions déployées par la FFHANDBALL à l'ensemble de ses structures, nous vous encourageons fortement à ouvrir un compte.

*Amicalement*

*FFHANDBALL - Support Applicatif Fédéral*

### Connexion

Courriel ou nom d'utilisateur

Mot de passe

 CONNEXION

Je suis un Technicien — [Connectez-vous ici](#)

Non enregistré ? [Créer un compte](#)

Si c'est la première fois que vous nous contactez ou si vous avez perdu le numéro du ticket, veuillez [ouvrir un nouveau ticket](#)

Connectez vous ou créez un compte



## Enregistrement d'un compte

Utilisez les formulaires ci-dessous pour créer ou mettre à jour les informations dont nous disposons pour votre compte

### Informations du contact

Adresse Mail

Prénom NOM

Structure du Contact

Nom Structure du Contact

Téléphone

 Ext: 

### Paramètres

Fuseau horaire:

### Informations d'accès

Créer un mot de passe:

Confirmer le nouveau mot de passe:

1-Utilisez votre mail @ffhandball.net

2- Entrez toutes les infos demandées

3- Créez votre mot de passe

## Enregistrement d'un compte

Utilisez les formulaires ci-dessous pour créer ou mettre à jour les informations dont nous disposons pour votre compte

### Informations du contact

Adresse Mail

6000000.cdegorce@ffhandball.net

Prénom NOM

Corinne DEGORCE

Structure du Contact

6000000

Nom Structure du Contact

Ligue Nouvelle-Aquitaine

Téléphone

05 16 53 01 58

Ext:

Paramètres

Fuseau horaire:

Europe / Paris

Informations d'accès

Créer un mot de passe:

.....

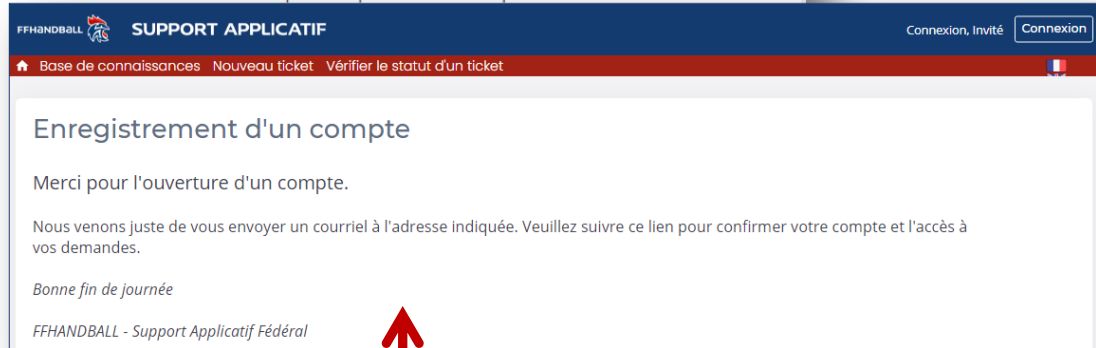
Confirmer le nouveau mot de passe:

.....

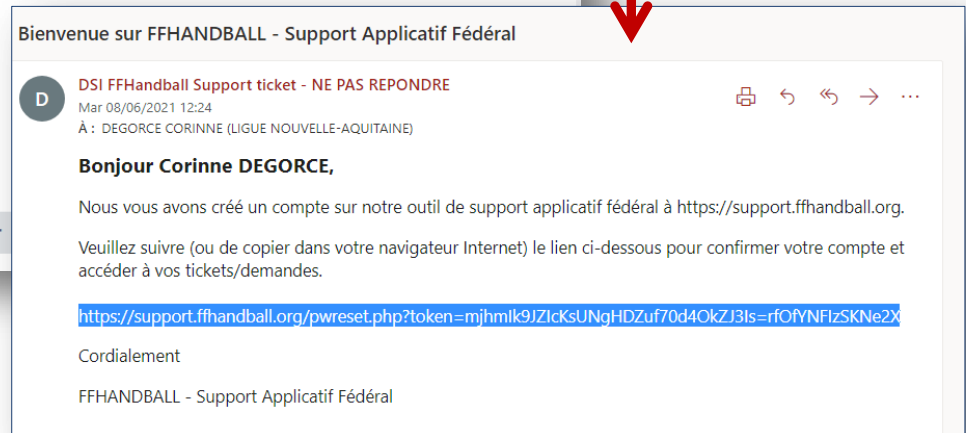
S'inscrire


Annuler


08/06/2021



Une fois votre compte créé, vous devez confirmer votre inscription avec le lien envoyé sur votre boîte mail.



FFHANDBALL  **SUPPORT APPLICATIF** Corinne DEGORCE Profil Tickets (0) [Se déconnecter](#)

[Base de connaissances](#) [Nouveau ticket](#) Tickets (0) 

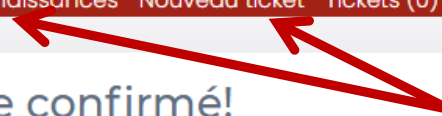
## Compte confirmé!


Merci pour la création d'un compte.


Vous avez confirmé votre courriel et activé votre compte. Vous pouvez désormais accéder à l'outil de support applicatif fédéral et à vos demandes .

*FFHANDBALL - Support Applicatif Fédéral*

Cliquez sur Nouveau Ticket ou vérifiez dans la « base de connaissances » si votre question s'y trouve.



FFHANDBALL  **SUPPORT APPLICATIF** Corinne DEGORCE Profil Tickets (0) [Se déconnecter](#)

[Base de connaissances](#) [Nouveau ticket](#) Tickets (0) 

## Nouveau ticket

Veuillez remplir le formulaire ci-dessous pour ouvrir un nouveau ticket.

Email 6000000.cdegorce@ffhandball.net  
Client Corinne DEGORCE

Rubrique d'aide

Choisissez une rubrique d'aide

— Sélectionnez une rubrique d'aide—

— Sélectionnez une rubrique d'aide—

CREATION/MODIF.MAIL ffhandball


DIVERS - Demande Assistance

FDME - Assistance

GESTHAND - Demande Assistance

GESTHAND EXTRACTION - Assistance

[Créer](#) [Réinitialiser](#) [Annuler](#)



FFHÅNDBÅLL SUPPORT APPLICATIF Corinne DEGORCE Profil Tickets (0) Se déconnecter

Base de connaissances Nouveau ticket Tickets (0)

## Nouveau ticket

Veillez remplir le formulaire ci-dessous pour ouvrir un nouveau ticket.

Email 6000000.cdegorce@ffhandball.net  
Client Corinne DEGORCE

Rubrique d'aide  
GESTHAND - Demande Assistance

### Support Utilisateurs - GESTHAND

Ligue de rattachement \*  
NOUVELLE AQUITAINE

Module GestHand \*  
INDIVIDUS

Sous-module Gesthand

Détails du ticket  
Veillez décrire votre problème

Structure Concernée \*

Détail de la demande \*

Donnez le plus d'information possible sur le problème rencontré ou la question posée : logiciel utilisé, utilisateur, copie écran, message erreur... > Plus vous donnez d'information, plus votre demande sera traitée efficacement et rapidement

Déposez les fichiers ici ou [ajoutez-les depuis votre ordinateur](#)

**Créer** Réinitialiser Annuler

Entrez toutes les infos demandées, décrivez précisément votre demande, joignez des copies d'écran si nécessaire.

N'oubliez pas de cliquer sur « créer »



Vous recevez immédiatement un mail qui vous informe que le ticket a été créé.  
Gardez bien ce mail, il vous permettra de suivre la progression de votre demande.

### Support applicatif FFHANDBALL : Votre demande [#GH-21336] a été créée



DSI FFHandball Support ticket - NE PAS REpondre

Mar 08/06/2021 12:36

À : DEGORCE CORINNE (LIGUE NOUVELLE-AQUITAINE)



**Bonjour Corinne,**

Merci d'avoir sollicité le support applicatif de la FFHANDBALL.

Votre demande : #GH-21336 a été enregistrée et attribuée à l'équipe support correspondante.

Cette dernière reviendra vers vous dans les plus brefs délais.

[Vous pouvez voir la progression de ce ticket en ligne](#)

Votre équipe FFHANDBALL - Support Applicatif Fédéral

Puis, vous recevrez un mail lorsque le support aura répondu à votre question. Vous pourrez y répondre en cliquant sur le lien présent dans le premier mail.