



Guide Utilisateur Nouveau Portail Client

2026



Un portail repensé pour vous

Sincrone IT fait évoluer son portail client afin d'offrir **une gestion plus fluide et performante** de l'ensemble de votre parcours.

Ce nouvel outil améliore **la centralisation et la circulation de vos données** pour une expérience plus simple, plus rapide et plus intuitive.



Notre mission

Vous apporter un support technique à 360°
pour répondre à l'ensemble de vos demandes



**Communications
unifiées**



Opérateurs



**Réseaux, Wifi,
Sécurité**



Solutions IT

Le principe

Accès personnels

Vous disposez d'identifiants personnels et d'un accès à votre compte sur une interface dédiée.



Ouverture de ticket

Ouvrez un ticket suivant la solution concernée et la nature de votre demande.



Suivi des tickets

Consultez vos tickets, les actions réalisées et échangez avec notre centre de service clients.



Historique des tickets

Accédez à L'ensemble de vos tickets clôturés.

Votre espace

<https://portail-sincrone-it.artis.fr/>



- Des identifiants uniques
- Votre outil de ticket en accès permanent



Sommaire

1. Votre 1^{ère} connexion
2. Se connecter au portail
3. Ecran d'accueil
4. Ouvrir un ticket
5. Consulter vos tickets en cours
6. Répondre au ticket
7. Consulter les tickets clôturés
8. Rouvrir un ticket
9. Répondre au questionnaire de satisfaction

1. Votre 1^{ère} connexion

© 2026 - Espace client

Cliquez sur

Votre adresse mail



Puis suivre les instructions
reçues par email

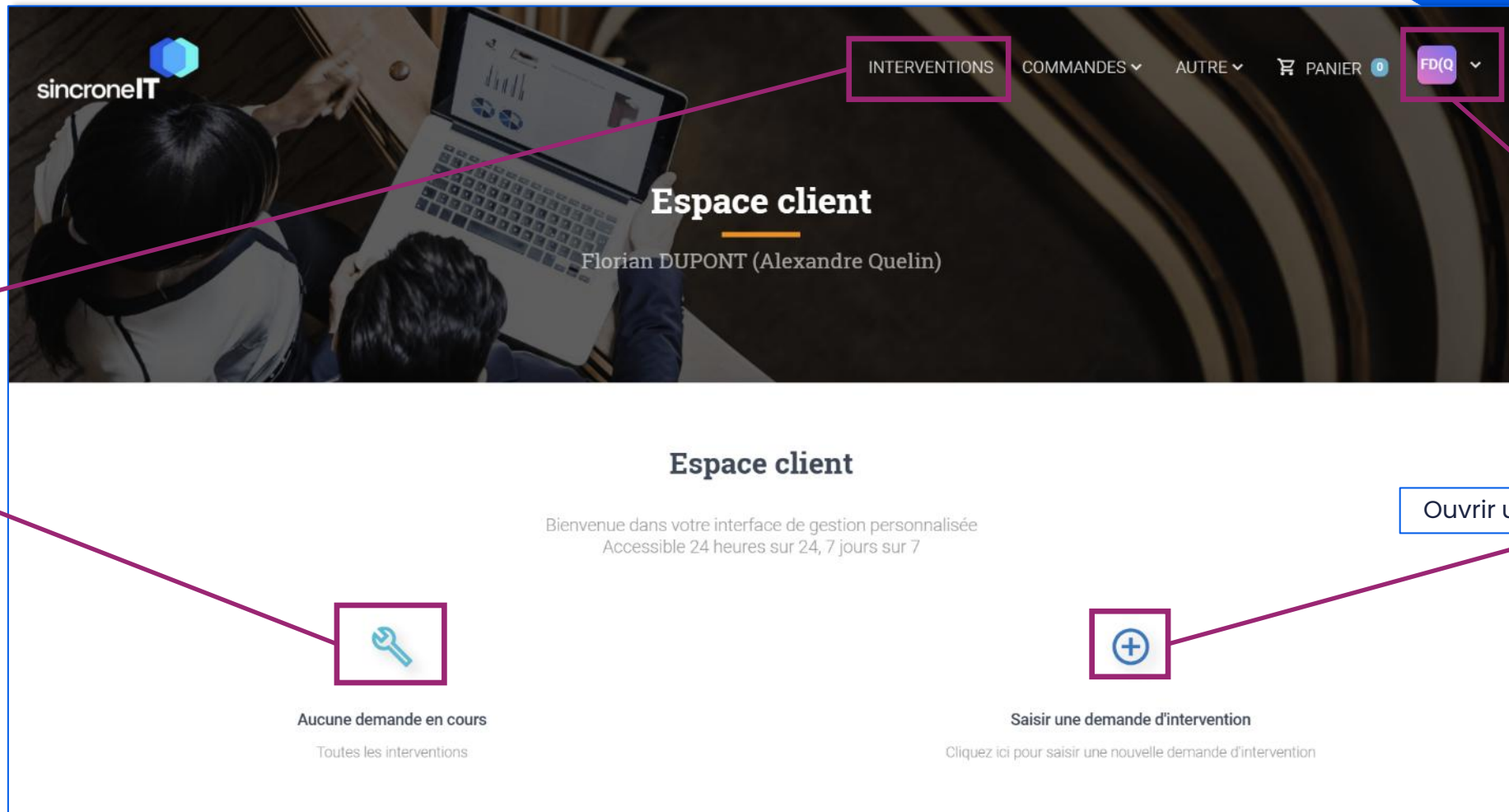
EN CAS DE MESSAGE D'ERREUR, CONTACTEZ-NOUS AU : 04 76 29 18 40

2. Se connecter au portail

The image shows a login interface for 'sincroneIT'. At the top, the logo 'sincroneIT' is displayed. Below it is a blue button labeled 'Espace client'. The main form contains three input fields: 'Identifiant' (with a person icon) and 'Mot de passe' (with a lock icon). A callout box labeled 'Votre adresse mail' points to the 'Identifiant' field. Another callout box labeled 'Votre mot de passe' points to the 'Mot de passe' field. Below the fields is a blue 'ENTRER' button. At the bottom of the form, there is a link 'Mot de passe oublié ?' and a copyright notice '© 2026 - Espace client'.

EN CAS DE MESSAGE D'ERREUR, CONTACTEZ-NOUS AU : 04 76 29 18 40

3. Ecran d'accueil



Vos tickets en cours de traitement

Votre compte

Ouvrir un nouveau ticket

Aucune demande en cours
Toutes les interventions

Saisir une demande d'intervention
Cliquez ici pour saisir une nouvelle demande d'intervention

4. Ouvrir un ticket

Espace client

Bienvenue dans votre interface de gestion personnalisée
Accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7



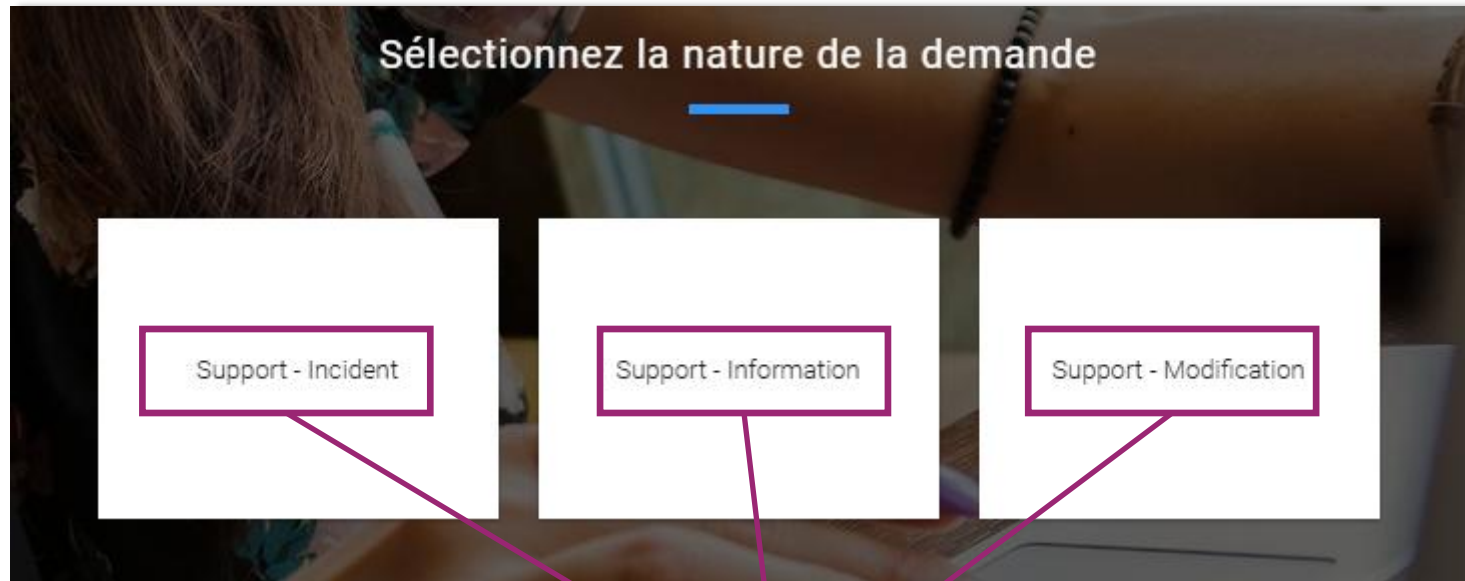
Aucune demande en cours
Toutes les interventions



Saisir une demande d'intervention
Cliquez ici pour saisir une nouvelle demande d'intervention

Ouvrir un nouveau ticket

4. Ouvrir un ticket



Quelle est la nature de votre demande ?

- Incident ?
- Information ?
- Modification ?

4. Ouvrir un ticket

Sélectionnez le site d'intervention

 ARTIS FORMATION AVENUE JULES VERNE HAMEAU DES GREZILLIERES 44230 ST SEBASTIEN SUR LOIRE - FRANCE	 Site Grenoble 1 BOULEVARD AGUTTE SEMBAT 38000 GRENOBLE - FRANCE
--	--

Si votre entreprise est sur plusieurs sites,
sélectionnez le site dont vous dépendez

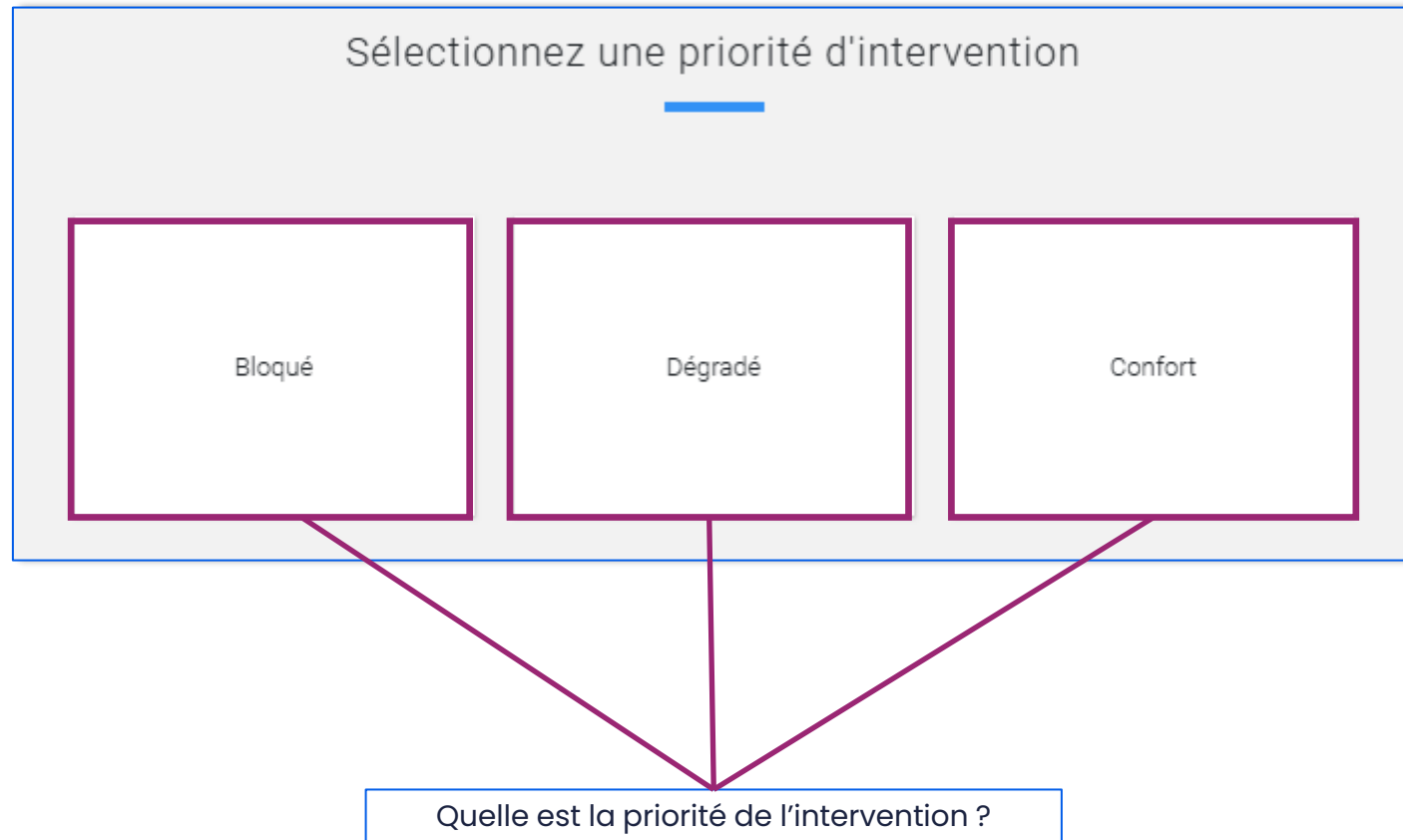
4. Ouvrir un ticket

Sélectionnez un bien

 GEN-CU-AVA-IPO-000779 AVAYA IP OFFICE	 GEN-OP-LIEN-000779 Lien(s) opérateur	 GEN-RE-RES-000779 Réseau	 Sans bien Saisir une demande sur site
---	--	--	---

Sélectionnez le service technologique concerné qui dépend de votre contrat

4. Ouvrir un ticket



4. Ouvrir un ticket

Détail de la demande

Objet de votre demande

Code erreur/panne

Objet de votre demande

Détails de votre demande

Détail de la demande *

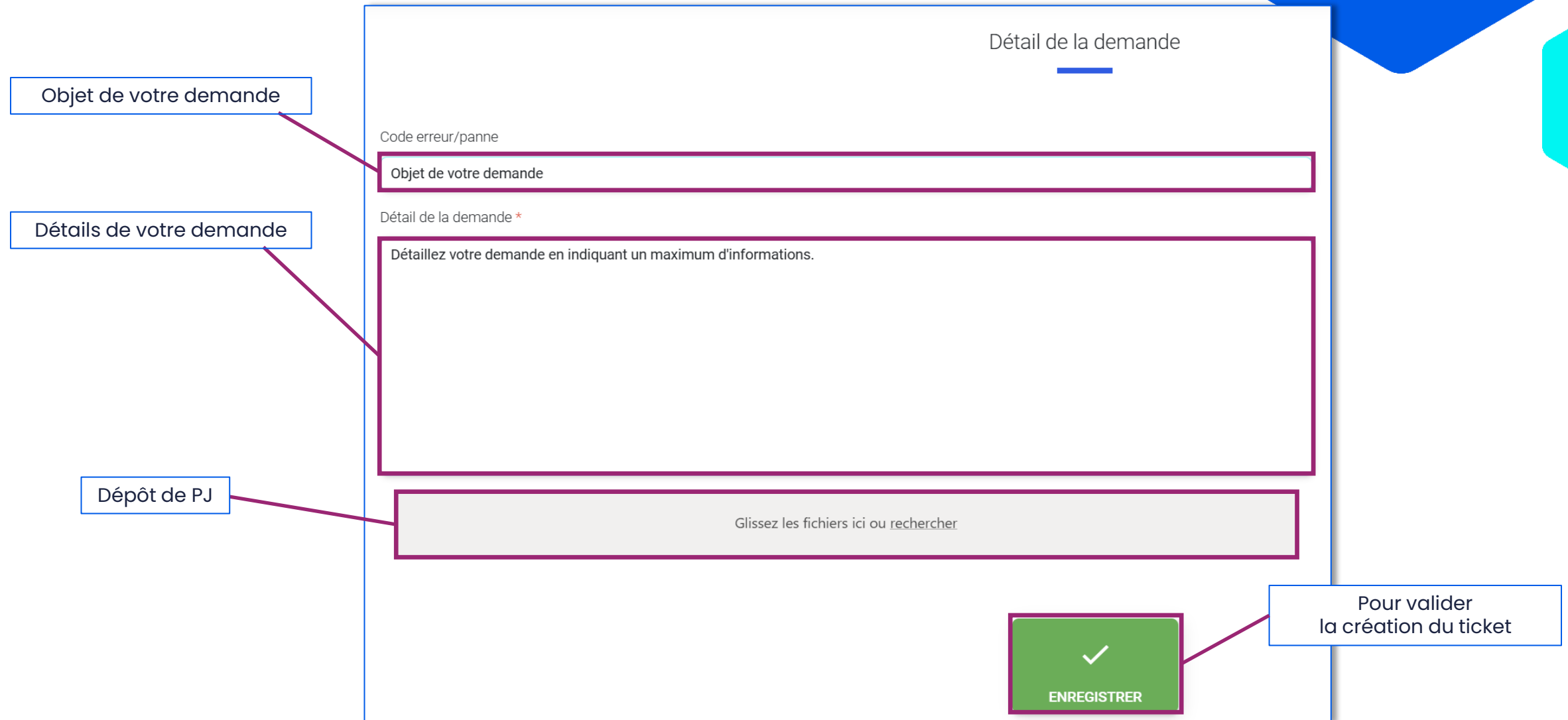
Détaillez votre demande en indiquant un maximum d'informations.

Dépôt de PJ

Glissez les fichiers ici ou [rechercher](#)

ENREGISTRER

Pour valider la création du ticket

The image shows a web form for creating a ticket. The form is titled "Détail de la demande" and is enclosed in a blue border. It contains several input fields and a submit button. Callout boxes with red lines pointing to specific elements are located on the left and right sides of the form. The callouts are: "Objet de votre demande" pointing to the first text input field; "Détails de votre demande" pointing to the large text area; "Dépôt de PJ" pointing to the file upload area; and "Pour valider la création du ticket" pointing to the green "ENREGISTRER" button. The form itself has a light gray background and a white border. The text "Code erreur/panne" is above the first input field. The text "Détail de la demande *" is above the large text area. The text "Glissez les fichiers ici ou rechercher" is in the file upload area. The button "ENREGISTRER" has a white checkmark icon above the text.

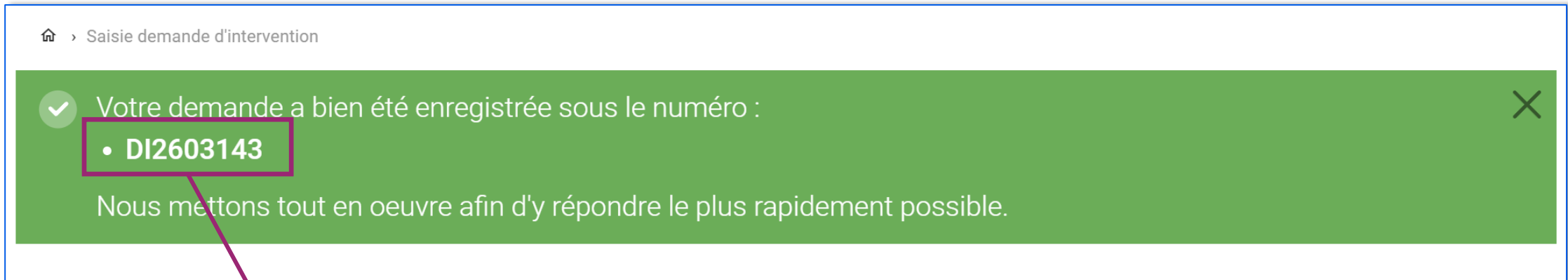
4. Ouvrir un ticket

🏠 > Saisie demande d'intervention

✓ Votre demande a bien été enregistrée sous le numéro :

- **DI2603143**

Nous mettons tout en oeuvre afin d'y répondre le plus rapidement possible.



Numéro de votre demande

5. Consulter vos tickets en cours

The screenshot displays the 'Demandes d'intervention' page on the sincronelIT website. The navigation bar includes 'INTERVENTIONS', 'COMMANDES', 'AUTRE', 'PANIER', and 'FD(Q)'. The main heading is 'Demandes d'intervention'. Below the heading, there is a breadcrumb 'Liste des interventions' and a table of intervention requests. A callout box labeled 'N° du ticket' points to the ticket number 'DI2603143' in the table. The table has columns for 'N°', 'DATE', 'SITE', 'BIEN', 'DÉTAIL', and 'DEMANDEUR'. The first row shows a ticket number 'DI2603143', date '31 mars 2026', site 'Site Grenoble', and a status 'En cours'. To the right of the table, there is a search bar, a filter section with options to 'Afficher les demandes en cours', 'Afficher les demandes à clôturer', and 'Afficher les demandes clôturées', and a button 'DÉCLANCHER UNE INTERVENTION'.

N°	DATE	SITE	BIEN	DÉTAIL	DEMANDEUR
DI2603143	31 mars 2026 En cours	Site Grenoble		Code erreur/panne : Objet de votre demande Détaillez votre demande en indiquant un maximum d'informations.	FD

Tous les tickets en cours sont accessibles pour consultation et mise à jour

5. Consulter vos tickets en cours

Demande d'intervention n° DI2603143
Enregistrée le mardi 31 mars 2026 09:13 par Florian DUPONT
En cours

🏠 > Interventions > Détail DIT

Détails de votre demande (pointing to DÉTAIL)

- DÉTAIL** (document icon)
- INTERVENTIONS 1** (stack of papers icon)
- PIÈCES JOINTES 1** (paperclip icon)
- ECHANGES 3** (speech bubble icon)

CONTACTEZ-NOUS (envelope icon)

Nous répondre
Nous contacter (pointing to CONTACTEZ-NOUS)

Ne porte pas sur un bien
Site Grenoble
1 BOULEVARD AGUTTE SIMBAT
38000 GRENOBLE - FRANCE

Les PJ (pointing to PIÈCES JOINTES)

Nos échanges (pointing to ECHANGES)

Florian DUPONT
Personne à contacter
Mail : toto@toto.fr


Nature
Support - Incident

Détail
Code erreur/panne : Objet de votre demande
Détaillez votre demande en indiquant un maximum d'informations.

6. Répondre au ticket

🏠 > Interventions > Détail DIT

DÉTAIL INTERVENTIONS **1** ECHANGES **2** **CONTACTEZ-NOUS**

 **Ne porte pas sur un bien**
Site Grenoble
1 BOULEVARD AGUTTE SEMBAT
38000 GRENOBLE - FRANCE

FD
Florian DUPONT
Personne à contacter
Mail : toto@toto.fr

Nature
Support - Incident

Détail
Code erreur/panne : Objet de votre demande
Détaillez votre demande en indiquant un maximum d'informations.

Pour nous répondre ou ajouter une requête

6. Répondre au ticket

Saisir le sujet de la réponse

🏠 > Interventions > Détail DIT > Contact

Thème *
Suivi d'une intervention

Sujet
Envoi de la PJ + informations complémentaires

Numéro de demande *
DI2603143

Afin de faciliter et d'accélérer nos recherches, merci de renseigner votre numéro de demande d'intervention.

Type message *
Information

Commentaire *
Voici les informations complémentaires

Glissez les fichiers ici ou rechercher

Sync DECT Overview.pdf 209 KB Envoi terminé Cliquez pour supprimer

ENVOYER

Saisir votre réponse

Vous pouvez ajouter une PJ

Pour envoyer votre demande

7. Consulter les tickets clôturés

Demandes d'intervention

🏠 > Liste des interventions

N°	DATE	SITE	BIEN	DÉTAIL	DEMANDEUR
DI2603143	31 mars 2026 Clôturée	Site Grenoble		Code erreur/panne : Objet de votre demande Détaillez votre demande en indiquant un maximum d'informations.	FD

DÉCLENCHER UNE INTERVENTION

Recherche

Filter

- Afficher les demandes en cours
- Afficher les demandes à clôturer
- Afficher les demandes clôturées

Sélectionner tous les filtres

8. Rouvrir un ticket

Demandes d'intervention

🏠 > Liste des interventions

N°	DATE	SITE	BIEN	DÉTAIL	DEMANDEUR
DI2603143	31 mars 2026 Clôturée	Site Grenoble		Code erreur/panne : Objet de votre demande Détaillez votre demande en indiquant un maximum d'informations.	FD

DÉCLENCHER UNE INTERVENTION

Recherche

Filter

- Afficher les demandes en cours
- Afficher les demandes à clôturer
- Afficher les demandes clôturées

Sélectionner le ticket clôturé

Sélectionner tous les filtres

8. Rouvrir un ticket

Demande d'intervention n° DI2603143
Enregistrée le mardi 31 mars 2026 09:13 par Florian DUPONT
Clôturée

Interventions > Détail DIT

DÉTAIL INTERVENTIONS **1** PIÈCES JOINTES **1** ECHANGES **3**

Ne porte pas sur un bien
Site Grenoble
1 BOULEVARD AGUTTE SEMBAT
38000 GRENOBLE - FRANCE

FD
Florian DUPONT
Personne à contacter
Mail : toto@toto.fr

IMPRIMER
QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION
ROUVRIRE LA DEMANDE
CONTACTEZ-NOUS

Nature
Support - Incident

Détail
Code erreur/panne : Objet de votre demande.
Détaillez votre demande en indiquant un maximum d'informations.

Sélectionner

9. Répondre au questionnaire de satisfaction

Demande d'intervention n° DI2603143
Enregistrée le mardi 31 mars 2026 09:13 par Florian DUPONT
Clôturée

Interventions > Détail DIT

DÉTAIL INTERVENTIONS 1 PIÈCES JOINTES 1 ECHANGES 3

Ne porte pas sur un bien
Site Grenoble
1 BOULEVARD AGUTTE SEMBAT
38000 GRENOBLE - FRANCE

Nature
Support - Incident

Détail
Code erreur/panne : Objet de votre demande
Détaillez votre demande en indiquant un maximum d'informations.

FD
Florian DUPONT
Personne à contacter
Mail : toto@toto.fr

IMPRIMER
QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION
ROUVRIRE LA DEMANDE
CONTACTEZ-NOUS

Sélectionner

9. Répondre au questionnaire de satisfaction

En prenant quelques secondes pour partager votre expérience, vous contribuez directement à **l'évolution de notre support** et à la construction d'une relation de confiance durable.

Interventions > Détail DIT > Enquête de satisfaction

Evaluation générale

Pas du tout satisfait ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Très satisfait

Questionnaire

Délai de prise en compte de votre demande

1 - Plutôt insatisfait

2 - Moyennement satisfait

3 - Plutôt satisfait

4 - Très satisfait

Compréhension de votre demande par l'équipe support

1 - Plutôt insatisfait

2 - Moyennement satisfait

3 - Plutôt satisfait

4 - Très satisfait

Qualité de la solution apportée

1 - Plutôt insatisfait

2 - Moyennement satisfait

3 - Plutôt satisfait

4 - Très satisfait

Délai de traitement de votre demande jusqu'à la résolution

1 - Plutôt insatisfait

2 - Moyennement satisfait

3 - Plutôt satisfait

4 - Très satisfait

Commentaires

Contactez le centre de service clients

04 76 29 18 40

support@sincrone-it.fr

<https://portail-sincrone-it.artis.fr/>



GRENOBLE – LYON – AIX-LES-BAINS – SAINT-ÉTIENNE
NANTES – PARIS – AIX-EN-PROVENCE

Filiale du  **SINCRONE**
GROUPE