



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**MON
COMPTE
FORMATION**

SI CPF

Octobre
2021



GUIDE ACCROCHAGE CERTIFICATEURS

Aide à la création d'un ticket d'assistance sur l'outil de ticketing des certificateurs et responsables de diplômes



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*




SUIVI DES VERSIONS

Version	Date	Modifications
V1	12/10/2021	Création du document

ETAPES A SUIVRE POUR CREER UN TICKET :

- 1) Accédez au formulaire d'assistance aux certificateurs et responsables de diplômes à la page suivante : <https://www.support.moncompteformation.gouv.fr/projects/CERTIF>
- 2) Connectez-vous à l'aide des identifiants qui vous ont été transmis

Bienvenue dans Ticketing MCF

 Vous devez vous connecter pour accéder à cette page.
Si vous pensez que ce message est faux, Veuillez contacter vos administrateurs Jira.

Nom d'utilisateur


Mot de passe

Retenir ma connexion sur cet ordinateur

- 3) Cliquez sur le bouton « Connexion » :

Connexion


- 4) Sélectionnez « Demande de support »


 Ticketing Mon compte for...
ACCROCHAGE DES CERTIFICATEURS

Bienvenue sur le centre de support de l'accrochage des certificateurs. Nous vous invitons à choisir le ticket concernant votre demande. Pour plus d'informations, accédez au portail d'information des responsables de diplômes et certifications (PIRDC) : <https://certificateurs.moncompteformation.gouv.fr/espace-public/>

Besoin d'aide? Recherche par mots-clés

Recherche

 Incident

 [Demande de support](#)



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité



5) Sélectionnez l'activité « Accrochage des certificateurs »

Quelle est l'activité impactée ?

Accrochage des certificateurs

6) Donnez un titre/objet à votre demande


Pouvez-vous me synthétiser votre question ?

7) Formulez votre problématique en donnant le maximum de précisions mais en veillant à ne pas communiquer de données à caractère personnel

Pouvez-vous m'expliquer votre question avec le maximum de détails ? (sans données à caractère personnel)

8) Transmettez des pièces jointes (si nécessaire) afin de compléter votre demande. Attention, ne transmettez pas de données à caractère personnel ! (Ce champ est facultatif).

Pouvez-vous nous fournir des éléments visuels tel que des captures d'écrans ? (sans données à caractère personnel) (facultatif)

 Glisser-déposer des fichiers, coller des captures d'écran ou parcourir



- 9) Si votre demande nécessite de nous transmettre des données à caractère personnel, veuillez envoyer ces données à caractère personnel à l'adresse support.certificateurs@caissedesdepots.fr. (Ce champ est facultatif).

Si votre demande implique nécessairement le partage de données à caractère personnel (DCP), merci d'envoyer un mail à l'adresse support.certificateurs@caissedesdepots.fr avec les DCP, (facultatif)

- 10) Qualifiez la sévérité de votre demande (laissée à votre jugement) en sélectionnant dans le menu déroulant :

Comment qualifieriez-vous la sévérité de votre demande ?

Mineur

Critique
Sévère
Impactant
Mineur

- 11) Qualifiez l'urgence de votre demande (laissée à votre jugement) en sélectionnant dans le menu déroulant :

Comment qualifieriez-vous l'urgence de votre demande ?

Relative

Immédiate
Importante
Planifiée
Relative



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

MON
COMPTE
FORMATION

12) Si vous avez déjà ouvert un ticket, veuillez indiquer les informations relatives à ce précédent ticket. *(Ce champ est facultatif).*

Information de Suivi du ticket *(facultatif)*

13) Cliquez sur « Créer » :

Créer

14) Votre ticket est créé et sera traité par nos équipes dans les plus brefs délais !

