

Comment puis-je enregistrer mon écran pour un ticket d'assistance ?

Dans la résolution de problèmes complexes de connexion, il est parfois nécessaire que nos agents obtiennent des informations complémentaires de votre part dans le but de cibler précisément le problème. Un screencast (capture d'écran vidéo) qui montre le problème est un excellent moyen de fournir des informations complémentaires.

La Service Clientèle de Fon dispose d'une nouvelle fonctionnalité qui permet d'intégrer un screencast dans le ticket. Cette fonctionnalité permet au client de partager ce qu'il voit sur son écran et de le joindre à son ticket.

Veillez svp remarquer que vous devez être connecté et authentifié sur le réseau Fon et avoir une session active afin d'utiliser le screencast.

C'est très simple à utiliser. Il vous faut seulement suivre les pas suivants:

1) Cliquez sur le lien "Record screencast" (Enregistrer screencast), au-dessous du lien "Attach file" (Joindre un fichier), dans le formulaire du nouveau ticket ou dans le ticket existant.

Submit a request

Subject *

Description *
Please enter the details of your request. A member of our support staff will respond as soon as possible.

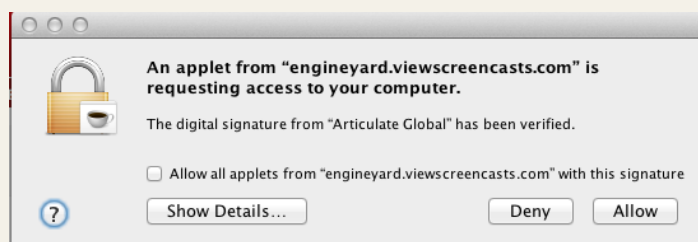
Network *
Select the network powered by Fon, related to your request

Language *
Select the language of your support request.

Attachment(s)
[Attach file >](#)

Screencast(s)
[Record screencast >](#)

2) Une boîte de dialogue apparaît vous avertissant qu'un applet tente d'accéder à votre ordinateur. Cliquez sur "Allow" (Autoriser) pour lancer le programme d'enregistrement.

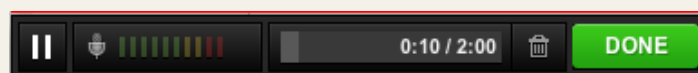


3) Faites glisser le cadre gris "How to record" (Comment enregistrer) sur la zone de la page que vous souhaitez enregistrer. Déplacez et ajustez la taille du cadre si besoin.



4) Enregistrez en cliquant sur le bouton rouge en bas à gauche du cadre; un compte à rebours de trois secondes apparaît avant que l'enregistrement ne commence.

5) Une fois l'enregistrement terminé, cliquez sur le bouton vert "DONE" (TERMINÉ).



6) Vous pouvez prévisualiser, annuler, ou joindre votre vidéo au ticket (cliquez sur "Upload"). Une fois joint, vous-même et l'équipe d'Assistance de Fon pourrez la visualiser.

Important:

- Une fois que vous aurez téléchargé et joint votre vidéo (cliquez sur "Submit"), vous ne pourrez plus la supprimer.

- Nous vous recommandons de visualiser la vidéo avant de la télécharger pour vous assurer qu'il n'y figure aucune information confidentielle, soit vidéo soit audio.
- Seuls les utilisateurs ayant accès aux tickets (agents du Service Clientèle de Fon) pourront accéder à votre vidéo.
 - Soyez prudent au moment de renvoyer le courrier électronique généré automatiquement par le système car il contient également le lien de votre vidéo.
- L'audio sera également enregistré sauf si vous coupez le son. Vous avez la possibilité d'activer ou désactiver cette option en cliquant sur l'icône du microphone.
- La durée des enregistrements vidéo est limitée à deux minutes. Vous pouvez utiliser le bouton de pause lors de l'enregistrement.