

ASSISTANCE

CONTACTEZ-NOUS EN QUELQUES CLICS

1 Repérez et qualifiez le défaut de fonctionnement sur site

- Lancer le scan Bluetooth® sur site pour visualiser vos points.
- Un picto apparaît avec une anomalie sur un point 
- Testez son fonctionnement avec l'onglet «Actions» : allumage, extinction...
- Consultez l'historique des 15 derniers jours pour voir si l'anomalie est récurrente.
- Lancer une demande d'assistance en cliquant sur le bouton casque.

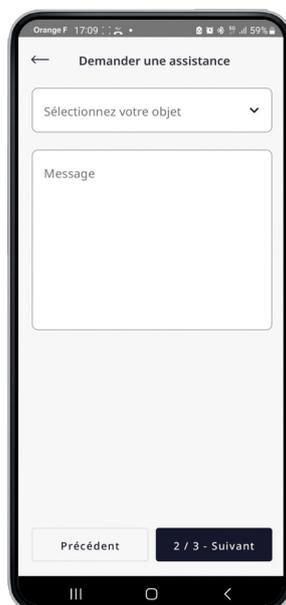
2 Envoyer une demande d'assistance en quelques clics



- Le formulaire possède 3 étapes pour une demande rapide et qualifiée
- Etape 1 : Vos coordonnées
 - ➔ Elles sont pré-remplies avec les informations précédemment renseignées mais vous pouvez également les modifier si une autre personne est en charge d'être en contact avec notre service SAV.
 - ➔ Vous avez la possibilité de choisir par quel canal nous vous recontacterons.
- Etape 2 : Le message
 - ➔ Une liste d'objets est disponible pour rapidement qualifier la demande.
- Etape 3 : Les pièces jointes
 - ➔ L'historique des 2 dernières années est mis en pièce jointe automatiquement.
 - ➔ Vous pouvez également ajouter des photos du lampadaire (*nous vous conseillons de fournir une photo du module solaire avec l'orientation sud en fond pour l'hémisphère nord (et nord pour l'hémisphère sud)*).

BON A SAVOIR :

Vous pouvez également faire une demande d'assistance en hors connexion, via l'accueil.



3 Notre service support interne vous recontacte

- Une prise de contact est assurée sous 48h ouvrés.
- Le support vous aidera à dépanner le point lumineux selon le défaut remonté.

➔ La prise en charge est plus rapide et plus efficace grâce à votre demande qualifiée en amont.