

Horaires d'ouvertures du Service Desk

Le service Desk est ouvert pendant les heures durant les heures fonctionnelles de grande bretagne (Lun -Ven 8h-17h) pour tout dysfonctionnement. Vous devriez pouvoir nous contacter en dehors de ces dites heures uniquement en cas de système interrompu ou de non-possibilité de servir un client.

Pour les incidents non urgent intervenant en dehors des heures d'ouvertures du bureau, veuillez nous transmettre l'incident par email, nous le traiterons le jour suivant.

Quand contacter le Service Desk

Notre but est de résoudre tous vos incidents liés à l'IT dans les plus brefs délais. Veuillez s'il vous plait vous rapprocher du Service Desk au plus tôt. Merci de consulter la section « comment faire » mis à disposition par le service desk, qui sera plus que ravi de pouvoir vous aider.

Fonctionnement de notre Service Desk

Quand vous contactez le service desk nous vous demanderons de nous fournir votre nom, le nom de votre société la localisation. Nous vous demanderons de bien vouloir nous explique quel est le problème auquel vous êtes confronté. A partir de cela nous pourront alors créer un numéro de ticket incident. Que vous devrez garder précieusement afin de nous aider à intervenir au mieux sur votre incident.

Vous serez tenu informé de la situation tout au long du processus et ce à chaque fois qu'un ingénieur fera une mise à jour sur votre incident.

Comment contacter le Service Desk

Par téléphone

UK +44 (0) 20 3747 4366

FR +33 1 87 21 46 87

Pour tout problème urgent ce qui constitue la manière la plus rapide d'obtenir une réponse.

Par email

Joignez e Service desk à : support@pinnacaretail.com.

Votre requête sera intégrée au system et un ingénieur vous recontactera via un appel ou par l'outil de ticketing.

Par le support en ligne

Notre portail est accessible via notre site web. Connectez vous dessus créer votre ticket et suivez sa progression via le portail.

Si vous n'avez pas d'identifiants et de mot de passe veuillez s'il vous plait nous envoyer un email à support@pinnacaretail.com et nous le créerons pour vous.