



MASTER YOUR COMMUNICATIONS



## *Service Clients MEMOBOX*

Accès à nos services



## Assistance / Maintenance

### ➤ Comment nous joindre ?

- **Création d'un « CAS CLIENT » sur le SITE WEB du HELP-DESK**
- Par téléphone
- Par email
- Par fax

### ➤ Help-desk

- Le help-desk est joignable par internet, à l'adresse :  
**<https://support.memobox.fr>**
- Après identification, vous pouvez :
  - Faire une demande (ouverture d'un ticket),
  - Consulter une réponse,
  - Suivre vos demandes.

### ➤ Par téléphone

- Le numéro de téléphone de la hot-line est le **0825 825 853**.
- Elle est accessible du lundi au jeudi de 9H00 à 12H30 et de 14H00 à 18H00 et le vendredi de 09H00 à 12H30 et de 14H00 à 15H00.
- Elle n'est accessible que pour les clients qui disposent d'un contrat de maintenance ou de service.



## Assistance / Maintenance

### ➤ Par email

- Vous pouvez faire une demande par email en fonction du produit à:
  - [support@memobox.fr](mailto:support@memobox.fr) ➔ AUDITELcom, AUDITELbox, GEOditel
  - [support2gt@memobox.fr](mailto:support2gt@memobox.fr) ➔ GEOTaxe Classic (2002), GEOpital, GEOTel, GEOvox
  - [support.geotaxe-es@memobox.fr](mailto:support.geotaxe-es@memobox.fr) ➔ GEOTaxe ES
- Votre demande sera intégrée dans le Help Desk mais ne sera pas rattachée à votre compte.

### ➤ Demande par fax

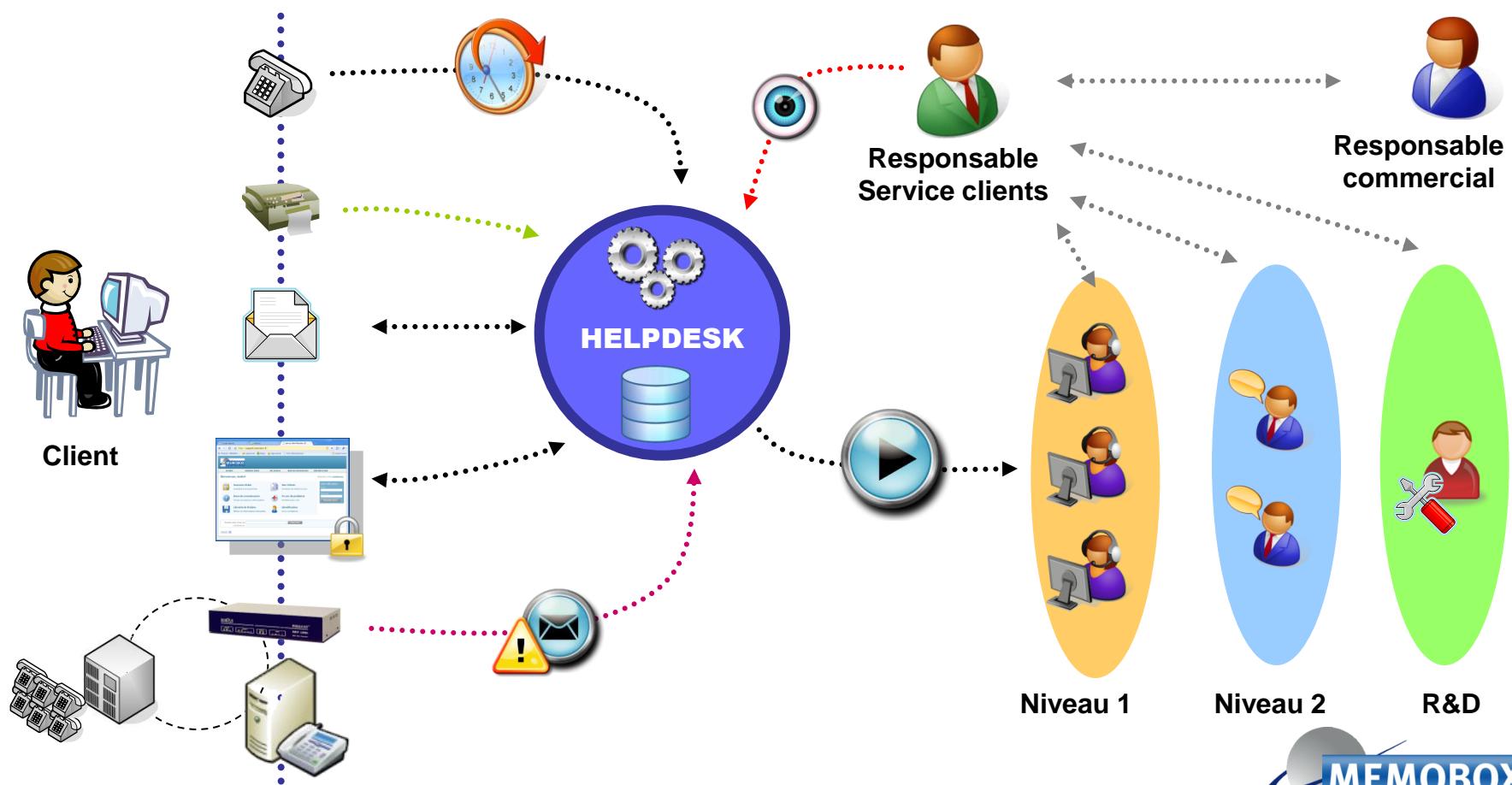
- Vous pouvez faire une demande par fax au Service Clients : +33 (1) 69 35 28 27, en précisant vos coordonnées et votre demande.
- Un accusé de réception vous sera envoyé en retour.

## ***Organisation du service***

- Le Directeur du Service client reporte directement au PDG de MEMOBOX
- Il est organisé par niveaux :
  - Niveau 1 : 3 personnes en charge du traitement des demandes courantes
  - Niveau 2 : 3 personnes en charge des solutions
  - Niveau 3 : pour les correctifs et les demandes particulières. Il est relayé vers les équipes de développement (R&D), en relation avec les chargés d'affaires (Service Commercial).
- Dans tous les cas, les demandes doivent être enregistrées au niveau 1 depuis le site web ou par email.

## Gestion des demandes clients

### Help desk MEMOBOX



## Gestion des demandes clients

### Portail Web et Suivi par email

**Service Client Memobox**

Rechercher dans notre helpdesk

Bienvenue, invitez [Identification](#)

Base de connaissance Trouver une réponse à votre question

Assistance Assistance pas à pas

Nouveau Ticket Envoyer un nouveau ticket

Mes Tickets Visualiser vos propres tickets

Tutorials & manuels Parcourir nos tutoriels & manuels

Bibliothèque Accès aux fichiers pour download

Nouveautés Informations récentes de notre société

Liens Des liens utiles que nous voulons partager

Articles les plus lus

- Onglet standard Diverses informations sur l'onglet standard.
- Beaucoup d'appels non abo... Pourquoi est-ce qu'il y a parfois beaucoup d'appels non abo...
- Abonnements réseau/résea... Le QoS ne gère pas les abonnements réseau/réseau
- Dates de fin d'abon erron... TITRE: Abonnements mensuels Experts : dates de fin de taxat...

Nouveautés

New support center launched - welcome

Langue [Français](#)

Help Desk Software by h2desk

**RE: New ticket response: B1AB99 - Message**

This message will be sent via imap.memobox.fr.

To: support2gb@memobox.fr;

Cc:

Subject: RE: New ticket response: B1AB99

DUPONT Philippe,

Le ticket concernant le sujet '**Taxation- Incident - Fichier lignes recyclées**' vient de recevoir une réponse.

Les informations suivantes vous permettent d'accéder à ce ticket :

**Ticket ID: B1AB99**  
Email: p.dupont@monclient.fr

Cliquez [ici](#) pour visualiser ce ticket.

Réponse:

Bonjour,  
Nous avons bien constaté qu'il y avait des lignes rejetées. Nous avons mis à jour à jour votre installation pour que les CDR s'intègrent. Cependant une grande majorité de CDR ne le sont pas, parce que le préfixe du numéro entrant ou sortant ne correspond pas au trafic public habituel.  
Les requêtes accueil semblent fonctionnelles (pour celles qui se trouvent dans Rapports \ Accueil téléphonique). Le mieux serait que vous nous rappeliez pour que l'on voie cela ensemble.

Cordialement.

Si cette réponse règle votre problème, veuillez s'il vous plaît [fermer](#) ce ticket.

**Service Client Memobox**