



# **GUIDE DE PROCEDURE GESTION DES TICKETS DU SERVICE D'ASSISTANCE**

## **Application de télédéclaration CNSS RCA**

### **1. Objet du guide**

Ce guide définit les procédures de création, traitement, suivi et clôture des tickets d'assistance relatifs à l'application de télédéclaration CNSS, en utilisant le module de tickets.

Il vise à :

- standardiser le traitement des demandes,
- améliorer la traçabilité,
- garantir un délai de réponse optimal,
- assurer une communication claire avec les utilisateurs.

### **2. Champ d'application**

Cette procédure concerne :

- les agents gestionnaires du service d'assistance CNSS,
- les points focaux des services en ligne,
- les utilisateurs (invités) de la plateforme de télédéclaration.

### **3. Définitions**

**Ticket** : est une demande d'assistance enregistrée dans un logiciel.

**Gestionnaire** : agent CNSS chargé du traitement des tickets.

**Invité / utilisateur** : entreprise ou usager soumettant une demande.

## **PROCEDURE POUR LES UTILISATEURS (INVITES)**

### **4. Création d'un ticket**

L'utilisateur doit :

1. Accéder au site web de l'application de télédéclaration à l'adresse :

<https://teledeclacnssrca.org>

2. Se rendre sur Assistance puis cliquer sur Assistance en ligne
3. Accéder au portail d'assistance CNSS.
4. Cliquer sur **Créer un ticket**.
5. Renseigner les informations obligatoires :

Email

Type de demande

Groupe du ticket

Sévérité

Sujet

Message

Pièce jointe (si nécessaire)

6. Valider l'envoi.
7. Un numéro de ticket est automatiquement généré.

## 5. Suivi du ticket

L'utilisateur peut :

- consulter le statut du ticket,
- recevoir des notifications par email,
- ajouter des informations complémentaires si demandé.

## 6. Bonnes pratiques utilisateur

- Décrire clairement le problème,
- Fournir des captures d'écran si possible,
- Éviter les doublons de tickets,
- Répondre rapidement aux demandes du gestionnaire.

