

# UTILISATION DE TOPDESK

Vous retrouverez toutes les informations pour vous connecter et  
utiliser notre outil de Ticketing Topdesk



Rue du Pré-de-la-Fontaine 19, 1242 Satigny –  
Tél: +41(0)22 989 39 39 - [www.videologic.ch/](http://www.videologic.ch/)

L'outil de  
ticketing de  
Videologic

## Table des matières

1 - Vous connecter à notre outil de ticketing Topdesk.....	2
2 - Initialiser votre mot de passe à la première connexion .....	2
3 - Se connecter à Topdesk.....	4
4- Effectuer une demande .....	5
5- Suivre une demande .....	7
Détail d'une demande .....	7

## 1 - Vous connecter à notre outil de ticketing Topdesk

Vous pouvez ouvrir un incident en cliquant ici :

<https://videologic.topdesk.net/tas/secure/login/form>

### 1.1 - Si vous n'avez pas encore de compte sur notre outil de Ticketing

Dans le cas où vous n'avez pas encore de compte :

- Vous pouvez envoyer un mail à : [support@videologic](mailto:support@videologic)
- Vous pouvez nous appeler au 022 989 39 39

Décrivez le problème que vous rencontrez, nous créerons votre accès à cette occasion.

---

## 2- Initialiser votre mot de passe à la première connexion

Connectez vous sur : <https://videologic.topdesk.net/tas/secure/login/form>



Connexion en tant que spécialiste

Nom d'utilisateur

Mot de passe

Mémoriser mot de passe

[Mot de passe oublié ?](#)

- Cliquez en bas du formulaire sur « mot de passe oublié ? »



**Mot de passe oublié ?**

Veillez entrer votre nom d'utilisateur ou votre adresse e-mail.

Nom d'utilisateur/E-mail

Envoyer

[Connexion en tant que spécialiste](#)

- Entrez votre adresse email
- Cliquez sur envoyer
  
- Vous aller recevoir un email dans votre boîte pour réinitialiser votre mot de passe.
- Cliquez sur le lien et changer le mot de passe.

### 3 - Se connecter à Topdesk

- Connectez vous sur : <https://videologic.topdesk.net/tas/secure/login/form>



Connexion en tant que spécialiste

Nom d'utilisateur

MonAdresseEmail@MonEntreprise.ch

Mot de passe

.....

Mémoriser mot de passe

Connexion

[Mot de passe oublié ?](#)

- Entrez votre adresse email
- Entrez le mot de passe
- Cliquez sur « Connexion »

Une fois connecté, vous arriverez sur cette interface.  
*Note : les cases peuvent varier selon votre entreprise)*

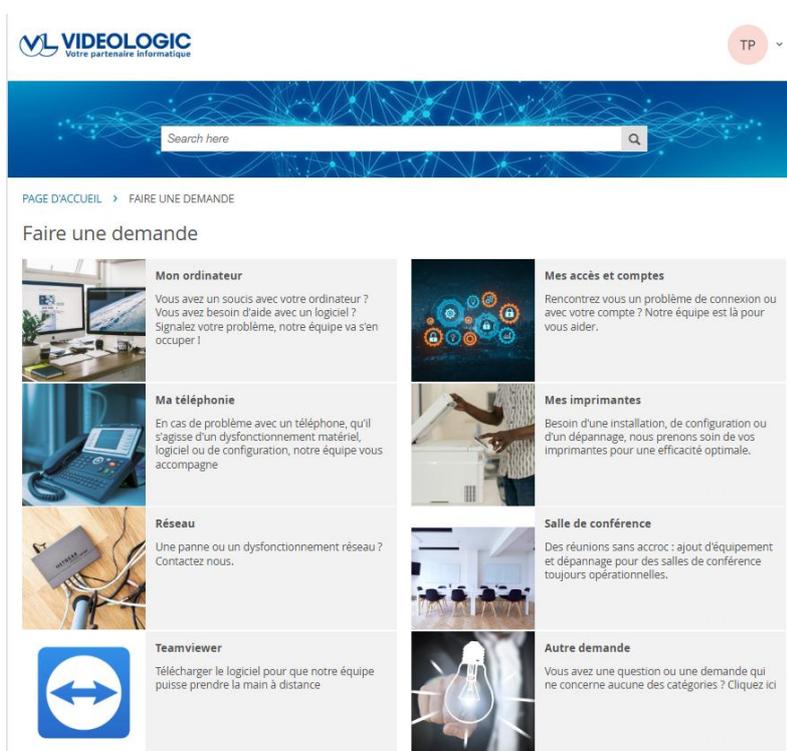
The screenshot shows the user interface after login. At the top left is the ML VIDEOLOGIC logo. At the top right is a user profile icon labeled 'TP'. Below the logo is a search bar with the placeholder text 'Search here'. The main content area is divided into three columns, each with a blue header and an image:

- Faire une demande**: Image of hands typing on a laptop with a stethoscope.
- Suivi de mes demandes**: Image of a clipboard with a checklist.
- Gérer mon entreprise**: Image of a hand interacting with a glowing digital interface.

## 4- Effectuer une demande

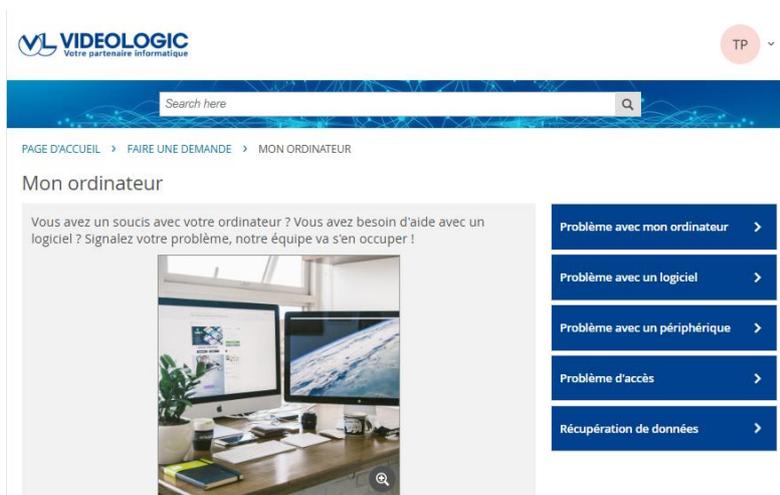


- Cliquez sur « Faire une demande »



- En fonction de votre problème, cliquez sur la case correspondante

*Exemple : Mon ordinateur a un dysfonctionnement, il n'a plus de son. Je clique sur « Mon ordinateur »*



- En fonction de votre problème, sélectionner la catégorie du problème

Exemple : Je clique ensuite sur problème avec mon ordinateur

- Remplissez le formulaire en donnant le plus de détails possibles
  - Cliquez sur envoyer
- A la suite, vous allez recevoir des emails vous indiquant la pris en compte de votre incident ainsi que des emails vous indiquant le statut et l'évolution de votre demande.

Exemple : Je détaille que c'est uniquement lorsque que j'utilise Teams que je rencontre un problème : Je n'entends pas les correspondants.

## 5- Suivre une demande



- Cliquez sur « Suivi de mes demandes »

PAGE D'ACCUEIL > MES DEMANDES

### Mes demandes

Statut:  Type de demande:

N'afficher que mes demandes

Numéro	Description	Statut	Enregistré le
<a href="#">I2509-0119</a>	RE: demande ajout adresse mail Date d'envoi: Sep 9, 2025 4:59 PM A: Info	<span>En cours</span> Nouveau	9 sept. 2025
<a href="#">I2509-0077</a>	TR: demande ajout adresse mail Date d'envoi: Sep 5, 2025 9:08 AM	<span>En cours</span> Nouveau	5 sept. 2025

Cette interface vous permet de :

- Trier les demandes par statut (Ouvertes ou terminées)
- Suivre le statut de votre demande
- Avoir le détail de votre demande en cliquant sur le numéro

## Détail d'une demande

PAGE D'ACCUEIL > RE: DEMANDE AJOUT ADRESSE MAIL

### RE: demande ajout adresse mail

I2509-0119

**TP** Test Portail  
Enregistré le 9 septembre 2025 à 16:59

Date d'envoi: Sep 9, 2025 4:59 PM  
A: I support <support@videologic.ch>  
Sujet: RE: demande ajout adresse mail

C'est fait,  
Cordialement,

[Afficher plus](#)

#### Demande de détails

En cours  
par VL-Technique

Date d'échéance  
16 septembre 2025 à 16:59

Statut  
Nouveau

#### Mises à jour

Aucune entrée à afficher

Paragraphe  | **B** *I* U |   |

En cliquant sur une demande, vous pouvez (en fonction de l'état de la demande) :

- Apporter un complément d'information
- Répondre à une question d'un technicien
- Clore votre demande si elle est résolue
- Evaluer la qualité de l'intervention...