



Communication
et Ressources
financières
DIOCÈSE DE BORDEAUX

Des nouvelles des sites associés

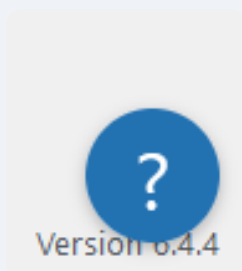
Vous recevez ce mail car vous avez un site associé WordPress

Mise en place d'une assistance pour les sites

C'est une nouveauté dans l'histoire des sites associés : vous avez désormais accès en direct à un service d'assistance 🎉🎉

À partir d'aujourd'hui, vous disposez d'un accès direct à un service d'assistance. Ce service est assuré par le Pôle maintenance de chez Spyrit.

Pour contacter l'assistance, il vous suffit, une fois connecté au back office de votre site de cliquer sur le point d'interrogation.



Voici le bouton pour ouvrir un ticket auprès de l'assistance. Ce point d'interrogation se trouve sur votre back office en bas à droite de l'écran. La couleur diffère selon les sites.

Ce point d'interrogation est visible, une fois connecté, que vous soyez sur le back office sur une page de votre site en front (= en mode visiteur).

Notre forfait comprend 20 tickets par mois. Il n'y a pas de décompte des tickets déjà ouverts sur le mois. Il est donc nécessaire de bien vérifier en amont de l'ouverture d'un ticket que la réponse ne se trouve pas dans le Guide d'édition fourni par Spyrit (disponible en téléchargement ci-dessous).

Une documentation sous forme de FAQ devrait venir compléter ce dispositif dans les semaines à venir.

Plusieurs niveaux d'assistance :

- **Niveau 1** : premier niveau d'assistance fourni par SPYRIT, traitant les demandes initiales et les signalements d'anomalies.
- **Niveau 2** : niveau d'assistance avancé fourni par le Service communication et ressources, pour la prise en charge de demandes de correction des anomalies et les demandes commerciales ou métier.

Délais d'assistance

- Confirmation de réception d'une nouvelle demande : 1 heure ouvrée
- Prise en charge d'une nouvelle demande par un agent : 4 heures ouvrées
- Résolution d'une demande : 2 jours ouvrés
-

Signalement des anomalies et demandes métier

- Confirmation de réception d'un signalement d'anomalie : 1 heure ouvrée
- Réponse, qualification et transmission à l'équipe projet d'un signalement d'anomalie : 5 heures ouvrées

Au cours du cycle de traitement d'une demande d'assistance ou de signalement d'anomalies, celles-ci peuvent être escaladées par l'agent de niveau 1 de SPYRIT vers un agent de niveau 2 du Service communication et ressources.

Toute demande affectée au niveau 2 est prise en charge par ce dernier et met fin aux engagements de délais de résolution du niveau 1.

Mesure du Délai :

Le délai de traitement d'un ticket commence à partir de sa soumission et est calculé uniquement pendant les **heures ouvrées de SPYRIT** :

9H30 – 17H00 du lundi au vendredi.

Les tickets soumis en dehors des heures ouvrées seront traités comme s'ils avaient été reçus à 9H30 le jour ouvrable suivant.

Télécharger les infos sur l'assistance en PDF



Lancement de Mailpoet

Mailpoet est désormais accessible sur l'ensemble des **sites associés de paroisses et de mouvements et associations**.

Plusieurs communications ont été envoyées la semaine dernière à ce sujet.

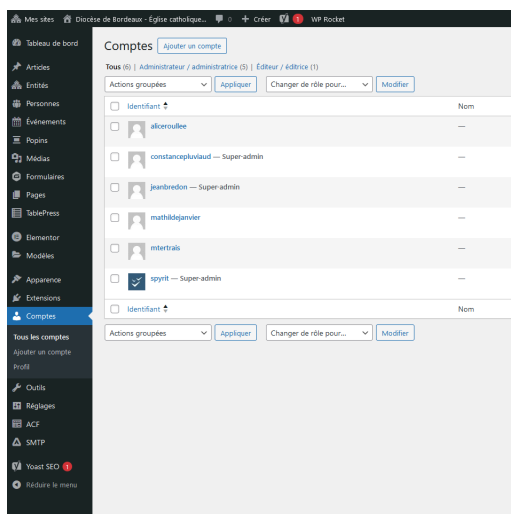
Quelques ressources utiles :

- [Tuto pour importer listes de contacts dans Mailpoet](#)

La page est en anglais mais vous pouvez la traduire en 2 clics depuis Firefox. Pour cela, cliquez sur les trois petits traits en haut à droite puis sur "Traduire page"

- [Tuto pour créer ses mails avec Mailpoet](#)

Bonnes pratiques (et rappels) ✓



Création de nouveaux utilisateurs

Vous trouverez dans le Guide de Spirit la procédure pour ajouter un nouvel utilisateur à votre site.

Chaque utilisateur doit disposer d'un compte personnel. La règle de nommage pour l'identifiant est la suivante : **prenomnom**

La gestion des comptes (création, suppression) est accessible par chaque administrateur depuis le back office barre latérale gauche "Comptes".

Le mail est envoyé sur l'adresse de la personne pour laquelle vous créez le compte. Bien vérifier les spams...

C'est à l'administrateur du site qu'il revient de gérer les droits d'accès.

Télécharger le guide proposé par Spyrit

L'ensemble de ces informations sont disponible en PDF en PJ de ce mail.

Bonne journée,

L'équipe du Service Communication et Ressources financières

Pour toute question sur votre site
Constance Pluviaud
c.pluviaud@bordeaux.catholique.fr

Association Diocésaine de Bordeaux

183 cours de la somme, 33800, Bordeaux

Cet email a été envoyé à {{contact.EMAIL}}.

Vous avez reçu cet email parce que vous vous êtes inscrit à notre newsletter.

[Se désinscrire](#)