



maximilien

LE PORTAIL DES MARCHÉS PUBLICS FRANCILIENS

CRÉATION D'UN TICKET

DEMANDE D'ASSISTANCE À LA SALLE DES MARCHÉS



maximilien

LE PORTAIL DES MARCHÉS PUBLICS FRANCILIENS

**Vous avez une question, vous rencontrez un bug technique ou un message d'erreur ?
Faites appel à l'assistance en créant un ticket comme expliqué ci-dessous :**

I. Depuis l'application Salle des Marchés, cliquez sur la languette latérale (pictogramme dynamique)

Ceci vous permet d'accéder à la **FAQ** et au module de création d'un ticket.

Vue acheteur :

The screenshot shows the Maximilien portal interface. At the top, there is a header with the logo and the text 'maximilien LE PORTAIL DES MARCHÉS PUBLICS FRANCIENS'. Below the header, there is a navigation bar with the date 'Jeudi 12 Mars 2020 15:37' and the text 'PORTAIL Accueil'. The main content area is divided into a left sidebar and a main panel. The sidebar contains a menu with categories like 'Consultations et annonces', 'Contrats et exécution', and 'Archives'. The main panel displays a welcome message for 'Equipe Maximilien' and a list of actions for public buyers, such as 'Mettre en ligne des consultations à destination des entreprises'. A green arrow points to a help icon in the top right corner.

Vue opérateurs économiques :

The screenshot shows the homepage of the Maximilien portal. At the top left is the logo "maximilien LE PORTAIL DES MARCHÉS PUBLICS FRANCILIENS". In the top right, it says "Vous n'êtes pas connecté". Below this is a dark purple navigation bar with buttons for "Vous n'êtes pas connecté" and "PORTAIL". A light blue box contains a warning icon and text: "En cas de problème de connexion avec votre compte utilisateur, n'hésitez pas à utiliser la procédure de mot de passe perdu : https://sode.maximilien.fr/user/regeneratepassword". Below this is a green arrow pointing right. The main heading is "Bienvenue sur le PORTAIL D'AVIS MAXIMILIEN" with the subtext "Vous souhaitez accéder aux marchés publics franciliens ?". A section titled "RECHERCHE RAPIDE" contains instructions: "Retrouvez rapidement les marchés correspondant à vos critères de recherche en précisant le lieu d'exécution (en sélectionnant un ou plusieurs départements sur la carte ci-dessous), et/ou la catégorie principale, et/ou le mot clé de votre choix". There is a map of France and a form with "Catégorie principale:" (dropdown menu showing "-- Toutes les catégories --") and "Mots clés:". At the bottom, there are links for "Mentions légales", "Conditions d'utilisation", "Pré-requis techniques", and "Autorités de certification européennes", along with French and UK flags.

2. Sélectionnez l'objet de votre demande dans la liste déroulante

The screenshot shows the "Votre demande" form. At the top right, there are buttons for "Numéro de suivi" and "Suivre ma demande". The main heading is "Votre demande". Below it is a blue box with instructions: "Pour toute demande, veuillez renseigner le formulaire en ligne ci-dessous. Il permet de récupérer vos informations de connexion, de pré-alimenter et d'orienter au mieux votre demande. L'assistance téléphonique est joignable une fois ce formulaire renseigné, de 9h à 19h. Le numéro d'appel est affiché après validation de ce formulaire, et dans les courriels de notification de changement d'état de chaque demande." Below this are two yellow boxes: "Afin de traiter au mieux votre demande connectez-vous à ce formulaire à partir de la page depuis laquelle votre problème est survenu ; ainsi, les bonnes informations sont automatiquement transmises" and "Renseignez les rubriques qui vous concernent (30 secondes) et indiquez votre numéro de demande à l'opérateur téléphonique qui aura ainsi accès à votre fiche complète." Below these is a dropdown menu labeled "Ma demande :". The dropdown is open, showing a list of categories: "Sélectionnez", "Alertes", "Consultations", "DCE", "DLRO dépassée", "Messagerie Sécurisée", "Mon Compte", "Plateforme - Maintenance - Indisponibilité - Lenteurs", "Réponse Électronique", "Signature/Vérification", "Test de la Configuration", and "Autre (spécifiez)". To the right of the form are three sections: "Contexte applicatif" (Plate-forme, Version: 2019-02.02.01, Nom de l'utilisateur: Non connu, Courriel de l'utilisateur: Non connu, Entreprise: Non connu), "Contexte métier" (Aucune information de contexte n'est disponible.), and "Contexte technique" (Système d'exploitation: Windows, Navigateur: Mozilla Firefox 69.0, Version de Java: Non connu).

Évitez d'utiliser la catégorie "autre" si une catégorie correspond à votre cas, car plus la définition du problème est claire pour le télé-conseillé plus vite il pourra traiter votre demande.

En fonction de l'objet de votre demande une liste de questions fréquentes s'affiche automatiquement. Consultez-là, **il y aura sûrement une réponse immédiate à votre question.**

- I. Si c'est le cas, cochez **"La FAQ m'a permis de résoudre mon problème"** et validez le **formulaire** pour revenir à la Salle des marchés :

Votre demande

Pour toute demande, veuillez renseigner le formulaire en ligne ci-dessous.
Il permet de récupérer vos informations de connexion, de pré-alimenter et d'orienter au mieux votre demande.
L'assistance téléphonique est joignable une fois ce formulaire renseigné, de 9h à 19h.
Le numéro d'appel est affiché après validation de ce formulaire. et dans les courriels de notification de changement d'état de chaque demande.

Afin de traiter au mieux votre demande connectez-vous à ce formulaire à partir de la page depuis laquelle votre problème est survenu ; ainsi, les bonnes informations sont automatiquement transmises

Renseignez les rubriques qui vous concernent (30 secondes) et indiquez votre numéro de demande à l'opérateur téléphonique qui aura ainsi accès à votre fiche complète.

Ma demande : Consultations

Préciser ma demande / voir FAQ

- Comment recherche-t-on une procédure restreinte ?
- Comment savoir qui est le Titulaire d'un marché pour lequel j'ai répondu l'an passé ?
- Pourquoi je ne retrouve pas une consultation publique sur le portail ?
- Que faire si je ne retrouve pas une consultation restreinte ?

La FAQ m'a permis de résoudre mon problème

Je n'ai pas trouvé de réponse satisfaisante, je poursuis ma demande

Envoyer

Contexte applicatif

Plate-forme	PLACE
Version	2019-02.02.01
Nom de l'utilisateur	Non connu
Courriel de l'utilisateur	Non connu
Entreprise	Non connu

Contexte métier

Aucune information de contexte n'est disponible.

Contexte technique

Système d'exploitation	Windows
Navigateur	Mozilla Firefox 69.0
Version de Java	Non connu

2. Si ce n'est pas le cas, cochez "**Je n'ai pas trouvé de réponse satisfaisante, je poursuis ma demande**". Un nouveau pavé s'ouvre, remplissez alors le formulaire :

Ma demande : Consultations

La FAQ m'a permis de résoudre mon problème

Je n'ai pas trouvé de réponse satisfaisante, je poursuis ma demande

Mon problème est

Mineur Majeur

Bloquant Une suggestion d'amélioration

Mon problème est apparu

Une fois seulement Plusieurs fois (aléatoirement)

De façon systématique (réaction à une série d'actions particulières)

Message :

Bonjour,
Je dois déposer une réponse sur la consultation référencée VPD2020-01-A et lorsque je souhaite valider j'ai un message m'avertissant qu'aucun des documents n'est signé.
Est-ce normal ?

Vous remerciant pour votre réponse.
Sarah Sûr

Pièce jointe (ex. : copie d'écran)

Message d_erreur.png Retirer Parcourir...

Soyez **précis** dans la description du problème rencontré et **ajoutez une capture d'écran**. Le.a technicien.ne de support aura ainsi les éléments nécessaires pour analyser votre demande et vous obtiendrez une réponse plus rapidement.

3. Renseignez vos coordonnées de contact

Envoyez ensuite le formulaire pour que la hotline puisse reprendre contact avec vous si nécessaire.

Vos coordonnées

En indiquant votre adresse email, veuillez renseigner les champs ci-dessous pour envoyer votre demande.

Prénom NOM *	<input type="text" value="Sarah Sûr"/>		
Courriel *	<input type="text" value="sarah.sur@yopmail.com"/>	<input type="button" value="+"/>	
Entreprise (à renseigner si vous êtes une entreprise)	<input type="text" value="Au Bon Pin"/>	<input type="text" value="123456789"/>	<input type="text" value="00010"/>
Tél. principal *	<input type="text" value="0102030405"/>		
Tél. secondaire	<input type="text" value="ex. : fixe, ligne directe"/>		

Le numéro de téléphone pour joindre le support s'affiche à l'écran :

 MAXIMILIEN

Numéro de suivi

Pour tout échange avec l'assistance téléphonique, appeler le **+33 1 76 64 74 08** en précisant ce numéro de demande.

✓ Demande enregistrée

Votre demande a bien été enregistrée.

Votre n° de demande est : **demaqu5o**

Un email de confirmation vous a été envoyé à : **Sarah.sur@yopmail.com**

Un courriel automatique vous est envoyé avec le numéro d'appel du support téléphonique et votre **numéro de suivi**.

Conservez-le, ce numéro vous sera demandé par le.a technicien.ne du support et vous permettra de **suivre l'avancement** de votre demande.

Assistance - Mise à jour de votre demande – Réf. demaqu5o

 nepasrepondre@maximilien.fr
À SUPPORT

Répondre Répondre à tous Transférer ...
mar. 17/03/2020 21:26

Bonjour,

Votre demande d'assistance n° demaqu5o - "Consultations" a été mise à jour.

Nouveau statut : Pris en charge

Pour accéder à cette demande d'assistance, veuillez cliquer sur le lien suivant : <https://marches.maximilien.fr/assistance/demande/demaqu5o>

*Ne perdez pas ce message qui vous permet de suivre ce ticket demaqu5o - En cas de besoin, vous pouvez contacter notre équipe support au +33 1 76 64 74 08.

Cordialement,
La plateforme Maximilien

4. Suivi du ticket

Jusqu'à la clôture de votre demande, vous serez alerté, par mail, sur le statut de votre ticket.

Assistance - Mise à jour de votre demande – Réf. demaqu5o

 nepasrepondre@maximilien.fr
À SUPPORT

Répondre Répondre à tous Transférer ...
mer. 18/03/2020 09:35

Bonjour,

Votre demande d'assistance n° demaqu5o - "Consultations" a été mise à jour.

Nouveau statut : En instruction complémentaire

Pour accéder à cette demande d'assistance, veuillez cliquer sur le lien suivant : <https://marches.maximilien.fr/assistance/demande/demaqu5o>

*Ne perdez pas ce message qui vous permet de suivre ce ticket demaqu5o - En cas de besoin, vous pouvez contacter notre équipe support au +33 1 76 64 74 08.

Cordialement,
La plateforme Maximilien

5. Confirmation de la résolution de votre problème

La hotline ayant apporté une solution à votre problème, modifie le ticket et passe son statut à résolu.

Assistance - Mise à jour de votre demande – Réf. demaqu5o

 nepasrepondre@maximilien.fr
À SUPPORT

[Répondre](#) [Répondre à tous](#) [Transférer](#) [...](#)

mer. 18/03/2020 11:59

Bonjour,

Votre demande d'assistance n° demaqu5o - "Consultations" a été mise à jour.

Nouveau statut : Résolu

Pour accéder à cette demande d'assistance, veuillez [cliquer sur le lien suivant](https://marches.maximilien.fr/assistance/demande/demaqu5o) :

*Ne perdez pas ce message qui vous permet de suivre ce ticket demaqu5o - En cas de besoin, vous pouvez contacter notre équipe support au +33 1 76 64 74 08.

Cordialement,
La plateforme Maximilien