

LIGUE
GRAND EST
FFHANDBALL



TUTORIEL FMDE bloquée

LIGUE GRAND EST DE HANDBALL

Maison des Sports - 13 Rue Jean Moulin CS70001 54510 Tomblaine
+33 3 83 18 87 10 5600000@ffhandball.net www.grandesthandball.fr



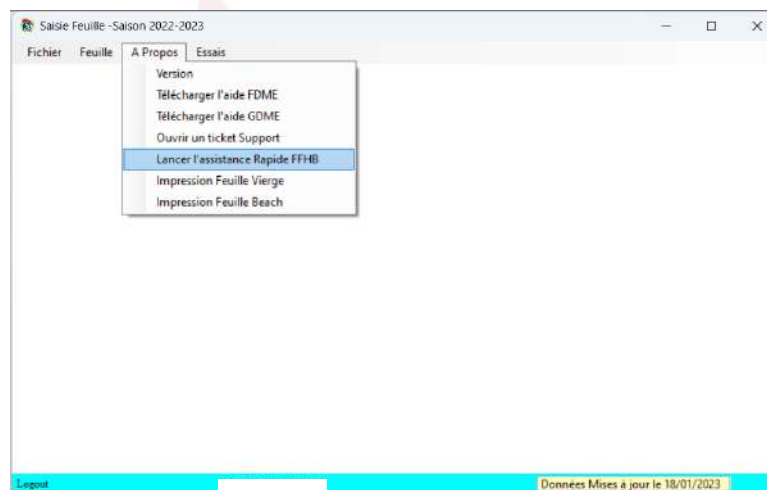
Si vous avez un problème lors de l'importation des données ou de l'export des FDME vers Gesthand, suivez ce tutoriel.

Procédure à réaliser sur l'ordinateur qui a servi à faire les FDME

Ouvrir le logiciel « Saisie Feuille Hand »

Cliquer sur le menu « A propos »

Cliquer sur « Lancer l'Assistance Rapide FFHB »



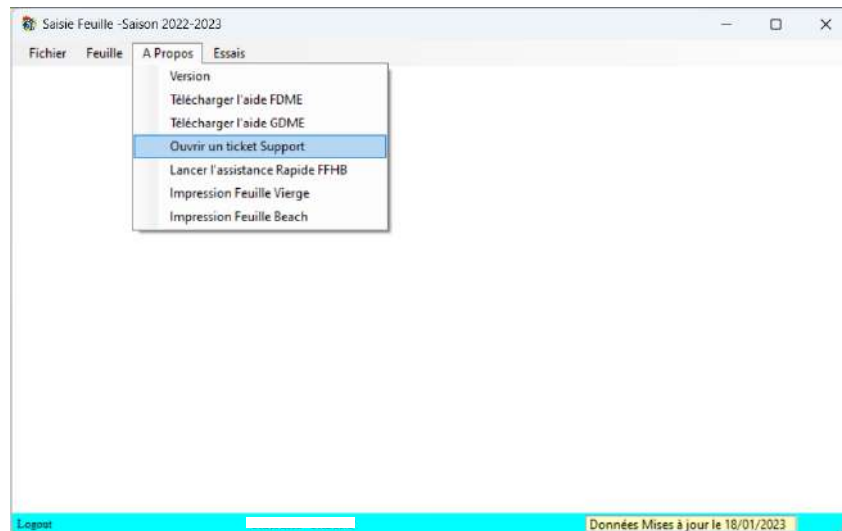
Répondre « OUI » et « Accepter » au logiciel TeamViewer



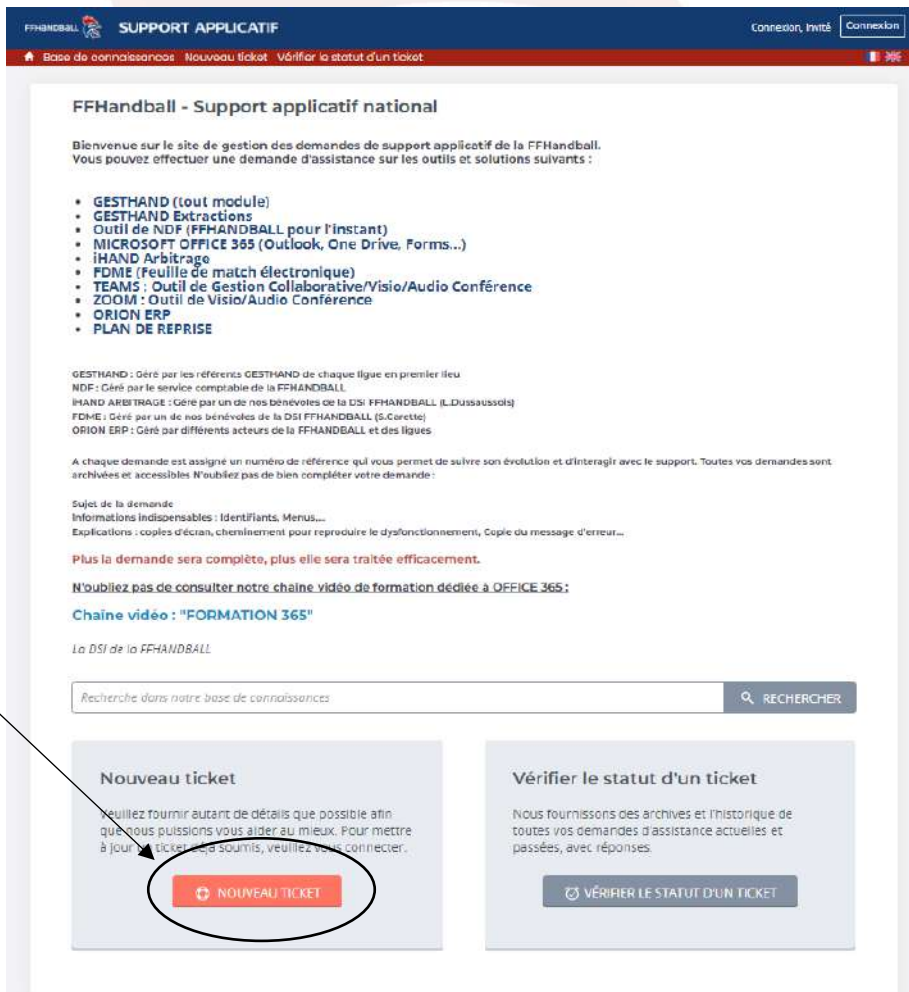
Noter le nombre à 9 chiffres de votre ID – **NE PAS FERMER CETTE FENETRE**

Retourner dans le logiciel FDME – Menu « A propos »

Cliquez sur « Ouvrir un Ticket Support »



Cliquer sur « Nouveau ticket »



FFHANDBALL SUPPORT APPLICATIF

Base de connaissances Nouveau ticket Vérifier le statut d'un ticket

FFHandball - Support applicatif national

Bienvenue sur le site de gestion des demandes de support applicatif de la FFHandball. Vous pouvez effectuer une demande d'assistance sur les outils et solutions suivants :

- GESTHAND (tout module)
- GESTHAND Extractions
- Outil de NDf (FFHANDBALL pour l'instant)
- MICROSOFT OFFICE 365 (Outlook, One Drive, Forms...)
- iHAND Arbitrage
- FDME (Feuille de match électronique)
- TEAMS : Outil de Gestion Collaborative/Visio/Audio Conférence
- ZOOM : Outil de Visio/Audio Conférence
- ORION ERP
- PLAN DE REPRISE

GESTHAND : Géré par les référents GESTHAND de chaque ligue en premier lieu
 NDf : Géré par le service comptable de la FFHANDBALL
 iHAND ARBITRAGE : Géré par un de nos bénévoles de la DSI FFHANDBALL (L.Dussaussois)
 FDME : Géré par un de nos bénévoles de la DSI FFHANDBALL (S.Corette)
 ORION ERP : Géré par différents acteurs de la FFHANDBALL et des ligues

A chaque demande est assigné un numéro de référence qui vous permet de suivre son évolution et d'interagir avec le support. Toutes vos demandes sont archivées et accessibles. N'oubliez pas de bien compléter votre demande :

Sujet de la demande
 Informations indispensables : Identifiants, Menus...
 Explications : copies d'écran, cheminement pour reproduire le dysfonctionnement, Copie du message d'erreur...

Plus la demande sera complète, plus elle sera traitée efficacement.

N'oubliez pas de consulter notre chaîne vidéo de formation dédiée à OFFICE 365 :
 Chaîne vidéo : "FORMATION 365"

La DSI de la FFHANDBALL

Recherche dans notre base de connaissances RECHERCHER

Nouveau ticket

Veillez fournir autant de détails que possible afin que nous puissions vous aider au mieux. Pour mettre à jour un ticket déjà soumis, veuillez vous connecter.

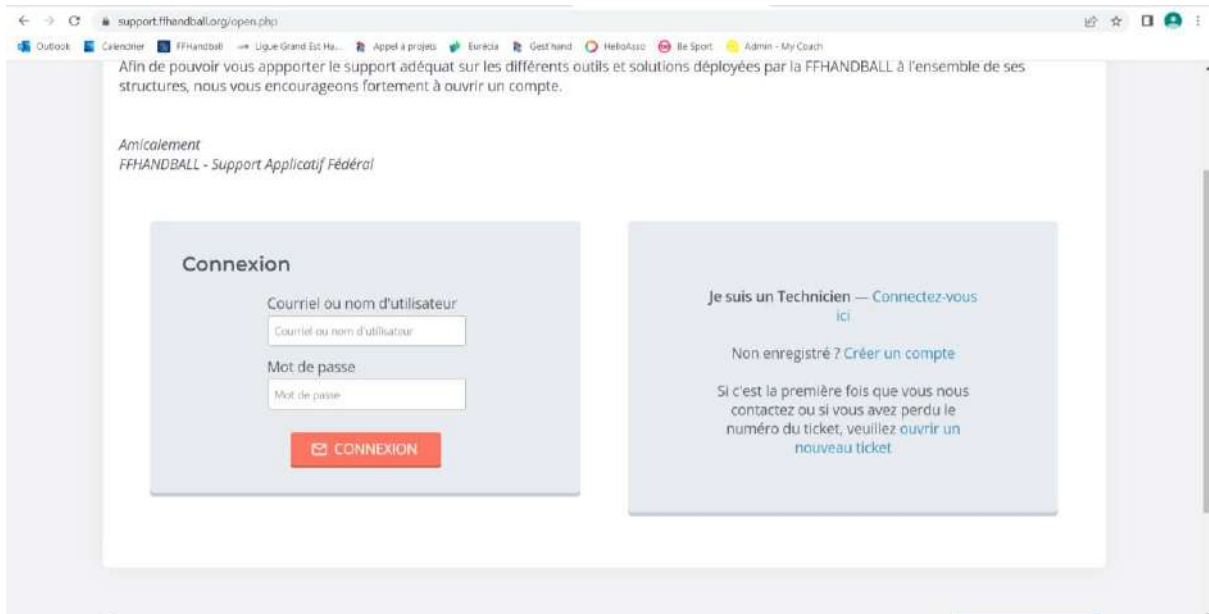
NOUVEAU TICKET

Vérifier le statut d'un ticket

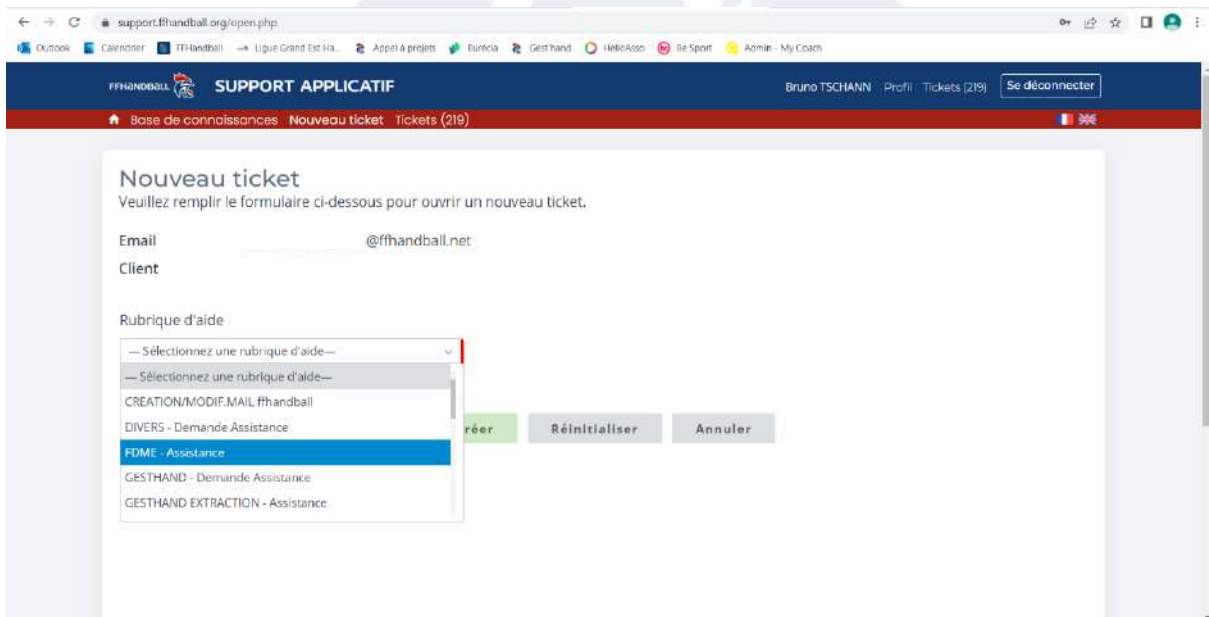
Nous fournissons des archives et l'historique de toutes vos demandes d'assistance actuelles et passées, avec réponses.

VÉRIFIER LE STATUT D'UN TICKET

Connectez-vous ou créez un compte



Sélectionner « FDM – Assistance »

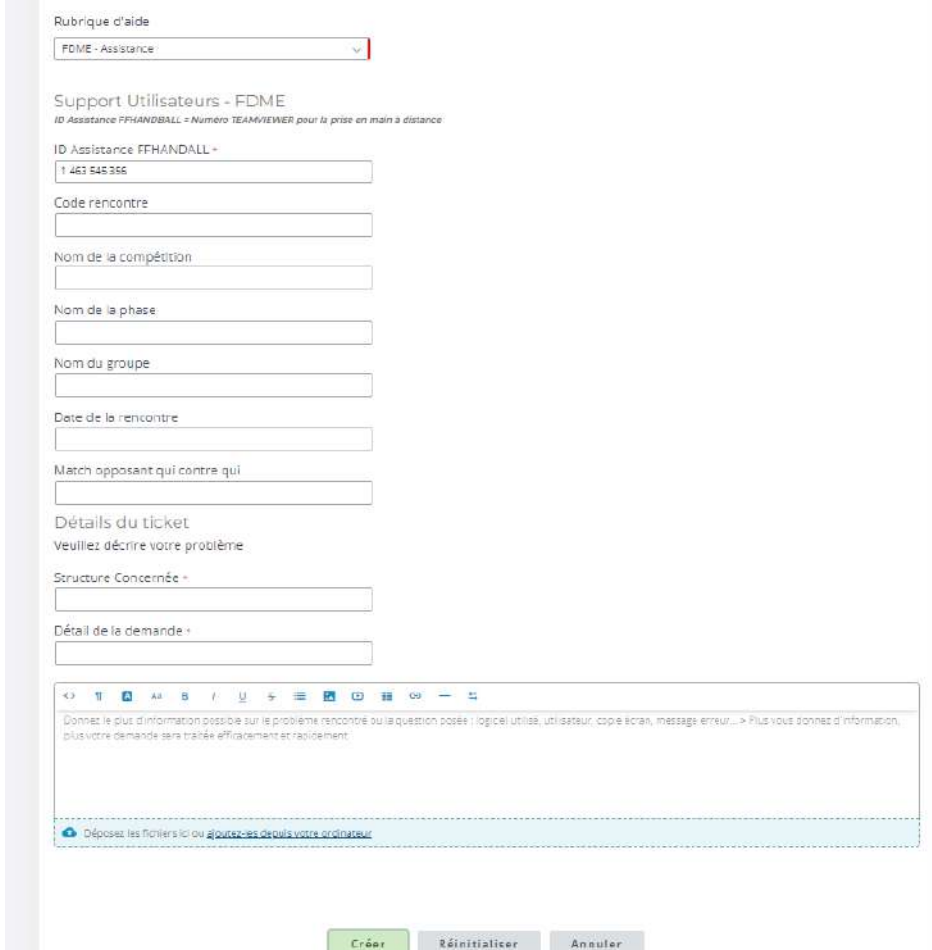


Remplir ensuite les coordonnées demandées

Vous retrouverez l'ID Assistance FFHandball dans la fenêtre qui s'est ouverte lorsque vous avez cliqué sur « Lancer l'assistance Rapide FFHB ». Recopiez le nombre à 9 chiffres dans la case « ID Assistance FFHANDBALL »

Renseigner également le code de la rencontre (7 lettres), que vous retrouverez sur la feuille de match

Dans « Détails du ticket » renseigner le problème rencontré



Rubrique d'aide
FDME - Assistance

Support Utilisateurs - FDME
ID Assistance FFHANDBALL = Numéro TEAM/VIEWER pour la prise en main à distance

ID Assistance FFHANDALL +
1 463 545 366

Code rencontre

Nom de la compétition

Nom de la phase

Nom du groupe

Date de la rencontre

Match opposant qui contre qui

Détails du ticket
Veuillez décrire votre problème

Structure Concernée +

Détail de la demande +

Donnez le plus d'information possible sur le problème rencontré ou la question posée : logiciel utilisé, utilisateur, copie écran, message erreur... Plus vous donnez d'information, plus votre demande sera traitée efficacement et rapidement.

Déposez les fichiers ici ou [ajoutez-les depuis votre ordinateur](#)

Créer Réinitialiser Annuler

Pour valider votre demande d'aide, cliquer sur « Créer »

Vous pouvez fermer cette fenêtre

Laisser le PC connecté et allumé jusqu'à l'intervention d'un technicien de la FFHB

Contacts référents



Bruno TSCHANN



Elise SOMME

Support Numérique

Ligue Grand Est de Handball

Maison Régionale des Sports
13 Rue Jean Moulin
54510 Tomblaine
5600000.support@ffhandball.net

LIGUE
GRAND EST
FFHANDBALL

