



ASSISTANCE TECHNIQUE

Pour une aide immédiate en ligne, cliquez sur
une des catégories suivantes :



[INVITÉS](#)

Comment rejoindre
une réunion en tant
qu'invité.



[UTILISATEURS](#)

Configurer les
paramètres
personnels et utiliser
l'application Lifesize.



[ADMINISTRATEURS](#)

Démarrer, gérer les
utilisateurs et suivre
l'utilisation du
système.



[DÉPANNAGE](#)

Recueillir les
diagnostics, consulter
l'état de l'application
et des Icon.



Client final, ouverture d'un ticket :

Pour l'ouverture d'un ticket support, il faut le renseigner en anglais, si besoin ne pas hésiter à utiliser un outil de traduction en ligne.

Signaler un maximum d'informations :

- Date et heure du problème,
- Détail de ce qui s'est passé,
- symptômes, problèmes rencontrés,
- N° de la VMR utilisée / lien d'accès,
- Comptes utilisateurs utilisés,
- N° de série d'équipement Lifesize.

Si le problème concerne un équipement Lifesize Icon, penser à joindre le fichier Coroner (disponible depuis manage.lifesize.com).

1

SE CRÉER UN COMPTE COMMUNITY

<https://lifesize.secure.force.com/CommunityUsrReg/>

2

SE CONNECTER SUR COMMUNITY

<https://community.lifesize.com/s/login/>

3

Vous pouvez maintenant ouvrir un ticket via le bouton
« CONTACT SUPPORT »



Partenaire Lifesize, ouverture d'un ticket :

Pour l'ouverture d'un ticket support, il faut le renseigner en anglais, si besoin ne pas hésiter à utiliser un outil de traduction en ligne.

Signaler un maximum d'informations :

- Date et heure du problème,
- Détail de ce qui s'est passé,
- symptômes, problèmes rencontrés,
- N° de la VMR utilisée / lien d'accès,
- Comptes utilisateurs utilisés,
- N° de série d'équipement Lifesize.

Si le problème concerne un équipement Lifesize Icon, penser à joindre le fichier Coroner (disponible depuis manage.lifesize.com).

Une fois certifié LCTS vous pouvez ouvrir et gérer vos tickets via <https://partners.lifesize.com>, bouton en haut à droite « Support » (ou « Assistance » en Français) et bouton à droite « Contact Support ».

Pour être certifié LCTS :

- 1 Se connecter au portail partenaire : <https://partners.lifesize.com> et demander les droits super-user via le bouton en bas à droite « Need Assistance ? »
- 2 Cliquer sur le bouton en haut à droite « Support » (ou « Assistance » en Français), cela renvoie vers le site Community Lifesize.
- 3 Cliquer « Certification » pour accéder à notre serveur de formations Litmos.
- 4 Parmi les modules de formation proposés, choisissez le « LCTS – Lifesize Certified Technical Specialist » et passez l'examen en ligne.