



Inibar Connect Manuel utilisateur



Historique :

Numéro d'édition	Date Création	Auteur	Valideur	Approbateur
Version 1	02/04/2026	Philippe ROBERT	Philippe ROBERT	Timothé LACLEF

TABLE DES MATIERES

Introduction	3
<i>À quoi sert Inibar Connect ?</i>	3
Comment accéder au portail ?.....	4
<i>Première connexion (un seul établissement)</i>	5
<i>Mot de passe oublié</i>	6
<i>Compte bloqué</i>	8
<i>Vous gérez plusieurs points de vente</i>	10
Découvrir la page d'accueil	12
<i>Le menu « Visualiser »</i>	16
Mes informations	16
Mes équipements.....	18
Mes tickets	21
Créer un ticket pas à pas	23
Mes messages	26
Enquête de satisfaction.....	27
Mes statistiques	29
<i>Le menu « Commander »</i>	31
Commander des accessoires : badges, porte-badges	31
Demander un devis : par exemple pour du matériel ou une imprimante	33
<i>Le menu « Nous contacter »</i>	36
Questions fréquentes.....	37

Copyright INIBAR Services – Avril 2026.

Toutes les informations contenues dans ce document sont la propriété exclusive d'INIBAR Services.

Le destinataire de cette documentation s'engage à conserver cette documentation et son contenu de façon strictement confidentielle.

Toute reproduction, même partielle, de ce document est strictement interdite sans un accord préalable d'INIBAR Services.

Malgré tout le soin apporté à la rédaction de cette documentation, il est possible que celle-ci comporte certaines erreurs ou omissions ; Nous vous remercions dans ce cas d'informer INIBAR Services

INTRODUCTION

Bienvenue sur **Inibar Connect**, votre portail client dédié, pensé pour faciliter le suivi de vos demandes et renforcer la visibilité sur l'ensemble de nos services.

Ce guide a été conçu pour vous accompagner **étape par étape** dans la prise en main de la plateforme.

IMPORTANT :

Le portail est actuellement accessible uniquement depuis un ordinateur. Une version adaptée aux smartphones sera prochainement disponible.

À QUOI SERT INIBAR CONNECT ?

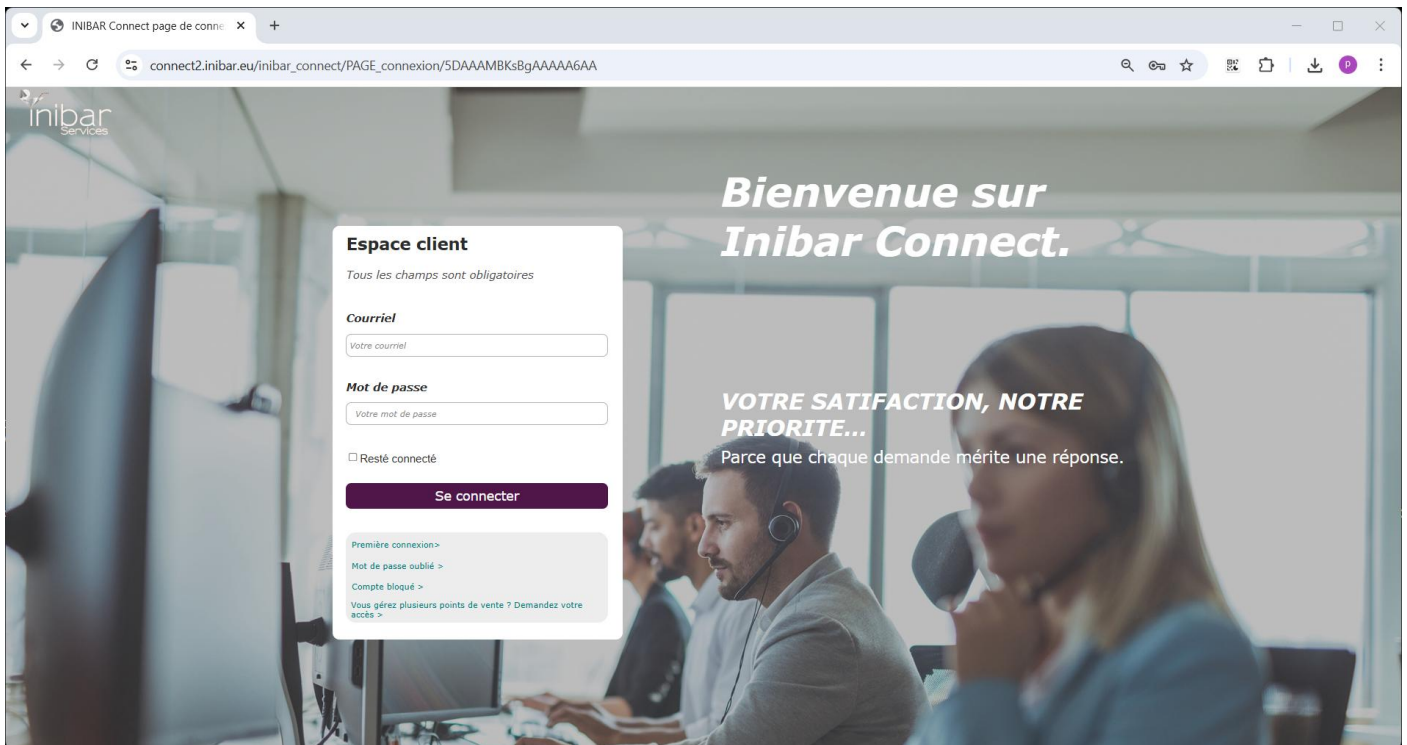
Inibar Connect est un portail web sécurisé qui vous permet de centraliser l'ensemble de vos échanges avec Inibar Services.

Depuis ce portail, vous pouvez :

- Créer des tickets (incidents ou demandes),
- Suivre leur avancement en temps réel,
- Consulter les informations de votre établissement,
- Visualiser votre parc matériel connu,
- Commander des accessoires,
- Demander des devis,
- Consulter vos statistiques,
- Répondre aux enquêtes de satisfaction.

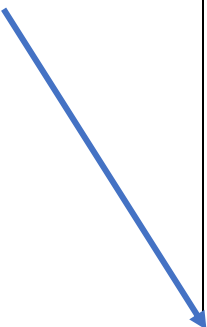
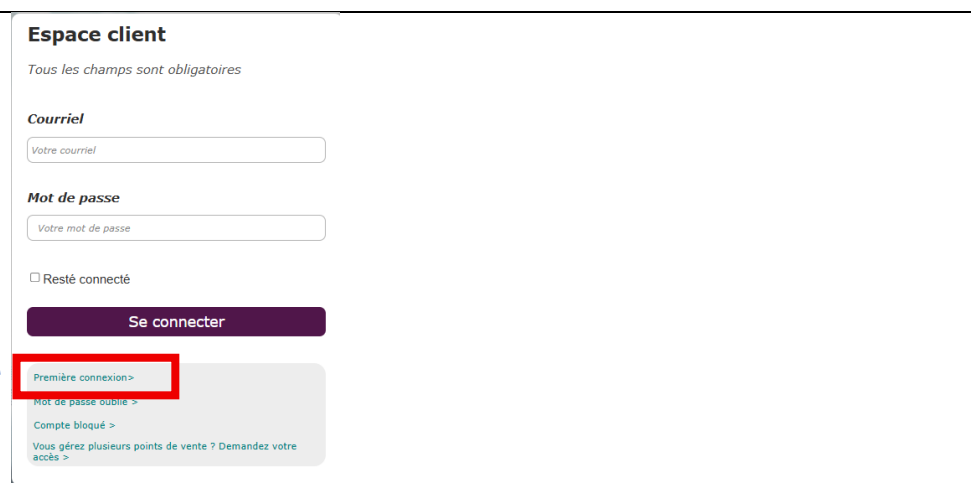
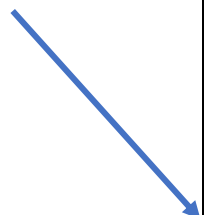
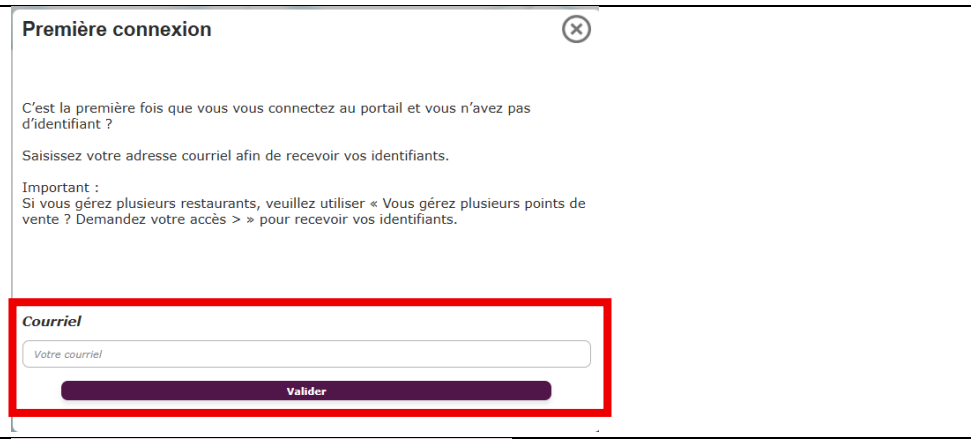
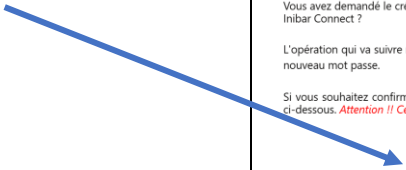
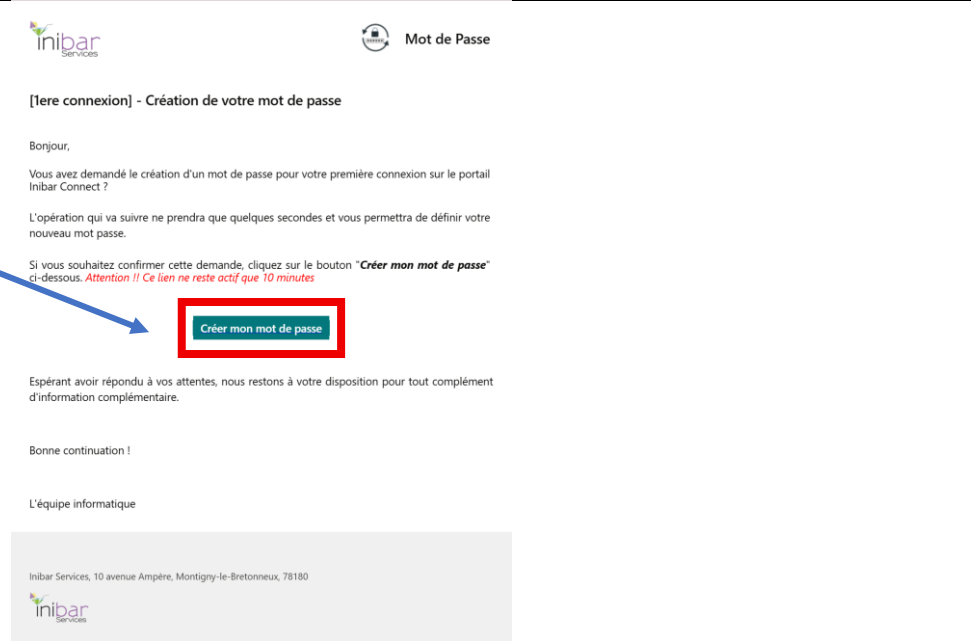



COMMENT ACCEDER AU PORTAIL ?

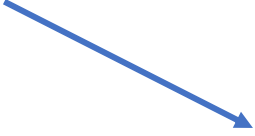
Accédez au portail via l'adresse suivante : https://connect2.inibar.eu/inibar_connect



PREMIERE CONNEXION (UN SEUL ETABLISSEMENT)

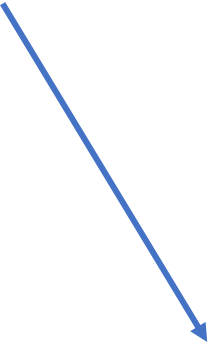
Cette option est exclusivement destinée aux établissements, et ne s'applique pas aux franchisés multisites, responsables régionaux ou fonctions siège (DSI, comptabilité, marketing, etc.). Pour accéder au portail, il est impératif d'utiliser l'adresse email de votre établissement, et non une adresse email personnelle.

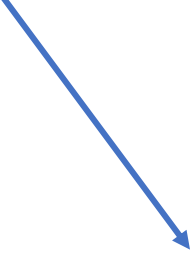
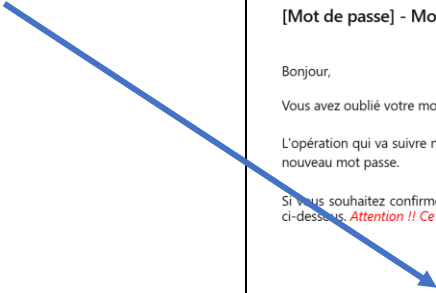



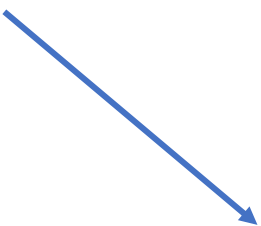
<p>Cliquez sur « Première connexion ».</p> 	 <p>Espace client</p> <p>Tous les champs sont obligatoires</p> <p>Courriel</p> <p>Votre courriel</p> <p>Mot de passe</p> <p>Votre mot de passe</p> <p><input type="checkbox"/> Resté connecté</p> <p>Se connecter</p> <p>Première connexion ></p> <p>Mot de passe oublié ></p> <p>Compte bloqué ></p> <p>Vous gérez plusieurs points de vente ? Demandez votre accès ></p>
<p>Saisissez l'adresse email générique de votre établissement, puis cliquez sur « Valider ».</p> 	 <p>Première connexion ✕</p> <p>C'est la première fois que vous vous connectez au portail et vous n'avez pas d'identifiant ?</p> <p>Saisissez votre adresse courriel afin de recevoir vos identifiants.</p> <p>Important : Si vous gérez plusieurs restaurants, veuillez utiliser « Vous gérez plusieurs points de vente ? Demandez votre accès > » pour recevoir vos identifiants.</p> <p>Courriel</p> <p>Votre courriel</p> <p>Valider</p>
<p>Si cette adresse est reconnue dans notre base, vous recevrez un email. Cliquez sur le lien contenu dans l'email.</p> 	 <p>  Mot de Passe</p> <p>[Ière connexion] - Création de votre mot de passe</p> <p>Bonjour,</p> <p>Vous avez demandé la création d'un mot de passe pour votre première connexion sur le portail Inibar Connect ?</p> <p>L'opération qui va suivre ne prendra que quelques secondes et vous permettra de définir votre nouveau mot de passe.</p> <p>Si vous souhaitez confirmer cette demande, cliquez sur le bouton "Créer mon mot de passe" ci-dessous. <i>Attention !! Ce lien ne reste actif que 10 minutes</i></p> <p>Créer mon mot de passe</p> <p>Espérant avoir répondu à vos attentes, nous restons à votre disposition pour tout complément d'information complémentaire.</p> <p>Bonne continuation !</p> <p>L'équipe informatique</p> <p>Inibar Services, 10 avenue Ampère, Montigny-le-Bretonneux, 78180</p> <p></p>

<p>Saisissez votre mot de passe, puis confirmez le à nouveau, et cliquez sur « Valider ».</p> 	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p style="text-align: right;">(X)</p> <p>Création de votre mot de passe</p> <p><i>Votre courriel</i></p> <input type="text" value="Votre courriel"/> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px;"> <p>Définir votre mot de passe (*)</p> <input type="text" value="Votre courriel"/> <p>Confirmer votre mot de passe (*)</p> <input type="text" value="Votre courriel"/> <p>(*) Votre mot de passe doit comporter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Au moins 12 caractères, - Au moins un caractère spécial (&, \$, €, @, etc...), - Au moins un caractère en majuscule, - Au moins un caractère en minuscule. <p>Le bouton « Valider » n'apparaît qu'une fois toutes les conditions réunies pour créer le mot de passe</p> </div> </div>
<p>Connectez-vous au portail.</p>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Espace client</p> <p><i>Tous les champs sont obligatoires</i></p> <p>Courriel</p> <input type="text" value="Votre courriel"/> <p>Mot de passe</p> <input type="text" value="Votre mot de passe"/> <p><input type="checkbox"/> Resté connecté</p> <p style="text-align: center;">Se connecter</p> <p>Première connexion ></p> <p>Mot de passe oublié ></p> <p>Compte bloqué ></p> <p>Vous gérez plusieurs points de vente ? Demandez votre accès ></p> </div>

MOT DE PASSE OUBLIE

Cette option est à utiliser uniquement si vous avez oublié votre mot de passe.

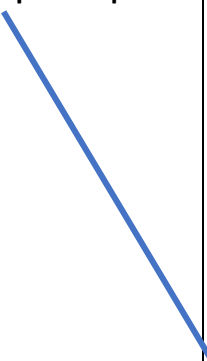
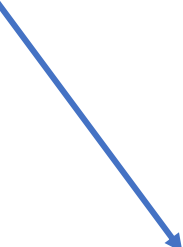
<p>Cliquez sur « Mot de passe oublié ».</p> 	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Espace client</p> <p><i>Tous les champs sont obligatoires</i></p> <p>Courriel</p> <input type="text" value="Votre courriel"/> <p>Mot de passe</p> <input type="text" value="Votre mot de passe"/> <p><input type="checkbox"/> Resté connecté</p> <p style="text-align: center;">Se connecter</p> <p>Première connexion ></p> <div style="border: 2px solid red; padding: 2px;"> <p>Mot de passe oublié ></p> </div> <p>Compte bloqué ></p> <p>Vous gérez plusieurs points de vente ? Demandez votre accès ></p> </div>
--	---

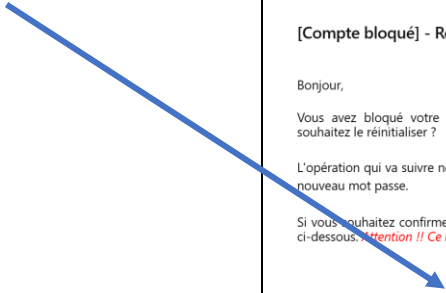
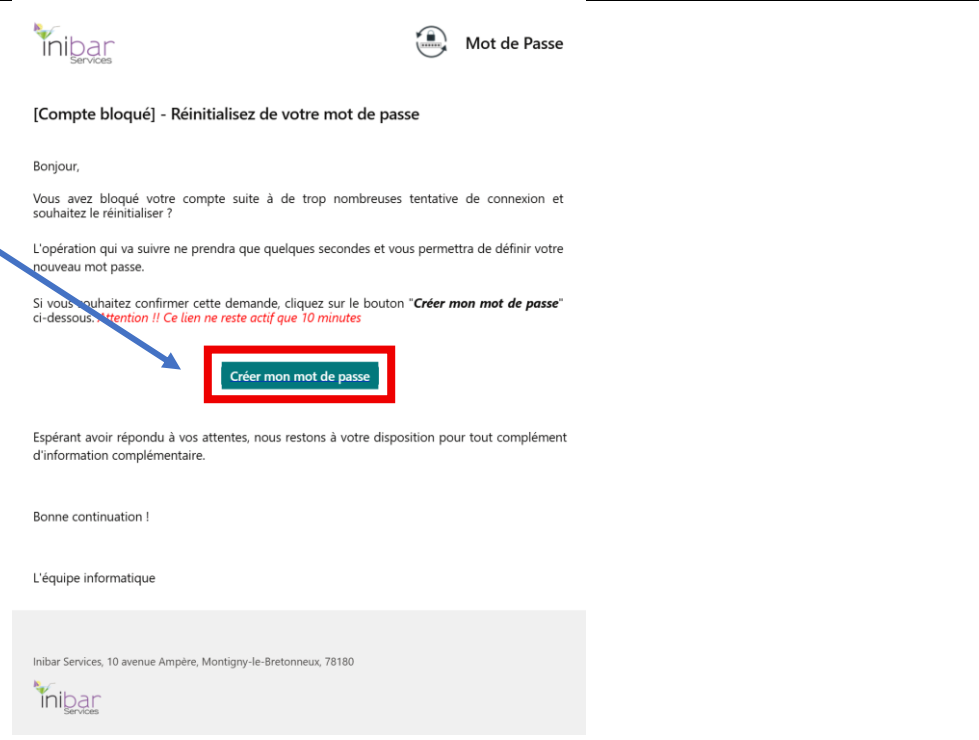
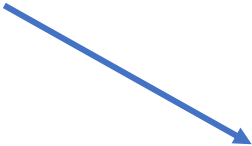

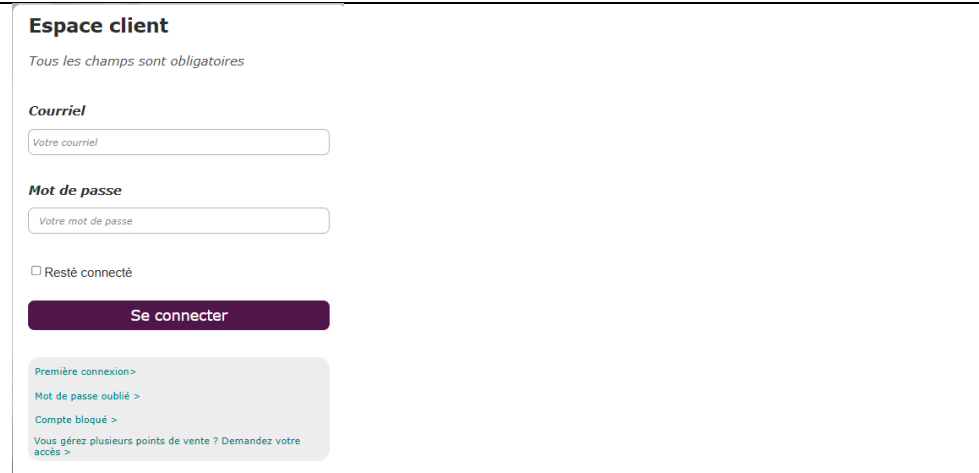
<p>Indiquez votre adresse email, puis cliquez sur « Valider ».</p> 	<div data-bbox="512 190 1495 618"> <p>Réinitialiser mon mot de passe ✕</p> <p>Votre compte est bloqué ou vous avez oublié votre mot de passe ?</p> <p>Vous êtes un nouveau client Inibar Services et vous ne vous souvenez plus du mot de passe que vous avez créé lors de votre création ?</p> <p>Saisissez votre adresse courriel pour recevoir un code de sécurité afin de réinitialiser votre mot de passe et/ou de débloquer votre compte. Vous pourrez également le personnaliser par la suite dans votre compte personnel</p> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Courriel</p> <input type="text" value="Votre courriel"/> <p style="text-align: center;">Valider</p> </div> </div>
<p>Vous recevrez un email. Cliquez sur le lien contenu dans l'email.</p> 	<div data-bbox="512 618 1495 1400"> <p style="text-align: right;">  Mot de Passe</p> <p>[Mot de passe] - Modification de votre mot de passe</p> <p>Bonjour,</p> <p>Vous avez oublié votre mot de passe et souhaitez le modifier ?</p> <p>L'opération qui va suivre ne prendra que quelques secondes et vous permettra de définir votre nouveau mot passe.</p> <p>Si vous souhaitez confirmer cette demande, cliquez sur le bouton "Créer mon mot de passe" ci-dessous. <i>Attention !! Ce lien ne reste actif que 10 minutes</i></p> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center;">Créer mon mot de passe</p> </div> <p>Espérant avoir répondu à vos attentes, nous restons à votre disposition pour tout complément d'information complémentaire.</p> <p>Bonne continuation !</p> <p>L'équipe informatique</p> <hr/> <p style="font-size: small;">Inibar Services, 10 avenue Ampère, Montigny-le-Bretonneux, 78180</p>  </div>
<p>Saisissez votre mot de passe, puis confirmez le à nouveau, et cliquez sur « Valider ».</p> 	<div data-bbox="512 1400 1495 1836"> <p>Création de votre mot de passe ✕</p> <p>Votre courriel</p> <input type="text" value="Votre courriel"/> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Définir votre mot de passe (*)</p> <input type="text" value="Votre courriel"/> <input type="text" value="Votre courriel"/> <p>Confirmer votre mot de passe (*)</p> <input type="text" value="Votre courriel"/> <input type="text" value="Votre courriel"/> <p style="font-size: x-small;">(*) Votre mot de passe doit comporter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Au moins 12 caractères, - Au moins un caractère spécial (&, \$, €, @, etc...), - Au moins un caractère en majuscule, - Au moins un caractère en minuscule. <p style="font-size: x-small;">le bouton « Valider » n'apparaît qu'une fois toutes les conditions réunies pour créer le mot de passe</p> </div> </div>

<p>Connectez-vous au portail.</p>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>Espace client</p> <p><i>Tous les champs sont obligatoires</i></p> <p>Courriel</p> <input type="text" value="Votre courriel"/> <p>Mot de passe</p> <input type="password" value="Votre mot de passe"/> <p><input type="checkbox"/> Resté connecté</p> <p style="text-align: center;">Se connecter</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Première connexion ></p> <p>Mot de passe oublié ></p> <p>Compte bloqué ></p> <p>Vous gérez plusieurs points de vente ? Demandez votre accès ></p> </div> </div>
-----------------------------------	---

COMPTE BLOQUE

Cette option est à utiliser uniquement si votre compte a été bloqué après plus de trois tentatives de connexion infructueuses.

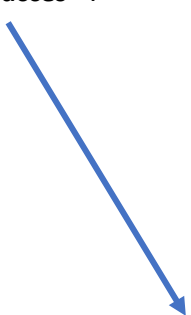

<p>Cliquez sur « Compte bloqué ».</p> 	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>Espace client</p> <p><i>Tous les champs sont obligatoires</i></p> <p>Courriel</p> <input type="text" value="Votre courriel"/> <p>Mot de passe</p> <input type="password" value="Votre mot de passe"/> <p><input type="checkbox"/> Resté connecté</p> <p style="text-align: center;">Se connecter</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Première connexion ></p> <p>Mot de passe oublié ></p> <p style="border: 2px solid red; padding: 2px;">Compte bloqué ></p> <p>Vous gérez plusieurs points de vente ? Demandez votre accès ></p> </div> </div>
<p>Indiquez votre adresse email, puis cliquez sur « Valider ».</p> 	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p style="text-align: right;">✕</p> <p>Compte bloqué</p> <p>Votre compte est bloqué ?</p> <p>Saisissez votre adresse courriel pour recevoir un code de sécurité afin de le débloquer et créer un nouveau mot de passe.</p> <p>Vous pourrez également le personnaliser par la suite dans votre compte personnel.</p> <div style="border: 2px solid red; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>Courriel</p> <input type="text" value="Votre courriel"/> <p style="text-align: center;">Valider</p> </div> </div>

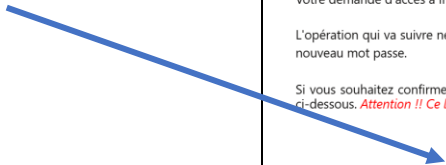

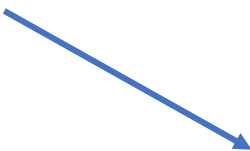

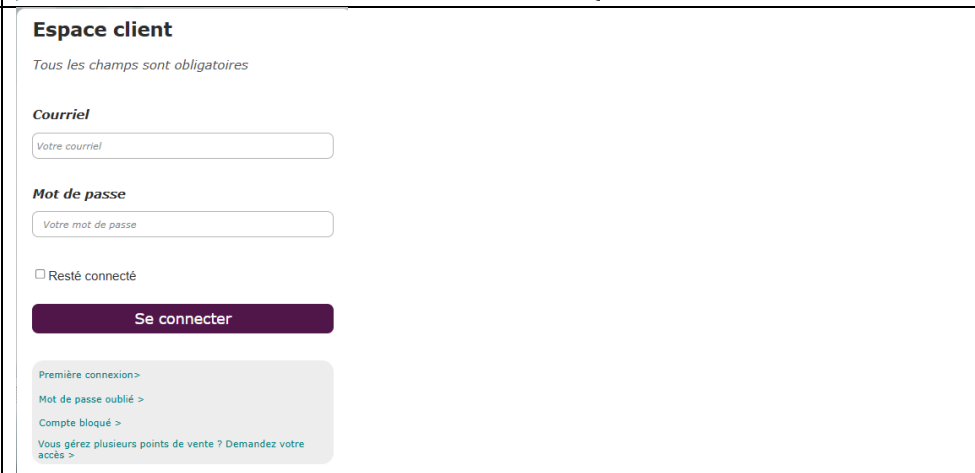
<p>Vous recevrez un email. Cliquez sur le lien contenu dans l'email.</p> 	
<p>Saisissez votre mot de passe, puis confirmez le à nouveau, et cliquez sur « Valider ».</p> 	
<p>Connectez-vous au portail.</p>	

VOUS GEREZ PLUSIEURS POINTS DE VENTE

Cette option est réservée exclusivement :

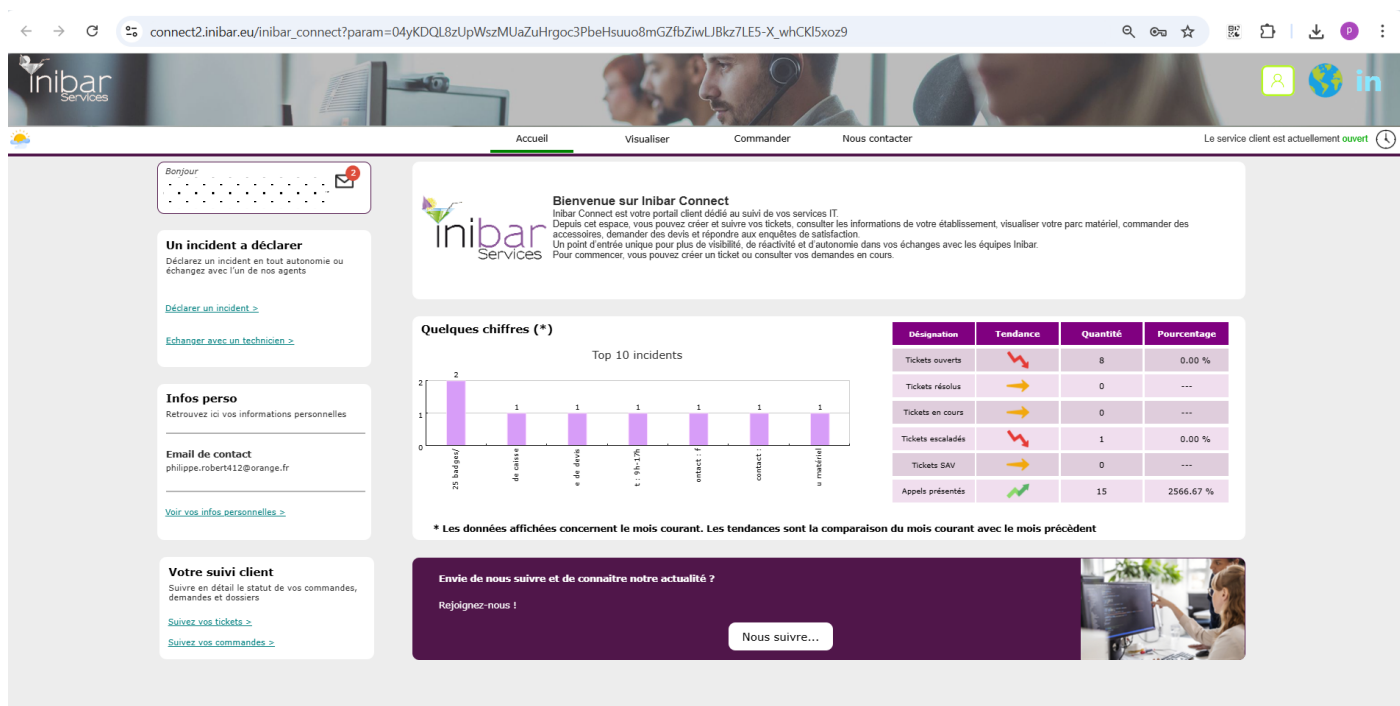
- Aux franchisés multisites,
- Aux responsables régionaux,
- Aux équipes du siège (DSI, marketing, comptabilité, etc. ...).

<p>Cliquez sur « Vous gérez plusieurs points de vente ? Demandez votre accès ».</p> 	<div data-bbox="518 461 1493 943"> <h3>Espace client</h3> <p><i>Tous les champs sont obligatoires</i></p> <p>Courriel</p> <input type="text" value="Votre courriel"/> <p>Mot de passe</p> <input type="password" value="Votre mot de passe"/> <p><input type="checkbox"/> Resté connecté</p> <p>Se connecter</p> <p>Première connexion > Mot de passe oublié > Demandez votre accès ></p> <p>Vous gérez plusieurs points de vente ? Demandez votre accès ></p> </div>
<p>Renseignez votre adresse email, votre téléphone, votre nom et votre prénom. Indiquez la liste des établissements que vous gérez (nom + ville). Puis cliquez sur « Valider ».</p> 	<div data-bbox="518 943 1493 1404"> <h3>Vous gérez plusieurs points de vente</h3> <p><small>Vous êtes franchisé, responsable de région, ou vous êtes au siège, ..., et vous gérez plusieurs points de vente ?</small></p> <p><small>Saisissez votre adresse courriel et inscrivez les noms des points de vente que vous gérez (en précisant la ville de chaque point de vente).</small></p> <p><small>Après validation de votre demande par nos services, vous recevrez vos identifiants par courriel.</small></p> <p>Courriel</p> <input type="text" value="Veuillez saisir votre courriel"/> <p>Téléphone</p> <input type="text" value="Veuillez saisir votre téléphone"/> <p>Nom & prénom</p> <input type="text" value="Veuillez saisir vos nom et prénom"/> <p>Points de ventes</p> <input type="text" value="Vos points de ventes"/> <p>Valider</p> </div>

<p>Après validation par nos équipes, vous recevrez un email. Cliquez sur le lien contenu dans l'email.</p> 	 <p>Mot de Passe</p> <p>Approbation de votre demande de création de compte</p> <p>Bonjour,</p> <p>Votre demande d'accès à Inibar connect a été approuvée ?</p> <p>L'opération qui va suivre ne prendra que quelques secondes et vous permettra de définir votre nouveau mot passe.</p> <p>Si vous souhaitez confirmer cette demande, cliquez sur le bouton "Créer mon mot de passe" ci-dessous. <i>Attention !! Ce lien ne reste actif que 10 minutes</i></p> <p>Créer mon mot de passe</p> <p>Espérant avoir répondu à vos attentes, nous restons à votre disposition pour tout complément d'information complémentaire.</p> <p>Bonne continuation !</p> <p>L'équipe informatique</p> <p>Inibar Services, 10 avenue Ampère, Montigny-le-Bretonneux, 78180</p>
<p>Saisissez votre mot de passe, puis confirmez le à nouveau, et cliquez sur « Valider »</p> 	 <p>Création de votre mot de passe</p> <p>Votre courriel</p> <p>Votre courriel</p> <p>Définir votre mot de passe (*)</p> <p>Votre courriel</p> <p>Confirmer votre mot de passe (*)</p> <p>Votre courriel</p> <p>(*) Votre mot de passe doit comporter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Au moins 12 caractères, - Au moins un caractère spécial (&, \$, €, @, etc...), - Au moins un caractère en majuscule, - Au moins un caractère en minuscule. <p>Le bouton « Valider » n'apparaît qu'une fois toutes les conditions réunies pour créer le mot de passe</p>
<p>Connectez-vous au portail.</p>	 <p>Espace client</p> <p>Tous les champs sont obligatoires</p> <p>Courriel</p> <p>Votre courriel</p> <p>Mot de passe</p> <p>Votre mot de passe</p> <p><input type="checkbox"/> Resté connecté</p> <p>Se connecter</p> <p>Première connexion ></p> <p>Mot de passe oublié ></p> <p>Compte bloqué ></p> <p>Vous gérez plusieurs points de vente ? Demandez votre accès ></p>

DECOUVRIR LA PAGE D'ACCUEIL

La page d'accueil vous offre une vision claire et immédiate de l'ensemble de vos services.



Bonjour

[Accueil](#) [Visualiser](#) [Commander](#) [Nous contacter](#) Le service client est actuellement ouvert

Bienvenue sur Inibar Connect
Inibar Connect est votre portail client dédié au suivi de vos services IT. Depuis cet espace, vous pouvez créer et suivre vos tickets, consulter les informations de votre établissement, visualiser votre parc matériel, commander des accessoires, demander des devis et répondre aux enquêtes de satisfaction. Un point d'entrée unique pour plus de visibilité, de réactivité et d'autonomie dans vos échanges avec les équipes Inibar. Pour commencer, vous pouvez créer un ticket ou consulter vos demandes en cours.

Un incident à déclarer
Déclarez un incident en toute autonomie ou échangez avec l'un de nos agents
[Déclarer un incident >](#)
[Échanger avec un technicien >](#)

Infos perso
Retrouvez ici vos informations personnelles
Email de contact
philippe.robert112@orange.fr
[Voir vos infos personnelles >](#)

Votre suivi client
Suivre en détail le statut de vos commandes, demandes et dossiers.
[Suivez vos tickets >](#)
[Suivez vos commandes >](#)

Quelques chiffres (*)
Top 10 incidents

Désignation	Tendance	Quantité	Pourcentage
Tickets ouverts	↘	8	0.00 %
Tickets résolus	↗	0	---
Tickets en cours	↗	0	---
Tickets escaladés	↘	1	0.00 %
Tickets SAV	↗	0	---
Appels présentés	↗	15	2566.67 %

* Les données affichées concernent le mois courant. Les tendances sont la comparaison du mois courant avec le mois précédent

Envie de nous suivre et de connaître notre actualité ?
Rejoignez-nous ! [Nous suivre...](#)

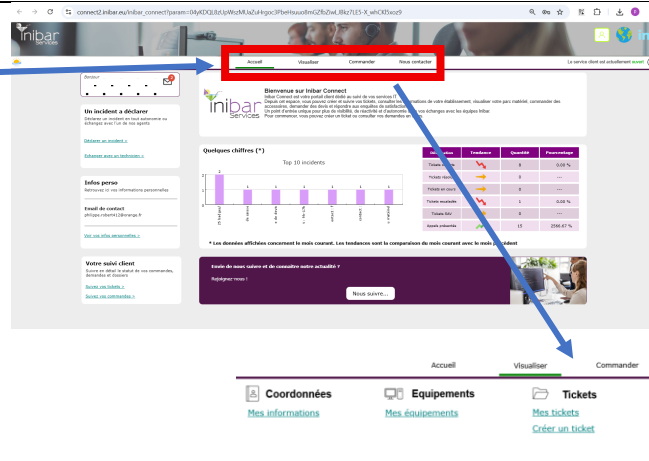
Dans le bandeau supérieur, vous disposez :

D'un accès pour vous déconnecter du portail ou modifier votre mot de passe.

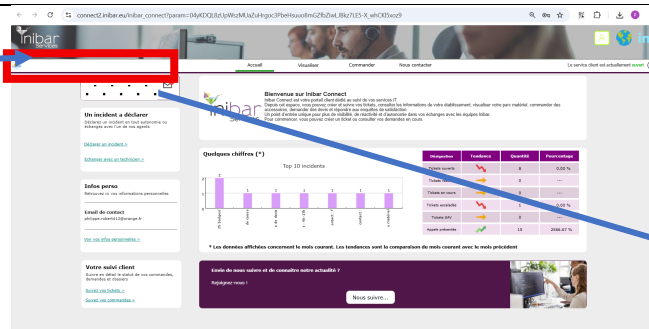
De liens directs vers le site web d'Inibar Services et notre page LinkedIn.

De l'état d'ouverture du support en temps réel.

Du menu principal et de ses différents sous-menus.



Ainsi que de la météo du support.



Le service client reçoit quelques appels

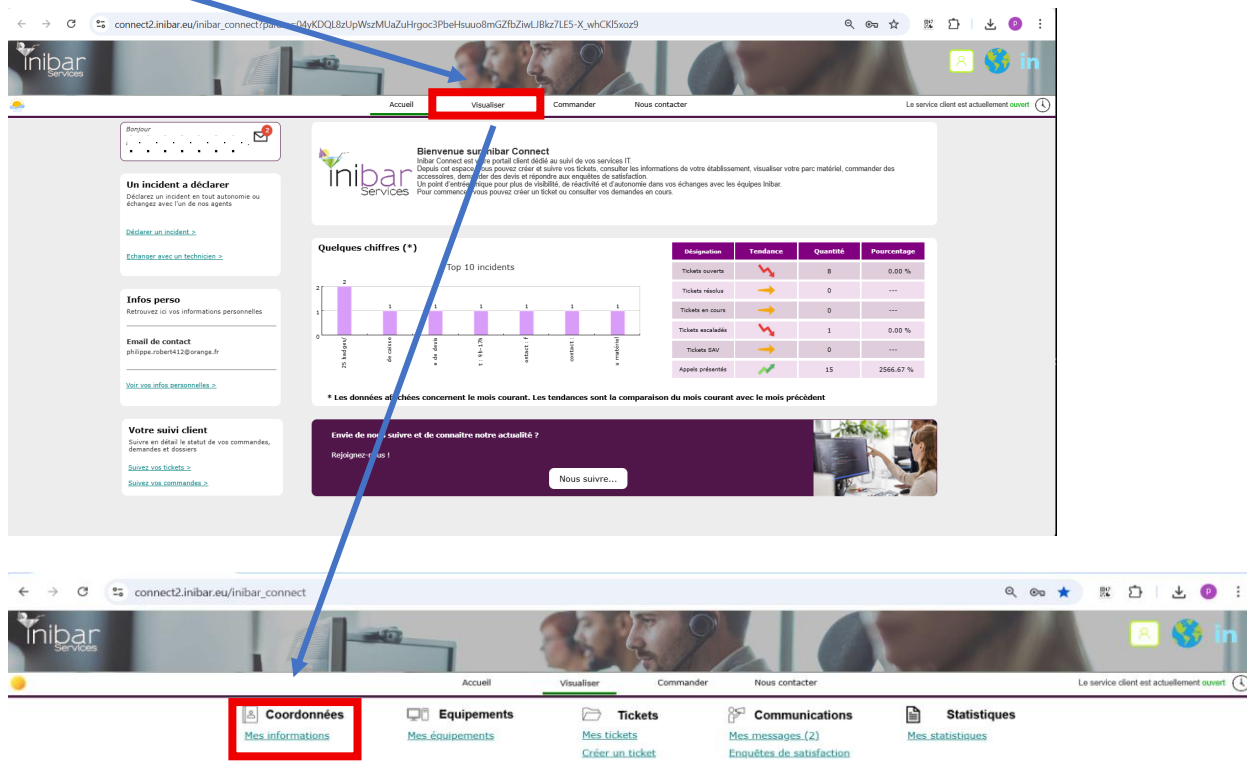
Depuis la page principale, vous accédez rapidement aux fonctionnalités essentielles :

Création rapide d'un ticket.	
Live chat pour échanger directement avec un technicien.	
Consultation des informations liées à votre établissement ou à l'ensemble de vos établissements.	
Suivi de vos tickets et de vos commandes.	
Affichage de messages ou d'alertes en cas d'incident général impactant votre enseigne.	
Visualisation de statistiques synthétiques.	
Et enfin un accès direct à toute l'actualité d'Inibar Services.	

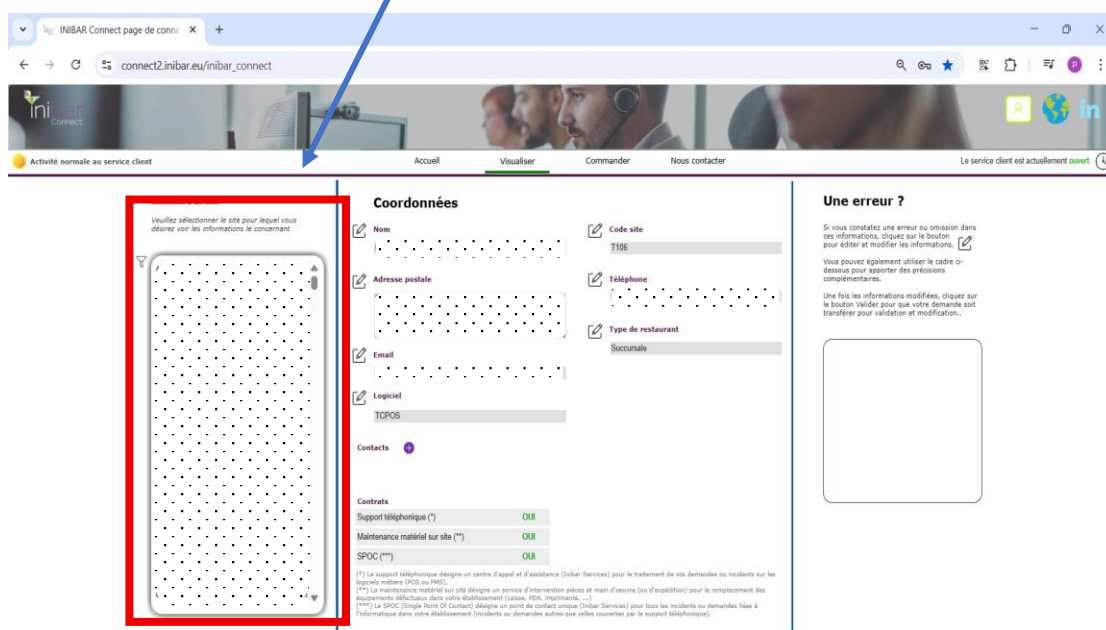
LE MENU « VISUALISER »

MES INFORMATIONS

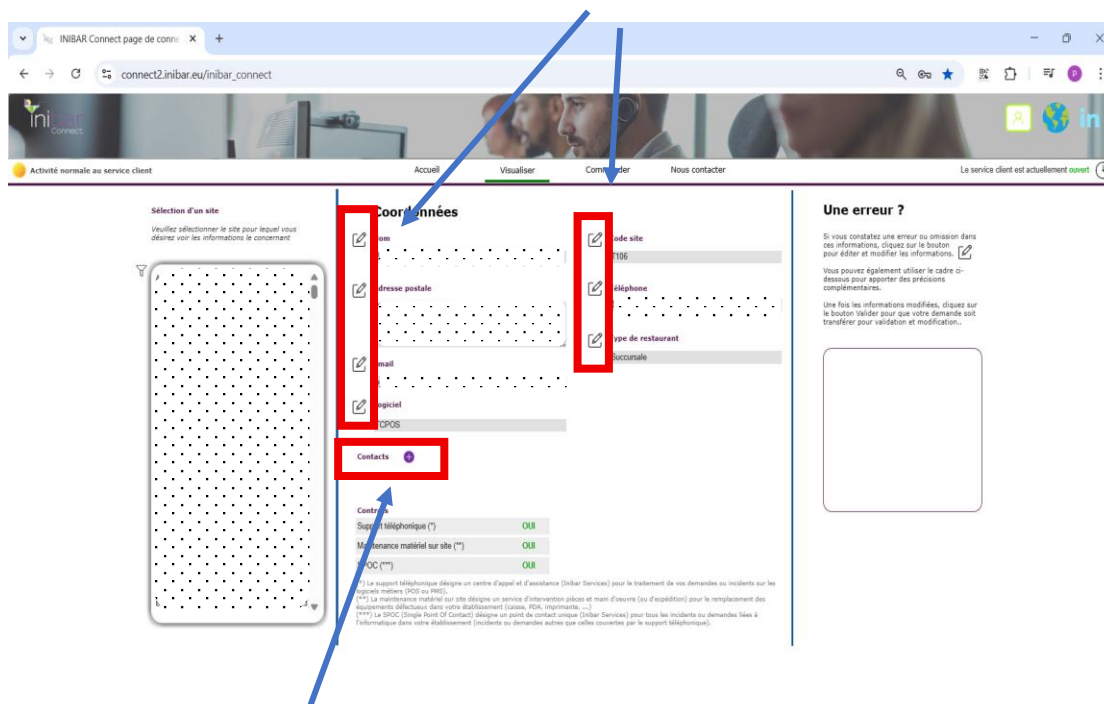
Cliquez sur « Visualiser » puis sur « Mes informations »



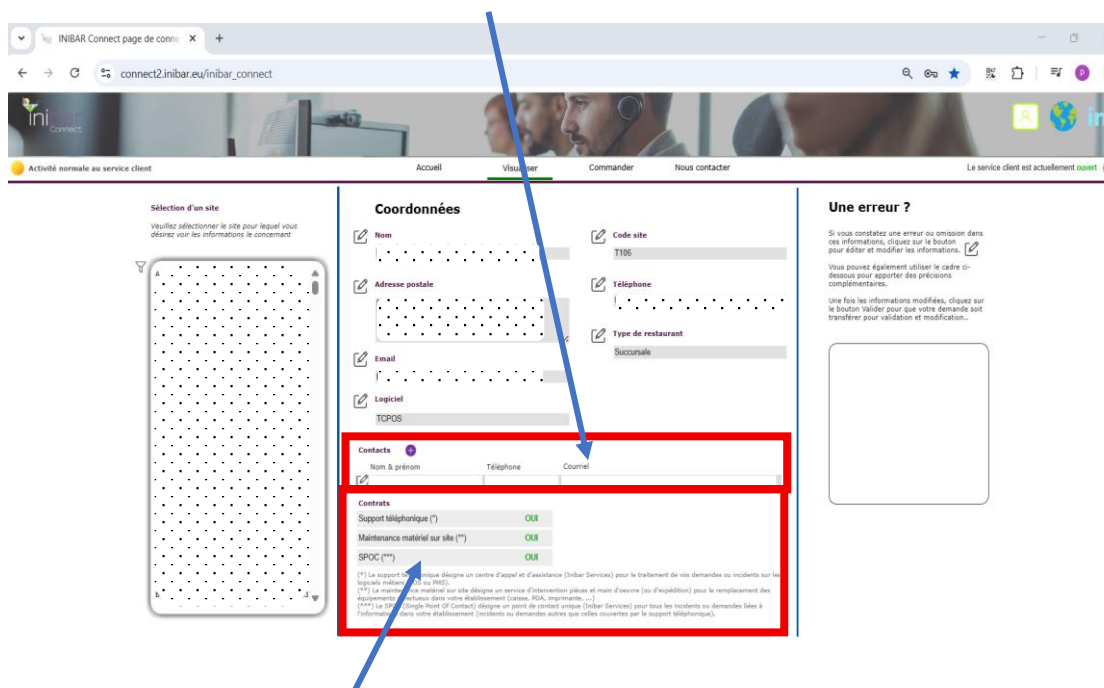
Cet onglet vous permet de consulter l'ensemble des informations relatives à votre établissement. Si vous gérez plusieurs sites, vous avez la possibilité de sélectionner ici l'établissement ou les établissements que vous souhaitez afficher.



Vous pouvez également modifier ou compléter certaines données : pour cela, cliquez sur l'icône « stylo », effectuez vos ajustements puis validez. Après vérification par nos équipes, vos modifications seront prises en compte.

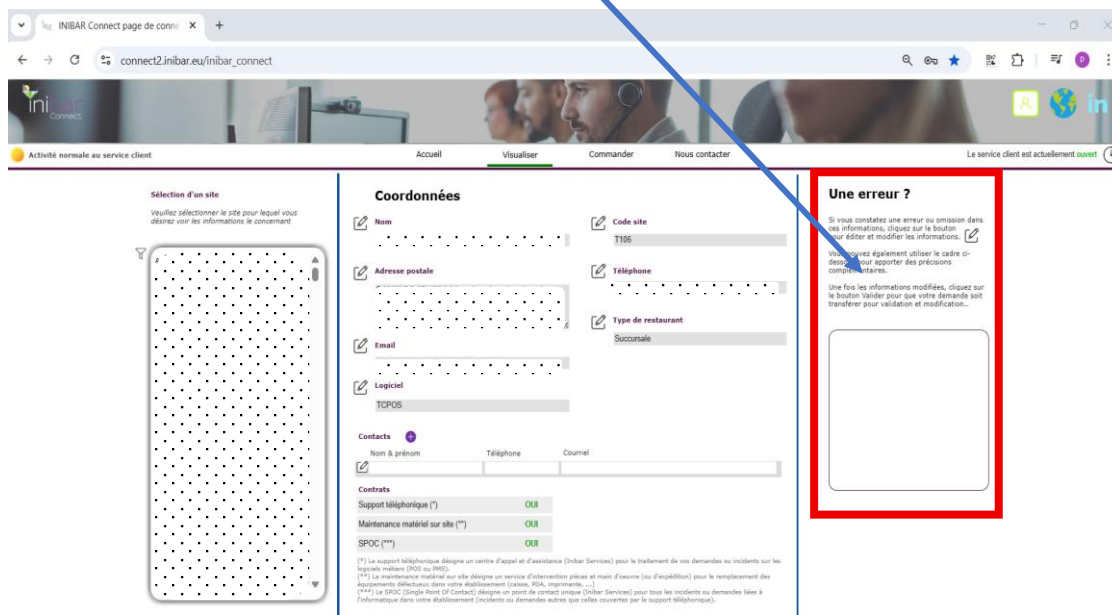


Il est également possible d'ajouter de nouveaux contacts en cliquant sur le symbole « + », puis en renseignant le nom, le prénom, le téléphone et l'adresse email. Ces informations seront activées après validation par nos services.



Cet espace vous permet par ailleurs de visualiser les services actuellement actifs pour votre établissement (support, SPOC, maintenance).

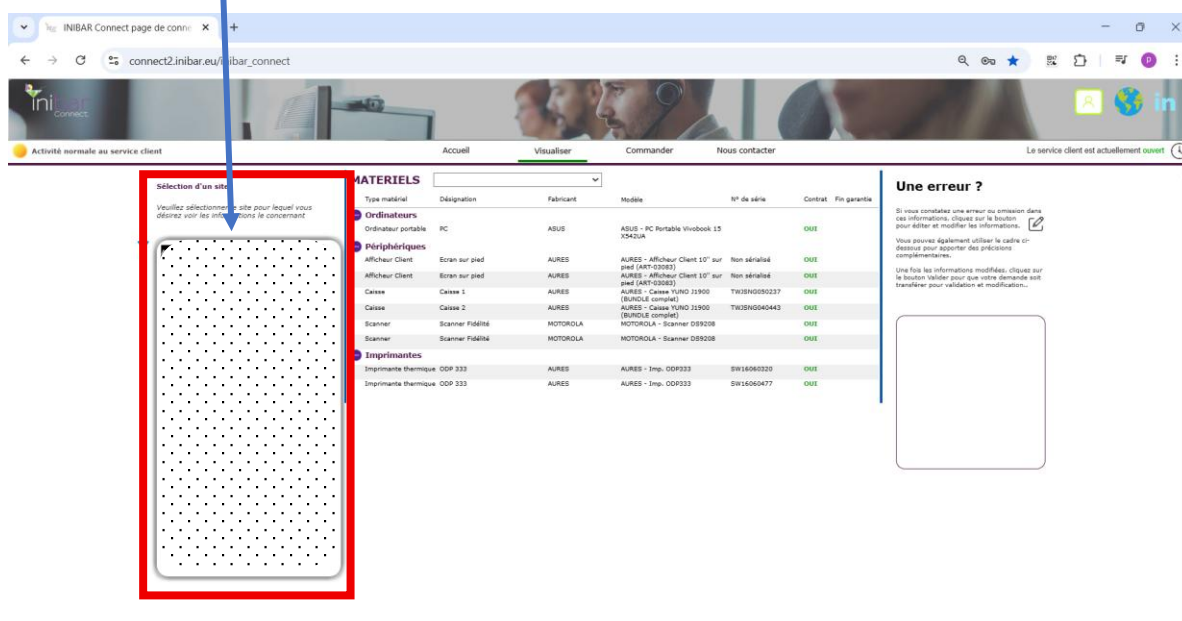
Enfin, la rubrique « **Une erreur** », vous permet de nous signaler toute information inexacte ou omission, afin que nous puissions effectuer les corrections nécessaires.



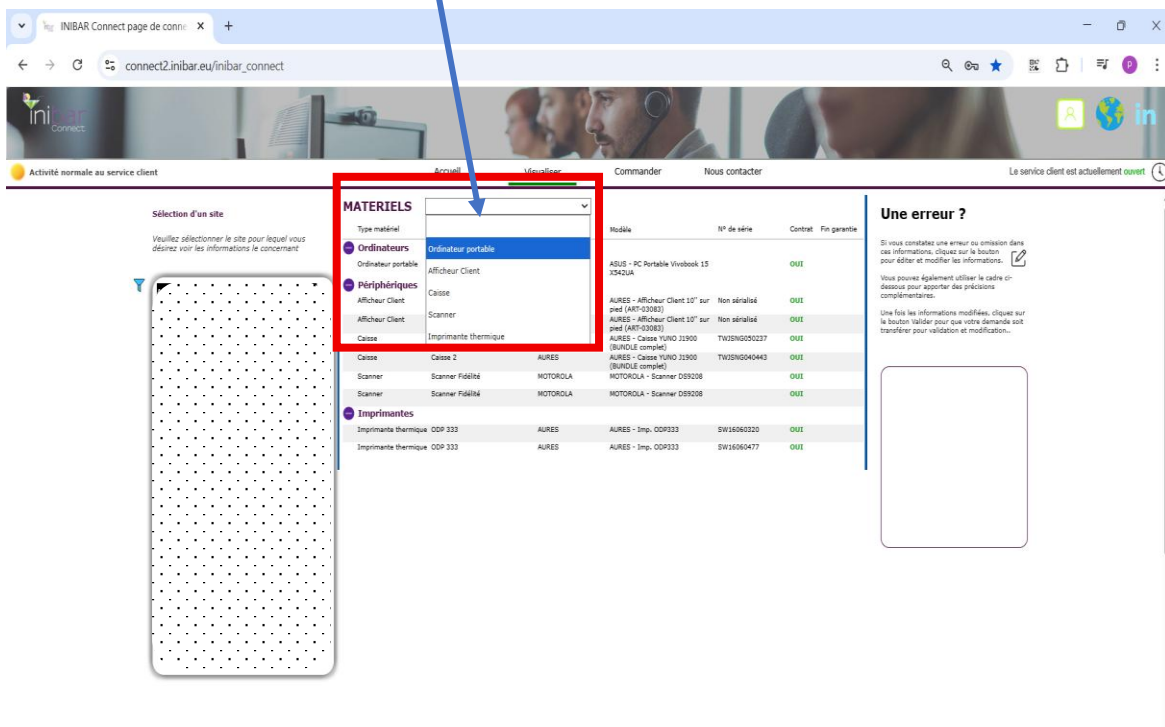
MES EQUIPEMENTS

Cliquez sur « **Visualiser** » puis sur « **Mes équipements** »

Cet onglet vous permet de consulter l'ensemble des matériels présents au sein de votre établissement. Si vous gérez plusieurs sites, vous pouvez sélectionner ici l'établissement ou les établissements que vous souhaitez afficher.

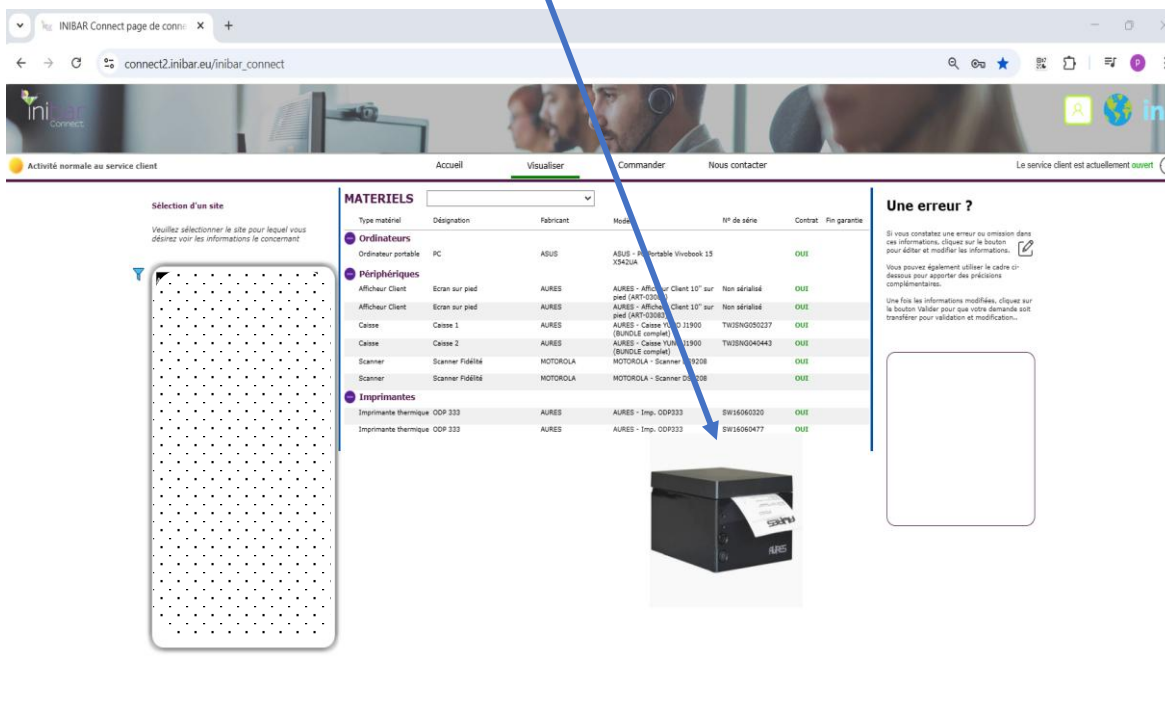


Vous avez la possibilité de filtrer les équipements par type de matériel afin d'accéder rapidement aux informations recherchées.

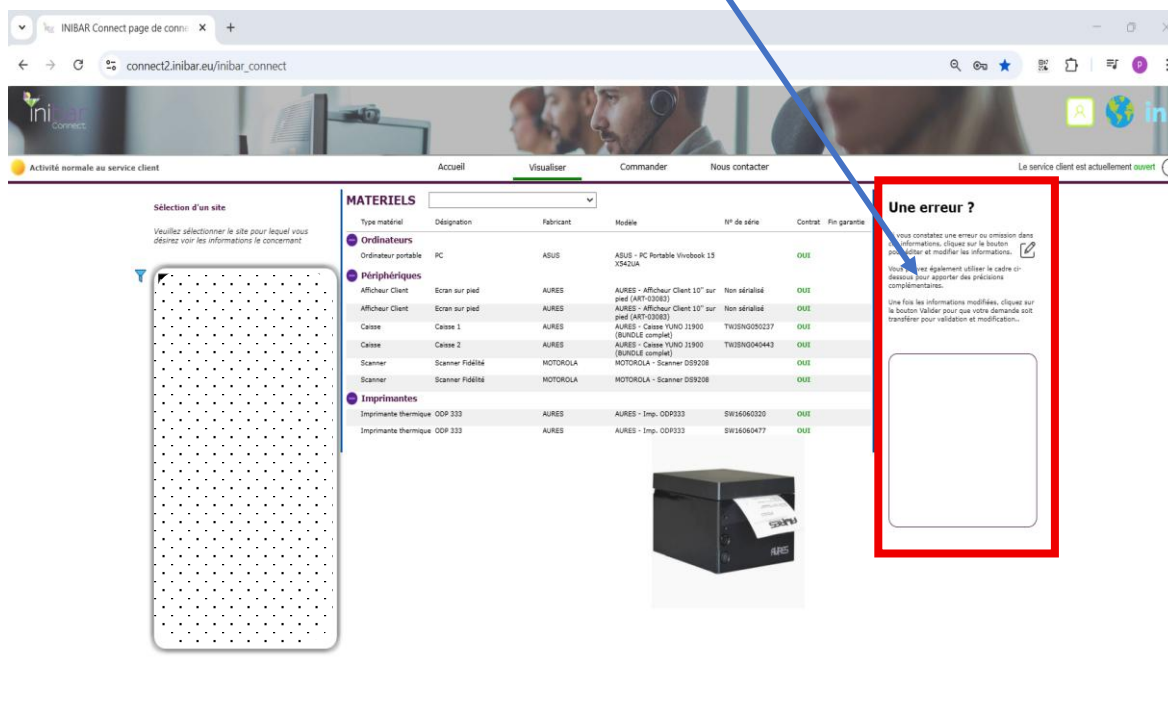


Lorsque disponibles, les informations relatives aux contrats et aux garanties sont également consultables.

Un aperçu photo de chaque équipement peut être affiché au survol, facilitant ainsi son identification.



Enfin, la rubrique « **Une erreur** », vous permet de nous signaler toute information inexacte ou omission, afin que nous puissions effectuer les corrections nécessaires.



Sélection d'un site
Veuillez sélectionner le site pour lequel vous désirez voir les informations le concernant

MATERIELS

Type matériel	Désignation	Fabricant	Modèle	RP de série	Contrat	Fin garantie
Ordinateurs						
Ordinateur portable	PC	ASUS	ASUS - PC Portable VivoBook 15 X542UA			OUI
Périphériques						
Afficheur Client	Ecran sur pied	AURES	AURES - Afficheur Client 10" sur pied (ART-03083)	Non sérialisé		OUI
Afficheur Client	Ecran sur pied	AURES	AURES - Afficheur Client 10" sur pied (ART-03083)	Non sérialisé		OUI
Caisse	Caisse 1	AURES	AURES - Caisse YUNO 11900 (BUNDLE complet)	TW2EN000237		OUI
Caisse	Caisse 2	AURES	AURES - Caisse YUNO 11900 (BUNDLE complet)	TW2EN004043		OUI
Scanner	Scanner Fidélité	MOTOROLA	MOTOROLA - Scanner D59208			OUI
Scanner	Scanner Fidélité	MOTOROLA	MOTOROLA - Scanner D59208			OUI
Imprimantes						
Imprimante thermique	ODP 333	AURES	AURES - Imp. ODP333	EW16060220		OUI
Imprimante thermique	ODP 333	AURES	AURES - Imp. ODP333	EW16060477		OUI

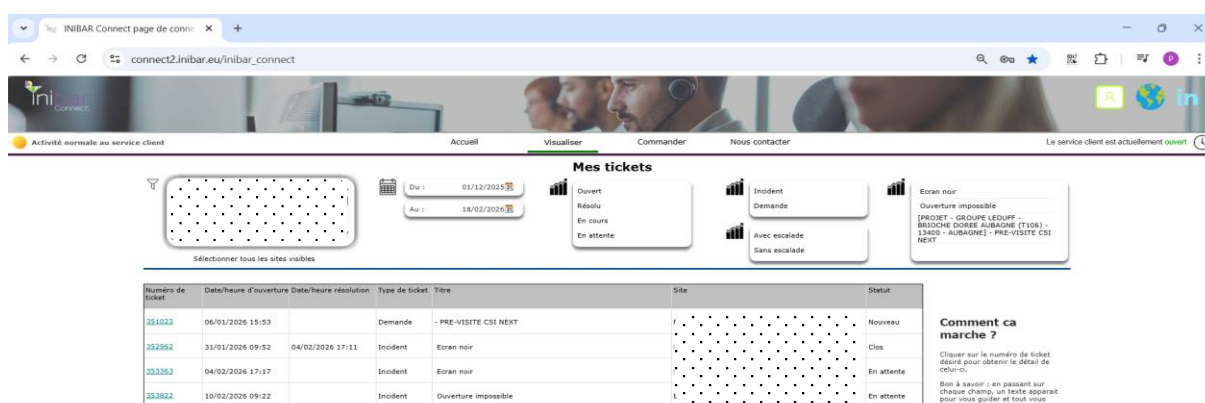
Une erreur ?
Vous constatez une erreur ou omission dans vos informations, cliquez sur le bouton pour modifier et modifier les informations.
Vous pouvez également utiliser le cadre ci-dessous pour apporter des précisions complémentaires.
Une fois les informations modifiées, cliquez sur le bouton Valider pour que votre demande soit transférée pour validation et modification...

MES TICKETS

Cliquez sur « Visualiser » puis sur « Mes tickets »

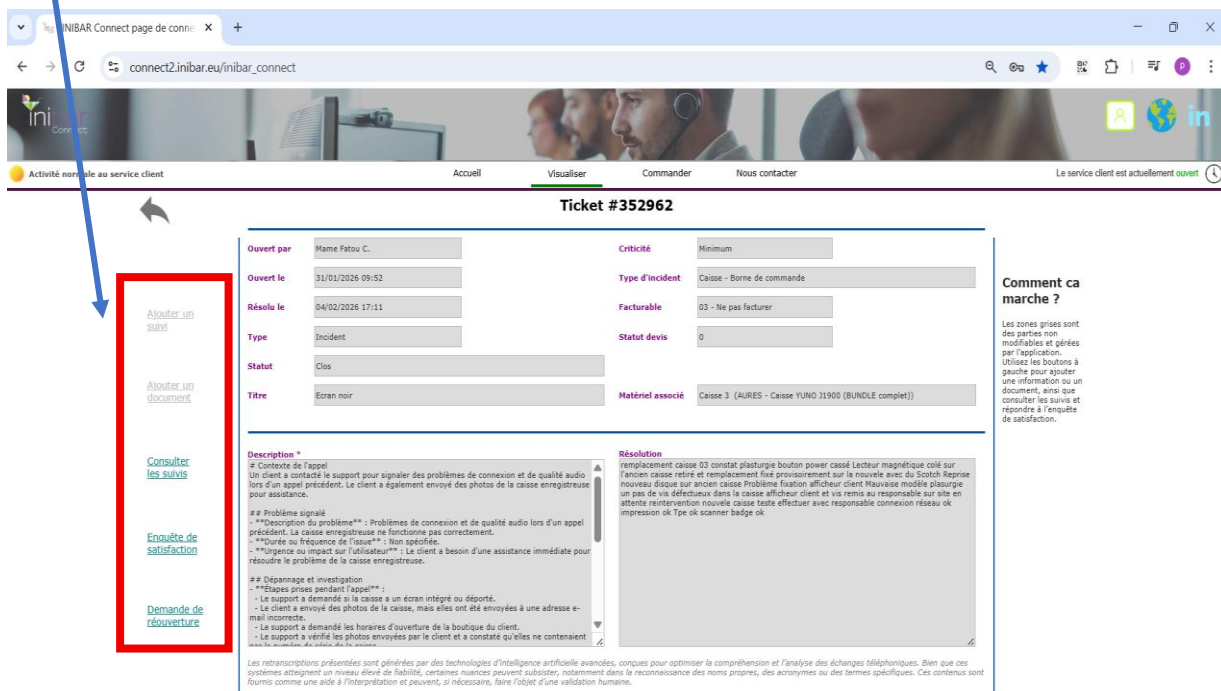
La rubrique « Mes tickets » vous permet de :

- Consulter l'historique de vos tickets.
- Filtrer votre recherche :
 - Par période,
 - Par statut (ouvert, en cours, résolu...),
 - Par type de ticket (incident ou demande),
 - Par attribution (escaladé ou non),
 - Et enfin par type d'incident).
- Accéder au détail d'un ticket en cliquant sur son numéro.



Dans un ticket, vous avez la possibilité de :

- Ajouter un commentaire via « **Ajouter un suivi** »,
Cette action est disponible uniquement pour les tickets non clos. Il vous suffit de saisir votre commentaire puis de cliquer sur « **Valider** ».
- Joindre un document ou une photo grâce au bouton « **Ajouter un document** »,
L'ajout est également réservé aux tickets non clos. Vous pouvez importer votre fichier (glisser-déposer possible), puis de cliquer sur « **Envoyer** ».
- « **Consulter les suivis** »
Cette fonctionnalité vous permet de visualiser l'ensemble des actions et échanges liés au ticket.
- Répondre à l'**enquête de satisfaction**
L'enquête reste accessible jusqu'à 15 jours après la résolution du ticket. Il vous suffit d'attribuer une note de 1 à 5 étoiles pour chaque question. Toute note inférieure ou égale à 3 étoiles nécessite l'ajout d'un commentaire.
- Demander la **réouverture d'un ticket**
Si vous estimez que le problème n'est pas résolu, vous pouvez solliciter la réouverture du ticket. Votre demande sera étudiée par nos équipes avant validation.



Ticket #352962

Ouvert par	Mame Fatou C.	Criticité	Minimum
Ouvert le	31/01/2026 09:52	Type d'incident	Caisse - Borne de commande
Résolu le	04/02/2026 17:11	Facturable	03 - Ne pas facturer
Type	Incident	Statut devis	0
Statut	Clos	Matériel associé	Caisse 3 (AURES - Caisse YUNO J1900 (BUNDLE complet))
Titre	Ecran noir		

Description*

Contexte de l'appel
Un client a contacté le support pour signaler des problèmes de connexion et de qualité audio lors d'un appel précédent. Le client a également envoyé des photos de la caisse enregistreuse pour assistance.

Problème signalé
- **Description du problème** : Problèmes de connexion et de qualité audio lors d'un appel précédent. La caisse enregistreuse ne fonctionne pas correctement.
- **Durée ou fréquence de l'issue** : Non spécifiée.
- **Urgence ou impact sur l'utilisateur** : Le client a besoin d'une assistance immédiate pour résoudre le problème de la caisse enregistreuse.

Dépannage et investigation
- **Etapes prises pendant l'appel** :
- Le support a demandé si la caisse a un écran intégré ou déporté.
- Le client a envoyé des photos de la caisse, mais elles ont été envoyées à une adresse e-mail incorrecte.
- Le support a demandé les horaires d'ouverture de la boutique du client.
- Le support a vérifié les photos envoyées par le client et a constaté qu'elles ne contenaient pas de contenu utile.

Résolution
remplacement caisse 03 constat plasturgie bouton power cassé Lecteur magnétique collé sur l'ancien caisse retiré et remplacement fait provisoirement sur la nouvelle avec du Scotch Reprise nouveau disque sur ancien caisse Problème fixation afficheur client Mauvais modèle plasturgie un pas de vis défectueux dans la caisse afficheur client et vis remis au responsable sur site en attente réintervention nouvelle caisse teste effectuée avec responsable connexion réseau ok impression ok Type ok scanner badge ok

Comment ça marche ?

Les zones grises sont des parties non modifiables et gérées par l'application. Utilisez les boutons à gauche pour ajouter une information ou un document, ainsi que consulter les suivis et répondre à l'enquête de satisfaction.

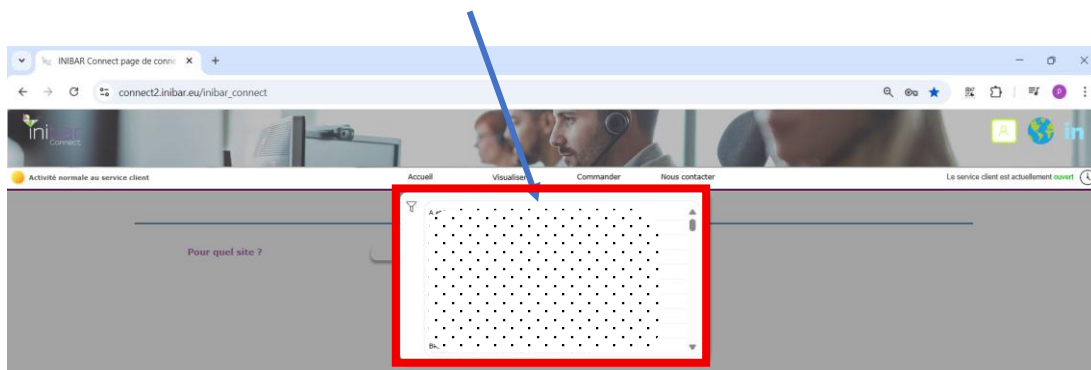
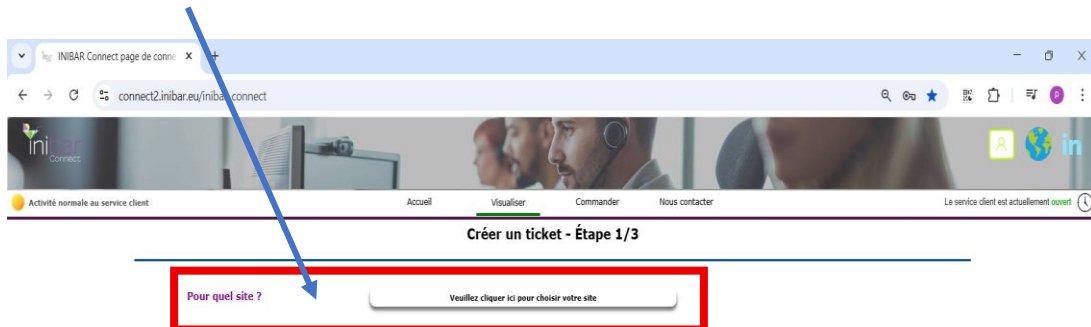
Les retranscriptions présentées sont générées par des technologies d'intelligence artificielle avancées, conçues pour optimiser la compréhension et l'analyse des échanges téléphoniques. Bien que ces systèmes atteignent un niveau élevé de fiabilité, certaines nuances peuvent subsister, notamment dans la reconnaissance des noms propres, des acronymes ou des termes spécifiques. Ces contenus sont fournis comme une aide à l'interprétation et peuvent, si nécessaire, faire l'objet d'une validation humaine.

CREER UN TICKET PAS A PAS

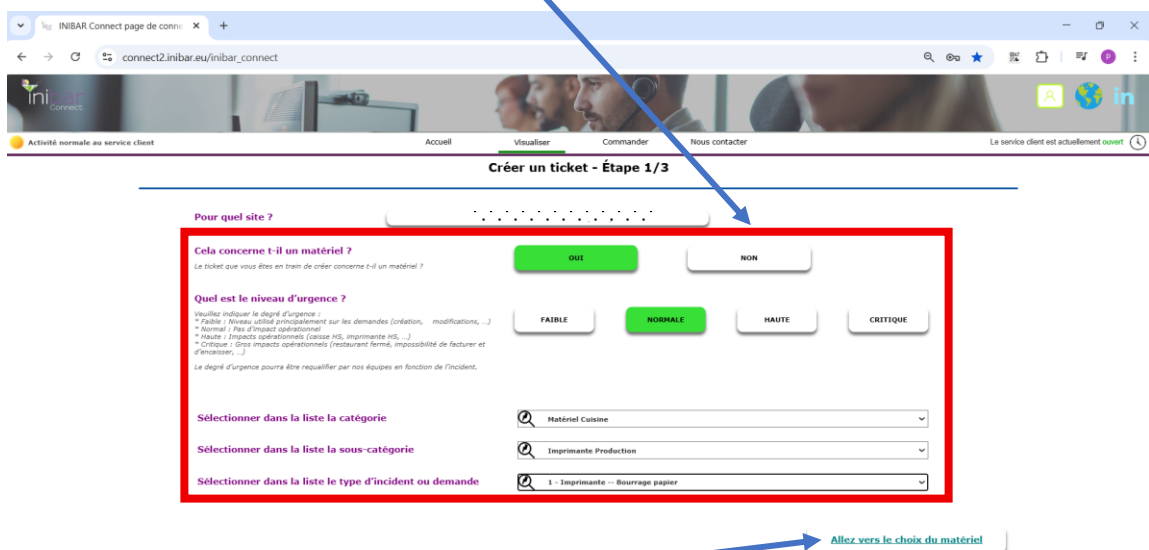
Cliquez sur « Visualiser » puis sur « Créer un ticket »

Cette rubrique vous permet de créer un ticket simplement et rapidement. En cas d'urgence, nous vous recommandons toutefois de privilégier un appel plutôt que l'utilisation d'Inibar Connect.

Si vous gérez plusieurs établissements, veuillez sélectionner l'établissement concerné.

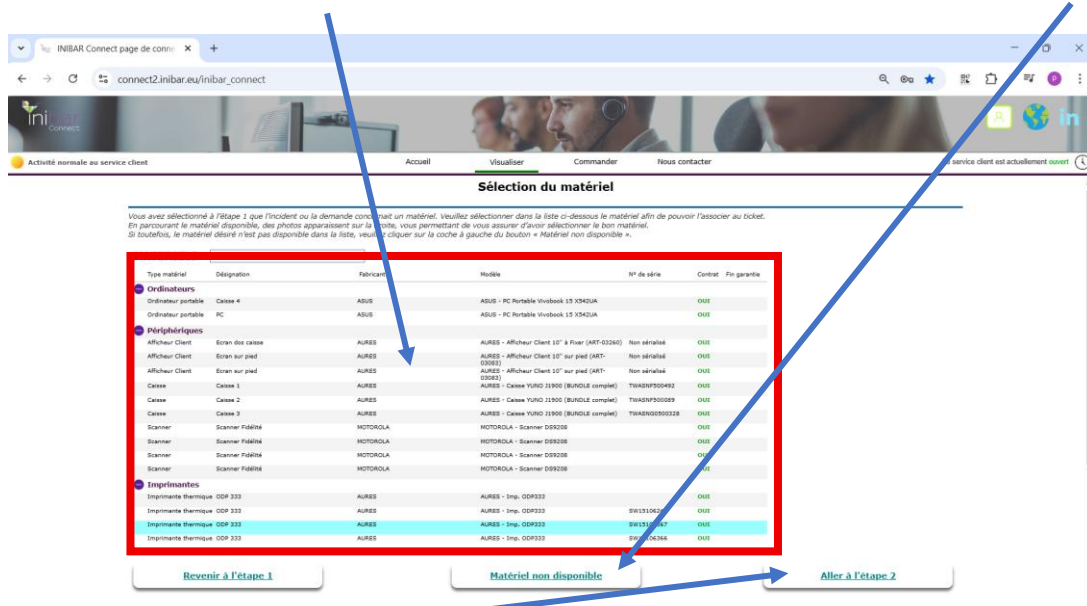


Indiquez ensuite si le ticket concerne un matériel, puis sélectionnez la criticité, la catégorie, sous-catégorie et le type d'incident.



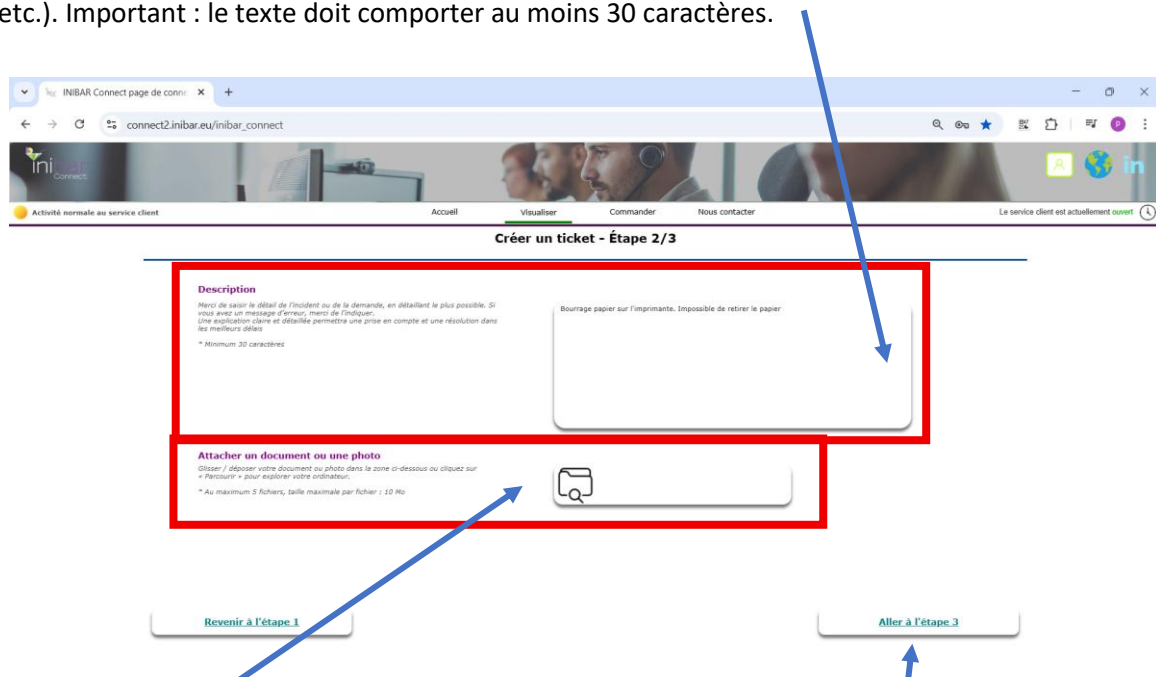
Cliquez sur « Allez vers le choix du matériel ».

Sélectionnez ensuite le matériel dans la liste. S'il n'est pas disponible, cliquez sur « matériel non disponible ».



Cliquez sur « Allez à l'étape 2 ».

Décrivez précisément l'incident ou la demande en donnant un maximum de détails (message d'erreur, contexte, fréquence, etc.). Important : le texte doit comporter au moins 30 caractères.



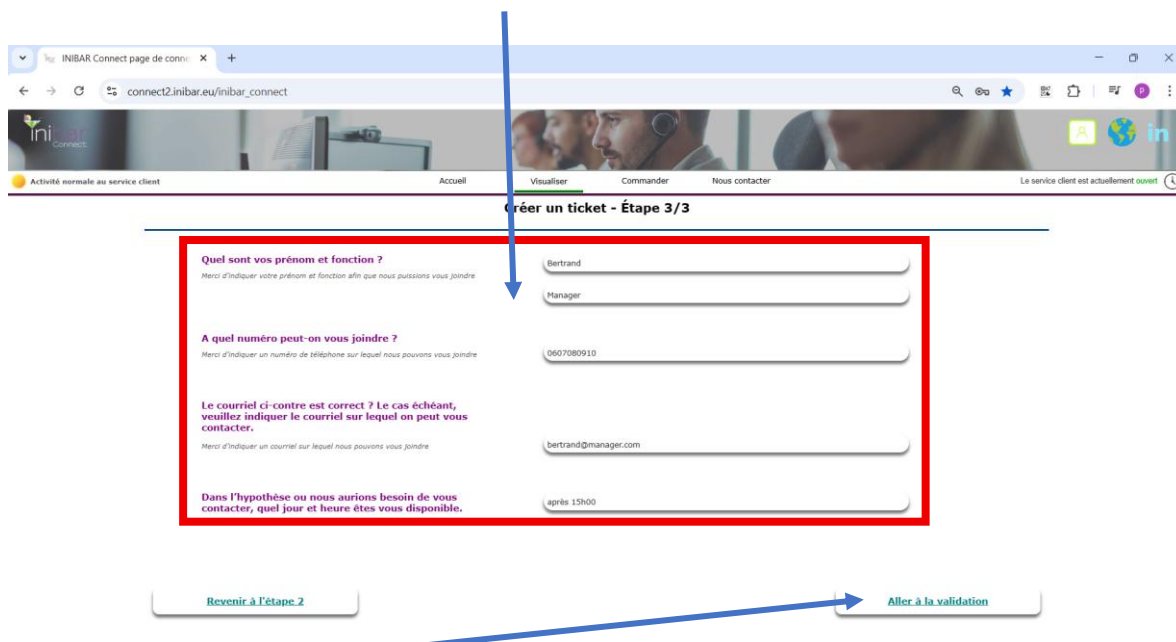
Ajoutez des photos ou documents si nécessaire.

👉 pour un matériel, merci de joindre obligatoirement :

- Une photo du matériel,
- Une photo de l'étiquette avec le numéro de série.

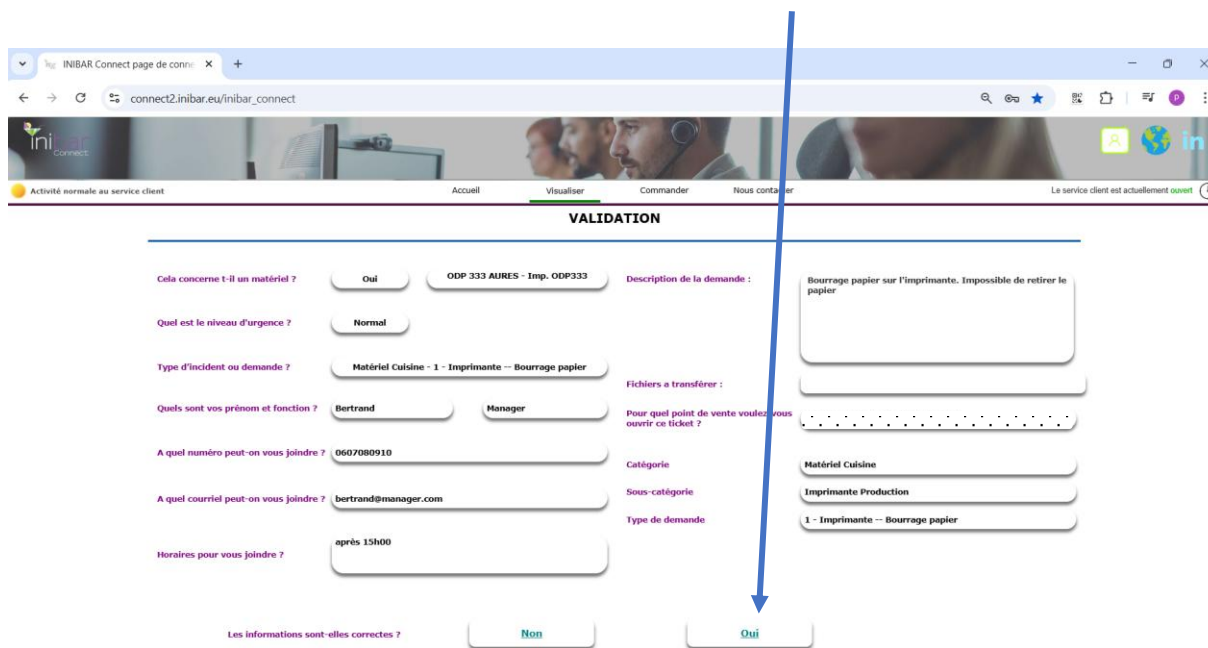
Cliquez sur « Allez à l'étape 3 ».

Renseignez votre prénom et fonction, le numéro de téléphone sur lequel nous pouvons vous joindre, votre adresse email, et les horaires auxquels nous pouvons vous contacter.

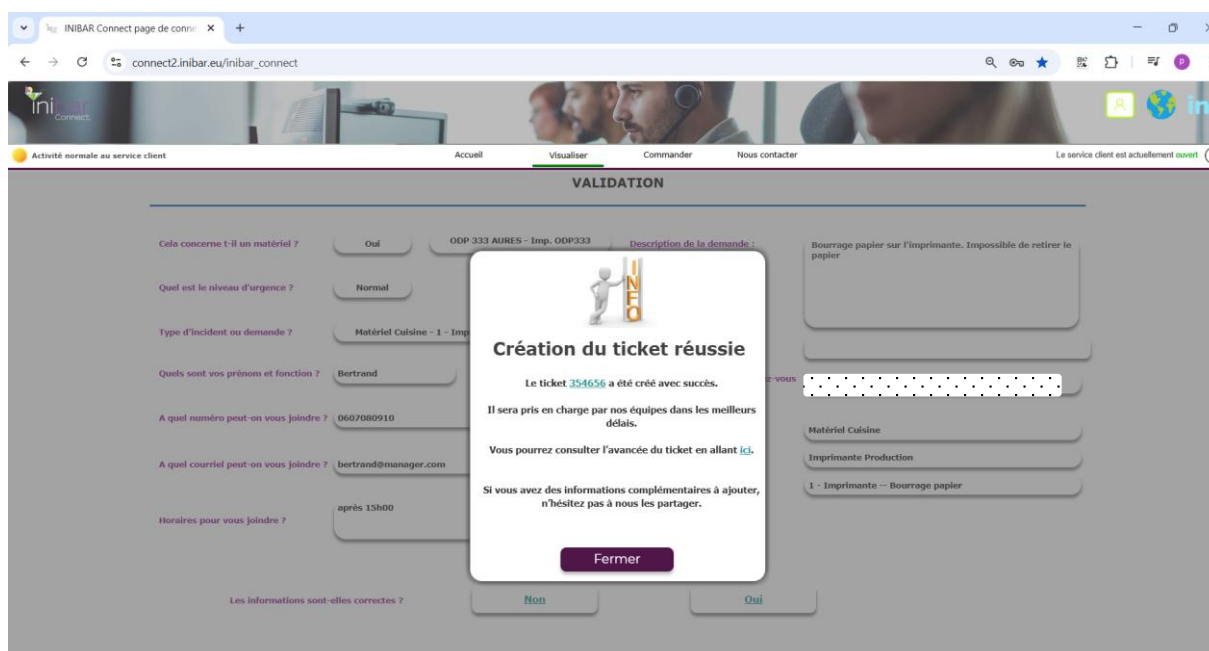


Cliquez sur « **Aller à la validation** ».

Vérifiez le récapitulatif des informations que vous avez fournies, puis cliquez sur « **Oui** » pour créer le ticket.



Une fois le ticket créé, notre équipe support en assure la prise en charge.



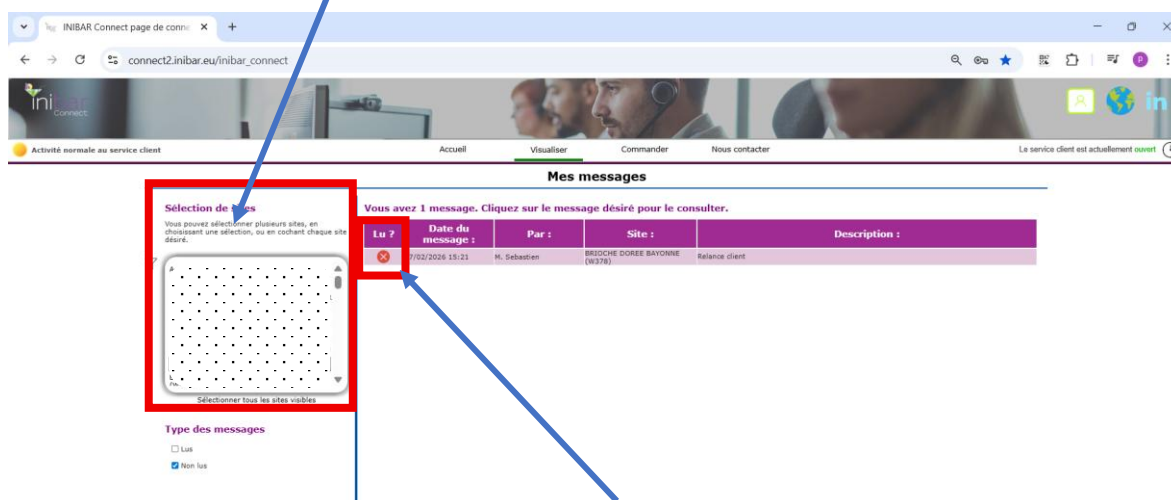
Vous pouvez suivre son avancement depuis « **Mes tickets** ». Vous avez également la possibilité d'ajouter un suivi ou un document à tout moment.

MES MESSAGES

Cliquez sur « **Visualiser** » puis sur « **Mes messages** ».

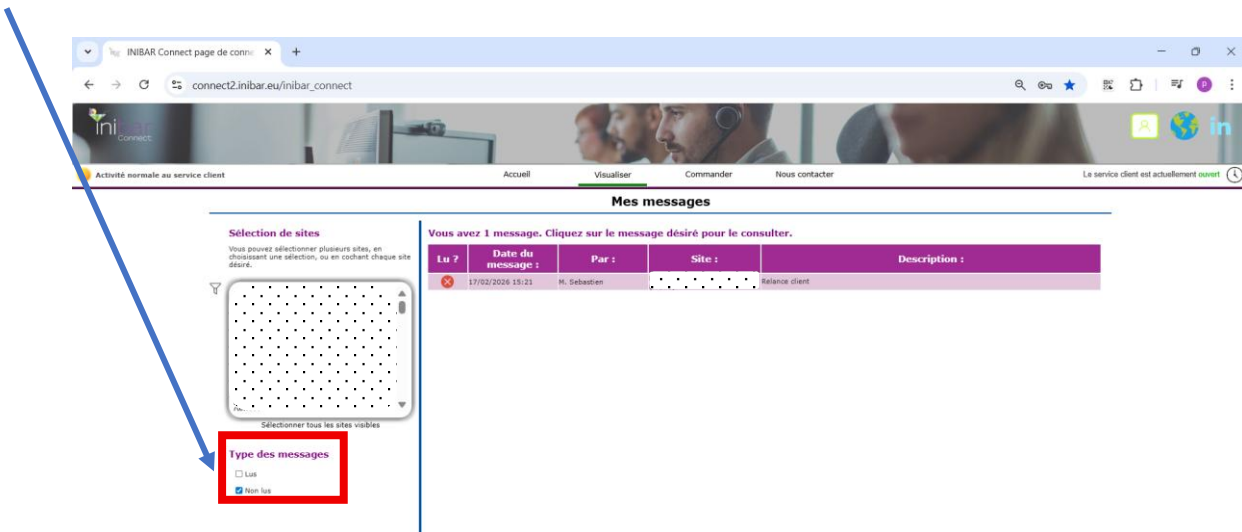
La section « **Mes messages** » vous permet de consulter en un seul endroit l'ensemble des suivis et actions réalisés par nos équipes sur vos tickets, ainsi que les enquêtes de satisfaction disponibles.

Si vous gérez plusieurs établissements, veuillez sélectionner l'établissement concerné. Le chiffre indiqué entre parenthèses correspond au nombre de messages non lus.



Pour marquer un message comme lu, cliquez sur la croix rouge : elle se transforme alors en coche verte.

Vous pouvez également filtrer les messages en cochant « lus » pour afficher uniquement les messages lus, ou « non lus » pour afficher uniquement les messages non lus.

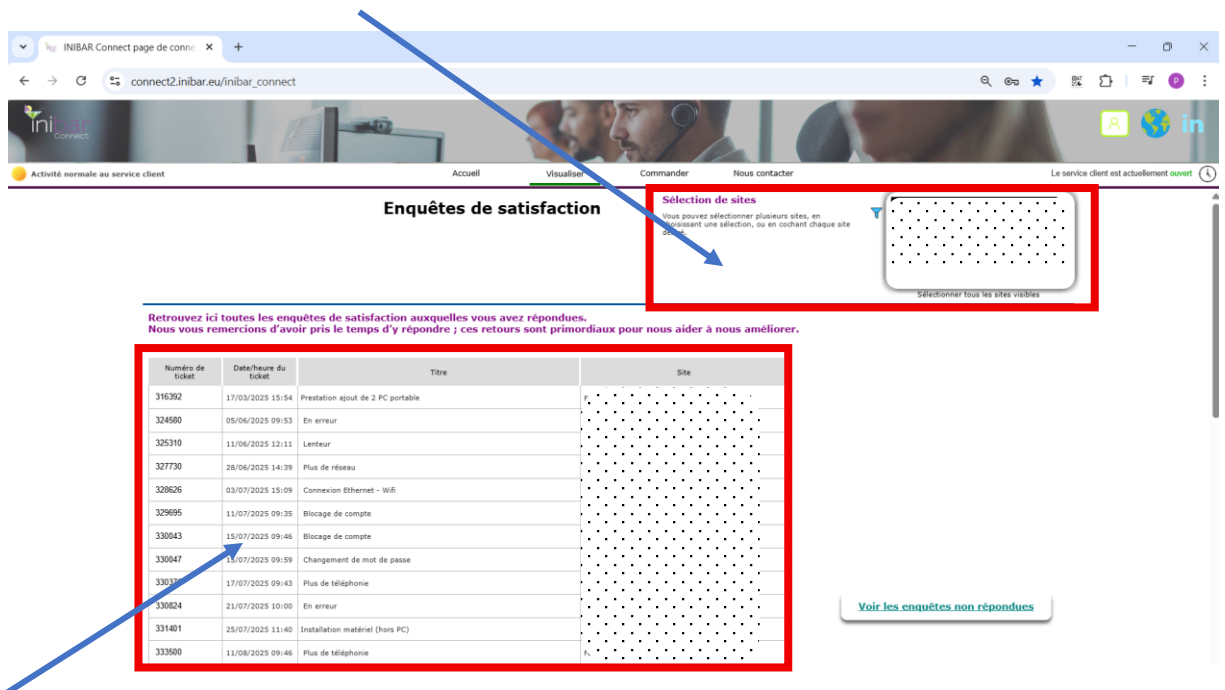


ENQUETE DE SATISFACTION

Cliquez sur « Visualiser » puis sur « Enquêtes de satisfaction ».

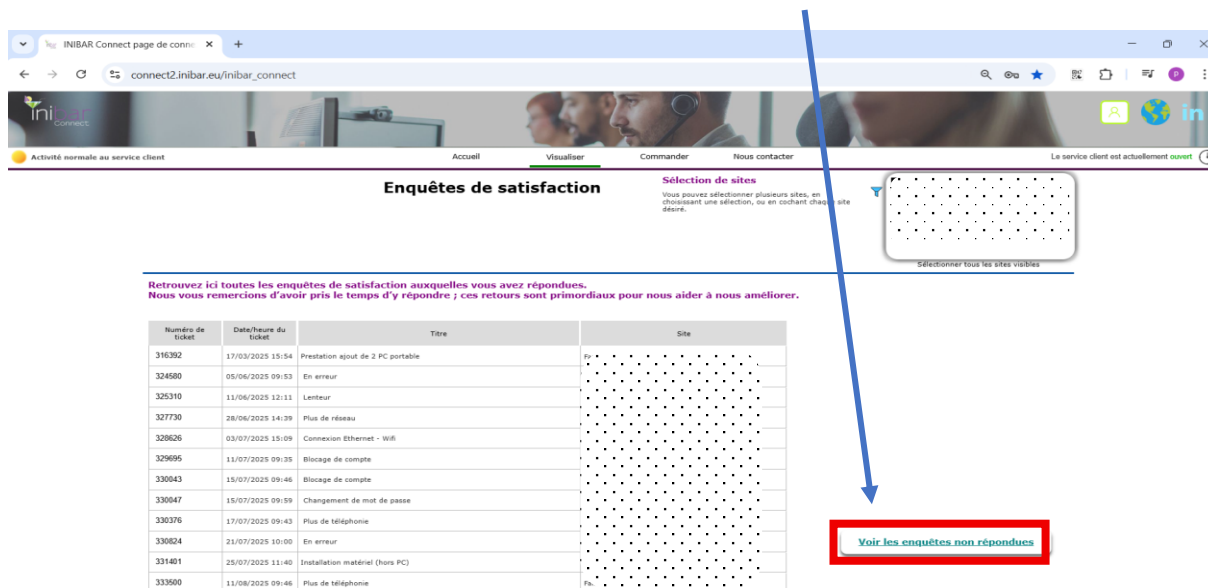
Répondre aux enquêtes de satisfaction est essentiel pour nous aider à améliorer la qualité de nos services. Comment cela fonctionne ? C'est très simple, dès lors qu'un ticket est résolu, une enquête de satisfaction est mise à votre disposition.

Si vous gérez plusieurs établissements, veuillez sélectionner l'établissement concerné.

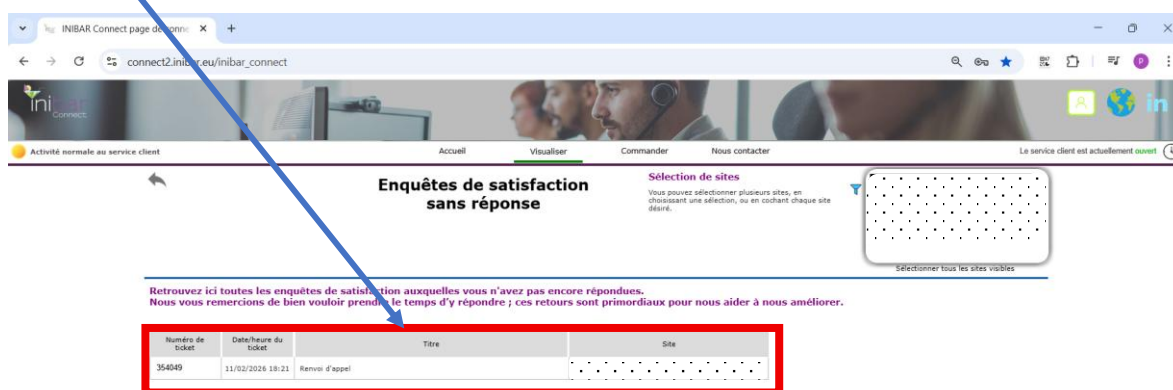


Les tickets pour lesquels vous avez déjà répondu à une enquête de satisfaction sont affichés. Pour consulter vos réponses, cliquez sur le ticket concerné. À noter, il n'est pas possible de modifier une réponse déjà enregistrée.

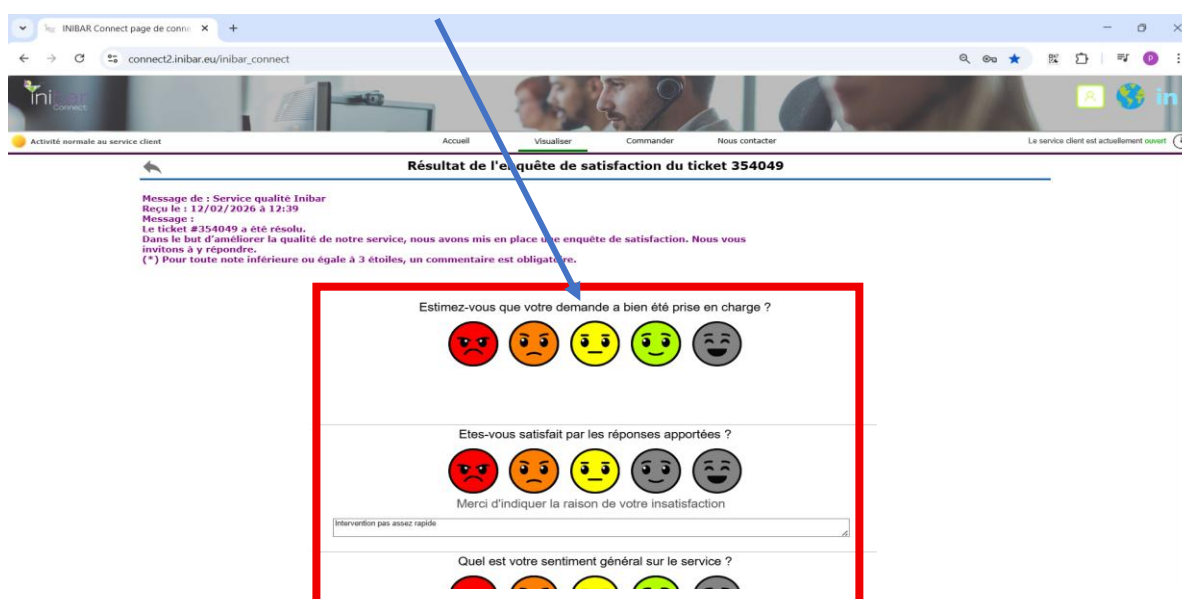
Dès lors qu'une enquête est disponible, le bouton « Voir les enquêtes non répondues » s'affiche.



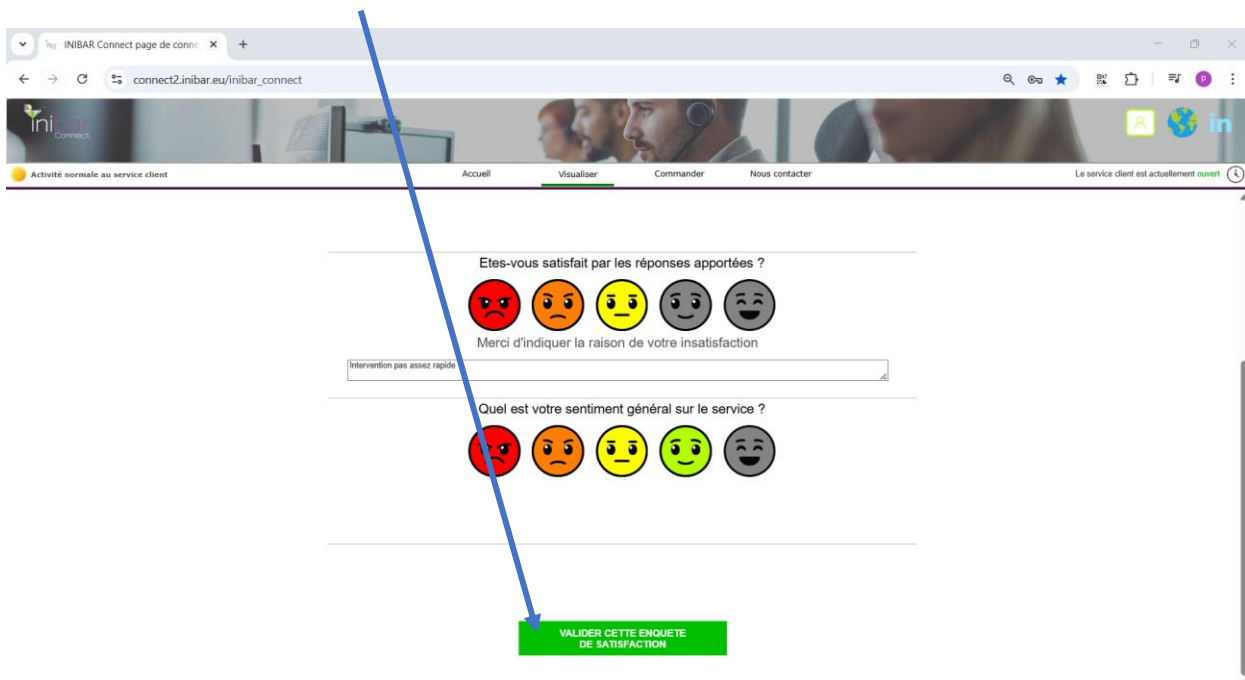
Il vous suffit de cliquer sur le ticket concerné pour répondre aux différentes questions en attribuant une note de 1 à 5 étoiles.



À noter que si la note est inférieure ou égale à 3, vous devrez obligatoirement écrire un commentaire.



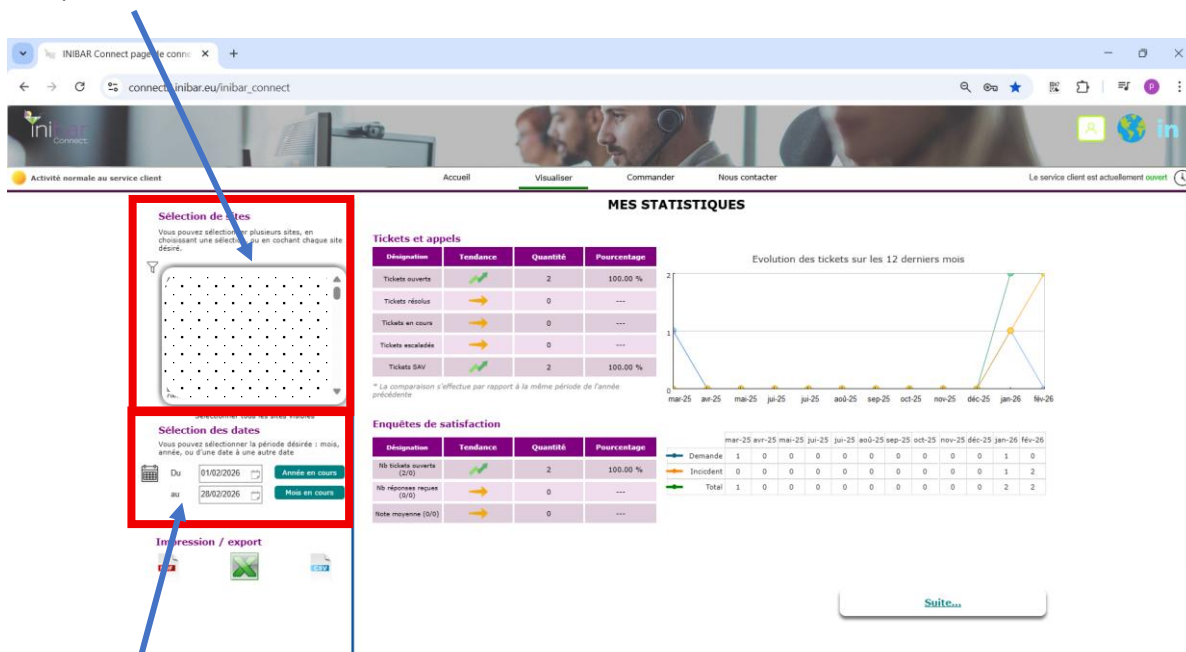
Cliquez enfin sur « **Valider cette enquête de satisfaction** ».



MES STATISTIQUES

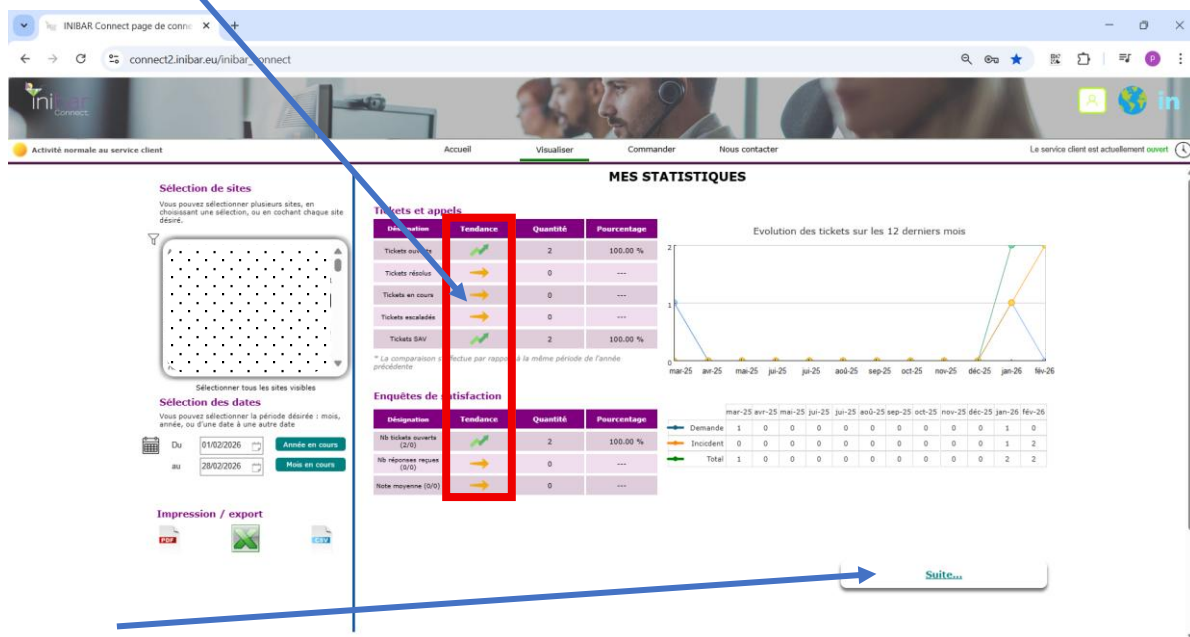
Cliquez sur « **Visualiser** » puis sur « **Mes statistiques** ».

Dans cette rubrique, vous trouverez différents indicateurs de reporting basés sur plusieurs KPI. Si vous gérez plusieurs établissements, veuillez sélectionner l'établissement concerné.



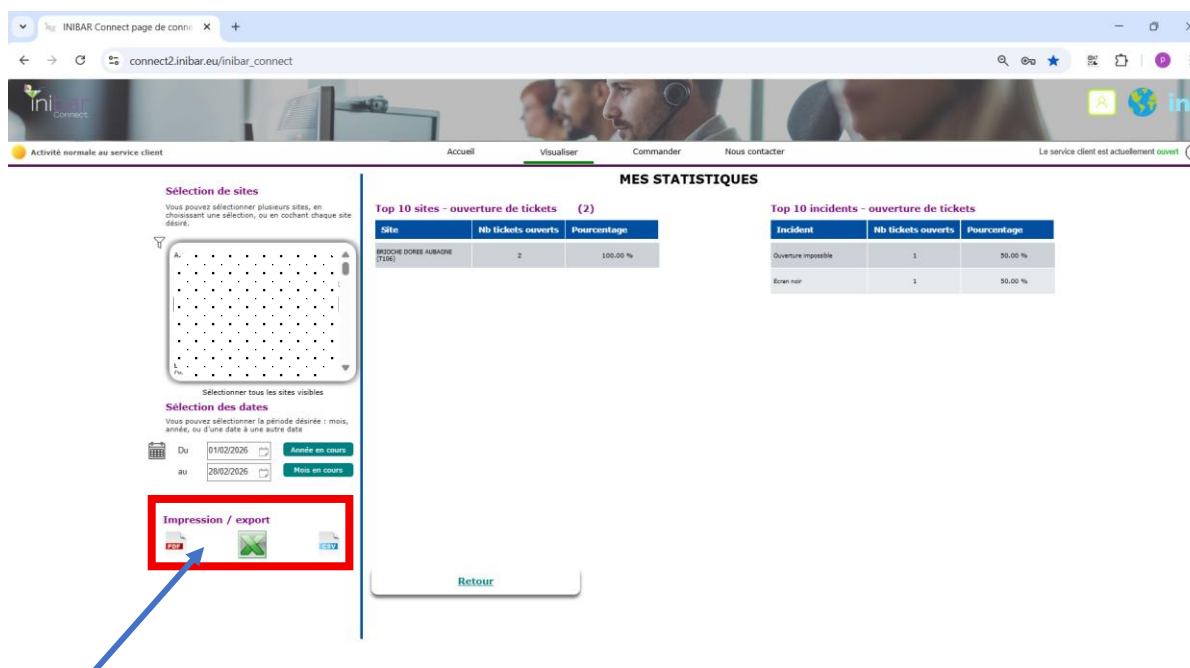
Vous pouvez sélectionner l'année courante en cliquant sur « **Année en cours** », choisir le mois courant via « **Mois en cours** », ou définir directement une période en sélectionnant les dates désirées.

Les données affichées se mettent à jour automatiquement en fonction des sélections effectuées. À noter, les tendances sont calculées en comparaison avec la même période de l'année précédente.



The screenshot shows the 'MES STATISTIQUES' section of the INIBAR Connect interface. It includes a 'Tendances' table, a line chart titled 'Evolution des tickets sur les 12 derniers mois', and a 'Sélection de sites' sidebar. A blue arrow points from the 'Suite...' button at the bottom right of the dashboard to the text below.

Le bouton « Suite » vous permet d'accéder à la deuxième page.



The screenshot shows the 'MES STATISTIQUES' section with two tables: 'Top 10 sites - ouverture de tickets (2)' and 'Top 10 incidents - ouverture de tickets'. A red box highlights the 'Impression / export' button in the sidebar, with a blue arrow pointing to it from the text below.

Site	Nb tickets ouverts	Pourcentage
BEUCHE DORRE ARBASSE (T106)	2	100.00 %

Incident	Nb tickets ouverts	Pourcentage
Ouverture impossible	1	50.00 %
Even non	1	50.00 %

Vous pouvez à tout moment exporter ces données au format PDF, Excel ou CSV. À noter, le contenu des données exportées peut varier en fonction du format sélectionné.

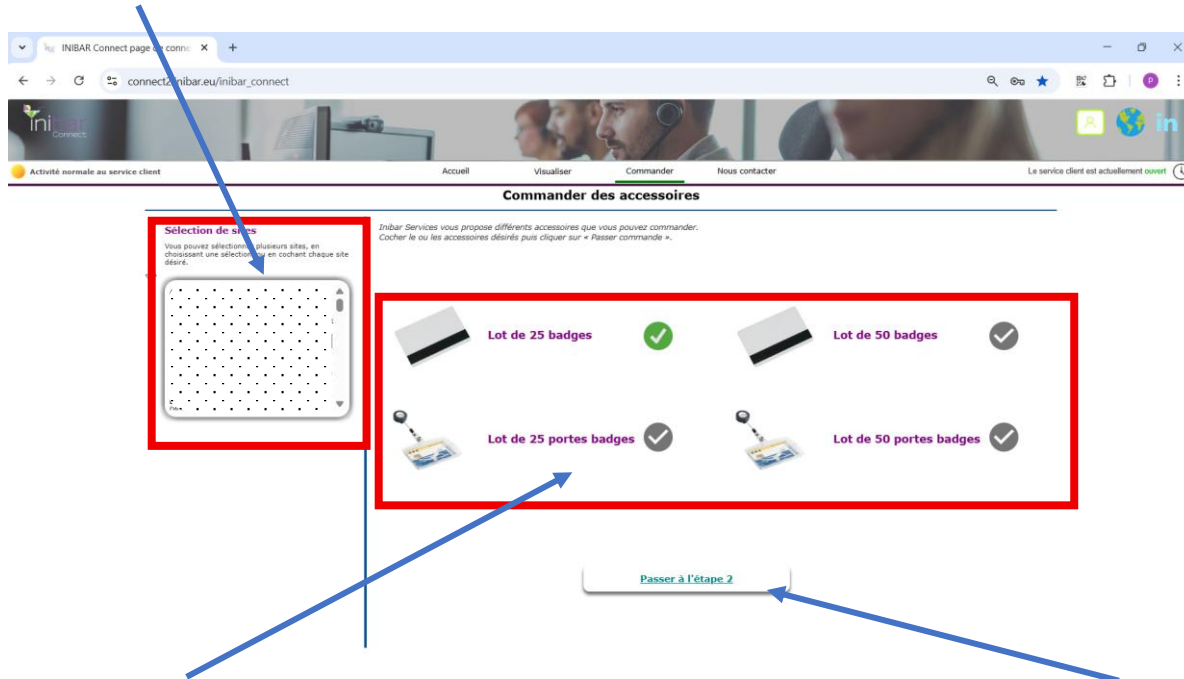
LE MENU « COMMANDER »

COMMANDER DES ACCESSOIRES : BADGES, PORTE-BADGES.

Cliquez sur « **Commander** » puis sur « **Commander des accessoires** ».

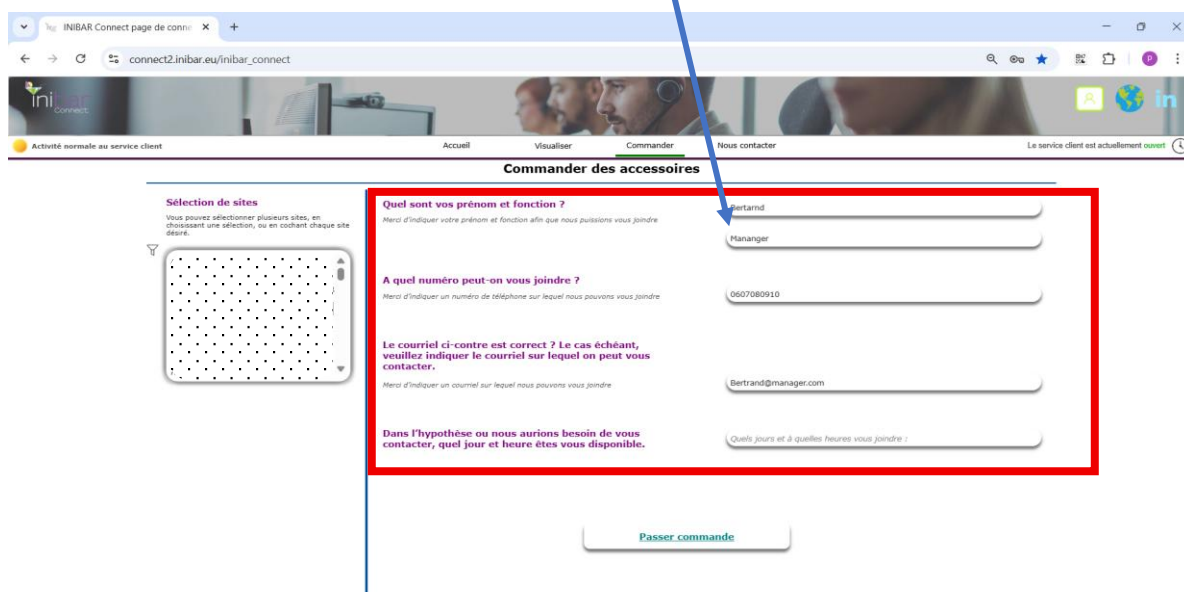
Vous pouvez y commander des badges et/ou des portes-badges.

Si vous gérez plusieurs établissements, veuillez sélectionner l'établissement concerné.

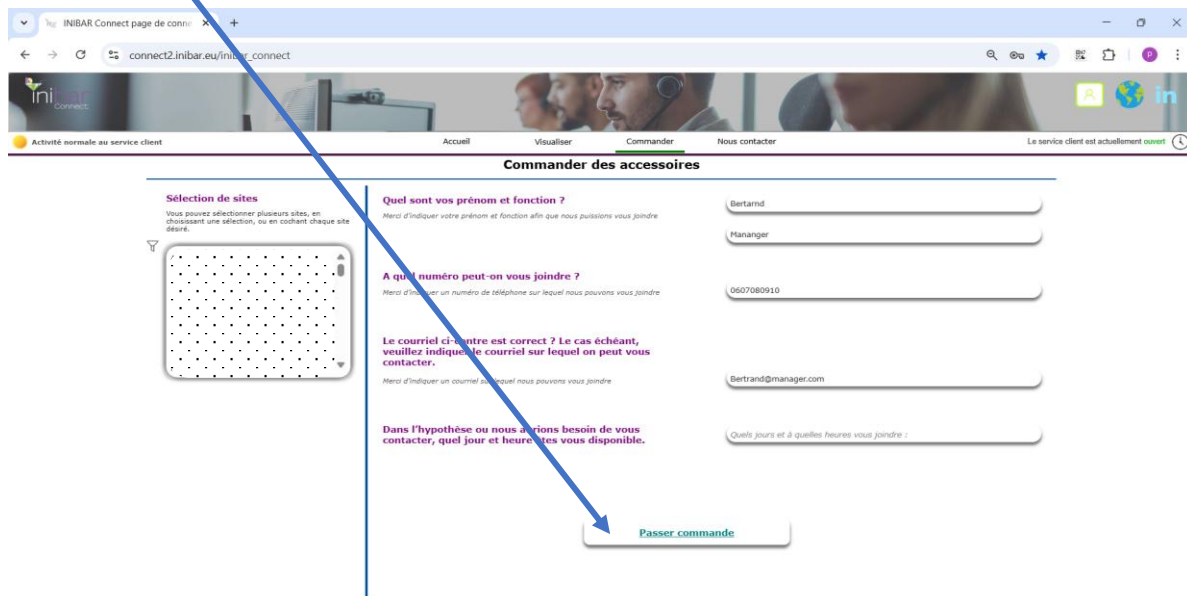


Sélectionnez ensuite les éléments que vous souhaitez commander, puis cliquez sur le bouton « **Passer à l'étape 2** ».

Renseignez votre prénom et fonction, le numéro de téléphone sur lequel nous pourrions vous joindre, votre adresse email, et les horaires auxquels nous pourrions vous contacter.



Cliquez sur « Passer commande ».



Commander des accessoires

Sélection de sites
Vous pouvez sélectionner plusieurs sites, en choisissant une sélection, ou en cochant chaque site désiré.

Quel sont vos prénom et fonction ?
Merci d'indiquer votre prénom et fonction afin que nous puissions vous joindre

Bertrand
Manager

A quel numéro peut-on vous joindre ?
Merci d'indiquer un numéro de téléphone sur lequel nous pouvons vous joindre

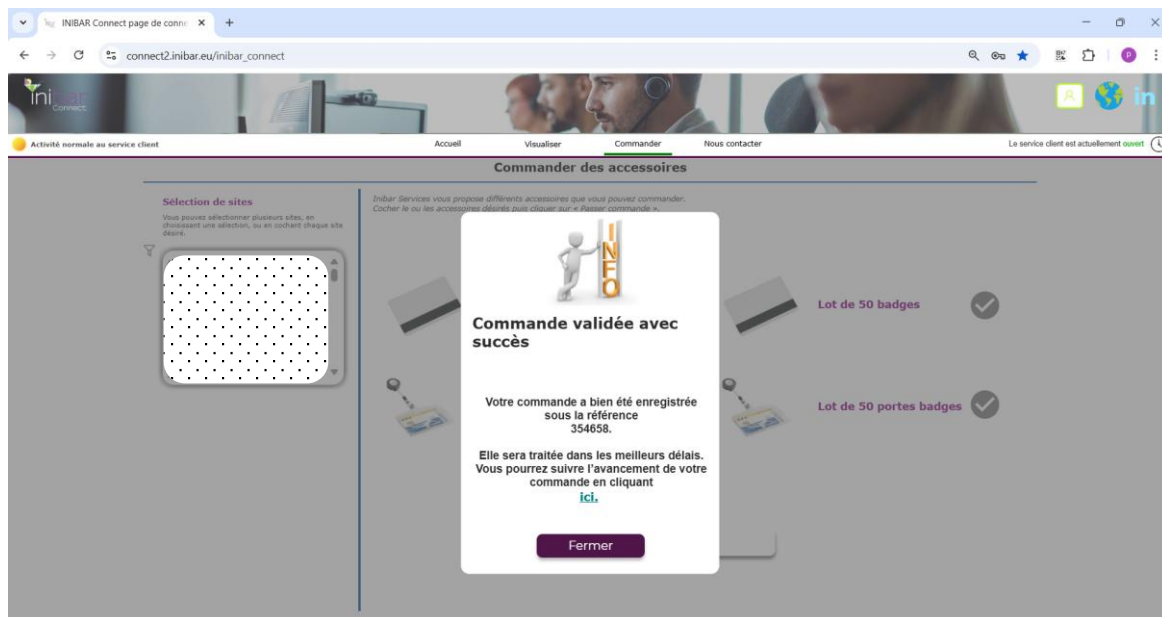
0607080910

Le courriel ci-dessous est correct ? Le cas échéant, veuillez indiquer le courriel sur lequel on peut vous contacter.
Merci d'indiquer un courriel sur lequel nous pouvons vous joindre.

Bertrand@manager.com

Dans l'hypothèse où nous aurions besoin de vous contacter, quel jour et heure êtes-vous disponible.
Quels jours et à quelles heures vous joindre :

Passer commande



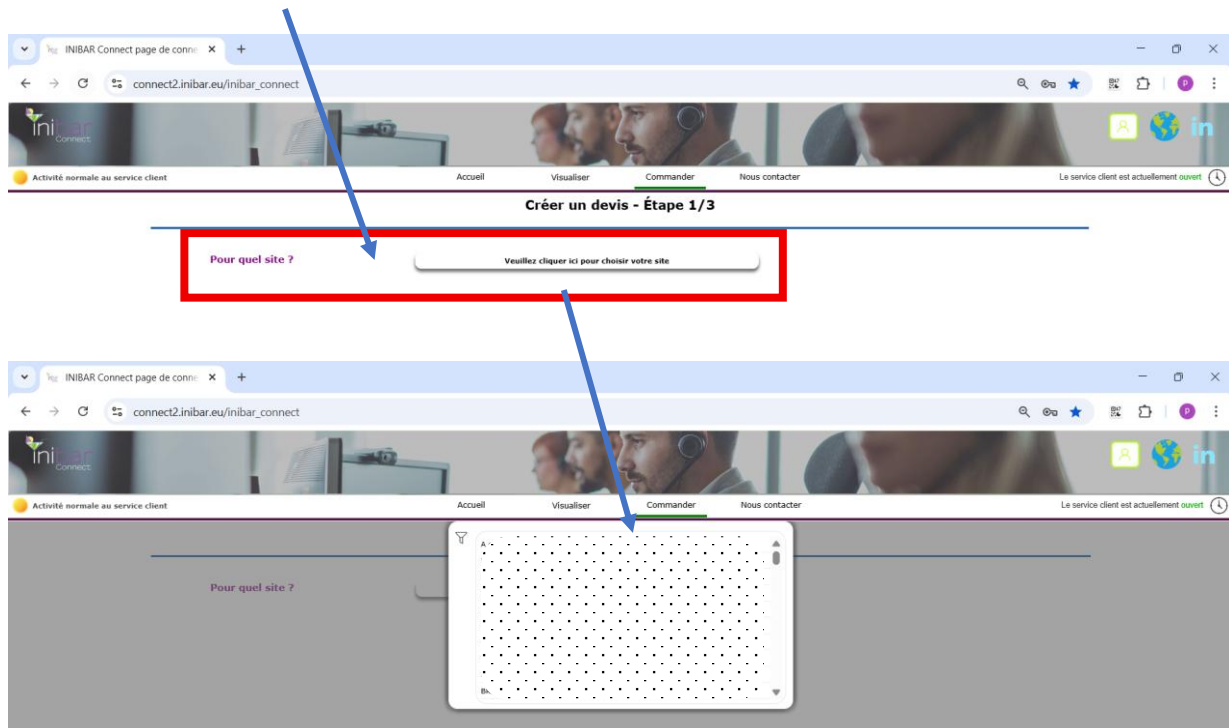
Nos équipes se chargeront de traiter et expédier votre commande dans les meilleurs délais.

DEMANDER UN DEVIS : PAR EXEMPLE POUR DU MATÉRIEL OU UNE IMPRIMANTE.

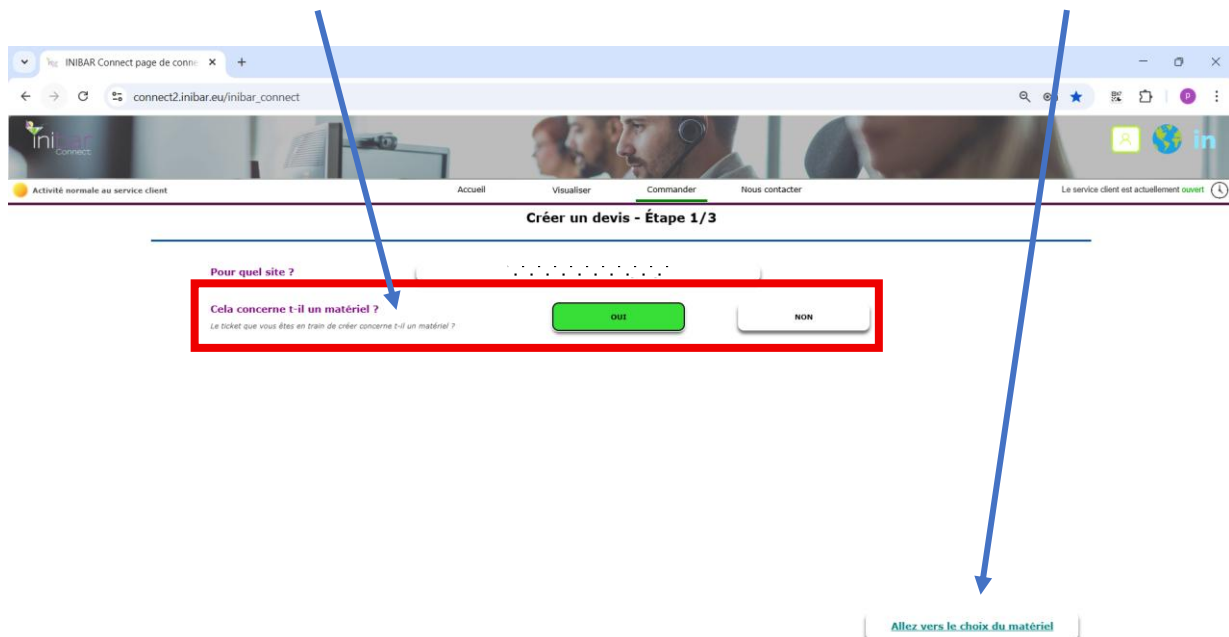
Cliquez sur « **Commander** » puis sur « **Demander un devis** ».

Cette rubrique est dédiée à vos demandes de devis, qu'il s'agisse de matériel ou de services.

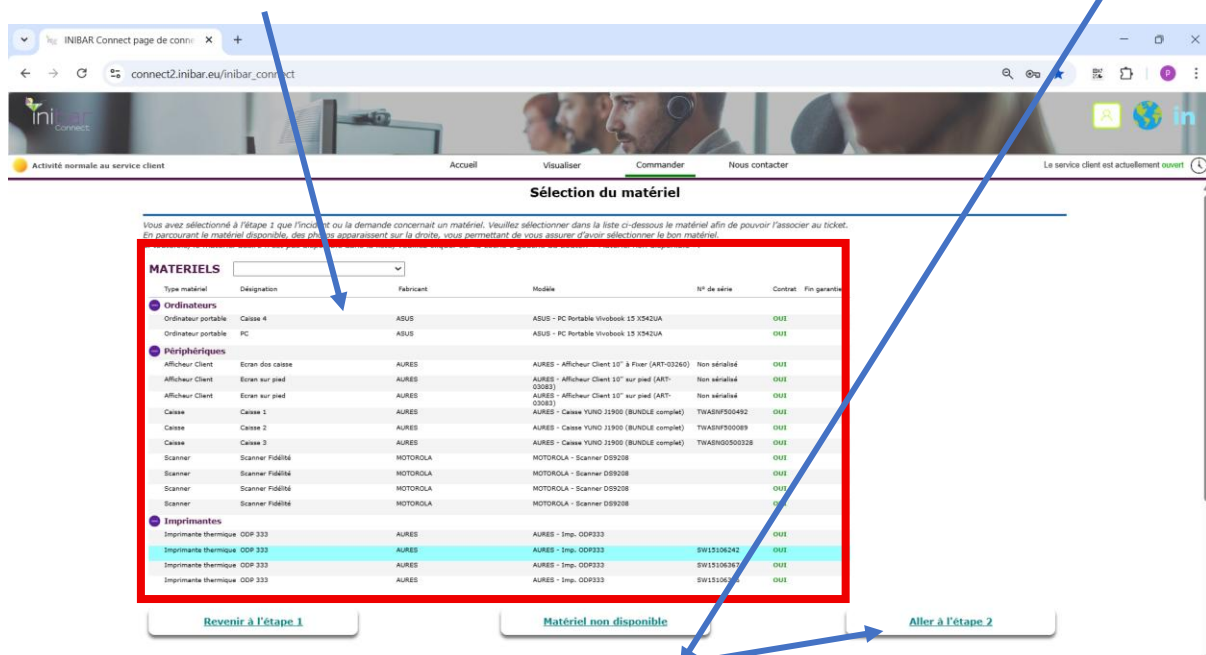
Si vous gérez plusieurs établissements, veuillez sélectionner l'établissement concerné.



Indiquez ensuite si votre demande concerne un matériel. Dans ce cas, cliquez sur « **Allez vers le choix du matériel** ».



Sélectionner le matériel dans la liste. S'il n'est pas disponible, cliquez sur « matériel non disponible ».



Sélection du matériel

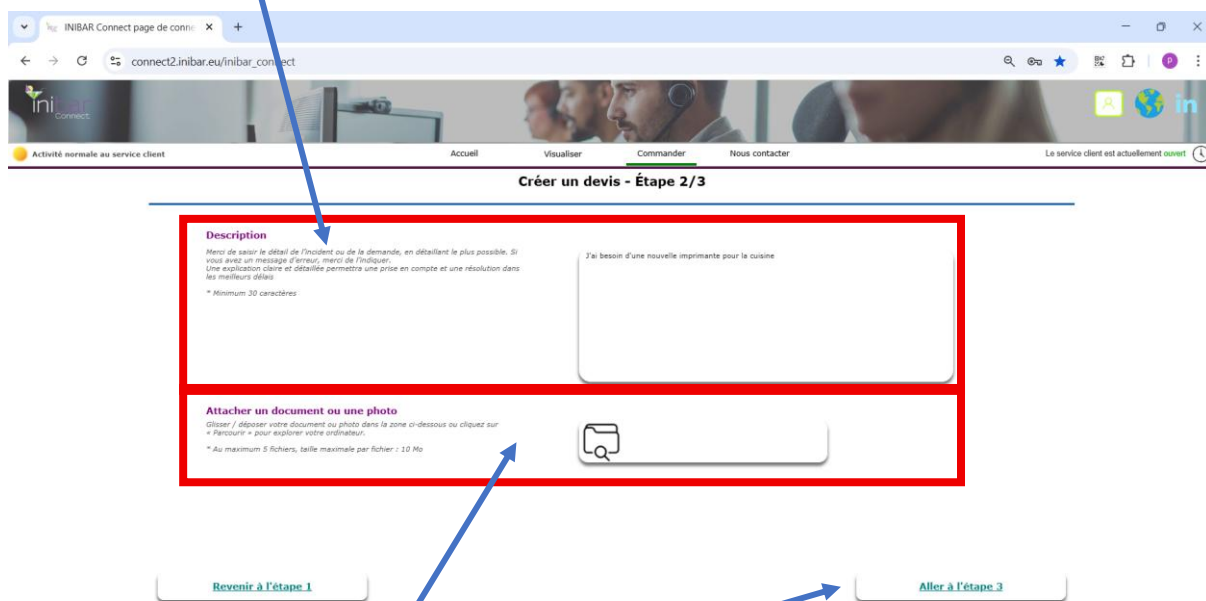
Vous avez sélectionné à l'étape 1 que l'incident ou la demande concernait un matériel. Veuillez sélectionner dans la liste ci-dessous le matériel afin de pouvoir l'associer au ticket. En parcourant le matériel disponible, des photos apparaissent sur la droite, vous permettant de vous assurer d'avoir sélectionné le bon matériel.

Type matériel	Désignation	Fabricant	Modèle	N° de série	Contrat	Fin garantie
Ordinateurs						
Ordinateur portable	Case 4	ABUS	ABUS - PC Portable Vivobook 15 X542UA			OUI
Ordinateur portable	PC	ABUS	ABUS - PC Portable Vivobook 15 X542UA			OUI
Périphériques						
Afficheur Client	Ecran dos caisse	AURES	AURES - Afficheur Client 10" à Fixer (ART-0326)	Non sérialisé		OUI
Afficheur Client	Ecran sur pied	AURES	AURES - Afficheur Client 10" sur pied (ART-0308)	Non sérialisé		OUI
Afficheur Client	Ecran sur pied	AURES	AURES - Afficheur Client 10" sur pied (ART-0308)	Non sérialisé		OUI
Case	Case 1	AURES	AURES - Case YORD 15100 (BUNDLE complet)	TWAS0P500492		OUI
Case	Case 2	AURES	AURES - Case YORD 15100 (BUNDLE complet)	TWAS0P500089		OUI
Case	Case 3	AURES	AURES - Case YORD 15100 (BUNDLE complet)	TWAS0P500328		OUI
Scanner	Scanner Fiabilité	MOTOROLA	MOTOROLA - Scanner D59208			OUI
Scanner	Scanner Fiabilité	MOTOROLA	MOTOROLA - Scanner D59208			OUI
Scanner	Scanner Fiabilité	MOTOROLA	MOTOROLA - Scanner D59208			OUI
Imprimantes						
Imprimante thermique	ODP 333	AURES	AURES - Imp. ODP333			OUI
Imprimante thermique	ODP 333	AURES	AURES - Imp. ODP333	SW15106242		OUI
Imprimante thermique	ODP 333	AURES	AURES - Imp. ODP333	SW15106367		OUI
Imprimante thermique	ODP 333	AURES	AURES - Imp. ODP333	SW15106242		OUI

Revenir à l'étape 1 Matériel non disponible Aller à l'étape 2

Cliquez sur « Allez à l'étape 2 ».

Décrivez précisément votre demande en donnant un maximum de détails. Important : le texte doit comporter au minimum 30 caractères.



Créer un devis - Étape 2/3

Description

Merci de saisir le détail de l'incident ou de la demande, en détaillant le plus possible. Si vous avez un message d'erreur, merci de l'indiquer. Une explication claire et détaillée permettra une prise en compte et une résolution dans les meilleurs délais.
* Minimum 30 caractères.

Attacher un document ou une photo

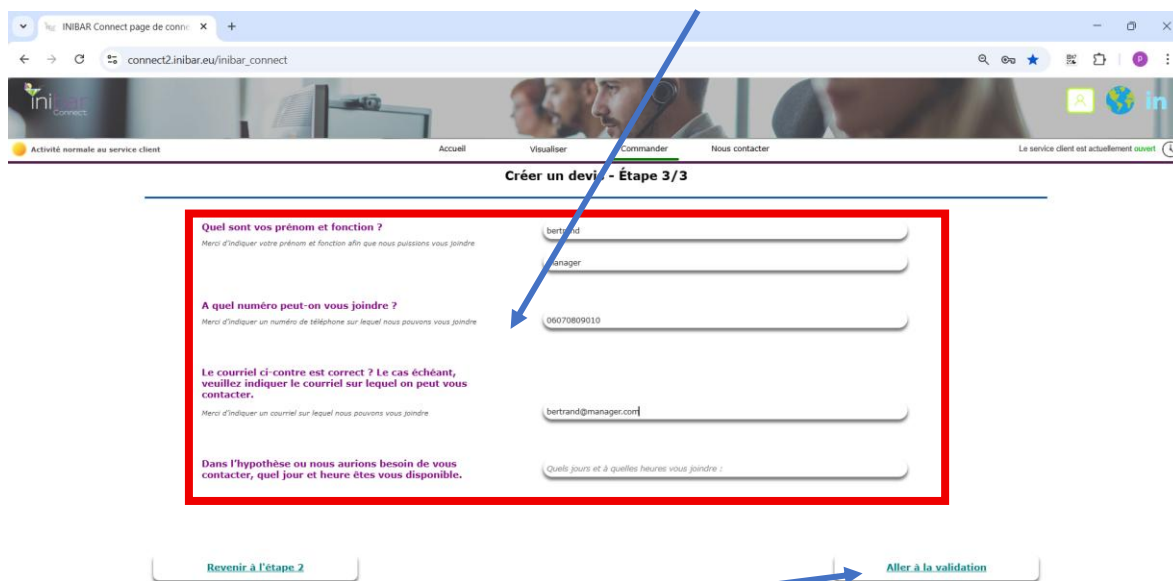
Glissez / déposez votre document ou photo dans la zone ci-dessous ou cliquez sur "Parcourir" pour explorer votre ordinateur.
* Au maximum 5 fichiers, taille maximale par fichier : 10 Mo.

Revenir à l'étape 1 Aller à l'étape 3

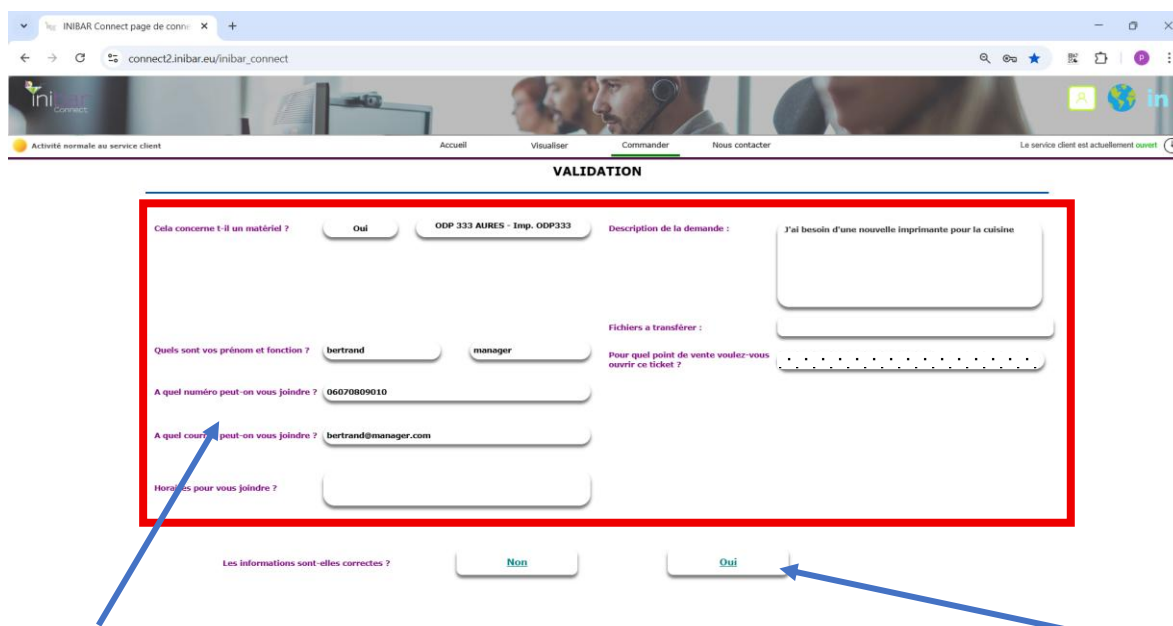
Ajoutez des photos ou documents si nécessaire.

Cliquez sur « Allez à l'étape 3 ».

Renseignez votre prénom et fonction, le numéro de téléphone sur lequel nous pourrions vous joindre, votre adresse email, et les horaires auxquels nous pourrions vous contacter.



Cliquez sur « Aller à la validation ».



Vérifiez le récapitulatif des informations que vous avez fournies, puis cliquez sur « Oui » pour créer le ticket. Nos équipes commerciales traiteront votre demande dans les meilleurs délais.

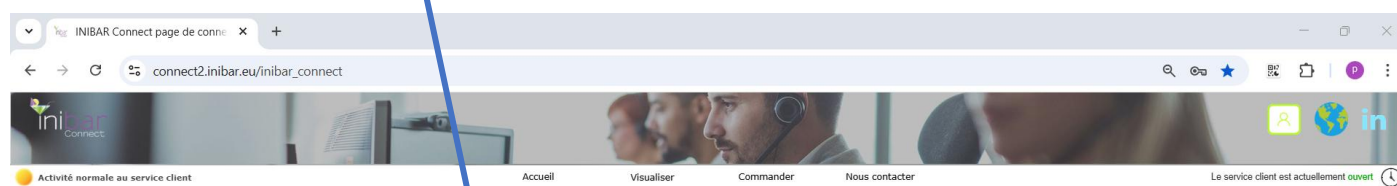


LE MENU « NOUS CONTACTER »

Cliquez sur « **Nous contacter** ».

Cette page regroupe :

- Les coordonnées du support,
- Les horaires d'ouverture du support,
- L'accès au live chat (lien et QR code),
- Le numéro du standard d'Inibar Services,
- Les liens vers notre site web et nos réseaux sociaux.



Nous contacter

<p>Contactez le support téléphonique</p> <p>Téléphone : 01 80 70 99 45</p> <p>URL live chat : https://inibar.my3cx.fr/LiveChat188243</p> <p>QR CODE live chat : </p> <p>Horaire du support : <i>Le support est ouvert 7 jours sur 7 de 9h00 à 23h00</i></p>	<p>Contactez Inibar Services</p> <p>Standard : 01 30 05 38 50</p> <p>Site web : https://www.inibar.eu/</p> <p>Facebook : https://fr-fr.facebook.com/Inibar.Services.Hospitality/</p> <p>Twitter : https://twitter.com/inibar_com</p> <p>LinkedIn : https://www.linkedin.com/company/inibar-pos-services</p>
<p> Vous avez constaté une anomalie sur ce portail, n'hésitez pas à nous le reporter en cliquant ici</p>	<p> Vous avez des idées d'améliorations de ce portail n'hésitez pas à nous les partager en cliquant ici</p>

Un formulaire vous permet également :

- De nous signaler une anomalie rencontrée sur le portail,
- De nous proposer des idées d'amélioration.

Reporteur une anomalie

Ce formulaire n'est pas destiné à ouvrir un incident ou une demande concernant votre établissement, mais à reporter une anomalie que vous avez constaté sur ce portail.

Veuillez indiquer le plus précisément possible votre idée d'amélioration avec si possible des exemples concrets. Vous pouvez également déposer ci-dessous des photos ou document pour étayer votre idée.

Glisser / déposer votre document ou photo dans la zone ci-dessous ou cliquez sur « Parcourir » pour explorer votre ordinateur

Valider et envoyer

Idee d'amélioration

Ce formulaire est destiné à vous donner la possibilité de nous aider à améliorer ce portail afin de toujours vous procurer le meilleur service possible.

Veuillez indiquer le plus précisément possible votre idée d'amélioration avec si possible des exemples concrets. Vous pouvez également déposer ci-dessous des photos ou document pour étayer votre idée.

Glisser / déposer votre document ou photo dans la zone ci-dessous ou cliquez sur « Parcourir » pour explorer votre ordinateur

Valider et envoyer

QUESTIONS FREQUENTES

1. **Qui peut utiliser Inibar Connect ?**
Toute personne disposant d'une adresse email déclarée pour un établissement client Inibar.
2. **Puis-je créer un ticket moi-même ?**
Oui. Vous pouvez créer des demandes ou des incidents directement depuis le portail, 24/7.
3. **Puis-je suivre l'avancement de mes tickets ?**
Oui. Le statut, l'historique des actions et les échanges avec le support sont visibles en temps réel.
4. **Puis-je ajouter des informations après la création d'un ticket ?**
Oui. Vous pouvez ajouter des commentaires, documents ou photos à tout moment.
5. **Que faire si je gère plusieurs établissements ?**
Utilisez l'option « Vous gérez plusieurs points de vente » lors de la connexion.
6. **Puis-je commander du matériel ou des accessoires ?**
Oui. Le menu « Commander » permet de commander des badges ou de demander un devis.
7. **Puis-je voir le matériel installé dans mon établissement ?**
Oui. L'onglet « Mes équipements » affiche le matériel connu, les contrats et garanties disponibles.
8. **Quand puis-je répondre à l'enquête de satisfaction ?**
Une fois le ticket résolu. Elle permet d'évaluer la qualité de la prise en charge.
9. **Que faire si je rencontre un problème sur le portail ?**
Un formulaire dédié est disponible dans l'onglet « Nous contacter ».
10. **Le portail remplace-t-il le support téléphonique ?**
Non. Inibar Connect complète les canaux existants et facilite le suivi des demandes.