

# Support ILLI-PROTECT

## 1 Ouverture de ticket pôle cyber

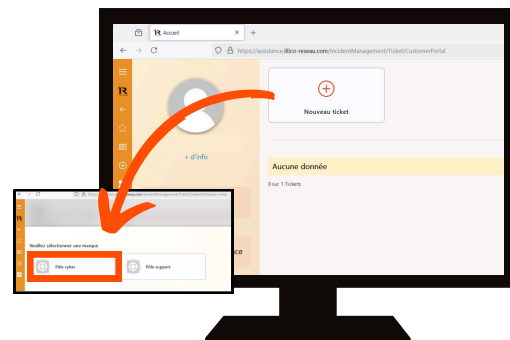
### Option 1: Demande via portail support

Si vous êtes client **ILLI-PROTECT**, choisir dans un premier temps le ticket **"pôle cyber"**. Décrire précisément votre incident ou demande à l'ouverture de votre ticket :

- > <https://assistance.illico-reseau.com/>

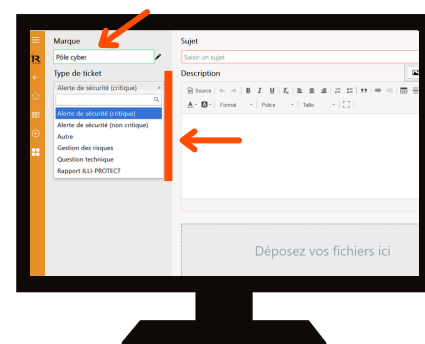
### Option 2: Demande par mail

- > [support.cyber@illico-reseau.com](mailto:support.cyber@illico-reseau.com)



## 2 Analyse & Recherche

Notre équipe cyber traite votre ticket en examinant les différents éléments fournis lors de l'ouverture.



## En cas d'urgence !



Après l'ouverture de votre ticket et en cas d'urgence, nous vous invitons à contacter le support pendant les horaires d'ouverture\*.

- > 02 22 54 24 22

## 3 Suggestion de résolution

Après avoir analysé votre ticket, notre équipe proposera une solution finale ou intermédiaire pour limiter l'impact sur votre SI.

## 4 Fermeture ticket

Votre incident ou demande est terminé ! Notre équipe cyber vous fournit la solution : modification de vos paramètres, mise en quarantaine...

