



Obtenir une assistance easiware :

Mon portail de Support client

Comment contacter mon Support easiware ?

Comment suivre l'état d'avancement de mes demandes ?



Contactez votre Support easiware

Depuis le portail client

(seuls les référents sont autorisés)

Par  au **01 84 16 01 01**



Valérie

*Responsable du Support &
Service & Incident Manager*



Rémy

Conseiller du Support

easiware

Présentation du portail



Un espace dédié qui vous permet d'avoir ...

- ★ Un portail unique indépendant de votre messagerie
- ★ Une visibilité sur les demandes ouvertes pour une même entreprise
- ★ Des formulaires pour vous aider à renseigner vos demandes
- ★ Meilleure réactivité pour les incidents
- ★ Avoir un historique sur vos demandes

Comment me connecter ?

Connexion depuis l'URL suivante : <https://easiware.atlassian.net/servicedesk/customer>



À ajouter à vos favoris !

L'accès au portail easiware est réservé exclusivement aux référents des solutions, généralement ayant un profil d'accès : Administrateurs ou Managers.

Adresse e-mail & Mot de passe :

- Votre adresse email
- Mot de passe qui vous aura été envoyé automatiquement.
 - Le Support n'a pas accès à vos paramètres de connexion.

VOUS AVEZ DES QUESTIONS

--- **NOUS** AVONS DES SOLUTIONS

Support easiware

Bienvenue sur votre portail easiware

Les accès doivent préalablement être autorisés par easiware pour vous permettre de contacter votre Support easiware.

Veillez vous rapprocher d'un administrateur de votre solution ou de votre AM.

Saisissez votre adresse e-mail pour
vous connecter ou vous inscrire

Adresse e-mail

Suivant



← Retour

Support easiware

Utilisez un compte Atlassian pour vous connecter

Adresse e-mail

Continuer avec un compte Atlassian

Votre compte Atlassian

Facilitez-vous la vie en utilisant un seul et même compte pour tous vos produits Atlassian. [En savoir plus](#)

Connectez-vous en utilisant l'adresse qui a été fournie au Support.

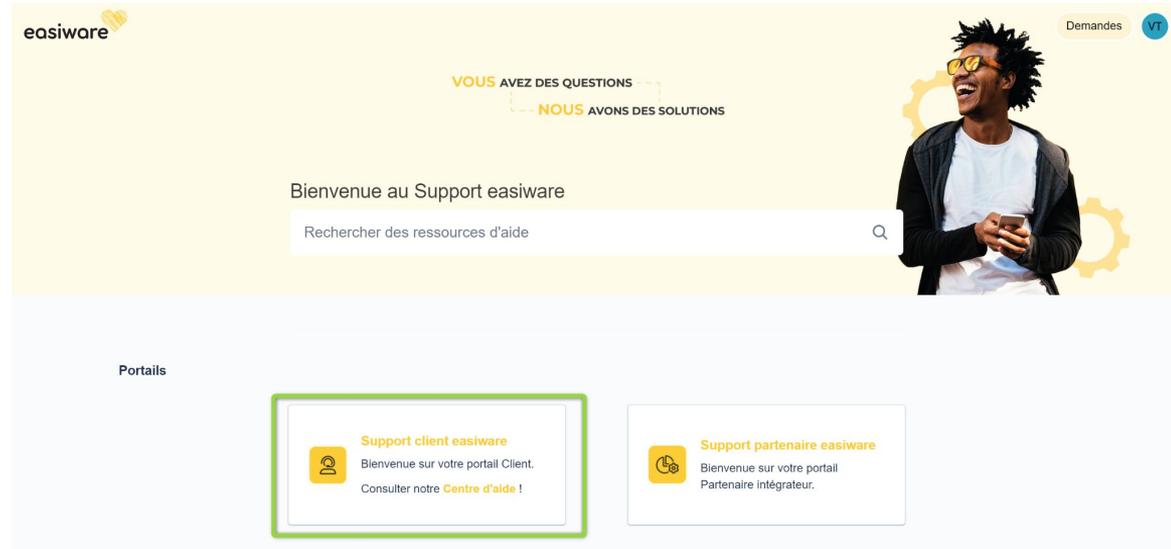
Si vous rencontrez des difficultés pour vous connecter, cliquez sur « **Vous ne pouvez pas vous connecter ?** » pour recevoir un lien permettant de réinitialiser votre mot de passe."

Bienvenu sur votre portail client !

Toutes vos demandes doivent être créées depuis l'espace :
“Support client easiware”



L'espace "Support partenaire easiware" est dédié exclusivement à un usage technique, vous permettant de consulter les demandes de vos partenaires, si le Support vous y ajoute.



Les formulaires de contact

Différents formulaires pour vous guider dans la rédaction de vos demandes.



Un accès à notre centre d'aide depuis le lien ou lors de la rédaction de vos demandes.

Support easiware / Support client easiware



Support client easiware

Bienvenue sur votre portail Client.

Consulter notre [Centre d'aide](#) !

📄 Nous contacter à propos de

Demande d'assistance

Je souhaite modifier un utilisateur du portail, J'ai besoin d'assistance, J'ai besoin d'assistance sur easichat, J'ai besoin d'assistance sur un reporting, Autre demande >

Remonter une anomalie

Je rencontre une anomalie sur easichat, Je rencontre une anomalie sur mon reporting, Je rencontre une autre anomalie >

Remonter un incident

Je souhaite déclarer un Incident >

🔗 Ressources connexes



StatusPage

Pour suivre les opérations de maintenance ou les incidents



Centre d'aide

Ressources documentaires



Contacter l'équipe Support

Toutes les informations sur l'équipe Support

l'assistance easiware

Demandes

La demande contient... 🔍

État: Demandes ouvertes ▼ Tous les créateurs ▼ Type de demande ▼

Type	Référence	Résumé	État	Projet de services	Demandeur
	IT-7	résumé	PRIS EN CHARGE	Je suis un partenaire easiware	PartenaireTest
	DM-23	ma solution indisponible	EN COURS D'ANALYSE	Je suis un client	ClientTest

< 1 >

Accéder à vos demandes ou celles de votre entreprise depuis “Demandes” en haut à droite.

Un espace pour visualiser toutes les demandes créées pour votre entreprise : par vous-même, par votre intégrateur ou par un collègue.

- Les demandes créées par votre entreprise commencent par **DM-...**
- Les demandes créées par votre intégrateur commencent par **IT-...**

résumé de ma demande

Valérie [nom masqué] a créé cette demande le Aujourd'hui 5:36 PM [Masquer les détails](#)

Votre Entreprise
[nom masqué]

Description
Je décris ma demande

Activité

Valérie [nom masqué] Aujourd'hui 5:36 PM

le chat en entier.pdf

3.7 MB

Ajoutez un commentaire

État

NOUVEAU

Notifications activées

Annuler la demande

Type de demande

J'ai besoin d'assistance

Partagé avec

Valérie
Créateur

easiware
Partager

Suite à la création de ma demande :

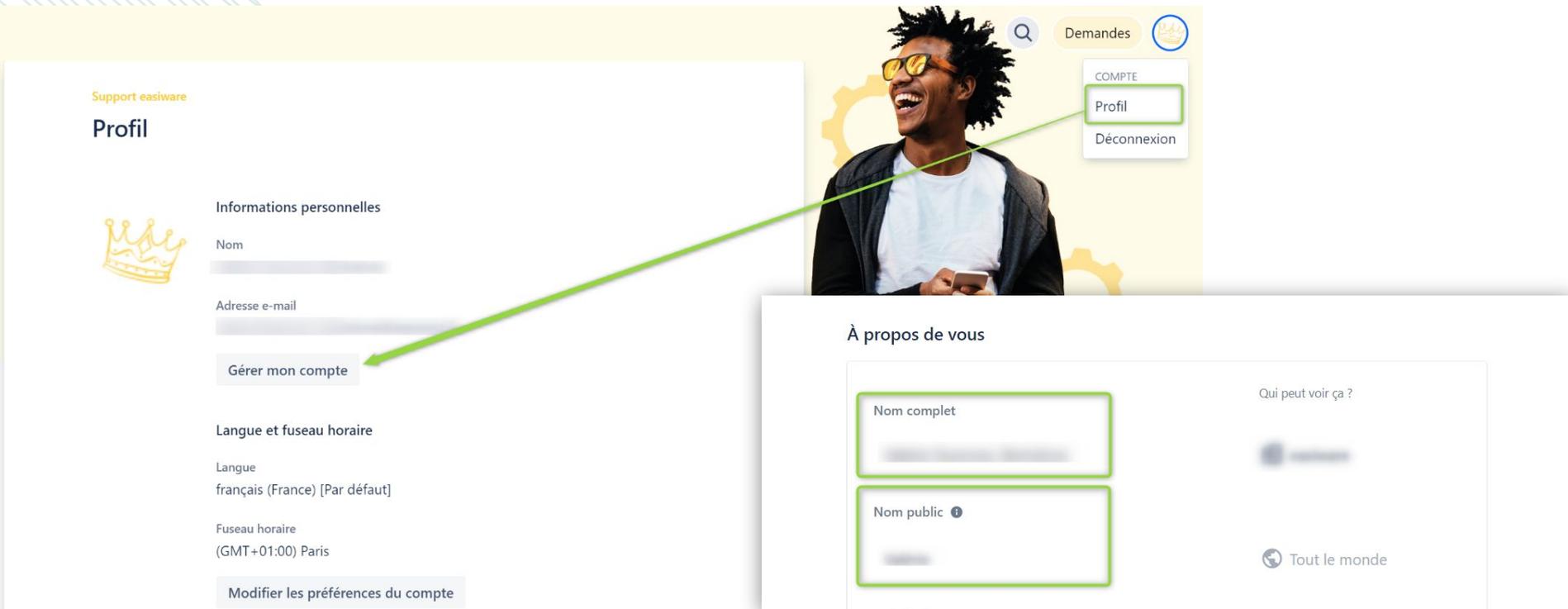
- Je peux visualiser le statut
- Je peux annuler ma demande
- Je visualise l'historique
- Je peux interagir depuis mon portail dans le champ "Ajoutez un commentaire".

Vos demandes sont automatiquement partagées avec les membres de votre organisation.

Vous avez la possibilité de visualiser les demandes créées par votre intégrateur si l'agent l'a ajouté.

Pour terminer...

Modifier votre nom et prénom dans mon espace



The image shows a user profile page on the easiware platform. On the left, the 'Profil' section includes a crown icon, 'Informations personnelles', and fields for 'Nom' and 'Adresse e-mail'. A 'Gérer mon compte' button is highlighted with a green arrow pointing to the 'Profil' option in the top navigation menu. Below this, the 'Langue et fuseau horaire' section shows 'français (France) [Par défaut]' and '(GMT+01:00) Paris', with a 'Modifier les préférences du compte' button. On the right, the 'À propos de vous' section has input fields for 'Nom complet' and 'Nom public', both highlighted with green boxes. A 'Qui peut voir ça ?' dropdown menu is set to 'Tout le monde'.

Support easiware

Profil

Informations personnelles

Nom

Adresse e-mail

Gérer mon compte

Langue et fuseau horaire

Langue
français (France) [Par défaut]

Fuseau horaire
(GMT+01:00) Paris

Modifier les préférences du compte

À propos de vous

Nom complet

Nom public ⓘ

Qui peut voir ça ?

Tout le monde

COMPTE

Profil

Déconnexion

Demands

