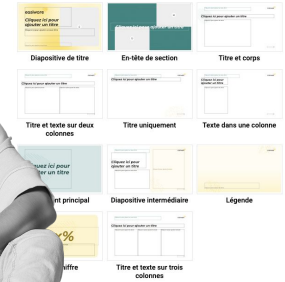
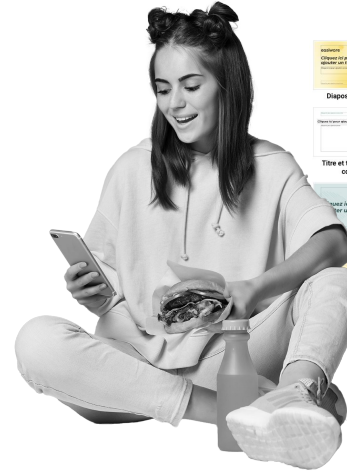


# Mon portail de support easiware

- Comment contacter le support ?
- Comment me connecter ?
- Les formulaires de contacts
- Visualiser mes demandes
- Modifier mon nom et prénom



easiware

***Contacter votre  
support***



# Contactez votre support

→ Depuis le portail client : <https://easiware.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>

→ Par téléphone : **01 84 16 01 01**



Responsable du  
support




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>

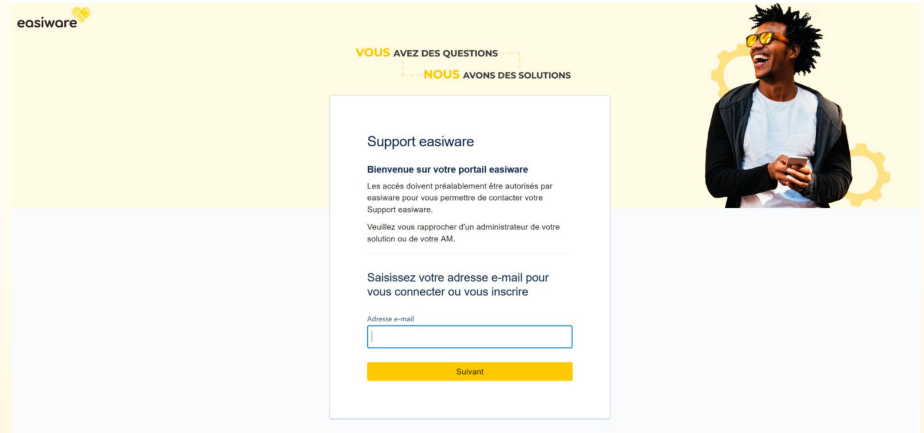
L'accès au portail easiware est réservé exclusivement aux référents des solutions,  
(profil d'accès : Administrateurs ou Managers)

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).



The screenshot shows the easiware support portal login page. At the top left is the easiware logo. In the top right, there is a navigation bar with the text "VOUS AVEZ DES QUESTIONS" and "NOUS AVONS DES SOLUTIONS" with arrows pointing right. Below this is a white box containing the "Support easiware" header. Underneath, it says "Bienvenue sur votre portail easiware" and "Les accès doivent préalablement être autorisés par easiware pour vous permettre de contacter votre Support easiware." It then asks the user to "Veuillez vous rapprocher d'un administrateur de votre solution ou de votre AM." Below this is a section titled "Saisissez votre adresse e-mail pour vous connecter ou vous inscrire" with a text input field labeled "Adresse e-mail" and a yellow "Suivant" button.

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.

[← Retour](#)

## Support easiware

Utilisez un compte Atlassian pour vous connecter

Adresse e-mail

Continuer avec un compte Atlassian

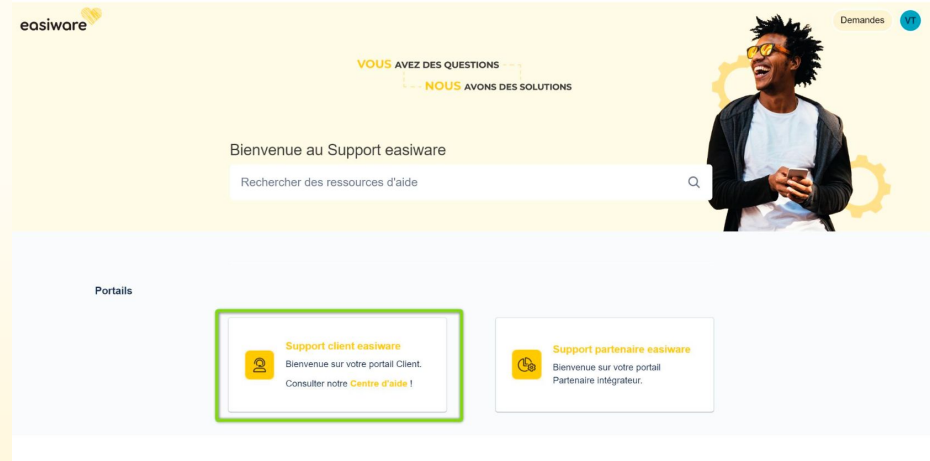
### **Votre compte Atlassian**

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

# Bienvenue sur votre portail !

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.



The screenshot shows the easiware support portal interface. At the top left is the easiware logo. On the right, there is a 'Demandes' button with a notification icon showing '17'. Below the logo, there is a message: 'VOUS AVEZ DES QUESTIONS' with a question mark icon, and 'NOUS AVONS DES SOLUTIONS' with a checkmark icon. A central banner reads 'Bienvenue au Support easiware' above a search bar containing the text 'Rechercher des ressources d'aide'. On the right side of the banner is a photo of a smiling man with glasses and a jacket. Below the banner, under the heading 'Portails', there are two cards. The first card, 'Support client easiware', is highlighted with a green border and contains the text: 'Bienvenue sur votre portail Client. Consulter notre Centre d'aide !'. The second card, 'Support partenaire easiware', contains the text: 'Bienvenue sur votre portail Partenaire Intégrateur.'



# 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](#) !

Spend less time hunting for the right request form

Ask any question and give our AI-powered virtual service agent a try.

[Chat with virtual service agent](#)

### ▼ Contact us about

#### 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 >

# Visualiser mes demandes

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-...**

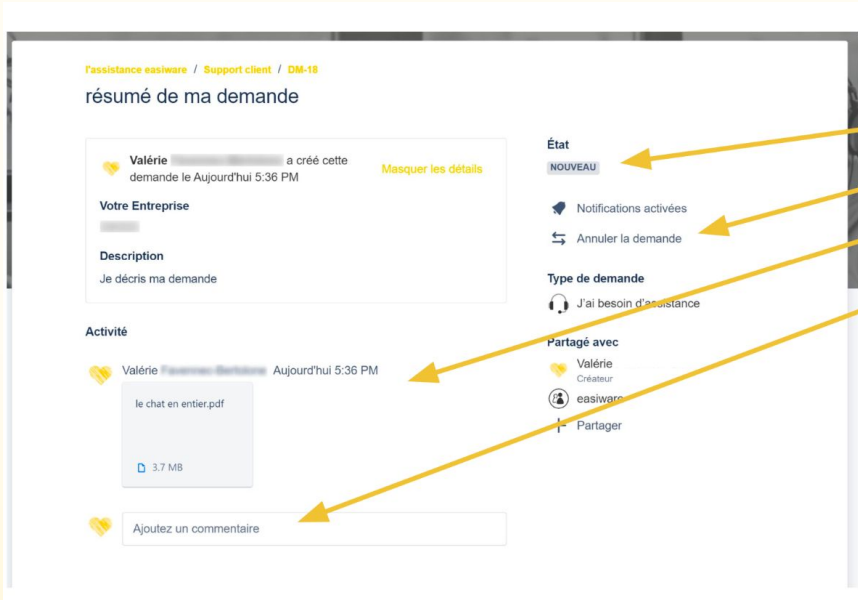
→ Les demandes créées par votre intégrateur commencent par **IT-...**

Support easiware

Requests Edit list view

Request contains...  Q Status: Open requests All Request type

Type	Reference	Summary	Status	Requester	Created date
DM	DM-2956	...	AU NIVEAU 2	...	19/Dec/24
DM	DM-2947	...	BESOIN D'INFORMATION	...	16/Dec/24
START	START-55	...	AU NIVEAU 2	...	26/Nov/24
START	START-62	...	BESOIN D'INFORMATION	...	13/Jan/25
START	START-59	...	AU NIVEAU 2	...	18/Dec/24
START	START-61	...	AU NIVEAU 2	...	20/Dec/24
START	START-56	...	AU NIVEAU 2	...	26/Nov/24
IT	IT-1604	...	AU NIVEAU 2	...	23/Apr/24



l'assistance easiware / Support client / DM-18

résumé de ma demande

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

**Votre Entreprise**  
[avatar]

**Description**  
Je décris ma demande

**État**  
NOUVEAU

Notifications activées

Annuler la demande

**Type de demande**  
J'ai besoin d'assistance

**Partagé avec**  
Valérie Créateur  
easiware  
Partager

**Activité**

Valérie [avatar] Aujourd'hui 5:36 PM  
le chat en entier.pdf  
3.7 MB

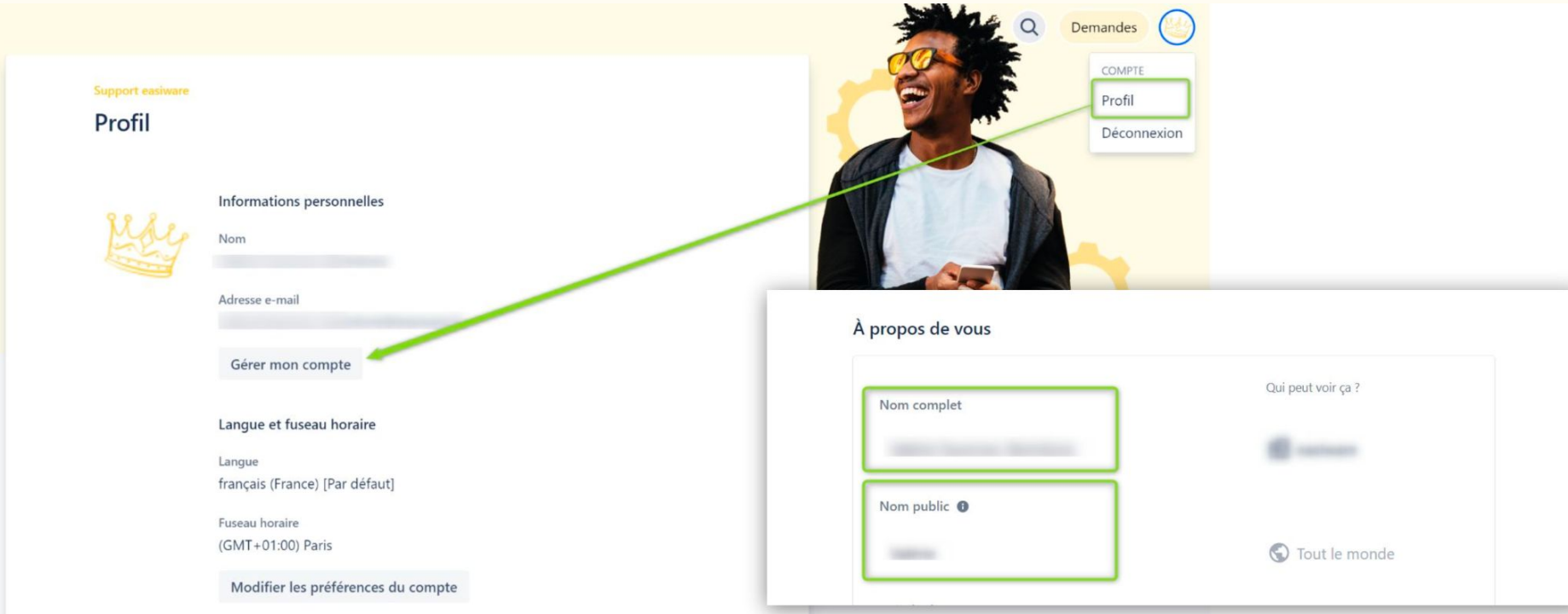
Ajoutez un commentaire

- 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.

# Modifier mon nom et prénom



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