

PROCÉDURE Centre de Support



Comment créer votre demande d'intervention auprès de ClicConcept ?

Vous avez une demande, un problème ou une évolution à signaler ? Utilisez notre centre de support dédié pour nous transmettre un ticket en quelques clics.

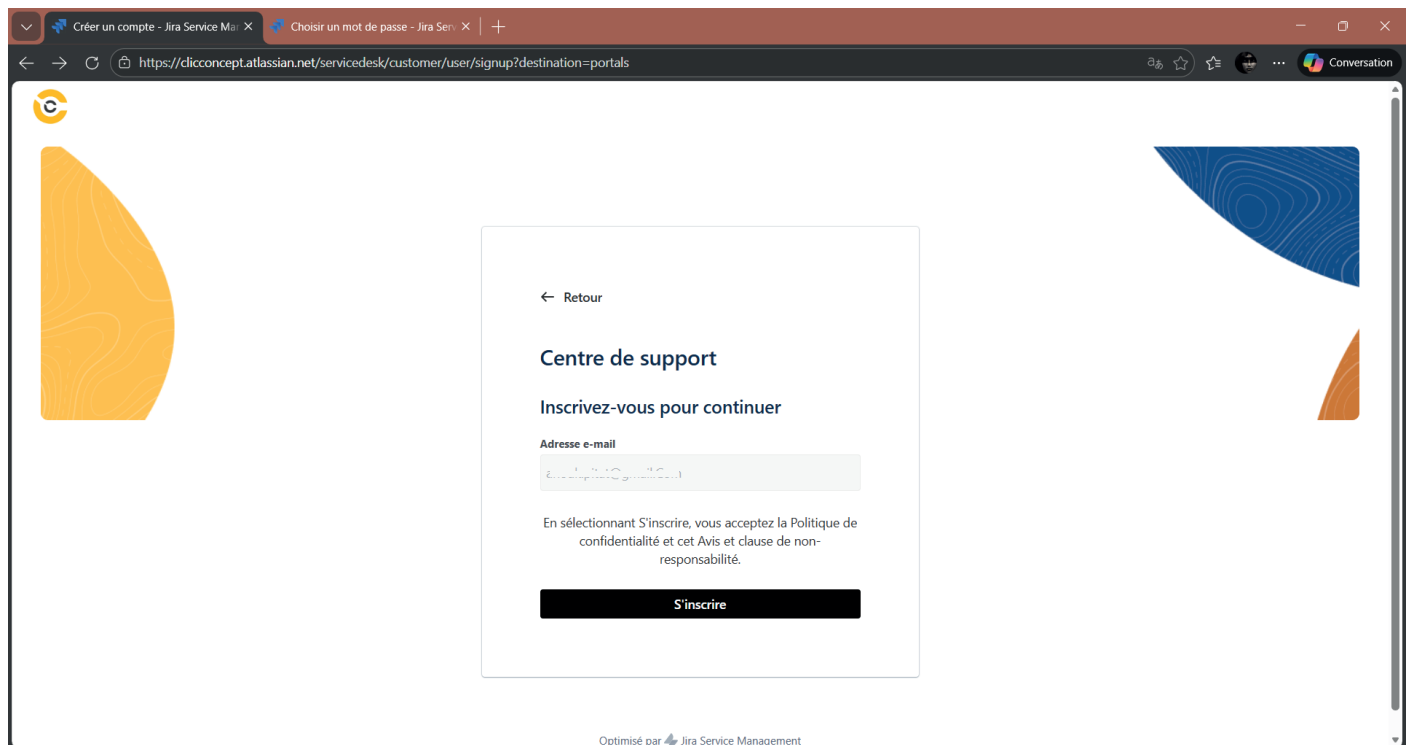
1/ Accédez au centre de support

Cliquez sur le lien ci-dessous pour accéder à votre espace support :

<https://support.clicconcept.com>

2/ Connectez-vous

ATTENTION : S'il s'agit de votre première connexion à votre espace support, vous devez créer votre compte avec votre adresse email, puis configurer votre mot de passe grâce à l'email que vous allez recevoir.



The screenshot shows a web browser window with two tabs: 'Créer un compte - Jira Service M...' and 'Choisir un mot de passe - Jira Ser...'. The address bar shows the URL 'https://clicconcept.atlassian.net/servicedesk/customer/user/signup?destination=portals'. The page features the ClicConcept logo in the top left and a blue abstract graphic in the top right. The main content area is a white box with a 'Retour' link, the title 'Centre de support', and the instruction 'Inscrivez-vous pour continuer'. Below this is an 'Adresse e-mail' input field containing 'clicconcept@cl...'. A note states: 'En sélectionnant S'inscrire, vous acceptez la Politique de confidentialité et cet Avis et clause de non-responsabilité.' At the bottom of the box is a black 'S'inscrire' button. The footer of the page reads 'Optimisé par Jira Service Management'.

POUR LES CONNEXIONS SUIVANTES : Utilisez votre adresse email et mot de passe définis comme identifiants !

Connexion client - Centre d'aide

https://cliconcept.atlassian.net/servicedesk/customer/user/login

Centre de support
Saisissez votre adresse e-mail pour vous connecter ou vous inscrire

Adresse e-mail

Suivant

Optimisé par Jira Service Management

3/ Créez votre demande

Choisissez le type de demande dont vous souhaitez nous faire part :

- Créer un bug
- Faire une demande d'amélioration
- Poser une question

L'équipe support ClicConcept est à votre écoute. Sélectionnez une option ci-dessous pour soumettre votre demande.

Que pouvons-nous faire pour vous ?

Créer un bug
Parlez-nous des problèmes que vous rencontrez.

Faire une demande d'amélioration
Vous voyez quelque part des pistes d'améliorations ? Nous sommes à votre écoute.

Poser une question
Vous ne trouvez pas ce que vous recherchez ? Sélectionnez cette option et nous vous apporterons notre aide.

4/ Remplissez le formulaire du type de demande choisi

Veillez remplir tous les champs nécessaires à la création de votre ticket, quel que soit son type.

Les champs obligatoires sont stipulés par un astérisque *.

Nous vous conseillons de :

- Sélectionner le produit (logiciel) concerné par votre demande
- Compléter chaque champ obligatoire en apportant un maximum de détails
- Ajouter si besoin des fichiers ou captures d'écran

The screenshot shows a web browser window with two tabs: 'Créer un compte - Jira Service M...' and 'Créer un bug - Support ClicConcept:'. The active tab displays the URL 'https://clicconcept.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/1/group/1/create/47'. The page header includes the ClicConcept logo and the text 'Centre de support / Support ClicConcept'. Below this, a message states: 'L'équipe support ClicConcept est à votre écoute. Sélectionnez une option ci-dessous pour soumettre votre demande.' A dropdown menu is open, showing the option 'Créer un bug' with a subtext 'Parlez-nous des problèmes que vous rencontrez.' Below the menu, a note says 'Les champs obligatoires sont marqués d'un astérisque *'. The form contains two fields: 'Produit' (a dropdown menu) and 'Résumé *' (a text input field). The 'Produit' field has a placeholder text 'Sélectionner le produit associé à la demande'.

5/ Soumettez votre ticket

Une fois le formulaire rempli, cliquez sur **«Envoyer»** pour nous transmettre votre demande d'intervention !

Votre demande sera prise en charge en fonction de **son niveau de priorité** (urgence, impact, nature du problème) afin de vous apporter une réponse adaptée et efficace.

Merci !