

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.

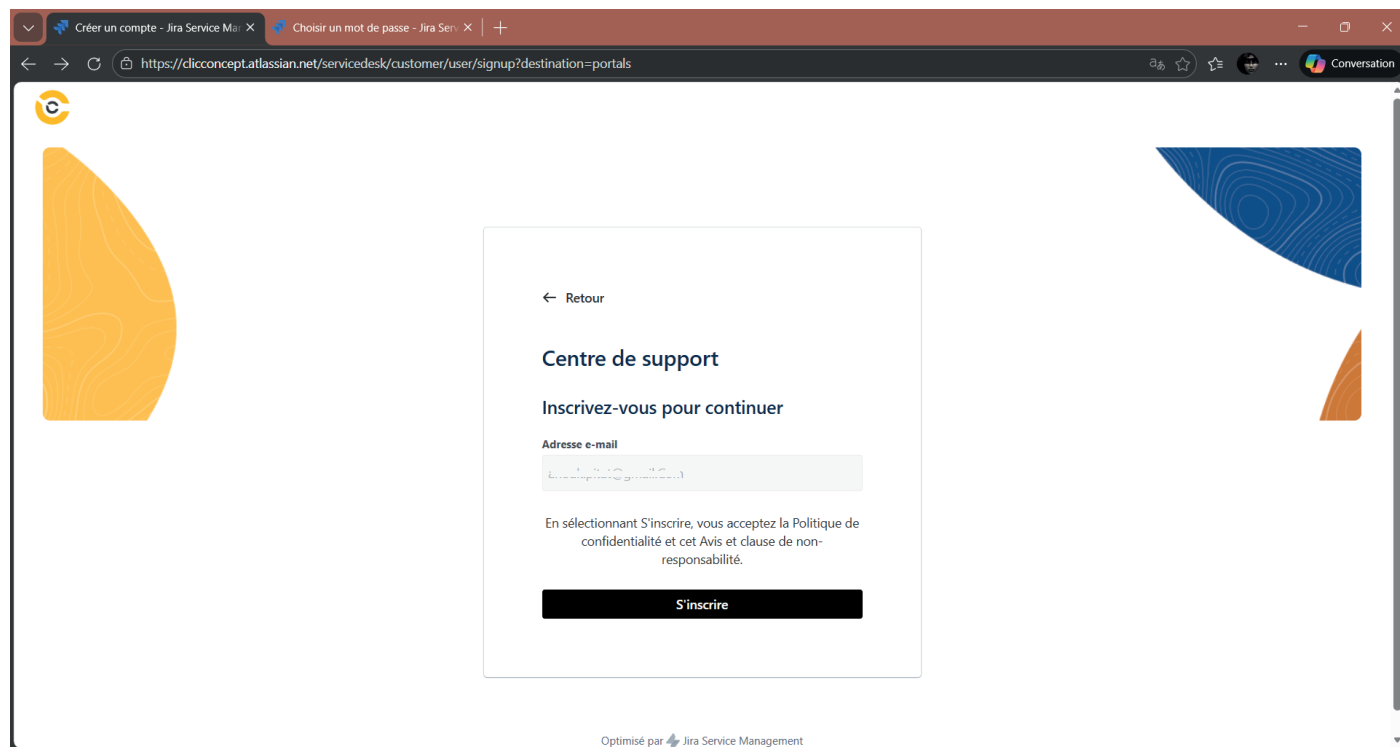
1/ Accédez au centre de support

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.

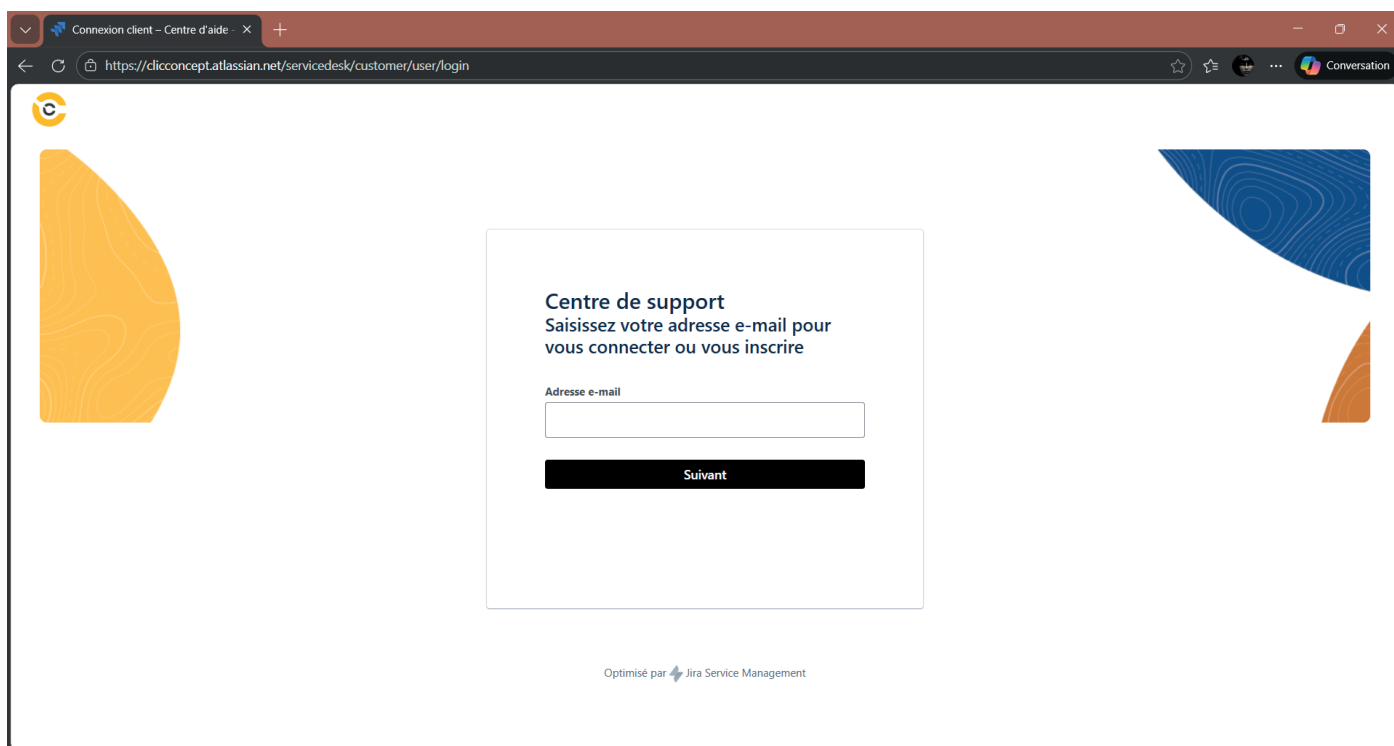


The screenshot shows a web browser window with two tabs: 'Créer un compte - Jira Service M...' and 'Choisir un mot de passe - Jira Ser...'. The address bar shows the URL 'https://clicconcept.atlassian.net/servicedesk/customer/user/signup?destination=portals'. The page features a large orange abstract shape on the left and a blue abstract shape on the right. In the center, there is a white box with the following content:

- ← Retour
- Centre de support
- Inscrivez-vous pour continuer
- Adresse e-mail
-
- En sélectionnant S'inscrire, vous acceptez la Politique de confidentialité et cet Avis et clause de non-responsabilité.
-

At the bottom of the page, it says '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 - X

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

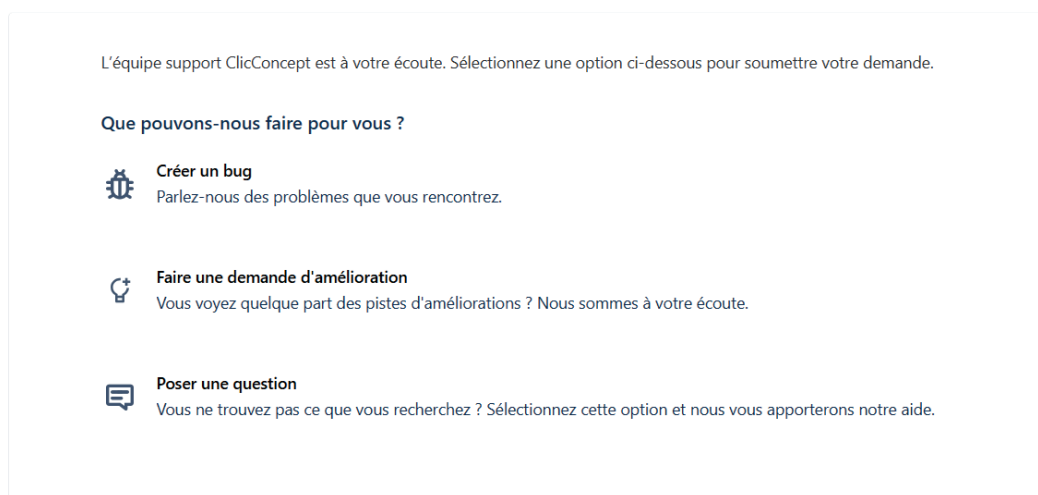
Suivant

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 Ma...' and 'Créer un bug - Support Clicconcept...'. The address bar shows 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, the 'Support Clicconcept' logo is displayed, followed by the message: 'L'équipe support ClicConcept est à votre écoute. Sélectionnez une option ci-dessous pour soumettre votre demande.' A section titled 'Que pouvons-nous faire pour vous ?' contains a button labeled 'Créer un bug' with a bug icon and the text 'Parlez-nous des problèmes que vous rencontrez.' Below this, a note states: 'Les champs obligatoires sont marqués d'un astérisque *'. The form includes a 'Produit' dropdown menu with the instruction 'Sélectionner le produit associé à la demande' and a 'Résumé *' text input field.

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.

6/ Traitement des demandes d'amélioration

Lorsqu'une demande d'amélioration est analysée par ClicConcept, un devis peut être proposé afin de préciser les évolutions envisagées (temps nécessaire...).

Depuis le centre de support, vous pouvez alors :

- **accepter** le devis,
- **refuser** le devis.

En cas d'acceptation, la demande est prise en charge pour planification et réalisation.

En cas de refus, le ticket est clôturé, tout en conservant l'historique des échanges.

Centre de support / Support Clicconcept /

DEVIS -

a créé cette demande le 10/09/2024 à 14:00 PM
 [Afficher plus de détails](#)

[Afficher le ticket](#)

État

ATTENTE VALIDATION DEVIS

Accepter le devis
 Refuser le devis

Type de demande

Faire une demande d'amélioration

Partagé avec

-
-
-
-
-

Partager

Activité

[Afficher 5 de plus](#)

Bonjour, j'ai bien reçu votre demande de et je vais vous proposer un devis pour la réalisation de cette demande.

Bonjour,

Voilà votre devis de . Vous pouvez accepter ou refuser ce devis et nous enverrez votre avis de validation. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter.

Thierry Balderacchi lundi 5:03 PM

Bonjour,

Voilà votre devis de . Vous pouvez accepter ou refuser ce devis et nous enverrez votre avis de validation.

7/ Suivi des phases de test

Les tickets en test peuvent désormais passer par différents statuts :

- **À VALIDER**

Les développements sont terminés et prêts à être examinés.
Ce statut indique que le ticket peut passer en phase de validation.

- **EN VALIDATION**

Vous êtes en train de vérifier que la solution répond bien à votre besoin.
À cette étape, vous pouvez :

- **Développement validé** : Vous confirmez que tout est conforme. Le ticket pourra être clôturé.
- **À corriger** : Vous signalez un ajustement ou un problème. Un commentaire peut être ajouté pour préciser votre retour.



 Notifications activées

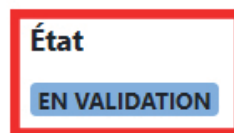


Type de demande

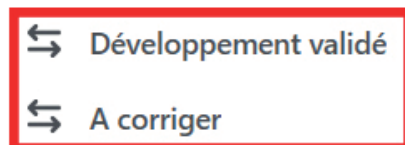
 Créer un bug

Partagé avec

 
Créateur



 Notifications activées



Type de demande

 Créer un bug

Partagé avec

 
Créateur