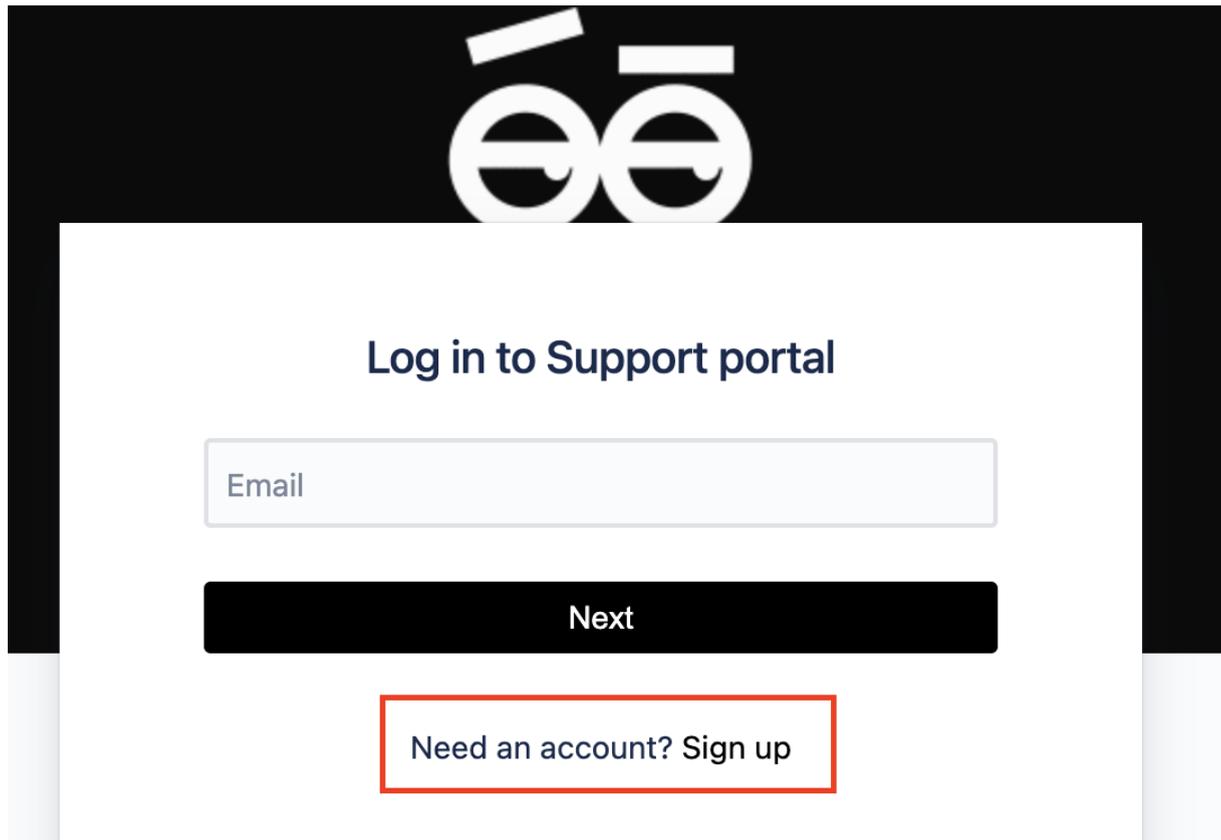


Créer son compte Jira

Une fois sur Jira Service Desk, vous pouvez créer votre compte en suivant les étapes suivantes :

- Cliquez sur "Sign up" à droite du message **"Need an account?"**



Log in to Support portal

Email

Next

Need an account? Sign up

- Saisissez votre adresse email (de préférence une adresse professionnelle)
- Cliquez sur le bouton **“Send link”** sur fond noir

Sign up

Enter your email address and we'll send you a private sign up link.

test.test@mailtest.com|

Send link

Already have an account? Log in

- Allez dans votre boîte mail, vous aurez reçu un mail
- Cliquez sur le bouton **“Sign up”** sur fond bleu contenu dans ce mail

Support portal

mer. 31 n

À moi ▾

🌐 anglais ▾ > français ▾ [Traduire le message](#)

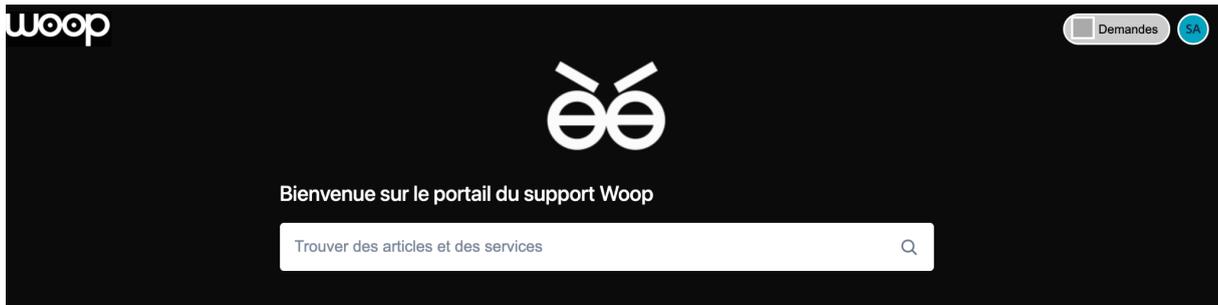
Almost done!

Follow the link below to finish signing up to Support portal. For security, don't share this link with anyone.

Sign up



- Vous êtes redirigés sur une page web
- Renseignez votre prénom et nom dans le champ “FullName”
- Renseignez un mot de passe sécurisé qui vous servira pour vous connecter à la plateforme
- Cliquez sur le bouton **“Sign up”** sur fond noir
- Vous avez maintenant un compte fonctionnel sur notre outil de ticketing



Soumission d'une demande

Maintenant que vous avez un compte, vous pouvez créer des tickets et suivre leur traitement.

Choisissez dans un premier temps si vous êtes une enseigne ou une entreprise de transport :

Portail du support / Portail du support WOOP



Portail du support WOOP

Bienvenue sur le portail du support WOOP.

Vous pouvez soumettre une demande à partir des options proposées ci-dessous.

Nous contacter à propos de

Je travaille pour une enseigne

Poser une question, Demande d'information ou d'action sur une livraison, Demande de configuration, Gestion d'utilisateur, Demande d'assistance technique, Déclarer un bug ou un incident détecté sur la plateforme Woop, Déclarer une faille de sécurité détectée sur la plateforme Woop, Demande d'assistance technique (problème de sécurité), Demande de suppression de données personnelles, Demande d'évolution fonctionnelle



Je travaille pour une entreprise de transport

Poser une question, Demande d'information ou d'action sur une livraison, Demande de configuration, Gestion d'utilisateur, Demande d'assistance technique, Déclarer un bug ou un incident détecté sur la plateforme Woop, Déclarer une faille de sécurité détectée sur la plateforme Woop, Demande d'assistance technique (problème de sécurité), Demande de suppression de données personnelles, Demande d'évolution fonctionnelle



Voici les catégories de tickets qui seront décrites ci-après.





Poser une question

Ce formulaire vous permet de poser une question à nos équipes à propos de la plateforme Woop ou de tout autre sujet.



Demande d'information ou d'action sur une livraison

Ce formulaire vous permet de remonter une demande à nos équipes à propos d'une commande ou d'une livraison, comme son attribution à un de nos transporteurs ou sur l'état de sa livraison.



Demande de configuration

Ce formulaire vous permet de demander une modification de votre configuration.



Gestion d'utilisateur

Ce formulaire vous permet de faire une demande de création, de modification ou de suppression d'un compte utilisateur.



Demande d'assistance technique

Ce formulaire vous permet de faire une demande d'assistance technique auprès de nos équipes. Par exemple dans le cadre d'une anomalie rencontrée par votre plateforme ou vos outils.



Déclarer un bug ou un incident détecté sur la plateforme Woop

Ce formulaire vous permet de remonter une anomalie détectée sur la plateforme Woop.



Déclarer une faille de sécurité détectée sur la plateforme Woop

Ce formulaire vous permet de remonter une faille de sécurité détectée sur la plateforme Woop.



Demande d'assistance technique (problème de sécurité)

Ce formulaire vous permet de faire une demande d'assistance technique auprès de nos équipes dans le cadre d'une faille de sécurité rencontrée par votre plateforme ou vos outils.



Demande de suppression de données personnelles

Ce formulaire vous permet de demander l'application du droit à la rectification et à la suppression de données personnelles de vos utilisateurs dont des informations ont été envoyées à la plateforme Woop.



Demande d'évolution fonctionnelle

Ce formulaire vous permet de faire une demande d'évolution fonctionnelle. Nos équipes vous recontacteront une fois votre demande évaluée.

1- Demandes générales

Voici les actions possibles, que l'on peut qualifier de "Demandes générales" :



Poser une question

Ce formulaire vous permet de poser une question à nos équipes à propos de la plateforme Woop ou de tout autre sujet.



Demande d'information ou d'action sur une livraison

Ce formulaire vous permet de remonter une demande à nos équipes à propos d'une commande ou d'une livraison, comme son attribution à un de nos transporteurs ou sur l'état de sa livraison.

2- Demandes de configuration sur JustWoopit

Voici les actions possibles correspondant à de la configuration :



Demande de configuration

Ce formulaire vous permet de demander une modification de votre configuration.



Gestion d'utilisateur

Ce formulaire vous permet de faire une demande de création, de modification ou de suppression d'un compte utilisateur.

3- Demandes d'ordre technique

Voici les actions possibles d'ordre technique :





Demande d'assistance technique

Ce formulaire vous permet de faire une demande d'assistance technique auprès de nos équipes. Par exemple dans le cadre d'une anomalie rencontrée par votre plateforme ou vos outils.



Déclarer un bug ou un incident détecté sur la plateforme Woop

Ce formulaire vous permet de remonter une anomalie détectée sur la plateforme Woop.



Déclarer une faille de sécurité détectée sur la plateforme Woop

Ce formulaire vous permet de remonter une faille de sécurité détectée sur la plateforme Woop.



Demande d'assistance technique (problème de sécurité)

Ce formulaire vous permet de faire une demande d'assistance technique auprès de nos équipes dans le cadre d'une faille de sécurité rencontrée par votre plateforme ou vos outils.

Vous pouvez également faire une demande d'évolution :



Demande d'évolution fonctionnelle

Ce formulaire vous permet de faire une demande d'évolution fonctionnelle. Nos équipes vous recontacteront une fois votre demande évaluée.

4- Demande de suppression de données personnelles

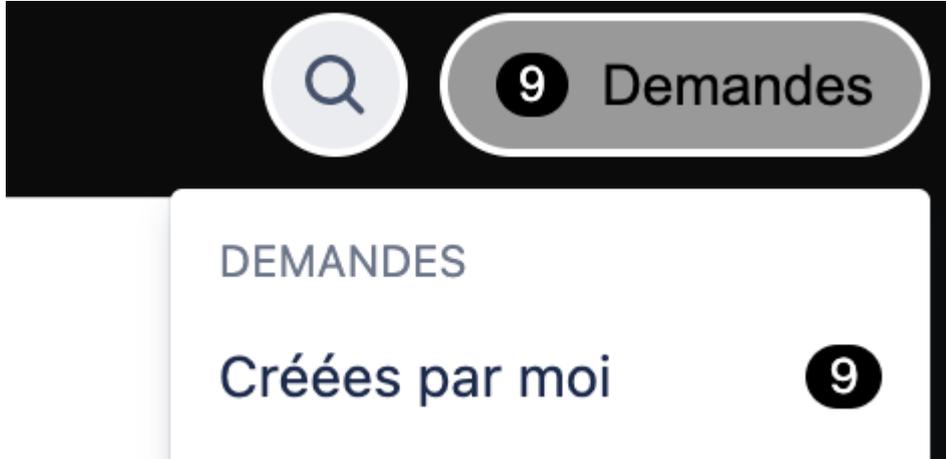


Demande de suppression de données personnelles

Ce formulaire vous permet de demander l'application du droit à la rectification et à la suppression de données personnelles de vos utilisateurs dont des informations ont été envoyées à la plateforme Woop.

Suivre un ticket

Pour trouver un ticket, on clique sur "Demandes" et on peut filtrer par les demandes "créées par moi" ou attribuées à votre enseigne.



La liste des tickets créés se présente ainsi :

Portail du support ...

Demandes

La demande contient... Demandes ouvertes Créées par moi Tout type de demande

Type	Référence	Résumé	État	Projet de services	Demandeur
	SUPPORT-		OUVERT	Portail du support WOOP	
	SUPPORT-		CLÔTURÉ	Portail du support WOOP	
	SUPPORT-		EN COURS	Portail du support WOOP	
	SUPPORT-		TERMINÉ	Portail du support WOOP	
	SUPPORT-		CLÔTURÉ	Portail du support WOOP	
	SUPPORT-		TERMINÉ	Portail du support WOOP	
	SUPPORT-		RÉSOLU	Portail du support WOOP	

Elle contient les éléments suivants:

- **Type** : il est représenté avec des cryptogrammes relatifs aux options choisies pour la création de la demande : gestion d'utilisateur, gestion de magasin, etc.
- **Référence** : ça indique la référence du ticket commençant par SUPPORT-XXX
- **Résumé** : titre donné au ticket

- **Etat** : ça indique l'état du ticket
- **Projet de services** : par défaut c'est "Portail du support Woop"
- **Demandeur** : l'utilisateur ayant fait la demande

Il est également possible de faire la recherche d'un ticket en sélectionnant les cases suivantes :

Portail du support ...

Demandes

La demande contient...

Demandes ouvertes Créées par moi Tout type de demande

Une fois un ticket sélectionné vous accédez à la page suivante :

a créé cette demande le
M [Afficher plus de détails](#)

Activité

- Réponse automatique 03/mai/21 5:28 PM
L'état de votre demande est désormais Attribué.
- Réponse automatique 04/mai/21 11:10 AM
L'état de votre demande est désormais En cours.
- Réponse automatique 05/mai/21 10:41 AM
L'état de votre demande est désormais Résolu.
- Réponse automatique 05/mai/21 10:41 AM
L'état de votre demande est désormais Terminé.

État

TERMINÉ

Notifications activées

Ré-ouvrir

Type de demande

Gestion d'utilisateur

Partagé avec

Woop

Partager

Elle contient les éléments suivants :

- L'état d'avancement de la demande (en haut à droite)
- Le type de demande (à droite)
- Le périmètre de partage. Par défaut : le créateur du ticket et son enseigne (à droite)
- Un bloc activité listant les différents événements et commentaires associés au ticket (à gauche)
- Une zone permettant d'effectuer des actions :
 - activer ou désactiver les notifications (e-mail) qui vous sont envoyées



- effectuer une transition (ici "ré-ouvrir) qui dépend du statut courant du ticket.
- Exemples :
 - Donner les information demandées
 - Valider la réponse / Rejeter la réponse
 - Valider le rejet / Refuser le rejet

Bon à savoir !

- Une fois créée, l'anomalie sera qualifiée par les équipes Woop.
- Certaines interventions peuvent mener à de la facturation (se référer au Contrat pour connaître les cas de facturation).
- Nos équipes s'engagent à répondre à vos demandes et à résoudre les Anomalies remontées dans les plus brefs délais (se référer au Contrat pour connaître les engagements de Woop).

