

Problème connexion ou accès Woop

Votre **login** est votre **adresse mail**.

Votre **mot de passe** reste le même que lors de sa première création (sauf si vous l'avez changé après).

1. La toute première chose à prendre en compte est si c'est votre première connexion ou non.

Si oui, vous avez dû recevoir un email de la part de Woop avec un lien pour créer votre mot de passe (cela veut dire qu'en cliquant sur le lien vous allez être demandés de créer votre propre mot de passe).

Attention, ce lien expire dans 6 jours s'il n'est pas utilisé.

Au-delà de ce délai, il faudra demander à l'équipe support de vous renvoyer le lien.

2. Si ce n'est pas votre première connexion et vous avez un message d'erreur lors de votre tentative de connexion :

- Cliquez sur Ctrl+Maj+R en même temps pour vider les caches, car cela peut vous bloquer de temps en temps (Cmd+Maj+R - pour Mac). Ensuite essayez de vous logger encore une fois.

- Si cela n'a pas marché, cliquez sur "Mot de passe oublié ?" pour créer un nouveau mot de passe.

3. Si les deux solutions n'ont pas fonctionné, n'hésitez pas à solliciter notre équipe technique en créant un ticket sur service desk en expliquant votre souci et si possible en y joignant la capture d'écran du message d'erreur.

Dans ce le cas où l'équipe support réinitialise votre mot de passe et recevez un email de réinitialisation, vous avez 6 heures pour le faire, car le lien est actif pendant cette période uniquement.

4. Si vous avez réussi à vous connecter mais aucune permission n'a été associée à votre compte, vous pouvez contacter votre contact privilégié de l'enseigne/la centrale pour qu'il voit avec l'équipe Woop ou créer un ticket pour l'équipe support sur Service Desk.

