

Portail d'assistance Ingenico

Guide de l'utilisateur – mai 2026



Table des matières

1	Objet du document	4
2	À propos du portail d'assistance client.....	5
3	Périmètre des demandes prises en charge	5
4	Accès au portail	5
4.1	Réception de vos identifiants	5
4.2	Connexion	6
4.2.1	Nouveaux clients	6
4.2.2	Utilisateurs existants d'Ingenico Jira.....	6
4.2.3	Authentification multifacteur (MFA)	6
4.3	Accès à votre profil	6
5	Présentation de la page d'accueil	7
5.1	Bannière d'annonces	7
5.1.1	Page d'état des services.....	7
5.2	Recherche d'informations	7
5.3	Création d'une demande d'assistance	8
5.4	Sélection d'un domaine de produits.....	8
5.5	Assistant virtuel	8
5.6	Nous contacter	9
6	Création d'un ticket d'assistance.....	9
6.1	Création d'un incident	9
6.2	Création d'une demande de service.....	10
7	Consultation et gestion des tickets.....	10
7.1	Accès à la page des demandes	11
7.2	Liste des demandes	11
7.2.1	Filtrage, tri et recherche	11
7.3	Détails d'une demande.....	11
7.4	Ajout de commentaires ou de pièces jointes.....	12
7.5	Consultation des demandes des collaborateurs	12
7.5.1	Affichage de tous les tickets	13
7.6	États des demandes	14
8	Annexe A – Accès des utilisateurs externes et gestion des mots de passe	15
8.1	Activation de votre compte et connexion à Ingenico Jira	15

Étape 1 – Acceptation de l'invitation	15
Étape 2 – Saisie de votre adresse e-mail	15
Étape 3 – Scénarios d'authentification.....	16
Étape 4 – Vérification finale	18
Étape 5 – Accès à la page d'accueil Atlassian	18
9 Annexe B – Traduction du portail à l'aide de votre navigateur	21
9.1 Google Chrome	21
9.2 Microsoft Edge	21
9.3 Firefox.....	21

1 Objet du document

Ce guide a pour but de vous accompagner dans l'utilisation du portail d'assistance Ingenico.

Il détaille les procédures pour :

- Accéder au portail et naviguer dans l'interface
- Consulter les annonces et les actualités liées aux services
- Rechercher des solutions en toute autonomie dans la base de connaissances
- Signaler un incident technique
- Soumettre une demande de service
- Suivre et gérer l'avancement de vos tickets
- Échanger avec l'assistant virtuel
- Vérifier l'état de fonctionnement des services (selon disponibilité)
- Contacter directement l'équipe d'assistance.

Ce document est conçu pour vous aider à naviguer rapidement sur le portail et à optimiser vos interactions avec le support d'Ingenico. Veuillez noter que les fonctionnalités disponibles peuvent varier selon la configuration de votre organisation.

2 À propos du portail d'assistance client

Le portail d'assistance Ingenico est une plateforme centralisée conçue pour simplifier la soumission et le suivi de vos demandes de support.

Il constitue votre guichet unique pour l'ensemble des interactions liées aux produits et services Ingenico.

Grâce à cet outil, vous pouvez :

- Consulter des articles d'aide dans la base de connaissances
- Signaler un incident lorsqu'un produit ou un service ne fonctionne pas correctement
- Soumettre une demande de service (besoin d'accès, modification de configuration ou demande d'information)
- Suivre l'état d'avancement de vos tickets
- Consulter les tickets créés par vos collaborateurs de votre organisation
- Échanger avec un assistant virtuel pour une aide rapide
- Contacter directement nos experts pour un accompagnement personnalisé

Ce portail vise à renforcer la transparence, à faciliter la collaboration et à optimiser la réactivité de nos équipes en regroupant tous vos échanges au même endroit.

3 Périmètre des demandes prises en charge

Vous pouvez utiliser le portail pour signaler et gérer toute demande concernant les solutions suivantes :

- Terminaux Ingenico : l'ensemble des gammes (plateformes Tetra et Axiom)
- Solutions de paiement mobile : gamme Moby
- Logiciels standards : SDK, systèmes d'exploitation, bibliothèques et autres composants logiciels
- Solutions logicielles spécifiques : logiciels développés sur mesure par Ingenico pour votre organisation.
- Services et plateformes Cloud : Terminal Estate Manager (TEM), Hosted Estate Manager (HEM), Remote Key Injection (RKI), Ingenico 360, eSign, etc.

Pour tout autre service non listé ci-dessus, nous vous invitons à continuer d'utiliser vos processus et outils de support habituels.

4 Accès au portail

4.1 Réception de vos identifiants

L'utilisation du portail d'assistance client nécessite un compte utilisateur actif.

Les nouveaux utilisateurs reçoivent leurs identifiants de connexion de la part d'Ingenico.

Ce message comprend généralement :

- Un e-mail de bienvenue contenant vos paramètres de connexion
- Un lien sécurisé pour configurer votre mot de passe
- Des instructions détaillées pour votre première authentification.

L'accès est strictement réservé aux collaborateurs autorisés au sein de votre organisation.

4.2 Connexion

Vous pouvez accéder au portail en utilisant votre adresse e-mail professionnelle.

Les modalités de connexion varient selon votre profil :

- Vous êtes un nouveau client externe et vous accédez à Ingenico Jira pour la première fois.
- Vous êtes un utilisateur existant et vous disposez déjà d'un accès à un autre portail Ingenico Jira.

4.2.1 Nouveaux clients

S'il s'agit de votre première connexion, vous devez impérativement activer votre compte Ingenico Jira avant de pouvoir accéder au portail.

Vous recevrez un e-mail d'invitation pour activer votre compte.

Pour consulter la procédure d'activation complète (configuration du mot de passe, étapes de vérification et autorisations requises), veuillez vous reporter à :

[Annexe A – Accès des utilisateurs externes et gestion des mots de passe](#)

Une fois ces étapes terminées, vous pourrez vous connecter au portail avec votre adresse e-mail professionnelle et votre mot de passe.

4.2.2 Utilisateurs existants d'Ingenico Jira

Si vous avez déjà accès à un autre portail Ingenico Jira, il vous suffit d'utiliser :

- Votre adresse e-mail professionnelle
- Votre mot de passe actuel.

Aucune création de compte supplémentaire n'est requise. Saisissez vos identifiants lorsque le système vous le demande. Une fois l'authentification réussie, la page d'accueil s'affiche automatiquement.

4.2.3 Authentification multifacteur (MFA)

L'authentification multifacteur peut être activée sur votre compte pour renforcer la sécurité.

Le cas échéant, vous recevrez par e-mail un code de validation à usage unique que vous devrez saisir lors de la connexion.

Cette vérification n'est pas systématique à chaque connexion : selon les environnements, elle peut n'être exigée que périodiquement (par exemple, tous les sept jours).

4.3 Accès à votre profil

Le menu de votre profil vous permet de suivre vos demandes, de consulter vos informations personnelles ou de vous déconnecter du portail.

1. Cliquez sur l'icône de votre profil située dans le coin supérieur droit de l'écran.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes :
 - Requests (Demandes) : pour afficher la liste de vos tickets
 - Profile (Profil) : pour consulter les informations de votre compte
 - Log out (Se déconnecter) : pour quitter le portail et mettre fin à votre session.

La page correspondante s'affiche alors. Si vous choisissez de vous déconnecter, votre session est clôturée et vous êtes redirigé vers la page de connexion.

5 Présentation de la page d'accueil

La page d'accueil constitue le point d'accès central du portail d'assistance client.

Depuis cette page, vous pouvez :

- Consulter les annonces et les actualités
- Rechercher des articles dans la base de connaissances
- Créer une demande d'assistance
- Accéder aux rubriques d'assistance dédiées à chaque produit
- Suivre vos propres tickets d'assistance
- Consulter les tickets soumis par vos collaborateurs (sous réserve d'autorisation)
- Lancer une discussion avec l'assistant virtuel
- Accéder à la section « Contact Us » (Nous contacter).

5.1 Bannière d'annonces

La bannière d'annonces s'affiche en haut de la page d'accueil.

Elle est utilisée pour diffuser des messages d'information relatifs au portail ou aux services Ingenico.

Cette bannière possède un caractère exclusivement informatif. Il ne s'agit pas d'une page d'état du système ; elle n'affiche donc pas les pannes opérationnelles.

Remarques :

- *Les messages peuvent inclure des mises à jour générales ou des modifications à venir.*
- *Les incidents opérationnels ou les perturbations de service font l'objet de communications spécifiques via des canaux dédiés.*

5.1.1 Page d'état des services

La page d'état des services regroupe les informations relatives aux incidents opérationnels ou aux perturbations susceptibles d'affecter les clients.

Cette page est distincte de la bannière d'annonces et est spécifiquement dédiée à la communication sur :

- Les incidents de service en cours
- Les opérations de maintenance planifiées
- Les dégradations ou interruptions de service.

Selon la configuration de votre environnement, la page d'état des services est accessible depuis la page d'accueil ou via un lien direct dédié.

5.2 Recherche d'informations

La barre de recherche vous permet d'interroger la base de connaissances pour trouver des articles d'aide en toute autonomie.

Cette section est conçue pour vous aider à trouver des réponses à vos questions courantes sans avoir à créer de ticket.

Pour rechercher un article, procédez comme suit :

1. Depuis la page d'accueil, repérez le champ de recherche intitulé « Search for information » (Rechercher des informations).
2. Saisissez un ou plusieurs mots-clés liés à votre question.
3. Appuyez sur Entrée ou cliquez sur l'icône de recherche.
4. Parcourez la liste des articles proposés.
5. Sélectionnez un article pour le consulter.

L'article sélectionné s'ouvre dans la base de connaissances. Si cet article apporte une solution à votre problème, aucune autre action n'est requise.

Remarques :

- *La fonction de recherche pourra inclure des fonctionnalités basées sur l'intelligence artificielle (IA) dans de futures versions.*
- *Les articles disponibles dépendent des produits et services rattachés à votre profil.*
- *L'interface du portail est essentiellement disponible en anglais. Si vous préférez consulter le portail dans une autre langue, utilisez la fonction de traduction de votre navigateur web. (voir [Annexe B – Traduction du portail à l'aide de votre navigateur](#)).*

5.3 Création d'une demande d'assistance

La page d'accueil vous permet d'initier une demande d'assistance.

Pour commencer, sélectionnez le type de ticket que vous souhaitez créer :

- Incident
- Demande de service

Une fois le type de demande sélectionné, le système vous invitera à choisir la solution correspondante. Ce choix permet de diriger votre ticket vers l'équipe de support experte pour votre produit.

Exemples de domaines de produits :

- The Estate Manager (TEM)
- Tetra
- Ingenico SoftPOS
- Ingenico 360

La sélection d'une catégorie affiche les types de demandes spécifiques à ce domaine. Pour plus de détails, veuillez consulter la section [6. Création d'un ticket d'assistance](#).

5.4 Sélection d'un domaine de produits

- Une fois le type de demande sélectionné, vous devez choisir le domaine de produits approprié. Sélectionner le bon produit garantit que votre demande sera correctement aiguillée.

Pour sélectionner un domaine de produits, procédez comme suit :

1. Depuis la page d'accueil, repérez la catégorie de produits correspondant à votre problème.
2. Sélectionnez le nom du produit concerné.
3. Consultez les types de demandes disponibles pour ce produit.

La liste s'affiche. Vous pouvez alors choisir de créer un incident ou une demande de service.

5.5 Assistant virtuel

Le portail peut donner accès à un assistant virtuel. Celui-ci vous aide à :

- Identifier le type de demande adapté
- Obtenir des réponses rapides aux questions fréquentes
- Vous orienter vers les articles pertinents de la base de connaissances.

Pour démarrer une discussion, procédez comme suit :

1. Sur la page d'accueil, sélectionnez « Chat with virtual service agent » (Discuter avec l'assistant virtuel).
2. Saisissez votre question dans la fenêtre de discussion.

3. Suivez les instructions fournies par l'assistant virtuel.

L'assistant vous proposera alors des recommandations ou vous orientera vers l'étape suivante.

Remarques :

- Les fonctionnalités de l'assistant virtuel sont susceptibles d'évoluer dans de futures versions.
- Dans certains environnements, cette fonctionnalité peut porter la mention « Coming soon » (À venir).

5.6 Nous contacter

Si vous ne savez pas quelle rubrique choisir, vous pouvez contacter directement le service d'assistance.

Cette option vous permet d'envoyer une demande d'information générale ou de solliciter un suivi concernant un dossier. Pour nous contacter, procédez comme suit :

1. Sur la page d'accueil, sélectionnez l'option « Contact Us » (Nous contacter)
2. Remplissez les champs obligatoires du formulaire de contact.
3. Cliquez sur « Submit » (Envoyer).

Votre message sera transmis à l'équipe de support pour examen. Selon la nature de votre demande, vous recevrez une réponse de suivi ou un numéro de référence (ticket).

6 Création d'un ticket d'assistance

Le portail vous permet de soumettre deux types de tickets :

- Incident
- Demande de service

Le choix du type de ticket approprié garantit que votre demande sera aiguillée vers l'équipe compétente et traitée dans les meilleurs délais.

En règle générale :

- Un incident est utilisé pour signaler qu'un produit ou un service ne fonctionne pas correctement.
- Une demande de service est utilisée lorsque vous avez besoin d'une information, d'un accès ou d'une intervention spécifique (par exemple, une demande d'accès utilisateur ou d'activation du mode maquette).

6.1 Création d'un incident

Un incident sert à signaler un problème affectant un produit, un service ou un environnement. Voici quelques exemples :

- Une interruption totale de service (panne)
- L'affichage d'un message d'erreur
- Une fonctionnalité défectueuse
- Une dégradation des performances.

Les incidents sont généralement hiérarchisés en fonction de leur impact et de leur urgence.

Pour créer un incident, procédez comme suit :

1. Depuis la page d'accueil, sélectionnez « Raise an Incident » (Signaler un incident).
2. Remplissez les champs obligatoires du formulaire.
3. Fournissez une description claire et détaillée du problème.
4. Joignez des pièces complémentaires, le cas échéant.
5. Cliquez sur « Send » (Envoyer).

Après l'envoi :

- Un numéro de référence unique est généré pour votre ticket.
- Un e-mail de confirmation vous est adressé.
- Le ticket apparaît dans votre liste « My Ticket » (Mes tickets).

Vous recevrez également des notifications par e-mail lorsque :

- L'état du ticket change.
- Un agent de support ajoute un commentaire.
- Des informations complémentaires vous sont demandées.

L'équipe de support examine l'incident et met à jour son état tout au long de sa résolution. Les notifications par e-mail vous permettent de rester informé des avancées sans avoir à consulter manuellement le portail.

Remarques :

- *Plus la description est précise, plus le problème pourra être qualifié et traité rapidement.*
- *Vous avez la possibilité d'ajouter des informations ou des commentaires supplémentaires après l'envoi du ticket.*

6.2 Création d'une demande de service

Une demande de service est utilisée pour solliciter une information, un accès ou une modification planifiée. Voici quelques exemples :

- Demandes d'accès
- Mises à jour de configuration
- Demandes d'information générale
- Demandes de documentation.

Les demandes de service sont traitées conformément aux procédures de support standards.

Pour créer une demande de service, procédez comme suit :

1. Sur la page d'accueil, sélectionnez « Submit a Request » (Soumettre une demande).
2. Remplissez les champs obligatoires du formulaire.
3. Fournissez une description claire de votre besoin.
4. Joignez des documents complémentaires si nécessaire.
5. Cliquez sur « Send » (Envoyer).

Après l'envoi :

- Un numéro de référence de ticket est généré.
- La demande apparaît dans votre liste « My Tickets » (Mes tickets).
- Vous recevez une confirmation de votre soumission par e-mail.

L'équipe de support examine et traite la demande conformément au processus établi.

7 Consultation et gestion des tickets

La section « Tickets » vous permet de consulter, de suivre et de gérer l'ensemble des tickets d'assistance rattachés à votre compte utilisateur.

Selon la configuration de votre organisation, vous pouvez également être autorisé à consulter les tickets soumis par d'autres collaborateurs.

Depuis cette section, vous pouvez :

- Consulter les tickets ouverts et clôturés
- Vérifier l'état actuel d'un ticket

- Consulter les détails complets d'un ticket
- Ajout de commentaires, de pièces jointes ou d'informations complémentaires
- Suivre les mises à jour transmises par l'équipe de support.

7.1 Accès à la page des demandes

Pour accéder à vos demandes, procédez comme suit :

1. Cliquez sur l'icône de votre profil située dans le coin supérieur droit du portail.
2. Sélectionnez « Requests » (Demandes) dans le menu.

La page des demandes s'affiche et présente la liste de vos tickets d'assistance.

7.2 Liste des demandes

La page des demandes présente vos tickets sous forme de tableau. Chaque ligne correspond à

un ticket d'assistance. Le tableau peut inclure les informations suivantes :

- Type : indique s'il s'agit d'un Incident ou d'une demande de service.
- Reference (Référence) : le numéro unique du ticket.
- Summary (Résumé) : une brève description de la demande.
- Status (État) : l'étape actuelle du traitement de la demande.
- Service Project (Projet de service) : le domaine de produits ou de services concerné.
- Requester (Demandeur) : l'utilisateur ayant soumis la demande.
- Created (Date de création) : la date à laquelle la demande a été créée.
- Updated (Dernière mise à jour) : la date de la modification la plus récente.
- Assignee (Agent assigné) : l'expert du support en charge de la demande.
- Priority (Priorité) : le niveau de priorité de la demande.

Ces informations vous permettent de suivre d'un coup d'œil l'état et l'avancement de vos différents dossiers.

7.2.1 Filtrage, tri et recherche

La page des demandes met à votre disposition des outils pour identifier plus efficacement des tickets spécifiques. Selon les options d'interface disponibles, vous pouvez :

- Filtrer les demandes par état ou selon d'autres critères
- Trier les demandes en cliquant sur les en-têtes de colonne (par exemple, « Created » ou « Updated »)
- Rechercher un ticket spécifique à l'aide de son numéro de référence ou de mots-clés.

Utilisez ces options pour affiner l'affichage des résultats.

Remarque : Le filtrage, le tri ou la recherche modifient uniquement votre affichage actuel. Ces actions n'altèrent en rien les données réelles des tickets.

7.3 Détails d'une demande

Pour ouvrir une demande, procédez comme suit :

1. Depuis la page des demandes, repérez le ticket que vous souhaitez consulter.
2. Cliquez sur le numéro de référence du ticket (Reference).

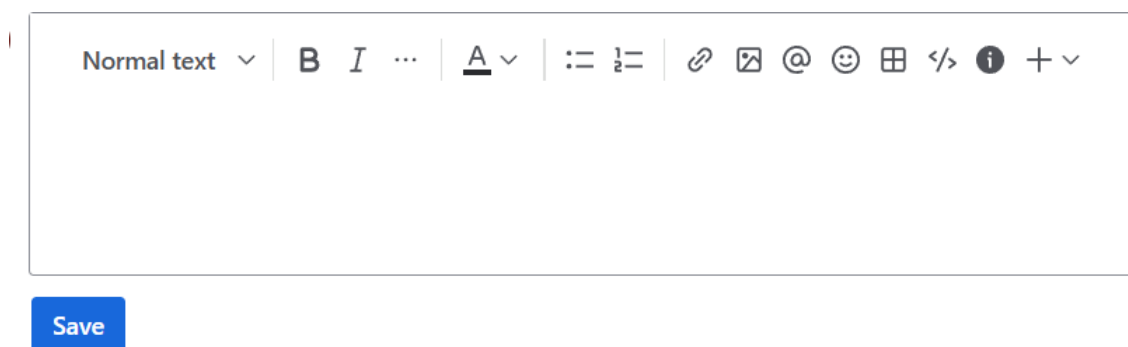
La page de détails de la demande s'affiche. Elle comprend généralement les éléments suivants :

- La description complète du problème ou de la demande
- L'état actuel
- L'agent de support assigné
- Le niveau de priorité

- L'historique des échanges
- Les pièces jointes.

7.4 Ajout de commentaires ou de pièces jointes

Vous pouvez apporter des précisions ou répondre aux questions de l'équipe de support directement depuis le ticket.



Pour ajouter un commentaire, procédez comme suit :

1. Ouvrez la demande concernée.
2. Repérez la section des commentaires ou de l'activité.
3. Saisissez votre message.
4. Cliquez sur « Submit » (Envoyer) ou « Add Comment » (Ajouter un commentaire).

Pour ajouter une pièce jointe, procédez comme suit :

1. Ouvrez la demande concernée.
2. Sélectionnez l'option « Attachment » (Pièce jointe).
3. Sélectionnez le fichier à téléverser.
4. Validez l'envoi.

Votre commentaire ou votre pièce jointe est alors ajouté au ticket, et l'équipe de support en est immédiatement informée.

7.5 Consultation des demandes des collaborateurs

Les utilisateurs d'une même organisation peuvent être autorisés à consulter les tickets soumis par leurs collaborateurs. Cette fonctionnalité permet aux équipes de :

- Assurer la visibilité et la continuité du suivi entre les différentes équipes
- Collaborer à la résolution des dossiers en cours
- Éviter la création de tickets en doublon.

7.5.1 Affichage de tous les tickets

← → ↺ ingenicoservices.atlassian.net/helpcenter/isp/ 🔍 ☆ 📄 🌐

ingenico Customer

Welcome to the Ingenico Support Portal

🔍 Search for information

Welcome to the Ingenico Support Portal (ISP) pilot program! We are happy to have you on board...

Submit a Request
Assistance, information, or to request a service.
[Open a ticket →](#)

Raise an Incident
Something isn't working as expected.
[Open a ticket →](#)

Requests
Approvals

HELP CENTER
View all help centers
Create a help center
Landing pages
Virtual service agent

Profile
Log out

Ingenico Support Portal

Requests

[Switch to advanced search with more criteria](#)

Request contains... 🔍 **Status: Open requests** All ▾ Request type ▾

Search 🔍

Type	Reference		Status	Service project
📄	UCSUP-10183	☒ OPEN REQUESTS ☐ CLOSED REQUESTS	Released app tion about WAITING FOR REPORTER	Ingenico Support Portal
📄	UCSUP-8435	☐ RESOLVED	ing sent back nked to SUPPORT WORKING	Ingenico Support Portal
📄	UCSUP-10327	☐ SUPPORT WORKING ☐ IN PROGRESS	c2 SUPPORT WORKING	Ingenico Support Portal
📄	UCSUP-5651	☐ CANCELLED ☐ OPEN	becomes oting without WAITING FOR REPORTER	Ingenico Support Portal

Requests

Switch to advanced search with more criteria

Request contains...

Status: In Progress All Request type

- All
- Created by me
- Where I am a participant
- Shared with my organizations

Pour consulter les demandes de vos collaborateurs, procédez comme suit :

1. Accédez à votre profil en cliquant sur votre image de profil (avatar), puis sélectionnez « Requests » (Requests).
2. La liste de vos tickets s'affiche à l'écran.
3. Utilisez les filtres pour choisir un statut spécifique ou sélectionnez « All statuses » (Tous les états).
4. Choisissez l'option « Where I am a participant » (Où je suis participant) ou « Shared with my organizations » (Partagé avec mes organisations).

La liste des demandes s'actualise pour afficher les tickets soumis par les autres utilisateurs autorisés de votre organisation. Vous pouvez ensuite utiliser les fonctions de filtrage, de tri ou de recherche pour affiner les résultats.

Remarques :

- La visibilité des tickets dépend de la configuration et des droits d'accès définis pour votre organisation.
- Seuls les utilisateurs autorisés au sein d'une même organisation peuvent consulter les tickets partagés.

7.6 États des demandes

Chaque ticket suit un cycle de vie composé de différents états. Les états les plus courants sont les suivants :

- Backlog (En attente) : la demande a été créée et est en attente d'examen par l'équipe de support.
- Work in Progress (En cours) : l'équipe de support examine ou traite activement votre demande.
- Resolved (Résolu) : une solution a été apportée à votre demande.
- Closed (Clôturé) : la demande est terminée et officiellement fermée.
-

Les noms des états peuvent varier selon les processus de support internes à chaque domaine de produits.

Remarque : les tickets à l'état « Resolved » (Résolu) peuvent être rouverts par le demandeur si la solution apportée ne convient pas.

8 Annexe A – Accès des utilisateurs externes et gestion des mots de passe

8.1 Activation de votre compte et connexion à Ingenico Jira

En tant que client Ingenico, vous allez recevoir une invitation par e-mail.

Étape 1 – Acceptation de l'invitation

Vous avez reçu un e-mail similaire à celui ci-dessous.



Cliquez sur « Login to your account » (Se connecter à votre compte).

Étape 2 – Saisie de votre adresse e-mail

Vous serez redirigé vers une page de connexion.

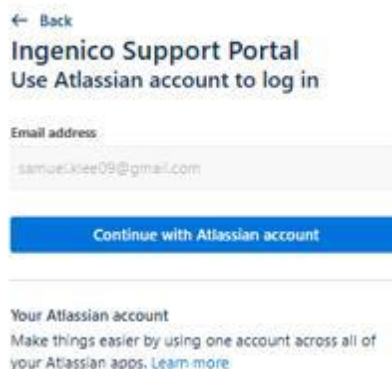
Saisissez votre adresse e-mail professionnelle, puis cliquez sur « Next » (Suivant).

Ingenico Support Portal Enter your email to log in or sign up

Email address

Next

À la page suivante, cliquez sur « Continue with Atlassian account » (Continuer avec un compte Atlassian).



← Back

Ingenico Support Portal

Use Atlassian account to log in

Email address

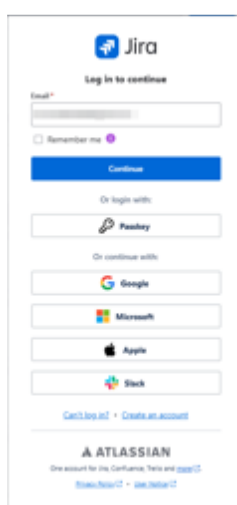
samuel.kee09@gmail.com

Continue with Atlassian account

Your Atlassian account

Make things easier by using one account across all of your Atlassian apps. [Learn more](#)

Cliquez sur « Continue » (Continuer).



Jira

Log in to continue

Email *

☐ Remember me ⓘ

Continue

Or login with:

Password

Or continue with:

Google

Microsoft

Apple

Slack

[Can't log in?](#) • [Create an account](#)

ATLASSIAN

One account for Jira, Confluence, Trello and more

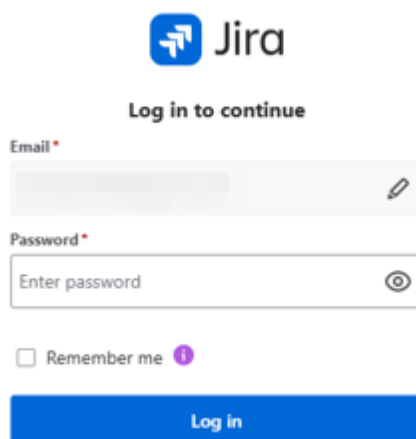
[Privacy Policy](#) • [Terms of Use](#)

Étape 3 – Scénarios d'authentification

Deux cas de figure peuvent se présenter :

3-a – Vous avez déjà utilisé Jira Cloud

Saisissez le mot de passe de votre compte Atlassian, puis cliquez sur « Log in » (Se connecter).



Jira

Log in to continue

Email *

Password *

☐ Remember me ⓘ

Log in

3-b – Vous n'avez jamais utilisé Jira Cloud auparavant

Atlassian vérifie que l'adresse e-mail vous appartient.
Saisissez le **code de vérification** que vous avez reçu par e-mail.

The image shows two parts of the Jira Cloud verification process. The top part is a screenshot of an email received from Jira, with the subject 'is your verification code'. The email body says 'Better collaboration is a few clicks away!', 'Hi Samuel SEGAUD', and 'Your verification code is: [redacted]'. It instructs the user to enter the code to continue setting up their Atlassian account, noting the code expires in 10 minutes. The bottom part is a screenshot of the Jira Cloud verification page. It says 'We've emailed you a code' and 'To complete your account setup, enter the code we've sent to: [redacted]'. Below this is a row of six input boxes for the verification code. A blue 'Verify' button is at the bottom. A link 'Didn't receive an email? Resend email' is also present. The Atlassian logo and tagline 'One account for Jira, Confluence, Trello and more' are at the very bottom.

Terminez la création de votre compte Atlassian en saisissant votre **nom d'affichage** (nom complet) et en définissant un **mot de passe**.

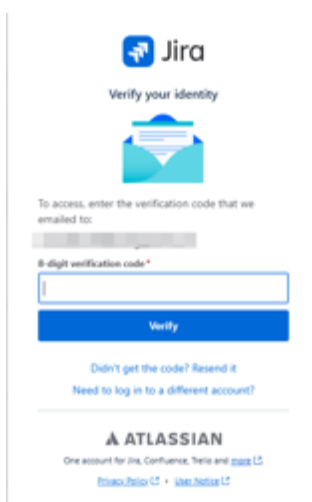
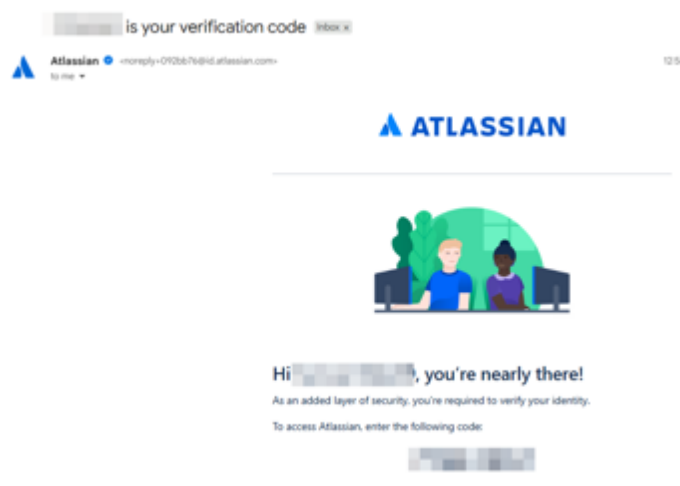
Cliquez sur « Continue » (Continuer).

The image shows the Jira Cloud account setup page after email verification. It says 'Email address verified' with a green checkmark and 'Finish setting up your account'. There are two input fields: 'Email address' (pre-filled with a redacted email) and 'Full name' (with a placeholder 'FirstName LastName'). Below these is a 'Password' field with a strength indicator showing 'Strong'. There is a checkbox for 'Yes! Send me news and offers from Atlassian about products, events, and more.' and a link to 'Cloud Terms of Service' and 'Privacy Policy'. A blue 'Continue' button is at the bottom. The Atlassian logo and tagline 'One account for Jira, Confluence, Trello and more' are at the very bottom.

Étape 4 – Vérification finale

Cette étape permet de vérifier que votre compte est autorisé à se connecter à notre instance.

Saisissez le **code de vérification** que vous avez reçu par e-mail.



Étape 5 – Accès à la page d'accueil Atlassian

Pour finir, vous serez redirigé vers la page d'accueil Atlassian.

Vous pouvez désormais accéder au portail d'assistance Ingenico.

9 Annexe B – Traduction du portail à l'aide de votre navigateur

Le portail d'assistance Ingenico est essentiellement disponible en anglais. Si vous préférez le consulter dans une autre langue, vous pouvez utiliser les fonctions de traduction de votre navigateur Web.

La plupart des navigateurs modernes intègrent des fonctionnalités de traduction automatique permettant d'afficher les pages dans la langue de votre choix.

9.1 Google Chrome

Pour traduire le portail avec Google Chrome :

1. Ouvrez Google Chrome.
2. Accédez au portail d'assistance.
3. Au chargement de la page, une invite de traduction peut apparaître dans la barre d'adresse vous proposant de traduire la page.
4. Sélectionnez votre langue préférée.

Si l'invite de traduction ne s'affiche pas :

1. Faites un clic droit n'importe où sur la page.
2. Sélectionnez l'option « Translate to [language] » (Traduire en [langue]).

Vous pouvez également sélectionner manuellement la langue de traduction :

1. Cliquez sur les trois points verticaux situés dans le coin supérieur droit du navigateur.
2. Sélectionnez « Translate » (Translate).
3. Choisissez la langue dans laquelle vous souhaitez traduire la page.

9.2 Microsoft Edge

Pour traduire le portail avec Microsoft Edge :

1. Ouvrez Microsoft Edge.
2. Accédez au portail d'assistance.
3. Au chargement de la page, une invite de traduction peut s'afficher dans la barre d'adresse vous demandant si vous souhaitez traduire la page.
4. Sélectionnez votre langue préférée.

Si l'invite de traduction ne s'affiche pas :

1. Faites un clic droit n'importe où sur la page.
2. Sélectionnez l'option « Translate to [language] » (Traduire en [langue]).

Vous pouvez également configurer vos langues préférées dans les paramètres du navigateur.

9.3 Firefox

Il se peut que Firefox ne dispose pas d'une fonctionnalité de traduction intégrée dans toutes ses versions.

Pour traduire le portail dans Firefox :

1. Installez une extension de traduction depuis le site des modules complémentaires de Firefox.
2. Vous pouvez utiliser par exemple Google Translate ou d'autres outils similaires.
3. Une fois l'extension installée, suivez les instructions fournies par celle-ci pour traduire la page.

Enfin, vous avez toujours la possibilité de copier le texte de la page et de le traduire à l'aide d'un service de traduction en ligne tel que Google Translate.