

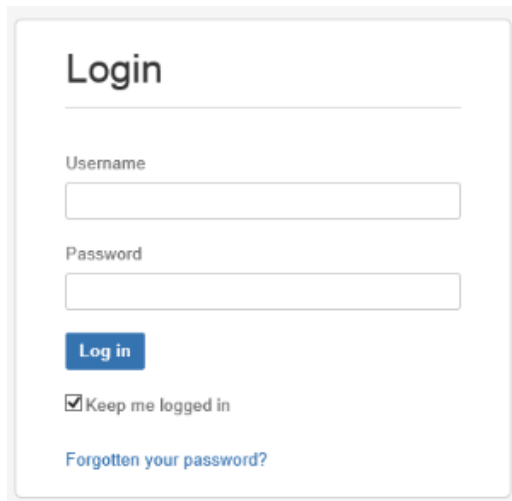
# Créer une demande de support

Vous avez trois possibilités pour créer une demande en fonction de l'offre de support souscrite:

- [Portail](#)
- [Email](#)
- [Téléphone](#)

## Portail

Se connecter sur <http://support-portal.valiantys.com>.



The screenshot shows a login form titled "Login". It features a horizontal line at the top, followed by a "Username" label and an input field. Below that is a "Password" label and another input field. A blue "Log in" button is positioned below the password field. Underneath the button is a checked checkbox labeled "Keep me logged in". At the bottom of the form, there is a blue link that says "Forgotten your password?".

Sélectionnez le type de demande approprié.

Vous pouvez créer plusieurs types de demande depuis notre portail (en fonction de si vous êtes client de [l'offre d'hébergement Valiantys](#)). Chaque type de requête a un formulaire de création différent, et peut être déplacé d'un type à un autre lorsque c'est nécessaire.

- J'ai un problème (incident) : quelque chose qui fonctionne habituellement ne fonctionne plus.
- J'ai besoin d'aide (assistance) : vous souhaitez modifier ou améliorer quelque chose et vous avez besoin d'aide pour y arriver.
- Pourriez-vous faire ça pour moi? : Vous souhaitez modifier ou améliorer quelque chose et vous souhaitez que nous le fassions à votre place. **Cela nécessite un accès distant à votre plateforme.**
- J'ai une question : vous avez juste besoin d'un conseil ou souhaitez nous dire simplement quelque chose.

Seulement pour les clients de l'offre d'hébergement Valiantys:

- Installation d'un add-on : vous souhaitez qu'un add-on soit installé sur votre environnement.
- Montée de version : vous souhaitez profiter de la dernière version de votre produit.
- Installation d'une licence : vous avez une licence à installer ou à mettre à jour.
- Sauvegarde / restauration : vous souhaitez restaurer des données ou rafraîchir un environnement de test.

## Portail de support Valiantys

Bienvenue cher client ! Selon la nature de votre demande, merci de sélectionner l'option qui correspond



### [J'ai un problème](#)

Quelque chose qui fonctionnait habituellement ne fonctionne plus.



### [J'ai besoin d'aide](#)

Vous souhaitez modifier ou améliorer quelque chose et vous avez besoin d'aide pour y parvenir.



### [J'ai une question](#)

Vous avez juste besoin d'un conseil ou vous souhaitez nous dire simplement quelque chose.

Remplissez le formulaire.



Valiantys / Support Portal

## J'ai un problème

Résumé de votre demande

Cette demande peut-elle être considérée comme bloquante ?

Oui

Non

Cochez tous les environnements impactés par le problème

Test

Production

Autre(s)

Puis pressez le bouton **Créer**.

---

## Email

[Retour en haut](#)

Envoyer un mail à l'adresse [support@valiantys.com](mailto:support@valiantys.com). Un ticket d'**incident** sera généré à partir de ce mail.

I need help!



Hosting Support (support@valiantys.com)

I need help!

|



Vous recevrez une notification par mail contenant les détails de la requête.

Support Portal - Something is broken

Reference: VS-80

**JIRA is down!** **SUBMITTED**

You can [view the full request](#)

#### Details

Could this issue be considered a blocker  No

## Téléphone

[Retour en haut](#)



### Support phone numbers

- France (CET/UTC+1): +33 5 32 80 01 66
- UK (UTC): +44 203 936 5303
- Canada (EST) : +1 438 771 8132

Appeler notre ligne téléphonique dédiée. Un opérateur reçoit votre appel et crée une requête pour vous contenant toutes les informations nécessaires à son traitement.

## Create Issue

Configure Fields ▾

Project\*

Issue Type\*  ?

Some issue types are unavailable due to incompatible field configuration and/or workflow associations.

Reporter\*

Start typing to get a list of possible matches.

Summary\*

Component/s

Start typing to get a list of possible matches or press down to select.

Vous recevrez une notification par mail contenant les détails de la requête.

Support Portal - Something is broken

Reference: VS-80

**JIRA is down!** **SUBMITTED**

You can [view the full request](#)

### Details

Could this issue be considered a blocker  No