

Guide d'utilisation du portail d'assistance CODRIS

Avant-propos :

Le portail client vous permet de déposer et de suivre vos demandes simplement, depuis un point d'entrée unique et accessible à tout moment.

Vous bénéficiez d'un meilleur suivi, de délais de traitement optimisés et de la garantie que votre demande est bien prise en charge par l'ensemble de notre équipe technique.

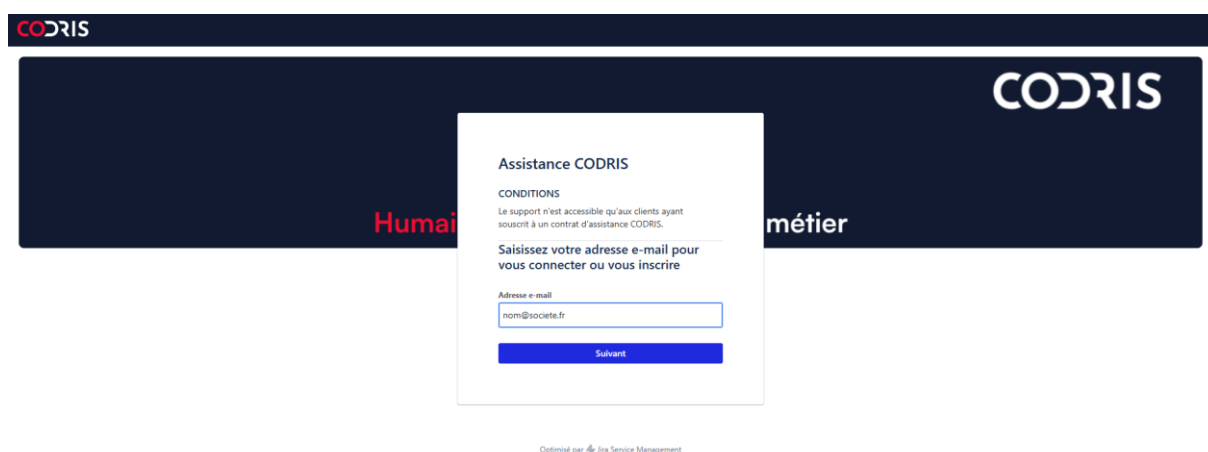
À l'inverse des échanges par e-mail, le portail évite les messages adressés à une seule personne, les réponses perdues ou retardées, les fils de discussion incomplets et les risques de mails non reçus (spam, erreurs de destinataire).

Toutes les informations utiles sont centralisées au même endroit, assurant une communication plus claire, plus fiable et plus efficace.

Lien du portail : <https://codris.atlassian.net/servicedesk/>

1. Première connexion / Création du compte

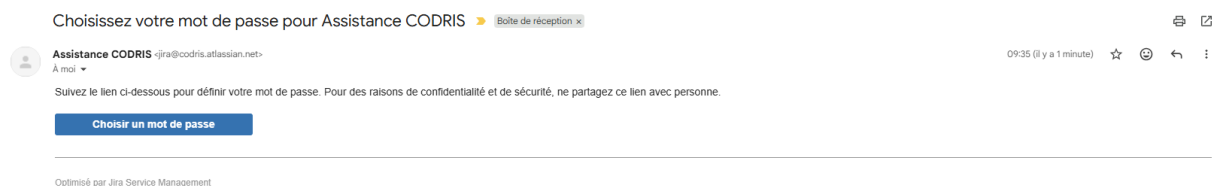
Lors de votre première connexion au portail, vous devrez créer un compte utilisateur. Pensez à bien utiliser votre adresse email professionnelle.



Il faudra ensuite cliquer sur « continuer » puis « s'inscrire » si vous n'avez pas encore de compte Atlassian.

Si jamais vous avez déjà un compte lié à cette adresse email, vous pourrez vous connecter avec celle-ci.

Si vous vous êtes inscrit, vous allez recevoir un email contenant un lien pour configurer votre mot de passe.



2. Création et suivi d'une demande d'assistance

Une fois connecté, vous avez accès au portail d'assistance.

Pour soumettre une demande d'assistance, il faudra dans un premier temps choisir le bon formulaire parmi ceux disponibles sur le portail. Il convient de sélectionner celui correspondant à votre domaine d'activité.

Une fois le formulaire sélectionné, il suffit de remplir les différents champs puis d'appuyer sur « Envoyer » :

The image shows a web form for creating an assistance request. It has several fields: "Type de logiciel Transport *" with a dropdown menu showing "TMS"; "Personne à contacter *" with a text field containing "DOE John, doe.john@societe.fr" and a small note "Nom, Prénom, Email (facultatif), Téléphone (facultatif)"; "Sujet *" with a text field containing "Problème de connexion"; "Description *" with a rich text editor containing "Bonjour, Je n'arrive pas à me connecter avec mon compte. Ci dessous, la photo de l'erreur"; and "Pièce jointe" with a dashed box containing a "Parcourir" button and a screenshot of an error message. At the bottom, there are "Envoyer" and "Annuler" buttons.

Une fois la demande envoyée, vous serez automatiquement redirigé vers le canal de discussion relatif à votre demande.

Vous retrouverez donc votre demande initiale, l'état de celle-ci, et une zone pour envoyer un message si jamais vous voulez ajouter un élément à votre demande.

Assistance CODRIS / Support / SUP-9

Problème de connexion

 **EDEL Carole** a créé cette demande le Aujourd'hui 09:45 [Masquer les détails](#)

Type de logiciel Transport

TMS

Personne à contacter

DOE John, doe.john@societe.fr

Description

Bonjour,

Je n'arrive pas à me connecter avec mon compte.

Ci dessous, la photo de l'erreur

État

CRÉE

 **Notifications activées**

Type de demande

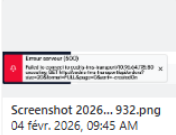
 Transport

Partagé avec

 **EDEL Carole**
Créateur

Activité

 **EDEL Carole** Aujourd'hui 09:45



Screenshot 2026..., 932.png
04 févr. 2026, 09:45 AM

 Ajoutez un commentaire

Optimisé par  Jira Service Management

Vous recevrez également par email, une confirmation de la création de votre demande.

SUP-9 Problème de connexion   Boîte de réception x

 **Support** <jira@codris.atlassian.net>
À moi ▾

[CECI EST UN MESSAGE AUTOMATIQUE, MERCI DE NE PAS Y RÉPONDRE]

Bonjour,

Votre demande d'assistance N°SUP-9 a bien été enregistrée via le portail d'assistance CODRIS.
Elle a été transmise à notre équipe, qui revient vers vous dans les meilleurs délais.

Vous pouvez suivre l'avancement de votre ticket ou nous donner plus d'informations directement depuis le portail en cliquant sur "Voir la demande" ci-dessous.

[Voir la demande](#) · [Désactiver les notifications de cette demande](#)

Ceci est partagé avec EDEL Carole.

Optimisé par Jira Service Management

ATTENTION : Les messages reçus sont automatiques, ainsi, vos réponses à ceux-ci ne seront pas transmises à nos équipes techniques. Il faudra systématiquement retourner sur le ticket dans le portail pour répondre.

Une fois que le ticket a été pris en charge par une personne du service technique, le statut du ticket évoluera à « En cours »

Assistance CODRIS / Support / SUP-9

Problème de connexion

The screenshot displays a Jira ticket for 'Problème de connexion'. At the top, a header bar indicates 'EDEL Carole a créé cette demande le Aujourd'hui 09:45' with a link 'Afficher plus de détails'. To the right, a green box highlights the 'État' section, which shows 'EN COURS'. Below this, the 'Activité' section shows a timeline: 'EDEL Carole Aujourd'hui 09:45' followed by a screenshot of an error message. A green arrow points from this activity to the 'EN COURS' status. Below the screenshot, another green box highlights an automatic response: 'Réponse automatique Aujourd'hui 09:50. L'état de votre demande est désormais En cours.' To the right of the ticket, a sidebar shows 'Notifications activées', 'Type de demande: Transport', and 'Partagé avec: EDEL Carole Créateur'. At the bottom, there is a comment box labeled 'Ajoutez un commentaire'.

Vous serez également prévenu par email :

The screenshot shows an email notification from 'carole.edel <jira@codris.atlassian.net>' to 'À moi'. The email contains the following text: '[CECI EST UN MESSAGE AUTOMATIQUE, MERCI DE NE PAS Y RÉPONDRE]', 'Votre ticket n°SUP-9 est passé l'état à En cours.', and 'Pour le consulter, merci de cliquer sur "Voir la demande" ci-dessous.' Below the text are two links: 'Voir la demande' and 'Désactiver les notifications de cette demande'. At the bottom, it says 'Ceci est partagé avec EDEL Carole.' and 'Optimisé par Jira Service Management'.

La personne en charge (agent) de votre demande répondra directement depuis le chat, vous serez informé par email à chaque réponse.

L'état « En cours » signifie que l'agent a commencé à étudier/travailler et vous répondra dans les meilleurs délais.

Problème de connexion

 **EDEL Carole** a créé cette demande le Aujourd'hui 09:45

[Afficher plus de détails](#)

État
EN COURS

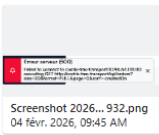
 Notifications activées

Type de demande
 Transport

Partagé avec
 **EDEL Carole**
Créateur

Activité

 **EDEL Carole** Aujourd'hui 09:45


Screenshot 2026... 932.png
04 févr. 2026, 09:45 AM

 **Réponse automatique** Aujourd'hui 09:50

L'état de votre demande est désormais En cours.

 **carole.edel** Aujourd'hui 10:00

Bonjour,

Pourriez-vous m'indiquer le navigateur utilisé pour la connexion ?



Il convient alors d'échanger avec l'agent directement depuis le fil de discussion en joignant éventuellement des pièces jointes au message.

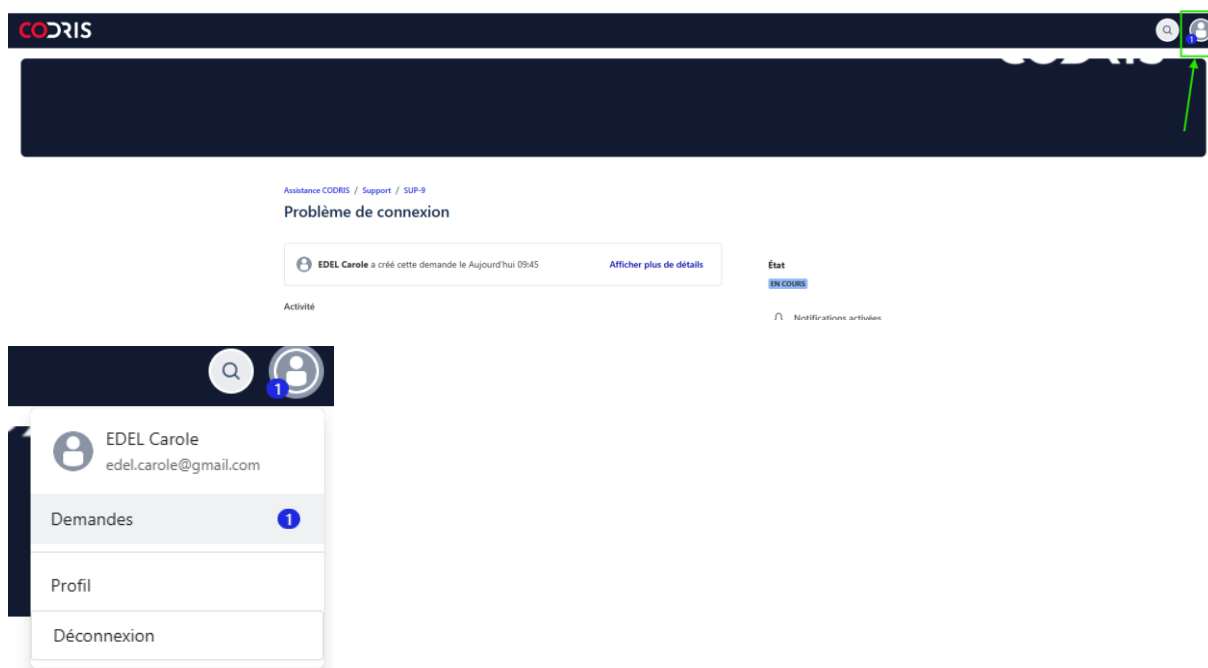
Le ticket évoluera au travers de différents états :

- **Crée** : le ticket a bien été créé et sera traité par un(e) agent
- **En cours** : le ticket a été pris en main par un(e) agent qui est en train de le traiter
- **En attente d'une tierce partie** : le ticket est en cours mais nécessite une intervention d'une tierce personne (éditeur, contact externe) afin d'avancer
- **En attente du client** : afin de traiter la demande, plus d'informations sont requises du demandeur
- **Annulé** : la demande a été annulée (problème résolu par le demandeur, problème plus existant)
- **Résolu** : la demande a été résolue mais la demande pourra être rouverte si besoin
- **Fermé** : le ticket a été clôturé par l'agent et ne pourra pas être rouvert

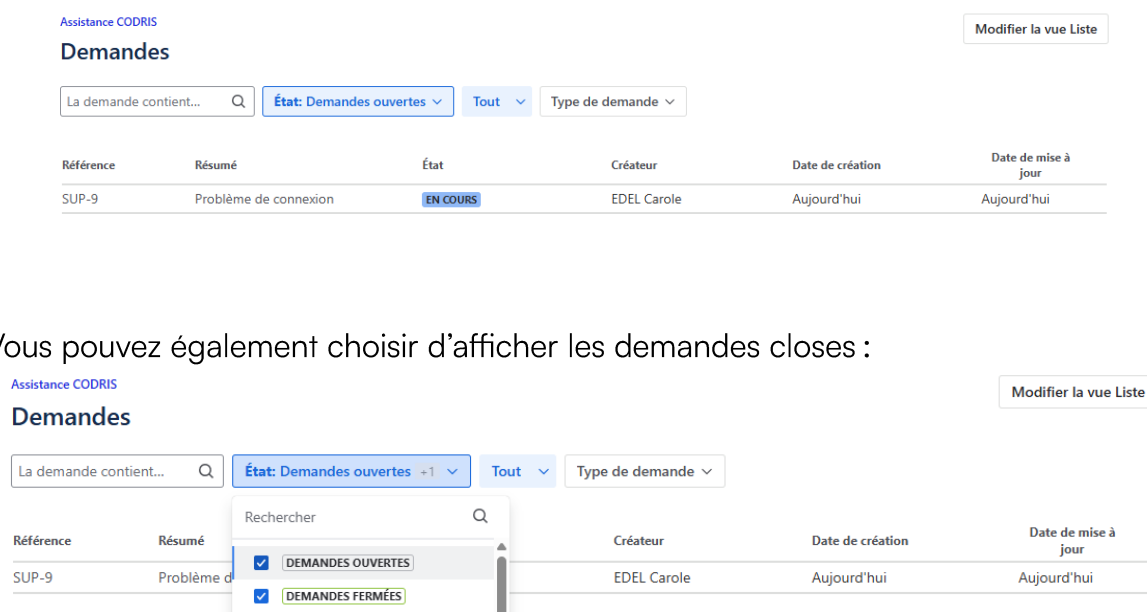
Les transitions d'état ne sont réalisées uniquement pas l'agent en charge du ticket, vous n'avez pas la main sur l'évolution des statuts de la demande en tant que demandeur.

3. Suivi des demandes

Vous retrouverez sur le portail un espace dédié avec une liste de toutes vos demandes :



Depuis cette liste, vous retrouverez par défaut toutes vos demandes en cours :



Vous pouvez également choisir d'afficher les demandes closes :