

Créer un compte sur Youtrack et gérer ses tickets

Gestion du compte Youtrack

Lorsque vous écrivez un mail à support@datakode.fr depuis votre boîte mail, un compte sur <https://datakode.youtrack.cloud/> se crée automatiquement.

Vous recevrez un mail de confirmation de la création de votre ticket. Dans ce mail vous aurez un lien avec le label "Cliquez ici" qui vous permettra d'accéder à votre compte sans mot de passe.

Vous pouvez ajouter un autre commentaire à votre ticket de support en répondant à cet e-mail. Pour consulter ou mettre à jour votre ticket de support, [cliquez ici](#).

Pour définir votre mot de passe, vous devrez vous déconnecter, et faire "Réinitialiser le mot de passe"



Connexion à YouTrack



Valeur obligatoire

Valeur obligatoire

Se souvenir de moi [Réinitialiser le m...](#)

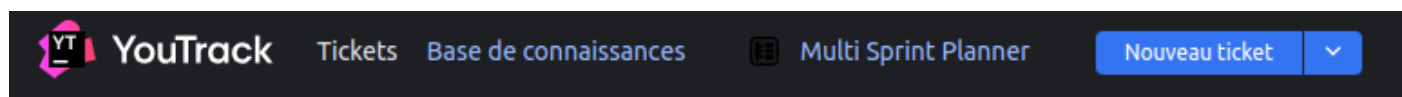
Connexion

Continuer en tant qu'invité

En vous connectant, vous acceptez ce qui suit : [Charte de confidentialité](#)

Gestion des tickets

Lorsque vous êtes connectés, vous pouvez retrouver vos tickets dans le premier lien de menu "Tickets"



Dans cette page, vous retrouverez l'ensemble des tickets que vous suivez, soit parce que vous en êtes l'auteur, soit que vous avez été en copie du ticket / mail initial.

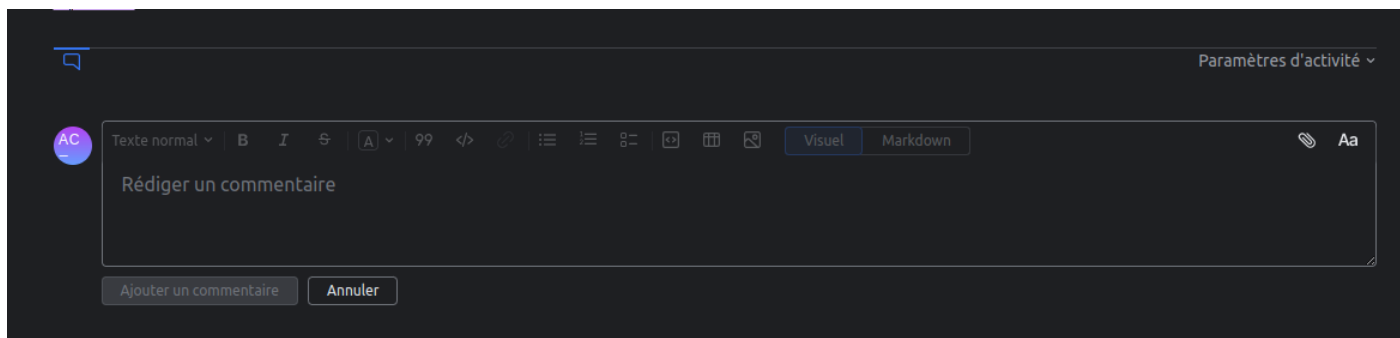
Tickets 4			
Rechercher des tickets de supports contenant les mots clés			
Identifiant et résumé du ticket	Etat	Responsable	Projet
SUPPORT-65 TEST COPIE	S Soumis	Aurore Chayrouse	Support Datakode
SUPPORT-64 Test	S Soumis	Non attribué	Support Datakode
SUPPORT-51 Ticket par e-mail de Aurore C	C Corrigé	Non attribué	Support Datakode
SUPPORT-50 Test	C Corrigé	Non attribué	Support Datakode

Par exemple, le ticket SUPPORT-65 TEST COPIE a été émis depuis l'email B à destination de support@datakode.fr, et a mis en CC email A, qui est actuellement connecté.

Dans les dernières colonnes, vous pouvez retrouver l'état d'avancement du ticket ainsi que la personne qui le traitera.

Vous pouvez cliquer sur le ticket pour en voir le détail ainsi que les réponses du support.

Pour faire une réponse au ticket, vous pouvez, dans le détail du ticket, ajouter un commentaire :

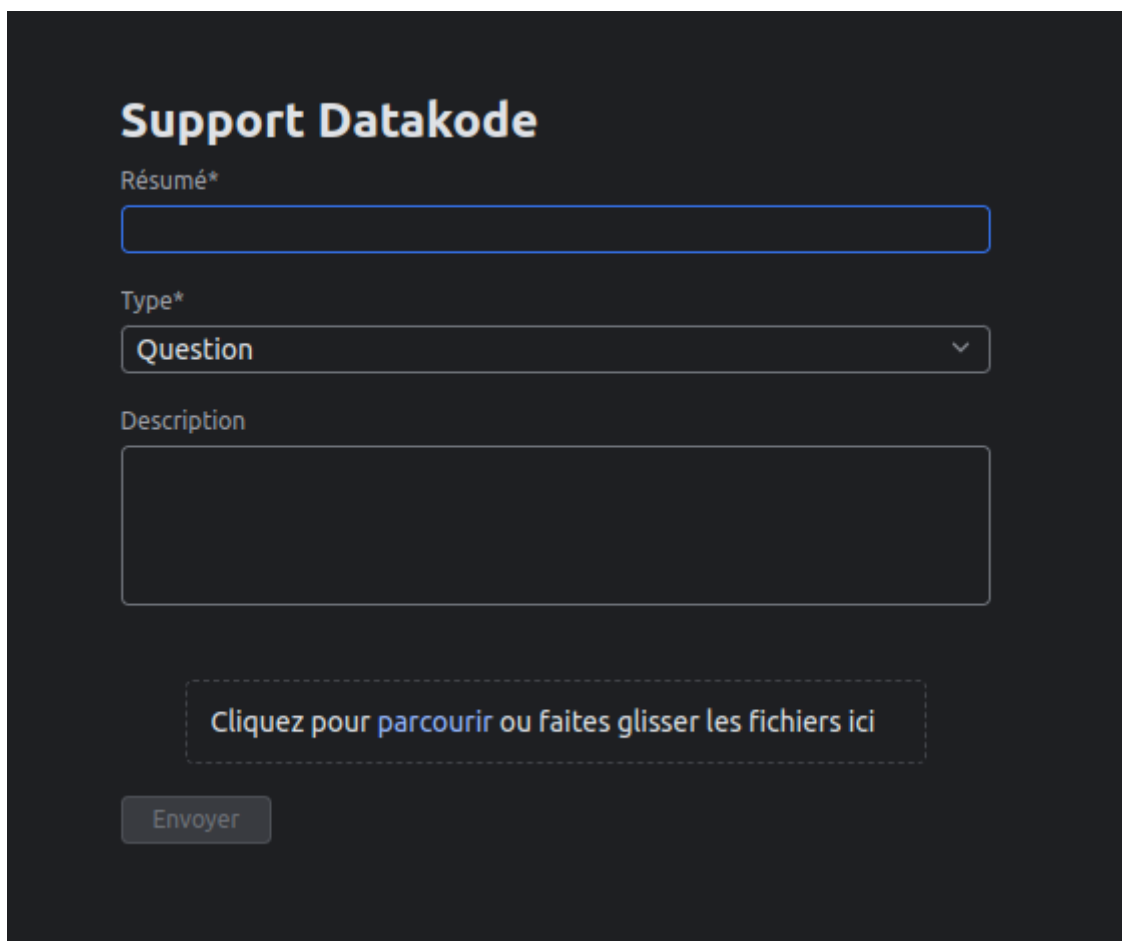


The screenshot shows a dark-themed user interface for adding a comment to a ticket. At the top right, there is a link for "Paramètres d'activité". Below it is a rich text editor toolbar with options like "Texte normal", "B", "I", "S", "A", "99", and "Code". There are also tabs for "Visuel" and "Markdown", and a "Aa" icon for text formatting. The main area contains a text input field with the placeholder "Rédiger un commentaire". At the bottom, there are two buttons: "Ajouter un commentaire" and "Annuler".

Formulaire

Lorsque vous êtes connecté si vous cliquez sur "Nouveau ticket" dans le menu du haut, vous aurez un formulaire pour déposer un ticket.

Le formulaire est directement disponible à cette adresse: [formulaire support Datakode](#)



The screenshot displays the "Support Datakode" ticket submission form. It features a title "Support Datakode" in a large, bold font. Below the title are three main input fields: "Résumé*" (a text input field), "Type*" (a dropdown menu currently showing "Question"), and "Description" (a larger text input field). At the bottom of the form, there is a dashed box containing the text "Cliquez pour parcourir ou faites glisser les fichiers ici", indicating a file upload area. Finally, there is an "Envoyer" button at the bottom left.

Ce formulaire ne permet pas d'ajouter d'autres destinataires en copie.

Si vous souhaitez qu'un autre e-mail puisse avoir accès au ticket, il faudra utiliser votre boîte mail pour envoyer un ticket à support@datakode.fr

Créé 2025-01-23 11:34:25 UTC par Aurore CHAYROUSE

Mis à jour 2025-01-28 06:37:43 UTC par Damien Labat