

Guide de démarrage

Vous trouverez dans cette brochure les réponses à vos principales questions lors du démarrage de votre activité myMoovapps. Ce document, régulièrement mis à jour, est disponible sur le site www.mymoovapps.net.



Comment se connecter ?

- Utilisez votre adresse email et le mot de passe dont vous disposez
- Vous avez oublié votre mot de passe : Cliquez sur le lien « **Mot de passe oublié** » dans le bloc de connexion
- Vous n'avez pas de login
 - Si un de vos collègues a déjà un login myMoovapps, demandez-lui de vous inscrire
 - Si c'est la première utilisation de myMoovapps dans votre société, vous-même, un de vos collègues ou un de vos responsables a déjà été inscrit par nos soins et a reçu un email de confirmation avec ses identifiants.
 - Si aucun de vos collègues n'est en mesure de vous inscrire, contactez le service support



Comment contacter le service Support ?

- Connectez-vous à myMoovapps
- Dans la page d'accueil, cliquez sur la tuile « **Saisir un ticket support** »
 - Si vous ne pouvez pas vous connecter à myMoovapps, envoyez un email à support@myMoovapps.net



Comment consulter mes contrats ?

- Connectez-vous à myMoovapps
- Dans la page d'accueil, cliquez sur la tuile « **Mes contrats** »
- Sur cette page vous pouvez consulter vos contrats d'abonnement ou de maintenance ainsi que vos contrats Flexo



Comment inscrire un collègue ?

- Connectez-vous à myMoovapps
- Dans le bloc d'identification, cliquez sur le raccourci « **Mes collègues** » et ensuite sur « **Ajouter un collègue** »
 - Sur cette page, vous pouvez également modifier ou supprimer un collègue

✓ *A quoi me donne droit mon contrat de maintenance ?*

- ❖ Un support logiciel assuré par le service technique Visiativ
- ❖ **Un accès de niveau « Support » à myMoovapps.**
- ❖ La mise à disposition sur demande du client, lorsqu'elles sont disponibles, des versions majeures et des mises à jour du logiciel
- ❖ La prise en compte des demandes clients en cas de problèmes rencontrés lors de l'utilisation courante du logiciel, c'est-à-dire dans le contexte de ses fonctionnalités standard et de ses limitations
- ❖ Fourniture des clés de licences permettant le fonctionnement des logiciels

✓ *Qu'est-ce qu'un accès de niveau « Support » à myMoovapps ?*

Le niveau « Support » de myMoovapps vous permet d'accéder au support logiciel Visiativ au travers d'une application en ligne adaptée à vos besoins

- ❖ Accessible 24/24
- ❖ Pas de délai d'attente superflu
- ❖ Possibilité de joindre des fichiers exemples
- ❖ Prise en charge de votre ticket directement par le technicien
- ❖ Notifications aux étapes clés du traitement de votre ticket
- ❖ Historique et traçabilité de tous les appels de votre société

✓ *Comment me connecter à mon compte myMoovapps Support ?*

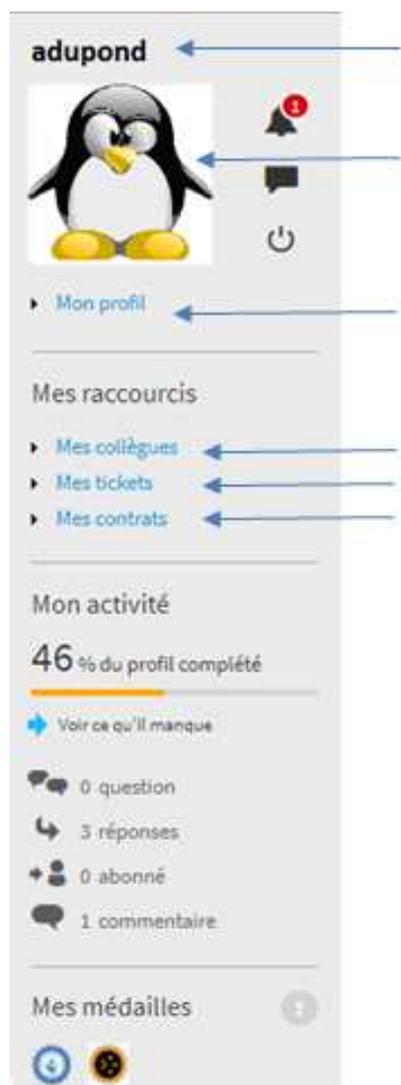
Il suffit de vous identifier sur www.mymoovapps.net

Déjà membre ? Connectez-vous :		Mot de passe oublié ?
Adresse email ou Login : *	Mot de passe : *	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="password"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

✓ *Important*

- ❖ **Si vous ne disposez pas de compte myMoovapps**, vous pouvez demander à un collègue de votre société déjà identifié de vous inscrire. Dans son bloc d'identification, il suffit de cliquer sur « **Mes collègues** » et ensuite sur « **Ajouter un collègue** ».
- ❖ **Si c'est la première utilisation de myMoovapps** dans votre société, vous-même, un de vos collègues ou un de vos responsables a déjà été inscrit par nos soins et a reçu un email de confirmation avec ses identifiants.
- ❖ **En dernier lieu, si aucun de vos collègues n'est en mesure de vous rattacher au compte « myMoovapps Support »** de votre société, contactez le service support en envoyant un email à support@myMoovapps.com

Une fois connecté, toutes les informations concernant votre compte sont affichées dans le bloc d'identification positionné à droite de la page. Vous pouvez alors accéder à votre profil, à la fiche de votre société ainsi qu'à un certain nombre de raccourcis sur vos services.



Votre pseudo

Rendez-vous dans « [Mon profil](#) » pour modifier votre pseudo

Votre avatar

Rendez-vous dans « [Mon profil](#) » pour créer ou modifier votre avatar

L'accès à votre profil utilisateur

Le raccourci pour accéder à l'enrôlement et la modification de vos collègues

Le raccourci pour accéder à vos tickets support

Le raccourci pour accéder à vos contrats de services (maintenances, abonnements et contrats Flexo)

Un résumé de votre activité dans la communauté

✓ Comment contacter le service support ?

- ❖ La meilleure solution pour contacter le service support consiste à ouvrir un nouveau ticket dans myMoovapps. Cliquez sur la tuile « Saisir un ticket » dans la page d'accueil.

my moovapps

The screenshot shows the myMoovapps community page. On the left is a sidebar menu titled 'Ma communauté' with options: QUESTIONS, ACTUALITÉS, TUTORIELS, CENTRE DE RESSOURCES, SUPPORT, and OUTILS COLLABORATEURS. The main content area features a banner for 'CONNECT' event on October 18, 2018, in Lyon, with an 'EN SAVOIR +' button. Below the banner are two sections: 'Vous avez besoin d'aide ?' containing 'Saisir un ticket support', 'Consulter la base de connaissance', and 'Accéder au forum d'entraide'; and 'Commencez avec myMoovapps' containing 'Inscrivez vos collègues', 'Accédez à vos tickets support', and 'Mes contrats'.

- ❖ Vous pouvez également nous contacter par email à l'adresse support@myMoovapps.com. Attention, dans ce cas vous devrez obligatoirement :
 - Utiliser le compte email qui correspond à votre identifiant myMoovapps (indispensable pour que l'on puisse vous identifier)
 - Préciser le produit concerné
 - Décrire en détails votre question et joindre éventuellement des fichiers

✓ Comment consulter mes contrats ?

Cliquez sur la tuile « **Mes contrats** » depuis la page d'accueil.

Dans l'écran qui s'affiche vous avez la possibilité de choisir « Mes contrats » pour voir vos contrats de maintenance et d'abonnement ou bien « Mes contrats Flexo » pour voir le solde de vos contrats Flexo.



Accueil > Support > Mes contrats

La pastille orange  indique que votre contrat devra être renouvelé très prochainement. Il est normal, du fait des temps de traitement, qu'un contrat ne soit pas aussitôt affiché suite à votre commande. Par contre, si au-delà d'une semaine rien n'apparaît, n'hésitez pas à contacter le support.

Mes contrats: **Mes contrats flexo**

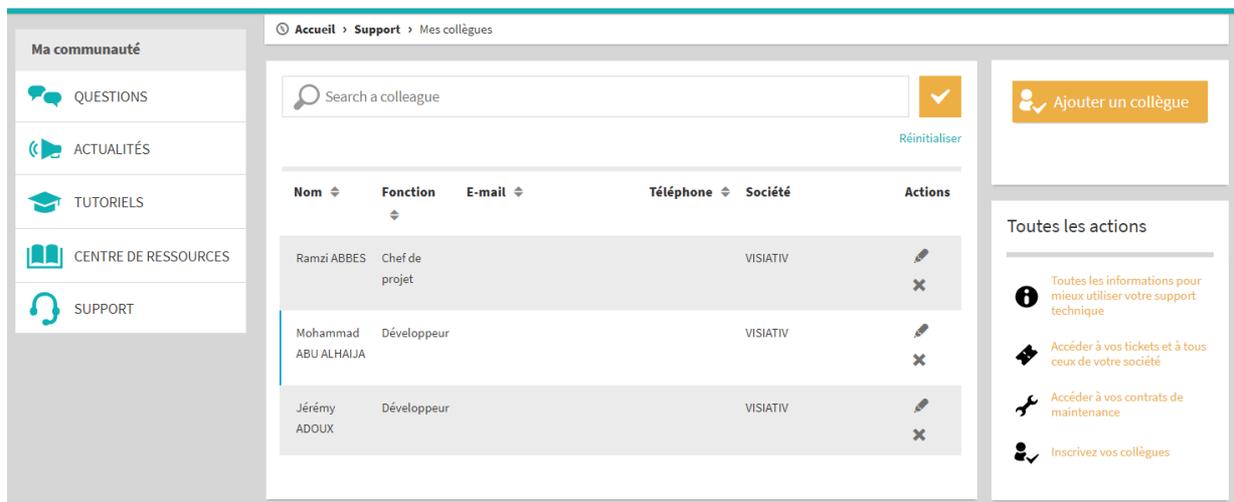
Número	Description	Crédit restants	Expiration
FL000003	Contrat Flexo 10	8	12 Septembre, 2019

✓ Comment inscrire un collègue à myMoovapps ?

Vous pouvez enrôler vous-même les collègues de votre société dans myMoovapps. Cette fonctionnalité est ouverte à tous les utilisateurs myMoovapps de votre société.

Dans le bloc d'identification, cliquez sur le raccourci « **Mes collègues** »

Ensuite cliquez sur « **Ajouter un collègue** », puis renseignez soigneusement le formulaire d'inscription



Accueil > Support > Mes collègues

Search a colleague Réinitialiser

Nom	Fonction	E-mail	Téléphone	Société	Actions
Ramzi ABBES	Chef de projet			VISIATIV	 
Mohammad ABU ALHALJA	Développeur			VISIATIV	 
Jérémy ADOUX	Développeur			VISIATIV	 

Toutes les actions

- Toutes les informations pour mieux utiliser votre support technique
- Accéder à vos tickets et à tous ceux de votre société
- Accéder à vos contrats de maintenance
- Inscrivez vos collègues

Cette page vous permet également de :

- ❖ Lister l'ensemble de vos collègues inscrits sur myMoovapps
- ❖ Modifier les coordonnées d'un de vos collègues
- ❖ Détacher les inscrits qui ne font plus partie de votre société