

Autoriser l'accès du support à mon compte

LANGUE Français

AUDIENCE Tous les utilisateurs

Lorsque vous sollicitez le support, un membre de l'équipe peut vous demander un accès temporaire à votre espace, pour voir ce que vous voyez. Rien ne se fait sans votre accord : vous recevez une demande, que vous autorisez ou refusez.

01 À quoi sert l'accès du support

Comprendre un comportement, investiguer et vous apporter une réponse.

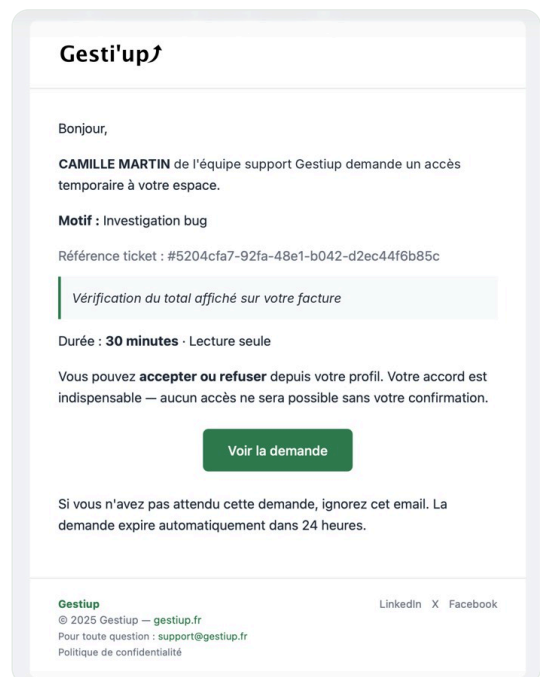
- L'accès permet au support de se connecter sur votre session, à votre demande, pour examiner le problème que vous avez signalé.
- Un **motif** est toujours indiqué dans la demande.
- La **durée** de l'accès est indiquée. Exemple : 30 minutes.
- L'accès est en **lecture seule** : le support peut naviguer dans votre espace, mais ne peut effectuer aucune action.
- Votre accord est indispensable : sans votre confirmation, aucun accès n'est possible.

02 Recevoir la demande

Vous êtes prévenu de deux façons : une fenêtre dans l'application et un e-mail.

L'e-mail

- Il nomme la personne du support qui fait la demande.
- Il rappelle le **motif**, la **référence du ticket**, le message du support, la **durée** et le périmètre : lecture seule.
- Le bouton **Voir la demande** vous ramène dans Gesti'up, où la fenêtre de demande s'affiche. C'est là que vous répondez.
- La demande expire automatiquement au bout de 24 heures.
- Si vous n'attendiez pas cette demande, ignorez l'e-mail.



Besoin d'aide ?

Bulle d'aide · FAQ · Ticket support · Vidéos tutorielles

03 Autoriser ou refuser

Dans l'application, la fenêtre « Demande d'accès support ».

La fenêtre rappelle le **motif**, la **durée**, le **périmètre** (lecture seule) et la référence de votre **ticket**.

- **Autoriser** : le support peut naviguer dans votre espace, en lecture seule, pendant la durée indiquée.
- **Refuser** : aucun accès n'est donné.

 **Demande d'accès support**
CAMILLE MARTIN · équipe support

Motif	Investigation bug
Durée	30 minutes
Périmètre	Lecture seule
Ticket	#5204cfa7-92fa-48e1-b042-d2ec44f6b85c

« Vérification du total affiché sur votre facture »

Si vous acceptez, l'équipe support pourra naviguer dans votre espace en **lecture seule** pendant 30 minutes. Un bandeau permanent vous informera de la session active. Vous pouvez révoquer l'accès à tout moment.

Refuser **✓ Autoriser**

Une fois l'accès autorisé

- La fenêtre **Accès autorisé** confirme que l'équipe support peut maintenant accéder à votre espace.
- Elle rappelle qu'un bandeau s'affichera pendant toute la durée de la session.
- Cliquez sur **Compris** pour la fermer.



Accès autorisé

L'équipe support peut maintenant accéder à votre espace. Un bandeau s'affichera pendant toute la durée de la session.

Compris

i **Pendant la session.** Un bandeau permanent vous informe que la session du support est active. Vous pouvez révoquer l'accès à tout moment, depuis ce bandeau. L'accès se coupe automatiquement à la fin de la durée indiquée.

04 Consulter l'historique des accès

Paramètres → Mon compte → Mon profil → Historique accès support

HISTORIQUE ACCÈS SUPPORT

CAMILLE MARTIN Investigation bug · 07/10/2026 11:43	Approuvé
CAMILLE MARTIN Investigation bug · 22/09/2026 07:45	Refusé

Chaque demande y figure avec le nom de la personne du support, le motif, la date et votre réponse : **Approuvé** ou **Refusé**. Voir aussi « Gérer mon profil utilisateur ».



Besoin d'aide ?

Bulle d'aide · FAQ · Ticket support · Vidéos tutorielles

05 Vos garanties

- **Votre accord.** L'accès n'a lieu qu'avec votre autorisation, pour le motif et la durée indiqués.
- **Lecture seule.** Le support ne peut rien créer, modifier ni supprimer.
- **Ce que voit le support.** Pendant la session, il a accès à l'ensemble de votre espace, y compris les données de vos clients.
- **Confidentialité.** Les membres du support sont liés par un engagement de confidentialité.
- **Traçabilité.** Chaque demande et chaque réponse figurent dans votre historique. La preuve de votre accord est archivée et signée informatiquement. Gesti'up conserve la trace de ces accès pendant toute la durée de votre contrat, puis 5 ans en archivage.

i Pour toute question sur vos données personnelles, consultez la « Politique de confidentialité » ou écrivez à rgpd@gestiup.fr.

