

# MISE À JOUR IMPORTANTE CONCERNANT LE SUPPORT DE QUALTRICS

Assistance par téléphone via authentification



Vous recevez cet e-mail car vous avez contacté le support de Qualtrics au cours des six derniers mois.

À partir du **2020-08-19**, les utilisateurs de Qualtrics qui souhaitent bénéficier d'une assistance par téléphone devront se **connecter** à leur [Portail d'assistance](#) pour contacter le support de Qualtrics. Ce changement a été opéré dans le cadre d'une mise à jour de sécurité nécessaire pour assurer la confidentialité des comptes utilisateurs, notamment afin d'empêcher quiconque de se faire passer pour un autre utilisateur. L'authentification était déjà obligatoire depuis le 2019-05-13 pour l'assistance par e-mail et par dialogue en direct. Elle le sera désormais aussi pour l'assistance par téléphone, afin que les conditions requises soient les mêmes pour tous les modes de contact.

Lorsqu'ils accéderont au [Portail d'assistance](#), les utilisateurs devront se connecter avec les identifiants de leur compte Qualtrics. Veuillez noter que l'équipe de support de Qualtrics pourra uniquement fournir une assistance pour le compte avec lequel vous vous êtes authentifié. Pour en savoir plus, rendez-vous sur la page [Contacter le service support](#).

Si un utilisateur ne parvient pas à se connecter, ou s'il n'a pas de compte Qualtrics, en cliquant sur « Vous ne parvenez pas à vous connecter ou vous n'avez pas de compte ? » sur la page de connexion au portail d'assistance, il sera redirigé vers un portail d'assistance simplifié sur lequel il pourra demander une assistance. Cette méthode impliquant un protocole de sécurité limité, le portail d'assistance simplifié doit uniquement être utilisé en cas de problème de connexion ou de création de compte. L'assistance par téléphone via authentification est compatible avec l'authentification SSO. Les utilisateurs doivent uniquement utiliser le processus de connexion décrit [ici](#).

## **Pourquoi n'y a-t-il plus de numéro de téléphone pour joindre le support ?**

Vous n'avez plus besoin de nous appeler.

À quel numéro de téléphone souhaitez-vous que nous vous appelions ?

États-Unis (+1)

Pays Indicateur régional et numéro de téléphone

Si nous ne parvenons pas à vous joindre quel e-mail souhaitez-vous que nous utilisions pour vous contacter ?

En quelle langue souhaitez-vous demander de l'aide ?

Anglais  La prise en charge linguistique n'est pas toujours garantie.

Cliquez ici pour recevoir un appel du prochain spécialiste de produit disponible.

**<1 minute**

Temps d'attente estimé actuel.

Maintenant, c'est nous qui vous appelons ! Ce processus a de nombreux avantages :

1. Lorsque nous vous appelons, nous vous mettons en relation avec un seul et unique interlocuteur qui sera la personne la plus qualifiée pour répondre à vos questions dans votre langue.
2. Lors de l'appel, vous n'aurez pas besoin de nous transmettre votre nom d'utilisateur ou les modules du produit que vous utilisez car nous aurons déjà ces informations.
3. Votre temps d'attente estimé sera affiché sur votre portail d'assistance avant que vous ne demandiez à être appelé. L'assistance via l'authentification vous permettra de bénéficier d'une aide plus rapide que jamais.
4. Vous n'aurez plus besoin de chercher les bons numéros de téléphone pour nous contacter en fonction de votre pays : nous nous occupons de tout. Nous vous appellerons depuis le numéro de téléphone du pays le plus pertinent en fonction du numéro de téléphone que vous aurez fourni.
5. **(Disponible courant 2020)** Vous aurez la possibilité de planifier un appel d'assistance au créneau de votre choix.

**Que se passe-t-il si j'appelle le numéro d'assistance par téléphone directement, sans passer par mon portail d'assistance ?**

Nous restons joignables via notre ligne téléphonique directe uniquement pour les questions concernant les ventes et les problèmes opérationnels. Si vous appelez à ce numéro directement en demandant à être mis en relation avec notre équipe de support, nos opérateurs téléphoniques ne seront pas en mesure de transférer votre appel. À la place, ils vous

demandent de vous connecter à votre compte pour soumettre votre demande d'assistance via votre portail d'assistance.

Pour en savoir plus sur l'assistance par téléphone via authentification, consultez notre page [Contacter le service support](#).