

Questions fréquemment posées – FAQ

[English version below*](#)

Bienvenue au Support HRWize. Notre équipe a hâte de travailler avec vous. Voici une liste de questions fréquemment posées à propos de notre service de support.

Qui sommes-nous?

Nous faisons partie de l'équipe HRWize à Montréal! Nous collaborons avec votre équipe d'implémentation et votre conseiller.ère HRWize pour assurer la meilleure expérience possible.

Comment se déroule le processus ?

L'équipe de soutien intervient dès qu'une situation nécessite une clarification, une assistance ou un suivi particulier. Grâce à sa connaissance du contexte, elle facilite la continuité du travail et contribue au bon déroulement des activités.

Ce que l'équipe HRWize Support prend en charge

Nous travaillons principalement à résoudre les comportements inattendus du système. Les services incluent:

- Assistance dans l'utilisation des modules HRWize
- Messages d'erreurs
- Problèmes d'affichage d'éléments
- Base de connaissance avec astuces technologiques
- Questions générales

Pour toutes questions à propos d'ajout de module, configuration d'éléments HRWize additionnels, ou modifications de paramètres courants, S.V.P. contactez votre conseiller.ère.

Nous joindre

L'équipe de support HRWize peut être contacté via le portail dans la base de connaissances (instructions à suivre). Vous pouvez soumettre des billets de support et accéder aux centaines d'articles d'aide dans notre base de connaissance ([Base de connaissance HRWize](#)) pour vous familiariser avec toutes les fonctionnalités que nous avons à vous offrir.

Nos heures d'ouverture

L'équipe de Support est disponible entre 9:00 et 16:00 (EST) du lundi au vendredi via le portail. Vous recevez une confirmation une fois votre billet soumis, et l'agent assigné vous répondra la journée même. S.V.P. consultez votre contrat de service pour visionner les détails des délais de réponse.



Qu'est-ce que Kayako?

Kayako est notre logiciel de soutien informatique. Avec Kayako, nos clients peuvent nous envoyer leurs requêtes de soutien ainsi que visionner nos articles d'auto-assistance.

Utiliser le Centre d'aide pour soumettre des tickets de support.

En utilisant le portail, les clients de HRWize peuvent ajouter de nouveaux tickets, gérer les tickets existants et consulter les tickets fermés, le tout en un seul endroit pratique.

Note : Évitez les courriels directs (sauf si nécessaire ou si le portail est en panne, bien sûr), car cela ralentit le processus et vous ne pourrez peut-être pas consulter l'intégralité du fil de discussion comme vous le feriez via votre compte sur le portail.

Une fois connecté avec votre compte Kayako, cliquez sur **Démarrer une conversation**. Vous pouvez ensuite ouvrir un ticket en remplissant un formulaire structuré, ce qui nous permettra de mieux identifier les informations nécessaires pour vous aider à résoudre le problème en question.

Bibliothèque d'articles d'auto-assistance

Nos clients ont aussi accès à notre vaste bibliothèque d'articles d'auto-assistance, qui pourront vous aider à trouver les informations que vous recherchez. Vous trouverez des articles qui expliquent les paramètres disponibles, des guides vidéo, nos notes de mises à jour, et les questions fréquemment posées.

Connexion Kayako

Comment créer votre compte de support :

1. Rendez-vous à [Créer un compte – HRWize](#) et finaliser les informations demandées sur le côté gauche.

Inscription – HRWize

Votre nom complet
Jean Bernard

Votre e-mail
jeanbernard@abc.com

Je consens à ce que HRWize traite mes données et accepte les termes de la [Politique de vie privée](#)

Vous avez déjà un compte ?
[Connexion](#)

Êtes-vous un robot ?

Je ne suis pas un robot 
Les Conditions d'utilisation de reCAPTCHA vont changer. [Prendre des mesures](#)

[Inscription](#)

2. Vérifiez votre boîte de courriel. Utilisez le lien pour créer votre mot de passe.

E-mail envoyé

Veillez consulter vos e-mails pour confirmer votre compte.

Bienvenue sur le centre d'aide de HRWize

 HRWize <support@hrwize.com>
To: you

Hi Alain Bernard,

You've been invited to join HRWize on Kayako.

<https://hrwize.kayako.com/email/verify/J07eczAMovfoWeVp7UQnwZ7XO3Ulod1aa4be13e100417de00e26ac5f5946bbfced5YlyBLK>

Please be informed that Kayako processes user information for a better help desk quality and user experience

Cheers

3. Félicitations! Vous pouvez maintenant vous connecter et cliquez sur **Démarrer une conversation** pour ouvrir un nouveau ticket.

4. Pour accéder aux billets ouverts ou complétés, cliquez sur votre profile et sur **Mes Conversations**.
5. Pour indiquer votre préférence de langue, cliquez sur **Modifier le profil** et changer la langue, sous la section Préférences [HRWize](#).



Frequently asked questions - FAQ

Welcome to HRWize Support! The support team looks forward to working with you. Here is a list of Frequently Asked Questions.

Who are we?

We are a part of the team based out of Montreal! We work closely with your consultant and implementation teams to help provide clients with seamless post-integration experience.

How does HRWize Support work?

HRWize Support is a support desk style service offered to clients to help troubleshoot their HRWize platform. We are your go-to team for all questions or issues about HRWize post-implementation.

What can HRWize Support do for me (and what they do not do)?

The Support team primarily helps clients with unexpected system behavior. This includes:

- Error messages
- Display issues
- Bugs/Glitches
- General Questions

For questions about adding new modules, additional HRWize configuration, or changing of current settings and data, please contact your consultant.

How can I get in touch with HRWize Support?

HRWize Support is reachable through a **login portal** on our [knowledgebase](#). Clients can submit support tickets through this portal and gain access to our extensive library of self-serve articles to familiarize themselves with all the functionalities that HRWize has to offer.

When is HRWize Support available?

HRWize Support's helpdesk is open between 9:00 AM and 4:00 PM (EST) every day for general support tickets. Upon reception of your ticket, you will receive a confirmation email, and we will assign the ticket to one of our team members, who will provide you with an update within the same business day. Please see your Service Agreement for more details on support response times.



What is Kayako?

Kayako is the tool we use for support. With Kayako, clients can send us support tickets and view our knowledgebase articles.

Using the Help Center to send support tickets.

By using the Help Center, HRWize clients can add new tickets, manage existing tickets, and view closed tickets all in one convenient place.

Note: Whenever possible, please avoid emailing us directly (unless necessary or if the portal is down of course) as this slows down the process and you may not be able to review the entire thread as you would via your portal account.

Once you are connected to your Kayako account, click on **Start a conversation**. You will then be asked to complete a structured form, which will help us better identify the necessary information to help us resolve the issue at hand.

Knowledgebase

You will also have access to our extensive library of self-help articles, which can further help you find the information you are looking for. You can find explanatory articles, video guides, patch notes and frequently asked questions.



Connecting to Kayako

How to create your support account:

1. Please go to [Create an account - HRWize](#) and fill in all of the necessary information on the left-hand side.

Sign up - HRWize

Your full name
Peter Bernard

Your email
peterbernard@abc.com

I consent for HRWize to process my data and agree to the terms of the [Privacy Policy](#)

Are you a robot?
 I'm not a robot reCAPTCHA is changing its terms of service. [Take action.](#)  reCAPTCHA Privacy - Terms

Already have an account? [Sign in](#)

[Sign up](#)

2. Check your email. Use the link to create your account password.


Email sent

Please check your email to verify your account.

We received your request to reset your password. Please follow this link to reset your password:
<https://hrwize.kayako.com/Auth/ResetPassword/pAX4HML3f19de34cb536e7814c499efe138d6df6>

Please note, this reset link will automatically expire within one day

Cheers

Create a password

You'll use this password to sign in to HRWize.

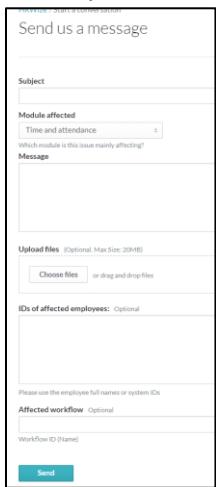
Enter a password

✓ 8 character(s) minimum ✓ 1 number(s)

[Set password](#)

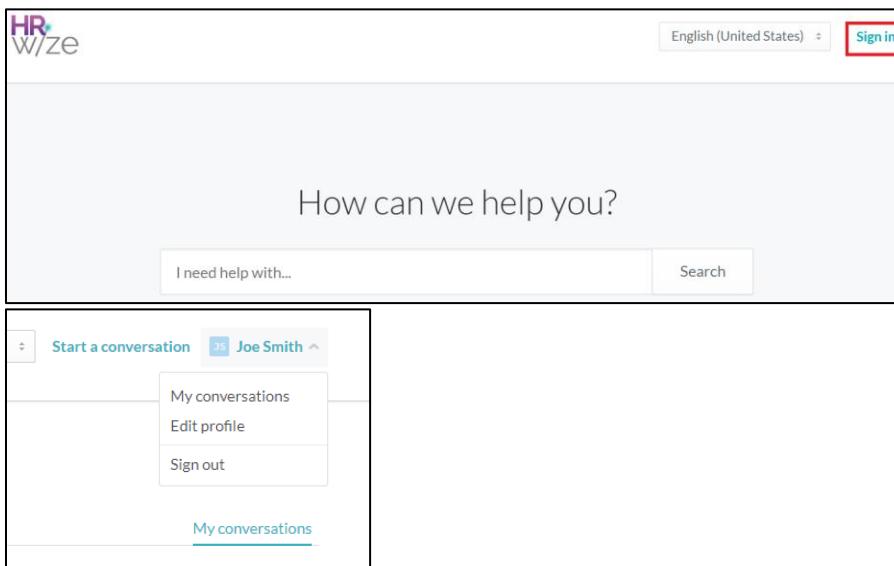


3. Congratulations! You can now sign in and click **Start a conversation** to open a new ticket. You will be presented with a form, with multiple text boxes and dropdowns.



A screenshot of a ticket submission form titled "Send us a message". The form includes fields for Subject, Module affected (Time and attendance), Message, Upload files (Optional: Max Size: 20MB), IDs of affected employees (Optional), Affected workflow (Optional), and Workflow ID (Name). A "Send" button is at the bottom.

4. To access your “in progress” and “closed” tickets, you can click on your profile and **My Conversations** [HRWize](#).



A screenshot of the HRwize application interface. At the top, there is a navigation bar with the HRwize logo, a language selector set to "English (United States)", and a red-bordered "Sign in" button. Below the navigation bar, a search bar asks "How can we help you?". A sidebar on the left contains a "Start a conversation" button, a user profile for "Joe Smith" (indicated by a blue icon and the name), and a dropdown menu with options: "My conversations", "Edit profile", and "Sign out". The "My conversations" option is highlighted with a blue underline. At the bottom of the sidebar, the "My conversations" link is also underlined in blue.