3DEXPERIENCE®

COMMENT UTILISER LA 3DSUPPORT APP

DS DASSAULT
SYSTEMES | The 3DEXPERIENCE® Company

INTRODUCTION

Un changement d'outil n'est pas toujours aisé.

Face à ce changement d'interface, la langue qui n'est plus en français, un processus différent,... nous avons décidé de produire cette ressource afin d'aider les utilisateurs à mieux prendre en main la 3DSupport App.

Grâce à celle-ci, vous saurez comment utiliser son interface selon vos besoins et aurez une meilleure vision globale.

A bientôt sur le Support !

CHAPITRES

+ Tutos – pour savoir comment utiliser l'interface selon vos besoins

- [Créer un compte 3DExp](#)
- [Se connecter](#)
- [Créer un ticket](#)
- [Répondre sur un ticket](#)
- [Voir les tickets de son équipe](#)
- [Gérer/classer ses tickets](#)
- [Gérer/ajouter les rôles de mes collaborateurs](#)

+ Vision globale du Support - pour mieux comprendre le processus de support

- [Schéma du cycle de vie d'un ticket](#)

+ Scénario - pour illustrer le processus de support

- [Bastien contacte le Support](#)

+ Présentation globale et interface – pour comprendre comment fonctionne l'interface

- [Les menus « Tuiles » et « Tableau »](#)
- [Les statuts « To Clarify », « To Validate », « Drafts », « Active », « Closed » et « All requests »](#)
- [La vue « Ticket »](#)

+ Vidéos – tutos DS en anglais + Conclusion

- [Aides complémentaires + Conclusion](#)

TUTOS

Des questions ciblées pour répondre directement à une problématique.

CRÉER UN COMPTE 3DEXP

Pour créer un compte 3DExperience et ainsi pouvoir utiliser la plateforme 3DSupport App :
Allez sur : <https://www.3ds.com>
Et cliquez sur l'icône « Utilisateur » en haut à droite :

CRÉER UN COMPTE 3DEXP

Cliquez ensuite sur « **Créer votre 3DEXPERIENCE ID** »

3DEXPERIENCE ID *

Mémoriser mes informations

[Connexion](#)

Créer votre 3DEXPERIENCE ID

[Mot de passe oublié ?](#)

* Vous pouvez également utiliser votre SOLIDWORKS ID

Français ▾ [Besoin d'aide ?](#)

CRÉER UN COMPTE 3DEXP

Remplissez le formulaire en mettant votre **adresse email professionnelle usuelle.**

Veillez à bien respecter les règles imposées dans le choix du **Nom d'utilisateur et du Mot de passe.**

Une fois cette étape validée, vous aurez accès à votre compte, mais n'oubliez pas de valider votre email en cliquant sur le lien qui vous sera envoyé à l'adresse que vous aurez indiquée.

The image shows a registration form for 3DEXP. It contains the following fields and elements:

- E-mail ***: A text input field.
- Nom d'utilisateur ***: A text input field.
- Prénom ***: A text input field.
- Nom ***: A text input field.
- Mot de passe ***: A password input field with a toggle for visibility.
- Confirmez votre mot de passe. ***: A second password input field with a toggle for visibility.
- Pays ***: A dropdown menu with the text "Veuillez sélectionner un pays".
- J'accepte les termes de la [politique de confidentialité](#)**
- J'accepte de recevoir les bulletins d'informations de Dassault Systèmes et de ses partenaires par e-mail**
- S'enregistrer**: A blue button.
- [Connexion](#): A link below the button.
- Français** with a dropdown arrow.
- [Besoin d'aide ?](#): A link in the bottom right corner.

SE CONNECTER

Nécessite d'avoir créé un compte 3DEXP.

Pour pouvoir accéder à la plateforme 3DSupport App, **vous devez posséder un compte 3DExperience et que votre Security Administrator vous ait déclaré comme contact de la société.**

N'hésitez pas à nous demander leur nom afin que vous puissiez leur faire la demande.

Le chemin d'accès est le suivant : <https://www.3ds.com/support>

Cliquez sur **“Submit a request”**
(Soumettre une requête).

Si vous n'êtes pas **déjà connecté**,
vous devrez vous authentifier pour
pouvoir accéder à la 3DSupport App.

CRÉER UN TICKET

Nécessite la réalisation de l'étape « SE CONNECTER ».

Une fois connecté à la plateforme, cliquez sur le bouton « **Create Request** » (Créer une requête) présent sur votre interface.

The screenshot displays the user interface of the support portal. At the top, there is a navigation bar with 'Home' and 'My Requests' links. On the right side of the navigation bar, there is a search icon, a blue button labeled '+ Create Request' (highlighted with a red box and a red arrow), and a user profile dropdown menu showing 'Customer' and 'Support Administrator'. Below the navigation bar, the main content area is divided into two sections. The left section, titled 'My Console', contains 'Standard Views' with five cards: 'To Clarify' (0), 'To Validate' (0), 'Drafts' (0), 'Active' (0), and 'Closed' (0). Below these is an 'All Requests' card with 0. The right section, titled 'More Support Services', lists four options: 'Media download', 'Support offers', 'Support policies', and 'Manage contacts'.

CRÉER UN TICKET

Vous aurez ensuite le choix de la catégorie.

Dans la plupart des cas, vous devrez sélectionner **Software Usage**.

Software Usage : Soupçon de bug ou une aide à l'utilisation d'Iterop.

Software Download : Problèmes d'accès à une image Iterop.

Software Ordering : Problèmes d'ordre commercial.

Software License keys : Demandes de licences.

Contact Management : Problèmes d'administration des contacts dans DsxClient.

Certification / Training : Pas concernée par Iterop.

Administrative Apps Usage : Problèmes d'accès à des outils de la 3DExperience.

Si vous avez un doute, cliquez sur « **Software Usage** ».

N.B : Il est parfois préférable de passer par les voies/contacts connues.

Ex : Contacter votre commercial pour une demande de licences.

CRÉER UN TICKET

Vous accédez à cette vue :

Tous les éléments rouges sont obligatoires.

- 1 - Choix entre « Issue » (Bug) ou « How to question » (Aide à la configuration)
- 2 - Choix de votre site/entité (Pré-rempli)
- 3 - Ajout d'adresses Email pour l'envoi de notifications
- 4 - Détermination de l'environnement technique (Play/Design/Watch - OS - Navigateur)
- 5 - S'agit-il d'une régression ? (Si vous ne le savez pas, cochez « No »)
- 6 - Titre de la demande
- 7 - Description de la demande
- 8 - Niveau d'urgence de la demande
- 9 - Upload de fichiers (captures, process, ...)
- 10 - Étiquette (tag) permettant un meilleur tri de vos tickets

(11) Cliquez ensuite sur **Next** pour accéder au récapitulatif qui vous permettra de finaliser l'envoi de la demande.

Vous pouvez cliquer sur **Save** pour une mise en brouillon et pouvoir l'envoyer plus tard.

Enfin, si vous souhaitez remettre à zéro et effacer tous les champs du formulaire, cliquez sur **Reset**.

The screenshot shows the 'New Request' form with the following elements and markers:

- 1** (Red): Sub-Category dropdown menu.
- 2** (Red): Final Customer Site dropdown menu.
- 3** (Blue): Final Customer CC Emails text input field.
- 4** (Red): Last 3 Used button in the Technical Environments section.
- 5** (Blue): No radio button for 'Is it a regression?'.
- 6** (Red): Abstract text input field.
- 7** (Red): Description text area.
- 8** (Red): Urgent radio button in the Urgency section.
- 9** (Blue): Upload Files button.
- 10** (Blue): Customer's Internal Reference text input field.
- 11** (Red): Next button at the bottom right.

CRÉER UN TICKET

Après avoir cliqué sur "Next",
vous accédez au récapitulatif du ticket.

- Vous retrouvez le résumé de votre demande afin d'en vérifier l'exactitude
- Vous avez la possibilité d'éditer si vous remarquez une erreur avec le bouton **EDIT**.
- Vous pouvez soumettre le ticket avec le bouton **SUBMIT**.
- Mais également enregistrer les informations renseignées afin de soumettre le ticket plus tard avec le bouton **SAVE**.
- Vous pouvez effacer tous les champs et remettre à zéro avec le bouton **RESET**.

Software Usage
New Request **Draft**

Request Description

Sub-Category
How to question

Is it a regression ?
No

Abstract
Comment modifier un référentiel métier depuis un script ?

Final Customer Site
[Redacted]

Final Customer Contact
[Redacted]

Customer's Internal Reference
SCRIPT

Urgency
Low

Technical Environments:

- Iterop Design
Iterop Cloud 2022 Golden
- Mac OS X
- Chrome

Attached Files:
Sort by

No attached file

Export Control and Personal Data Disclaimer:
As a reminder, this request and its associated data may be viewed and/or treated by Dassault Systèmes support team members located in several countries around the world. We encourage you not to provide any personal data (i.e. information related to an individual such as name, email, phone number...) confidential and/or sensitive information, nor information or data the export of which is controlled in the free text fields or attachments, except if it is compulsory to reproduce your incident.

[Need Help](#)

Edit **Submit** **Save** **Reset**

CRÉER UN TICKET

C'est fait ! Votre ticket a bien été transmis !

Si vous souhaitez avoir un aperçu du cycle de vie d'un ticket, vous pouvez vous référer aux chapitres [VISION GLOBALE](#) ou [SCENARIO](#).

✓ The request SR00938388-01 has been sent

Next steps information

Your request will go through the following steps

RÉPONDRE SUR UN TICKET

Les tickets présents dans « **To Clarify** » (A clarifier) sont en attente d'une information nécessaire au Support Iterop.

Les tickets présents dans « **To Validate** » (A valider) sont en attente d'une acceptation ou d'une fermeture d'un ticket.

Cliquez sur la catégorie pour voir les tickets concernés.

Après avoir accédé à la liste des tickets, cliquez sur le Request ID pour ouvrir la demande.

My Console

Standard Views

To Clarify 1	To Validate 1	Drafts 0	Active 4	Closed 1
-----------------	------------------	-------------	-------------	-------------

All Requests
5

SR Family	Request ID	Status	Abstract	Urgency
SRF009061	SR009061	Customer Clarification	Dépôt de fichiers sur SFTP ?	Medium

RÉPONDRE SUR UN TICKET

Suite à une action de l'agent support (un message, une demande de clarification, un changement d'état du ticket...), une notification vous est envoyée provenant de :
IT.DSx-Client@corp.3ds.com

N'hésitez pas à vérifier vos spams et à autoriser cette adresse à vous envoyer des emails.

Pensez à vous connecter de temps en temps sur la plateforme pour vérifier l'état des tickets et à les relancer si vous remarquez un délai de réponse anormalement long en cliquant sur "Add Message" ou "Clarify".

VOIR LES TICKETS DE SON ÉQUIPE

Il existe plusieurs rôles sur la plateforme 3DSupport App. Certains permettent de voir également les tickets de son équipe. Voici le bouton permettant de basculer sur la vue « Team » :

Vous aurez donc les mêmes vues qu'avant, mais avec plus de tickets.

Les rôles qui ont ce bouton sont :

- Support Advanced
- Support Administrator
- Security Administrator

Les Support Restricted ne peuvent accéder à cette vue.

**Nécessite le droit d'accès aux demandes de l'équipe.
(Voir auprès de votre Security ou Support Admin.)**

GÉRER/CLASSER SES TICKETS

Il vous est possible de créer des **vues personnalisées**.
Cela peut vous permettre de n'afficher qu'un certain type de ticket.

Par exemple, vous pouvez :

- **N'afficher que les tickets** qui ont un « Customer's Internal Reference » (une colonne indiquant le Tag du ticket) égal à « Script ».
- **Ne pas afficher** toutes les colonnes et/ou modifier leur ordre.

Pour **modifier l'affichage** et l'ordre des colonnes :

Pour **filtrer** les tickets en fonction d'une colonne :

Après votre modification, pensez à **Save** (Sauvegarder) :
(ou **Save As** si ce n'est pas une modification d'une vue
que vous avez déjà enregistrée)

GÉRER/CLASSER SES TICKETS

Lors du « **Save As** », il est possible de donner un nom et d'ajouter la vue à « My Console », votre vue Tuiles (HOME) d'accueil.

Save View

View Name

Demande CONSEIL 15 / 128

Add View to My Console

Cancel Save

Résultat :

My Customized Views

👤 Demande CONSEIL

2

Request ID	Status	Abstract	Urgency	Sub-Category
SR00903-01	Closed	Paramétrage connection SQL	Medium	How to Question
SR0090-01	Closed	Modification email expéditrice des tâches externes	Medium	How to Question

GÉRER/AJOUTER LES RÔLES DE MES COLLABORATEURS

Nécessite le rôle **Security Administrator** ou **Support Administrator**

Les **Security Administrator** peuvent ajouter de nouveaux Contacts et modifier les rôles (autorisations).

Les **Support Administrators** quant à eux ne peuvent que rajouter de nouveaux Contacts.

Pour ce faire, cliquez sur
« **Manage Contacts** »
(non visible pour les Support
Restricted et Advanced) :

GÉRER/AJOUTER LES RÔLES DE MES COLLABORATEURS

Depuis DSx.ClientCare, accédez à la page d'administration des Contacts en cliquant sur « **Main Menu** » (Menu Principal) puis « **Contact Administration** » (Administration des contacts) :

The screenshot displays the DSx.CLIENT CARE & ORDER interface. The 'Main Menu' dropdown is open, showing a list of options. The 'Contact Administration' option is highlighted with a red box. The interface also shows a 'Support' section with a table of data and a 'Media Distribution' section with a table of data.

Support	
Site SR in R&D HANDLING	1

Media Distribution	
My Media Order in Status DRAFT	0
My Media Order in Status SENT BACK	0
My Media Order in Status TO DELIVER	0
My Media Order in Status PARTIALLY SHIPPED	0
Site Media Orders in Status DRAFT	0
Site Media Orders in Status SENT BACK	0
Site Media Orders in Status TO DELIVER	0
Site Media Orders in Status PARTIALLY SHIPPED	0

GÉRER/AJOUTER LES RÔLES DE MES COLLABORATEURS

Cliquez sur « **Change** » pour gérer, modifier le rôle de l'utilisateur

Vous pourrez choisir un rôle :

3ds.com: Basic Access for DS Passport

☐	3ds.com Support
☐	Support Restricted
☐	Support Advanced
☐	Support Administrator
☐	Security Administrator

Cliquez sur « **New Contact** » (Nouveau contact) pour ajouter un contact. Il vous faudra ensuite renseigner Nom/Prénom/Email Pro

Ne pas oublier de cliquer sur « Apply Role Change » pour enregistrer.

VISION GLOBALE

Une présentation du cycle de vie d'un ticket.

VISION GLOBALE

Support Analysis : Analyse en cours par un agent support.

Customer Clarification : En attente d'une clarification (une information importante).

Wait for Corr. Delivery : En attente d'un développement visant à corriger l'anomalie.

Closed : Ticket fermé.

SCENARIO

Un exemple d'échange entre un utilisateur
et le support d'Iterop.

SCÉNARIO

CONTEXTE : Bastien, Designer sur l'instance pieces-auto.iterop.com, souhaite automatiser la mise à jour du stock des pièces qu'il vend en ligne. Jusqu'à alors, il mettait à jour son référentiel métier depuis l'interface présente dans Design. Il décide alors de contacter le Support d'Iterop pour demander comment automatiser cela. Comme il a lu les premiers chapitres de ce document, il sait qu'il doit se rendre sur : <https://www.3ds.com/support/> puis cliquer sur **“Submit a request”**.

SCÉNARIO

Il se connecte sur le compte qu'il a récemment créé avec son adresse email professionnelle.

3DEXPERIENCE ID *

Mémoriser mes informations

Connexion

[Créer votre 3DEXPERIENCE ID](#)

[Mot de passe oublié ?](#)

* Vous pouvez également utiliser votre SOLIDWORKS ID

Français

[Besoin d'aide ?](#)

SCÉNARIO

Après avoir renseigné son login et son mot de passe, il accède à son interface 3DSupport App.
Il clique sur « **Create Request** »,
sélectionne la catégorie « **Software Usage** »,
puis la sous-catégorie « **How to question** ».

Search bar, + Create Request, Customer

Technical Category
Software Usage
Issue, How to question

Il remplit le formulaire avec pour Abstract et Description :

Description

Abstract *

Comment ajouter une ligne à un référentiel métier

49 / 254

Description *

Bonjour,
Je souhaite ajouter une nouvelle ligne dans un référentiel métier déjà existant.
Comment puis-je faire svp ?
Merci par avance.
Bastien

Sub-Category *

Choose your sub-category

Issue

How to question

SCÉNARIO

Bastien vérifie l'exactitude des renseignements qu'il a indiqué puis valide l'envoi de la requête :

✓ The request SR00938388-01 has been sent

Next steps information

Your request will go through the following steps

SCÉNARIO

Lionel (Agent Support) reçoit une notification et se connecte sur la 3DSupport App. Effectivement, il a bien un ticket à **analyser et dispatcher** (l'assigner à quelqu'un d'autre ou traiter lui-même).

The screenshot shows the 'My Console' interface of the 3DSupport App. At the top, there are tabs for 'Technical' (selected) and 'Non-Technical'. Below the tabs is a user profile icon and the title 'My Console'. The main area is divided into 'Standard Views' and 'My Customized Views'. Under 'Standard Views', there are five cards: 'To Dispatch' (1), 'FE Analysis' (1), 'BE Certification' (0), 'To Clarify' (0), and 'To Validate' (0). The 'To Dispatch' card is highlighted with a red box, and a red arrow points to it from the text above. Below these are three more cards: 'Active' (27), 'My Created Requests' (0), and 'All Requests' (71). Under 'My Customized Views', there is one card: 'All Requests' (71).

Standard Views	FE Analysis	BE Certification	To Clarify	To Validate
To Dispatch: 1	1	0	0	0

Active	My Created Requests	All Requests
27	0	71

My Customized Views
All Requests: 71

SCÉNARIO

Lionel (**Agent Support**) décide de traiter la demande lui-même.

Il peut :

- **Consulter** les informations renseignées lors de l'ouverture du ticket et les modifier.
- Demander une **clarification** (des informations manquantes au bon traitement de la demande). [-> To Clarify chez Bastien]
- **Fermer ou proposer une fermeture** de ticket. [-> To Validate chez Bastien]
- **Envoyer un message** sans modifier l'état du ticket (il reste côté Support)
- Mettre le ticket en pause le temps d'avoir une « **information externe** » (notamment lorsque la demande est complexe et qu'il faut l'avis d'un expert (admin réseau, ...))
- Envoyer le ticket en **R&D** (Recherche et Développement) si besoin d'une étude poussée.

SCÉNARIO

Hélas, Lionel ne sait pas si Bastien souhaite le faire manuellement, depuis un script ou depuis l'API.
Il décide de faire une demande de **clarification**.

Comment ajouter une ligne à un référentiel métier Low DS Support 3DEXperience

Request Details

Category ★
Software Usage **Sub-Category** ★
How to Question

Abstract ★
Comment ajouter une ligne à un référentiel métier

Description ★
Bonjour,
Je souhaite ajouter une nouvelle ligne dans un référentiel métier déjà existant.
Comment puis-je faire svp ?

Customer's Internal Reference
REF MÉTIER

Link to IFWE Loop Question

Customer Technical Environment

Problem Assessment

Regression Assessment

Save Act On Behalf

Friday, Sep 23rd 2022

FE LOUARN,Lionel 3:21 PM FE Analysis > Customer Clarification FE to CUSTOMER

Bonjour Bastien,

Pour pouvoir vous aider au mieux, j'ai besoin de savoir par quel moyen vous souhaitez réaliser cette modification.

Souhaitez-vous le faire par le biais de l'interface Design > Liste liées > Référentiels métiers ?
Ou depuis un script présent dans un processus ?
Ou par le biais de l'API/un service ?

J'attends votre retour et vous souhaite une belle journée :)

Lionel

Friday, Sep 23rd 2022

FE LOUARN,Lionel 3:21 PM FE Analysis FE to FE

Some changes have been made by LOUARN,Lionel :
FE Responsible changed to LOUARN,Lionel

Write a Message

Send message to: Customer

SCÉNARIO

Bastien reçoit un email de notification, se reconnecte à la plateforme et voit qu'il a bien un ticket en attente d'une action de sa part dans la catégorie « **To Clarify** » :

En cliquant sur cette catégorie, il accède à la liste des tickets qui s'y trouvent :

Il clique sur le Request ID et comprend que Lionel a besoin d'un renseignement pour pouvoir l'aider :

My Console

Standard Views

SR Family	Request ID	Status	Abstract
SRF0093	SR0093-01	Customer Clarification	Comment ajouter une ligne à un référentiel métier

Friday, Sep 23rd 2022

DS.Support 3:21 PM Support Analysis > Customer Clarification [Go to CUSTOMER](#)

Bonjour Bastien,

Pour pouvoir vous aider au mieux, j'ai besoin de savoir par quel moyen vous souhaitez réaliser cette modification.

Souhaitez-vous le faire par le biais de l'interface Design > Liste liées > Référentiels métiers ?
Ou depuis un script présent dans un processus ?
Ou par le biais de l'API/ un service ?

J'attends votre retour et vous souhaite une belle journée :)

Lionel

Friday, Sep 23rd 2022

BL Laval, Bastien 2:37 PM Draft > Support Analysis [CUSTOMER to DS](#)

Bonjour,

Je souhaite ajouter une nouvelle ligne dans un référentiel métier déjà existant.

Comment puis-je faire svp ?

Merci par avance.

Clarify Add Message Close Edit

Category * Software Usage Sub-Category * How to Question

Abstract * Comment ajouter une ligne à un référentiel métier

Description * Bonjour,

Je souhaite ajouter une nouvelle ligne dans un référentiel métier déjà existant.

Comment puis-je faire svp ?

Merci par avance.

Urgency * Low

Technical Environments * Iterop Design Iterop Cloud 2022 Golden Mac OS X Chrome

SCÉNARIO

Bastien, souhaitant avoir la confirmation que c'est par le biais d'un script qu'il doit modifier son référentiel métier, clique sur « Add message » pour que le ticket reste « côté Utilisateur » car il ne peut pas encore répondre aux questions de Lionel.

Le lendemain, après avoir eu confirmation qu'il fallait passer par un script de la part de son supérieur, Bastien clique sur « Clarify » et apporte les précisions demandées :

Lionel aperçoit qu'un ticket en attente de clarification vient de revenir à lui.

Il ouvre le ticket, vois la réponse apportée puis valide la réponse.

Message to DS Support *

Lionel,

J'ai besoin d'une validation de mon responsable puis je reviens vers vous.

Bastien

Submit Cancel

Clarify to DS Support *

Lionel,

J'ai eu ma confirmation, je souhaite passer par un script svp.
Pouvez-vous donc m'aider ?

Bastien

Clarify Cancel

My Console

Standard Views				
To Dispatch	✓ FE Analysis	BE Certification	@ To Clarify	To Validate
0	1	0	1	0
▶ Active	My Created Requests	≡ All Requests		
28	0	72		

SCÉNARIO

Lionel upload une image qui montre à Bastien comment accéder à la documentation embarquée des méthodes JUEL utilisables dans ITEROP.

(Bastien peut y accéder depuis cet onglet, présent sur la moitié droite de la page du ticket.)

Lionel propose une fermeture en précisant qu'il a mis à disposition une capture.

Bastien n'a plus qu'à tester, puis valider ou refuser la fermeture du ticket :

SCÉNARIO

Bastien laisse le ticket en attente le temps de réussir à utiliser la méthode JUEL.
Une fois le script fonctionnel et un résultat satisfaisant, il décide d'accepter la fermeture du ticket.

S'il le souhaite, il peut le rouvrir pendant 6 mois.

Le ticket n'est plus comptabilisé dans la catégorie « Active » mais désormais dans « **Closed** » (Fermé).

PRÉSENTATION

Visualisation et explications des principales interfaces

LE MENU « TUILES »

Home My Requests New Request 1 X

Search + Create Request Customer Support Administrator

1 Technical Non-Technical

My Console

Standard Views 5

- To Clarify 0
- To Validate 0
- Drafts 0
- Active 0
- Closed 0

All Requests 0

My Customized Views 6

+ Create a Customized View

You have not created any Customized View yet.

More Support Services

- Media download
- Support offers
- Support policies
- Manage contacts

LE MENU « TUILES »

1 - Les deux catégories différentes des tickets

A la création d'un nouveau ticket, vous devez sélectionner une catégorie.

- « Technical » correspond à "Software Usage" sélectionné lors de la création du ticket.

(demande d'aide à la configuration ou déclaration de bug).

- « Non-Technical » correspond à celles qui ne concernent pas un usage du produit Itepop directement.

2 - Le bouton de création de ticket

Permet d'accéder au formulaire de création de nouveau ticket.

Voir la page « [Créer un ticket](#) » pour plus des précisions.

LE MENU « TUILES »

3 - Votre rôle sur le site pour lequel vous êtes connecté

Vous pouvez avoir un rôle pour plusieurs sites/entités.

C'est donc ici que vous pouvez changer l'entité pour laquelle vous nous contactez.

Il existe différents rôles avec des permissions différentes. Les principaux sont :

- **Support Restricted** : Permet de créer, voir et gérer ses propres tickets
- **Support Advanced** : Mêmes droits que le Restricted mais avec la vision « équipe » pour voir les tickets des collaborateurs.
- **Les rôles «Administrator»** : Mêmes droits que l'Advanced, avec la gestion des rôles de son équipe en plus.

4 - Le switch vue personnelle / vue équipe

Permet de basculer entre une vue personnelle où seuls nos propres tickets sont affichés et une vue d'équipe où toutes les demandes faites par les collaborateurs seront visibles.

Ce bouton n'est pas disponible pour les Support Restricted.

LE MENU « TUILES »

5 - Les vues et catégories prédéfinies

Permet d'accéder aux tickets qui se trouvent dans le statut sélectionné.

Voir les pages suivantes pour plus de précisions.

My Console

Standard Views 5

6 - Les vues personnalisées

Permet de créer de nouveaux filtres afin de mieux mettre en évidence certains types de demandes.

My Customized Views 6

LE MENU « TABLEAU »

Une fois que vous avez cliqué sur une tuile ou cliqué sur l'onglet « My Requests », vous accédez à cette vue :

The screenshot shows the 'My Requests' dashboard in the 'To Clarify' view. The interface includes a navigation menu on the left with 'To Clarify' selected (1). The main area displays a table of requests with columns for SR Family, Request ID (2), Status, Abstract (3), Urgency, Category, and Sub-Category. A red circle (4) highlights the 'Export' button, and another (5) highlights the 'Save' button. The table contains one entry with Request ID 'SR00906186-01' and Category 'Software Usage'.

SR Family	Request ID	Status	Abstract	Urgency	Category	Sub-Category
SRF00906186	SR00906186-01	Customer Clarification	Dépôt de fichiers sur SFTP ?	Medium	Software Usage	Issue

On retrouve des boutons déjà vus (qui ne seront pas de nouveau détaillés).

Ici, vous aurez accès à la liste des tickets que vous avez ouverts.

C'est en cliquant sur le Request ID (pastille 2) que vous pourrez ouvrir et consulter individuellement chaque demande.

LE MENU « TABLEAU »

1 - Les filtres de statuts

Les filtres par défaut et vos filtres personnels se trouvent dans cette colonne.

Les filtres par défaut sont relatifs à un état de ticket.

Il n'est pas possible de sauvegarder leur modification mais vous pouvez créer un nouveau filtre à partir de celle-ci.

Vos filtres personnels « Customized Views » gardent la configuration que vous avez déterminée (Colonnes visibles, leur ordre, et la filtration).

2 - La colonne Request ID

Indique le Request ID de vos demandes.

C'est en cliquant sur ce numéro que vous pouvez ouvrir et consulter les informations du ticket.

LE MENU « TABLEAU »

3 - Les filtres des tickets

Dans vos filtres personnels, vous pouvez décider de n'afficher dans votre tableau que certains tickets.

Par exemple, dans le filtre par défaut « **To Clarify** », le filtre de la colonne « **Status** » est configuré de telle sorte que **seuls les tickets dans l'état « Customer Clarification » ne sont présents.**

Dans vos filtres personnels vous pouvez par exemple filtrer vos colonnes « Urgency » et « Status » pour n'afficher que les demandes qui sont « Urgent » et « High » dans tout état autre que « Closed » et ainsi n'afficher que vos tickets "importants" et actifs.

LE MENU « TABLEAU »

4 - Les boutons « Export » et « Modify View »

- Le bouton « **Export** » permet d'exporter un tableau Excel sous format .xlsx de la vue qui est en cours.
- Le bouton « **Modify View** » permet de modifier l'ordre et rendre visible ou masquer les colonnes de votre tableau.

5 - Les boutons « Save » et « Save As »

- Le bouton « **Save** » permet de sauvegarder une modification (provenant d'un « Modify View » ou d'une filtration de colonne) d'un filtre personnel déjà existant.
- Le bouton « **Save As** » permet, suite à la modification d'une vue (personnelle ou par défaut) de créer un nouveau filtre personnel

LES STATUTS « TO CLARIFY » ET « TO VALIDATE »

TO CLARIFY :

Le statut « **To Clarify** » indique que le ticket est du **côté Utilisateur**, qu'il manque une information à l'Agent Support pour traiter la demande.

Tant que l'utilisateur ne « **Clarify** » pas (qu'il ne répond pas ou qu'il communique par le bouton « Add Message ») il est considéré que le ticket est **en attente d'une clarification**.

De ce fait, si l'utilisateur apporte les informations demandées sans avoir cliqué sur « Clarify », le ticket n'apparaîtra pas du côté de l'Agent Support.

TO VALIDATE :

Le statut « **To Validate** » indique que l'Agent Support propose une fermeture de ticket qu'il faudra accepter ou refuser. Si des questions concernant un sujet différents viennent à l'esprit, il est préférable de faire une nouvelle demande.

Un ticket fermé peut être ré-ouvert jusqu'à 6 mois après sa fermeture.

LES STATUTS «DRAFTS», «ACTIVE», «CLOSED» ET «ALL REQUESTS»

DRAFTS :

Les **brouillons** sauvegardés qui n'ont pas été envoyé à l'équipe Support d'Iterop.

ACTIVE :

Les tickets qui sont toujours **ouverts**.

CLOSED :

Les tickets **fermés**. Vous pouvez les rouvrir jusqu'à 6 mois après leur fermeture.

ALL REQUESTS:

Tous les tickets créés, peu importe leur statut.

LA VUE « TICKET »

Lorsque vous avez cliqué sur un **Request ID**, vous accédez au contenu de votre ticket. Vous y trouvez les échanges, la description, les fichiers partagés, les boutons d'action...

SRF00906186

SR00906186-01

Status **Customer Clarification**

Action Owner Me

Closure Information:

1 All

Friday, Jun 24th 2022

DS.Support 3:11 PM Support Analysis > Customer Clarification **DS to CUSTOMER**

Réponse de l'agent Support

Thursday, Jun 23rd 2022

BL Nom de l'utilisateur 10:01 PM Customer Clarification > Support Analysis **CUSTOMER to DS**

Message de l'utilisateur

Wednesday, Jun 22nd 2022

DS.Support 3:55 PM Support Analysis > Customer Clarification **DS to CUSTOMER**

Réponse de l'agent Support

Wednesday, Jun 22nd 2022

BL Nom de l'utilisateur 11:32 AM Draft > Support Analysis **CUSTOMER to DS**

Hello

J'aimerais savoir si on peut se connecter et stocker des fichiers sur un SFTP

Je vous remercie par avance.

Merci !!

3 Clarify Add Message Close

2

Category * Software Usage Sub-Category * Issue

Abstract * Dépôt de fichiers sur SFTP ?

Description * Hello

J'aimerais savoir si on peut se connecter et stocker des fichiers sur un SFTP

Je vous remercie par avance.

Merci !!

Urgency * **Medium**

Technical Environments * Iterop Design
Iterop Cloud 2022 Golden
 Mac OS X
 Chrome

4 Edit

LA VUE « TICKET »

1 - L'espace messagerie

L'historique des **messages** envoyés se trouvent dans cet espace.

Il est possible d'appliquer des filtres afin de n'afficher que les messages des Agents Support ou les vôtres.

2 - Les onglets

Les quatre onglets suivants vous permettent d'accéder aux informations suivantes :

- Les **informations globales** du ticket.
- Les **pièces jointes** transmises par les différents acteurs (utilisateurs, agent support, ...).
- L'**historique** des changements d'état du ticket.
- Les différents **contacts** liés à la demande.

LA VUE « TICKET »

3 - Les boutons d'action

- **Clarify** : Pour répondre en apportant les informations demandées par l'Agent Support.

Le ticket retourne alors côté Support. Si vous apportez l'information demandée en cliquant sur "Add Message", le ticket ne rebasculera pas côté Support et restera côté utilisateur.

- **Add Message** : Pour envoyer de nouveaux messages sans pour autant clarifier (apporter les informations demandées)

Exemple : "*Je demande au Designer qui a modélisé le processus puis je reviens vers vous.*"

- **Close** : Pour fermer soi-même le ticket.

- **Validate** : Pour accepter la fermeture de ticket proposée.

- **Refuse** : Pour refuser la fermeture de ticket proposée.

État : To Clarify

État : To Validate

LA VUE « TICKET »

4 – Le bouton EDIT

.Vous permet d'**éditer les informations** affichées sur la partie de droite. Cela peut concerner les informations données à la création du ticket, les droits d'accès aux documents uploadés ou la liste des utilisateurs à rajouter en copie d'email.

AIDES COMPLÉMENTAIRES + CONCLUSIONS

Vous trouverez des tutoriels sous format vidéo (Anglais) ici :

<https://www.3ds.com/support/discover-3dsupport-app/discover-3dsupport-app-for-customers/video-tutorial-for-customers/>

Ainsi qu'une FAQ (Anglais) ici :

<https://www.3ds.com/support/discover-3dsupport-app/discover-3dsupport-app-for-customers/3dsupport-app-faq-for-customers/>

Vous avez maintenant une vue globale du fonctionnement de la nouvelle plateforme de support, de ses éléments pour créer et suivre un ticket durant son cycle de vie.

Si une question n'est pas couverte par ce document ou par les ressources présentes ci-dessus, **n'hésitez pas nous contacter** en créant un ticket ou par le biais de votre contact habituel qui fera remonter l'information.

A bientôt sur la 3DSupport App !

Le Support Iterop 😊