3DEXPERIENCE

COMMENT UTILISER LA 3DSUPPORT APP

DASSAULT SYSTEMES | The 3DEXPERIENCE® Company

© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

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 !

© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

DASSAULT SYSTEMES

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

© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

TUTOS

Des questions ciblées pour répondre directement à une problématique.

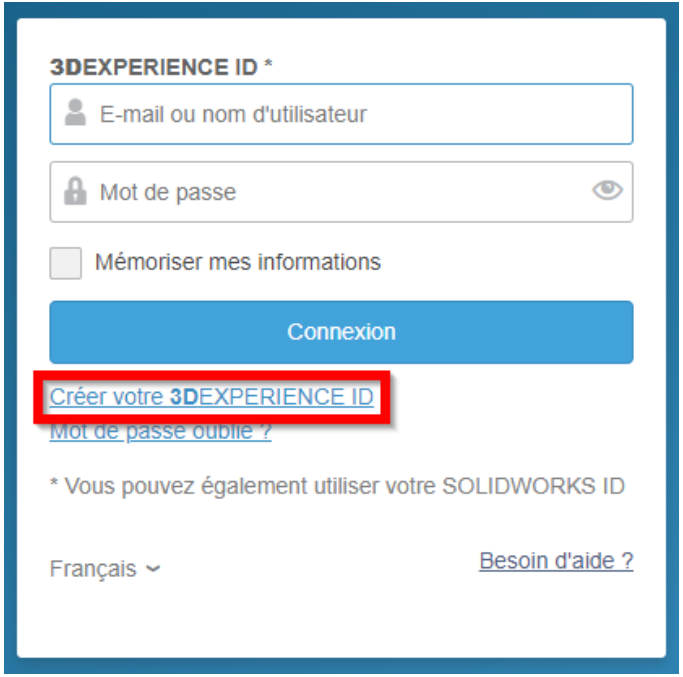
CRÉER UN COMPTE 3DEXP

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 :

© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

CRÉER UN COMPTE 3DEXP

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



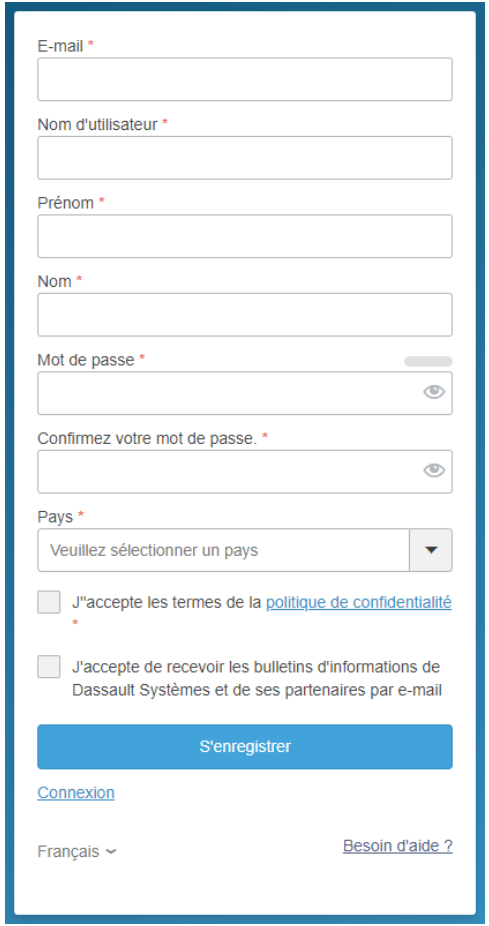
© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

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.



© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

SE CONNECTER

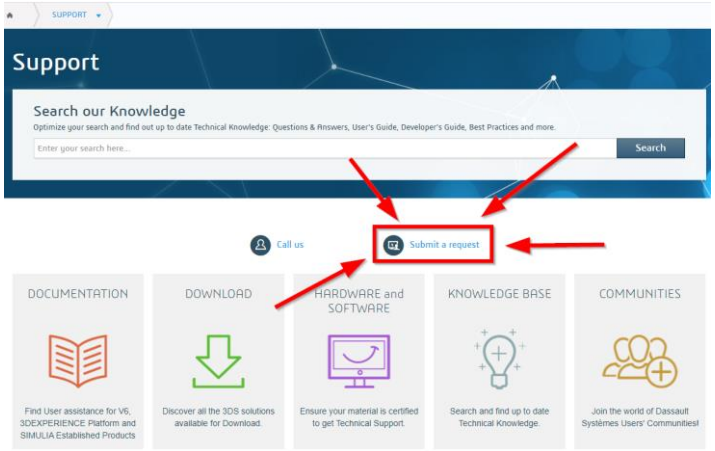
Nécessite d'avoir créé un compte 3DEXP.

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.

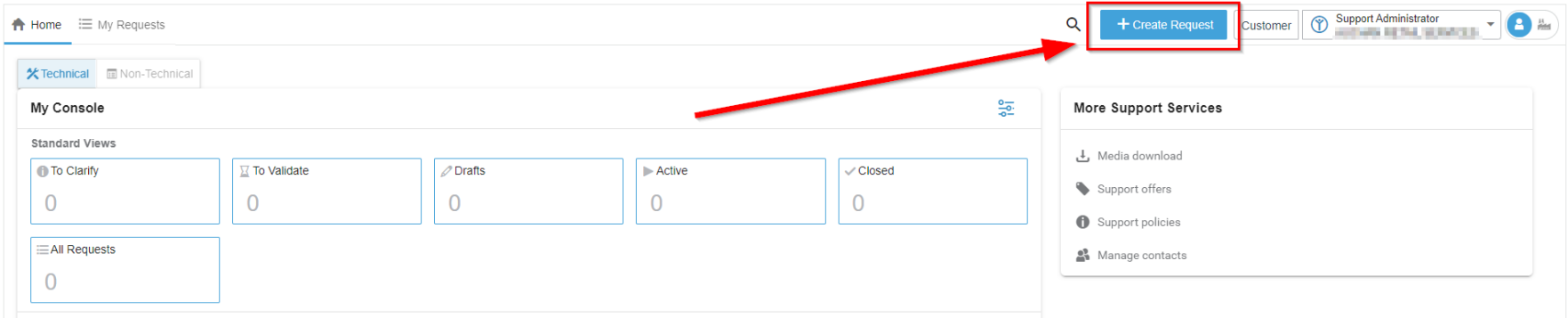


© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

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.



© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

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.

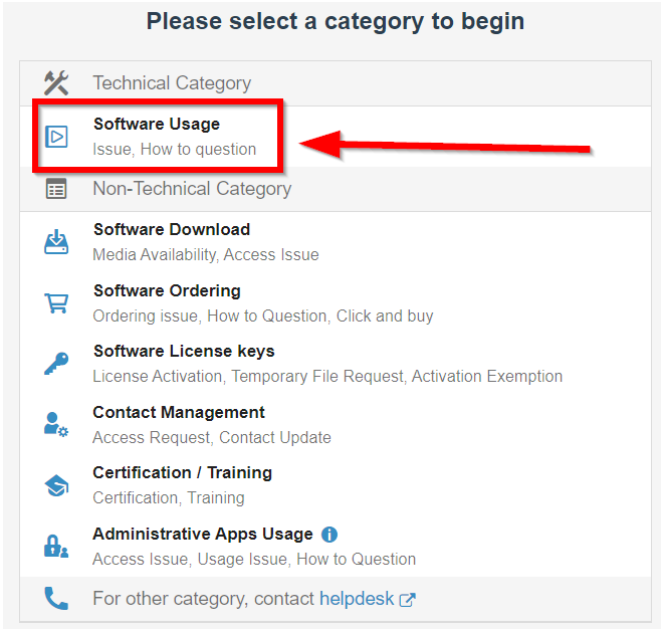
Contact Management : Problèmes d'administration des contacts dans DsxClient.

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.



© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

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

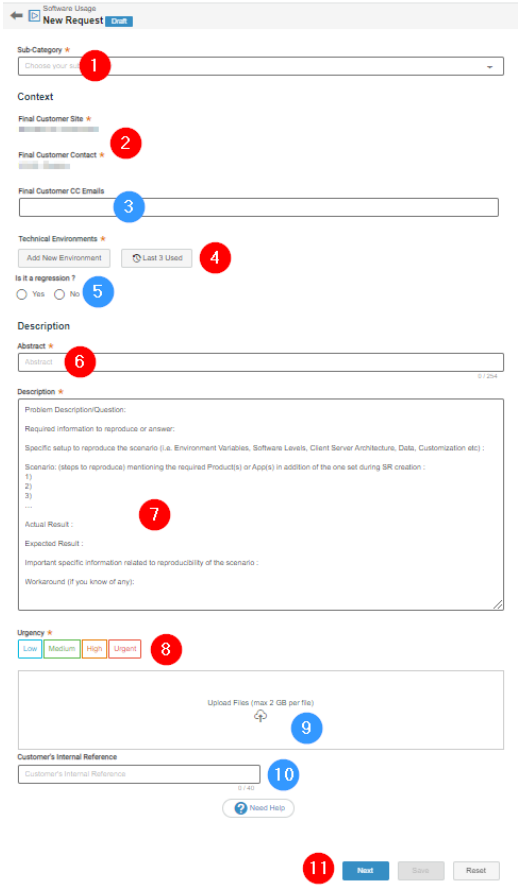
7 - Description de la demande

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**.

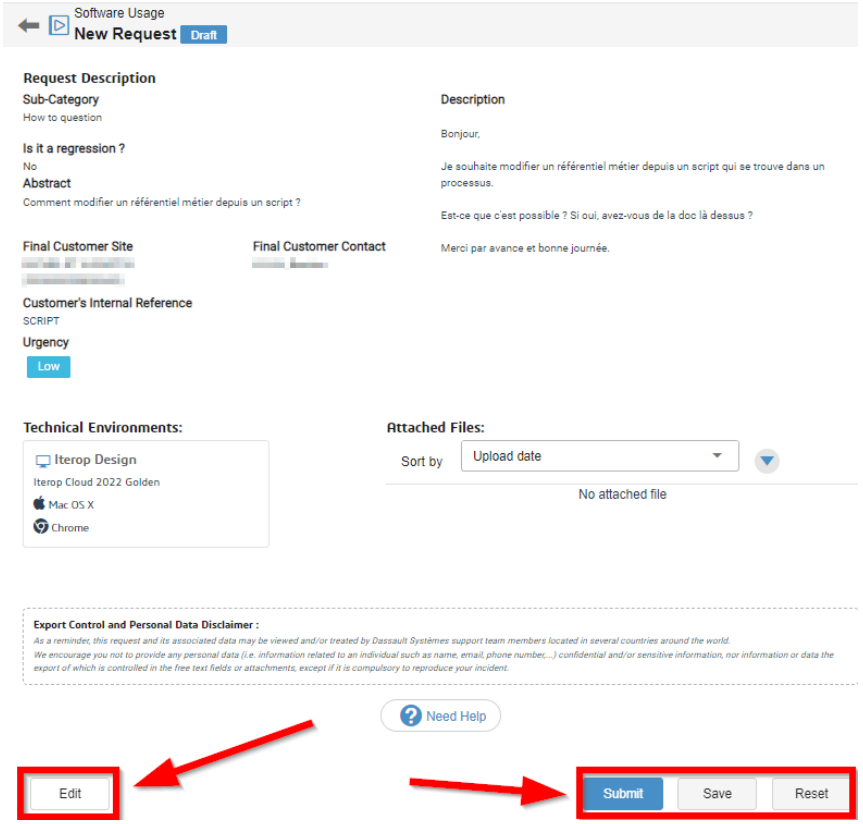


© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

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**.

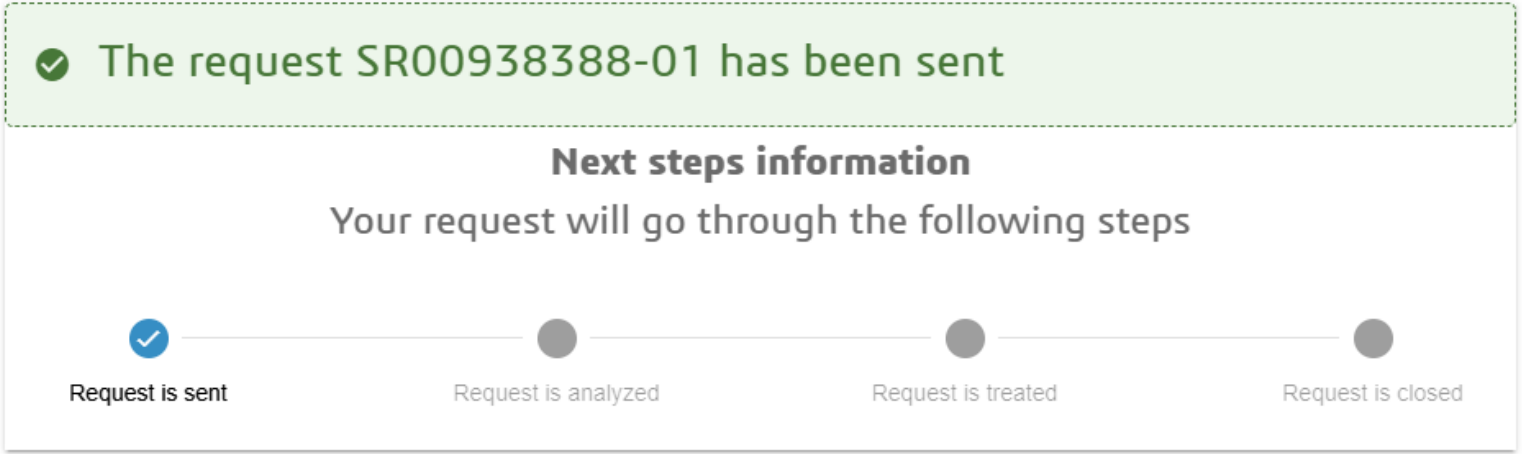


© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

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**.



© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

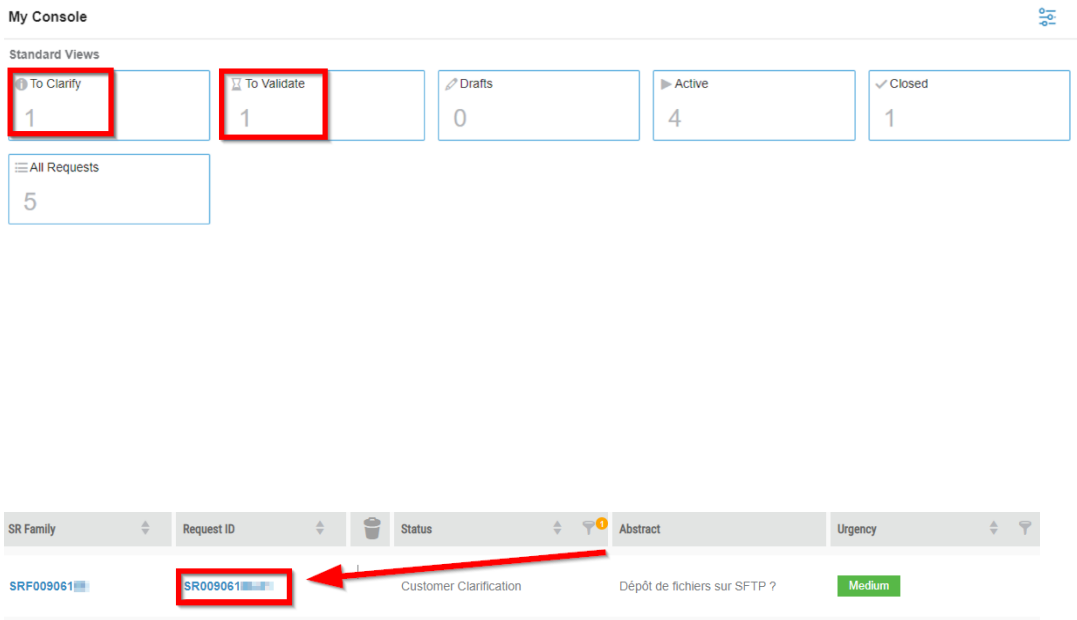
RÉPONDRE SUR UN TICKET

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.

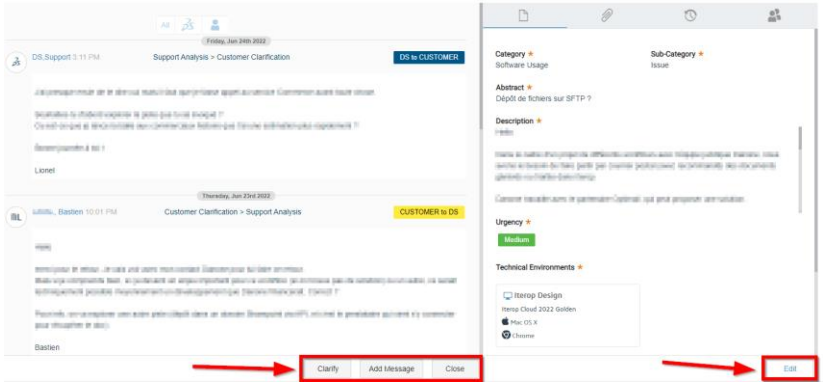
Après avoir accédé à la liste des tickets, cliquez sur le Request ID pour ouvrir la demande.



© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

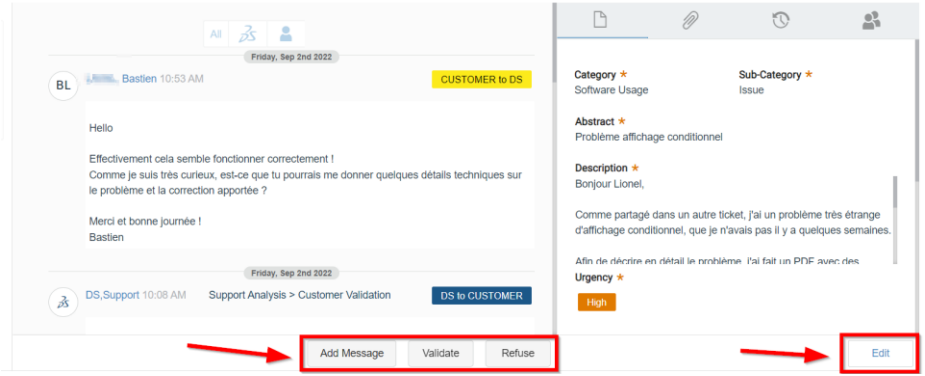
RÉPONDRE SUR UN TICKET

Ticket dans un statut **To Clarify**



Clarify : Permet de clarifier l'interrogation de l'Agent Support.
Tant que cette clarification n'est pas réalisée, le ticket reste côté Utilisateur et n'apparait pas sur l'interface de l'Agent Support.

Ticket dans un statut **To Validate**



Validate/Refuse : Permet de valider ou de refuser la fermeture de ticket.
(Si vous hésitez, sachez qu'un ticket fermé peut être ré-ouvert, par vous-même ou le support, jusqu'à 6 mois après la fermeture.)

Add Message : Permet d'envoyer un message sans clarifier.
Exemple : « *Je me renseigne auprès du Designer qui a modélisé le processus et je reviens vers toi.* »
Le ticket reste alors chez vous car l'information demandée ne peut toujours pas être communiquée.
Close : Permet de fermer vous-même le ticket.
Edit : Permet de modifier les informations rapportées lors de la création du ticket.

Il est important de bien utiliser les boutons **Clarify** ou **Refuse** si vous souhaitez que le ticket repasse côté Support.

© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

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.

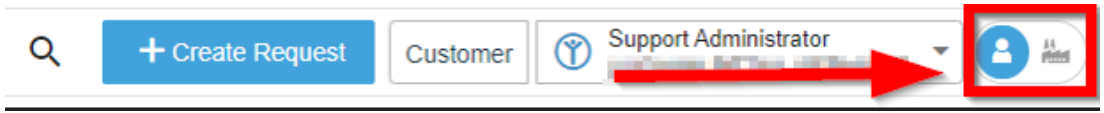
Pensez à vous connecter de temps en temps sur la plateforme pour vérifier l'état des tickets et à les relancer si vous remarquez un délai de réponse anormalement long en cliquant sur "Add Message" ou "Clarify".

© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

DASSAULT SYSTEMES

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.)

© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

DASSAULT SYSTEMES

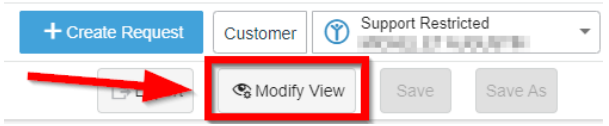
GÉRER/CLASSER SES TICKETS

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

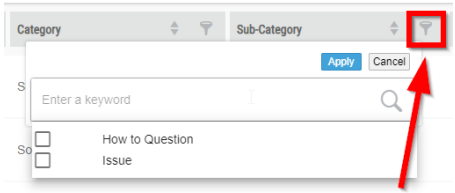
Par exemple, vous pouvez :

- **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.

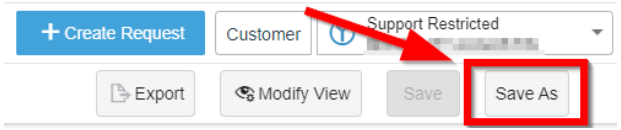
Pour **modifier l'affichage** et l'ordre des colonnes :



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



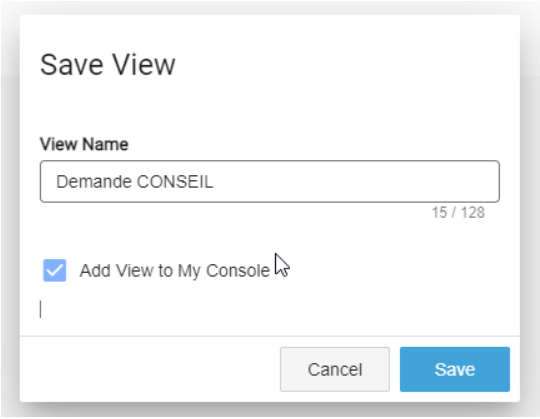
Après votre modification, pensez à **Save** (Sauvegarder) :
(ou **Save As** si ce n'est pas une modification d'une vue que vous avez déjà enregistrée)



© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

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.



Résultat :

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

© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

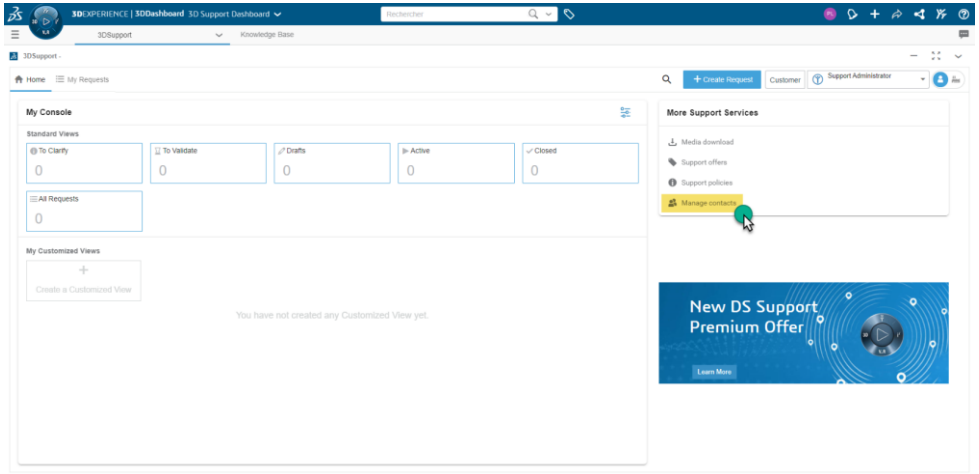
GÉRER/AJOUTER LES RÔLES DE MES COLLABORATEURS

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.

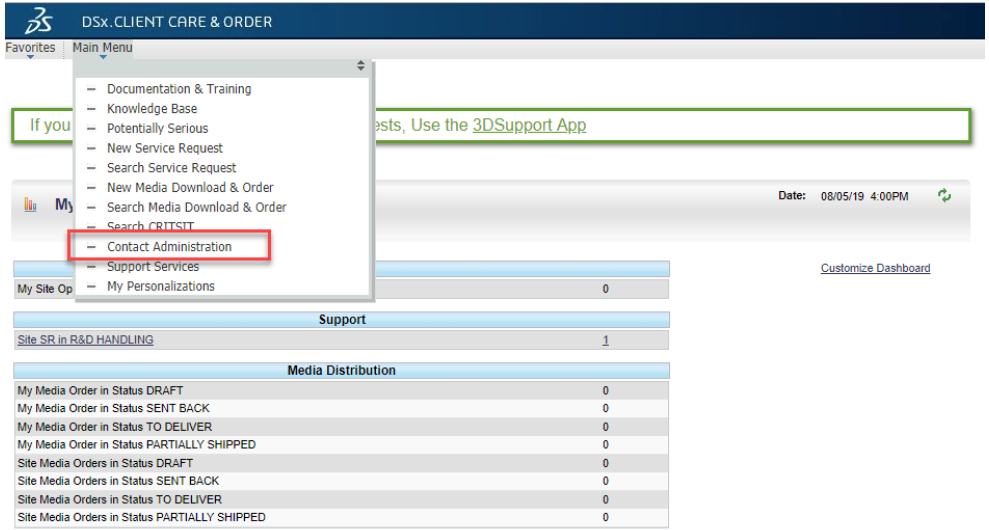
Pour ce faire, cliquez sur « **Manage Contacts** » (non visible pour les Support Restricted et Advanced) :



© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

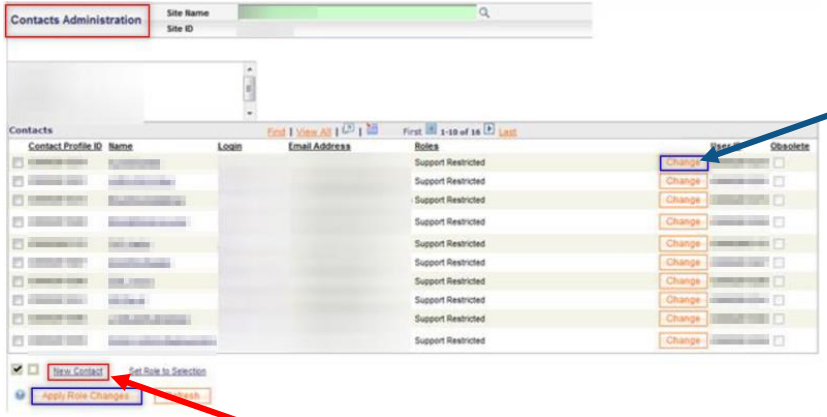
GÉRER/AJOUTER LES RÔLES DE MES COLLABORATEURS

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



© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

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.

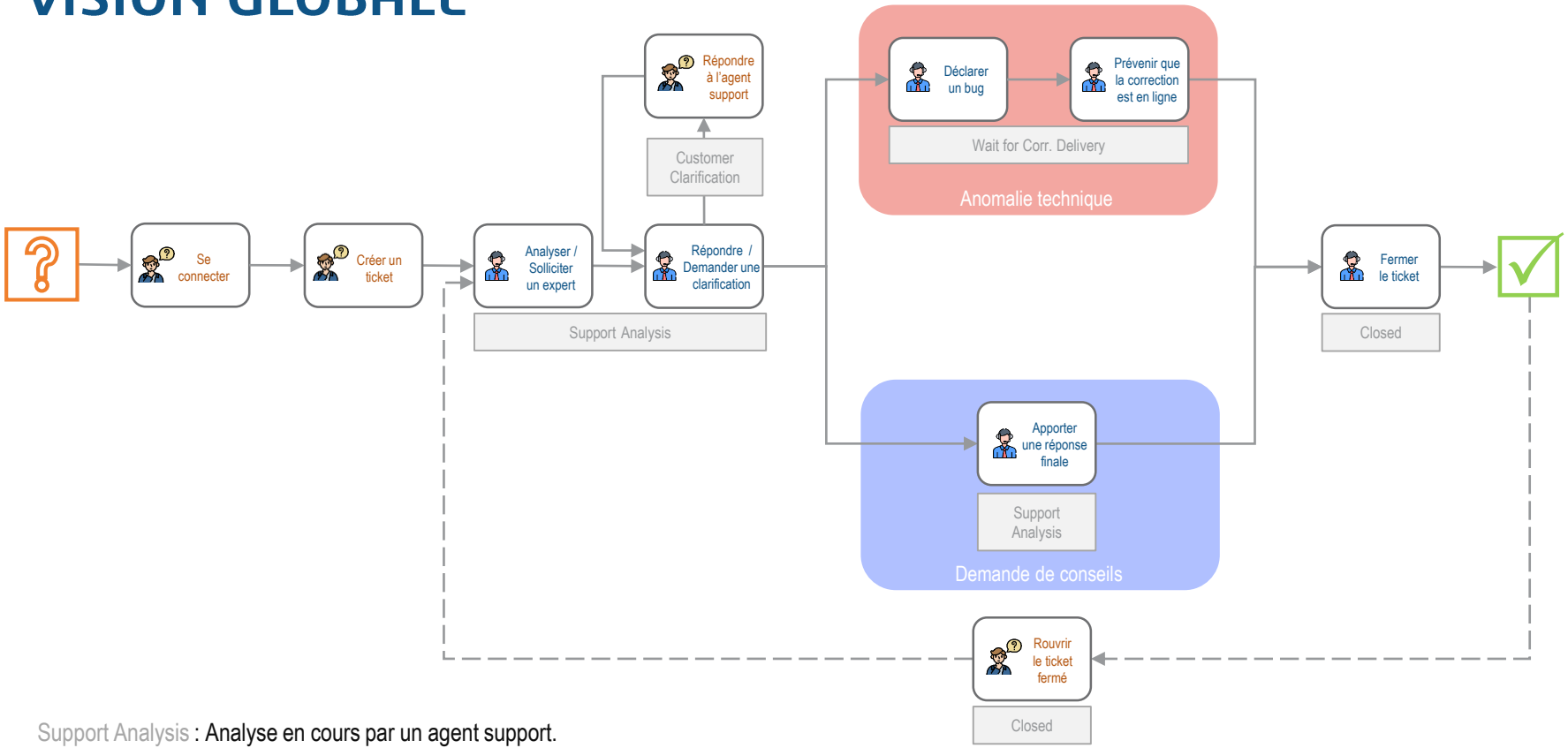
© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

VISION GLOBALE

Une présentation du cycle de vie d’un ticket.

© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

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.

© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/04/2025 Document_2021

© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

SCENARIO

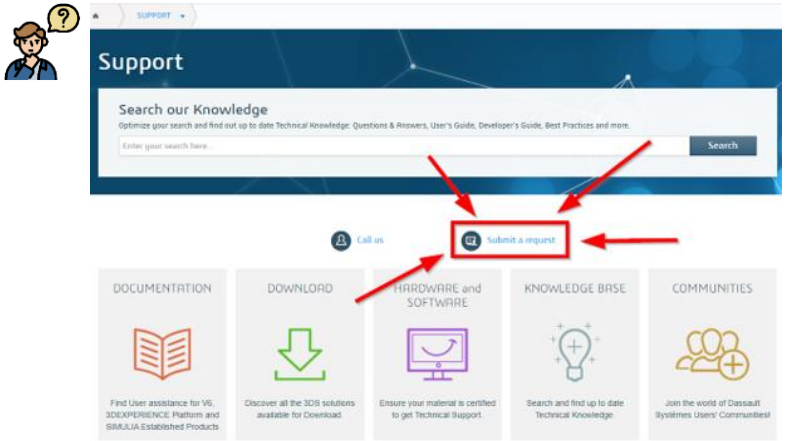
Un exemple d'échange entre un utilisateur et le support d'Iterop.

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'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**".



© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

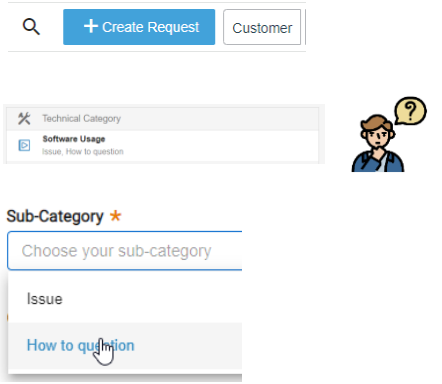
SCÉNARIO

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

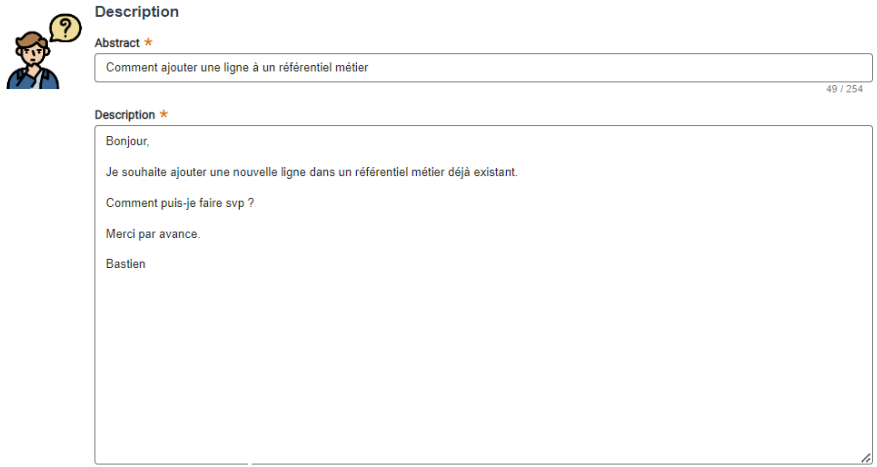
© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

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** ».



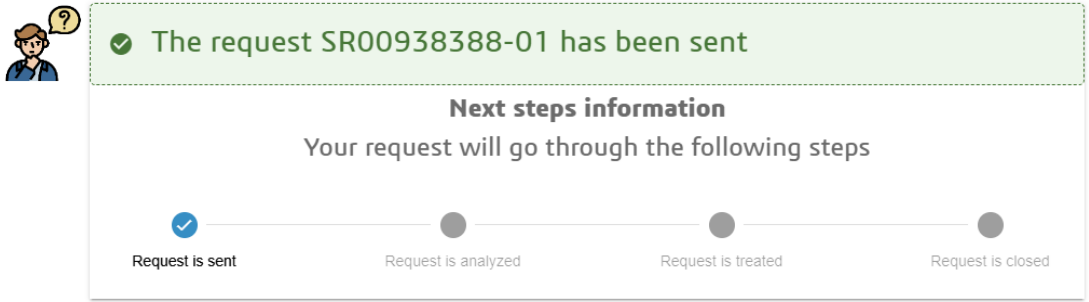
Il remplit le formulaire avec pour Abstract et Description :



© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

SCÉNARIO

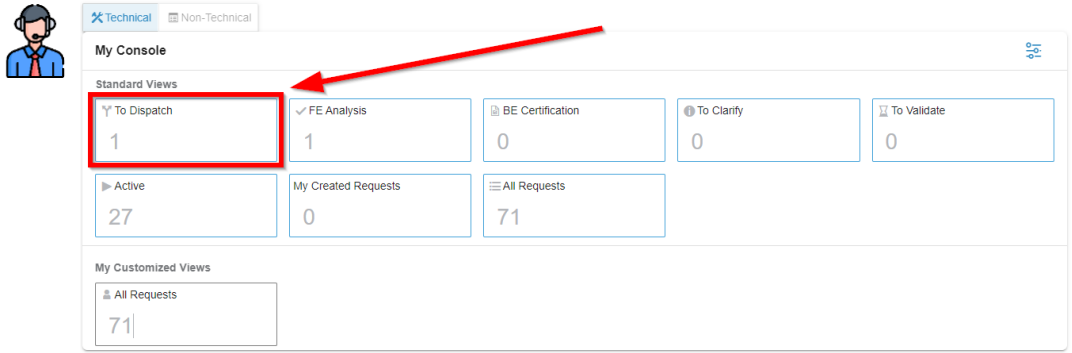
Bastien vérifie l'exactitude des renseignements qu'il a indiqué puis valide l'envoi de la requête :



© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

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).



© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

SCÉNARIO

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

Il peut :

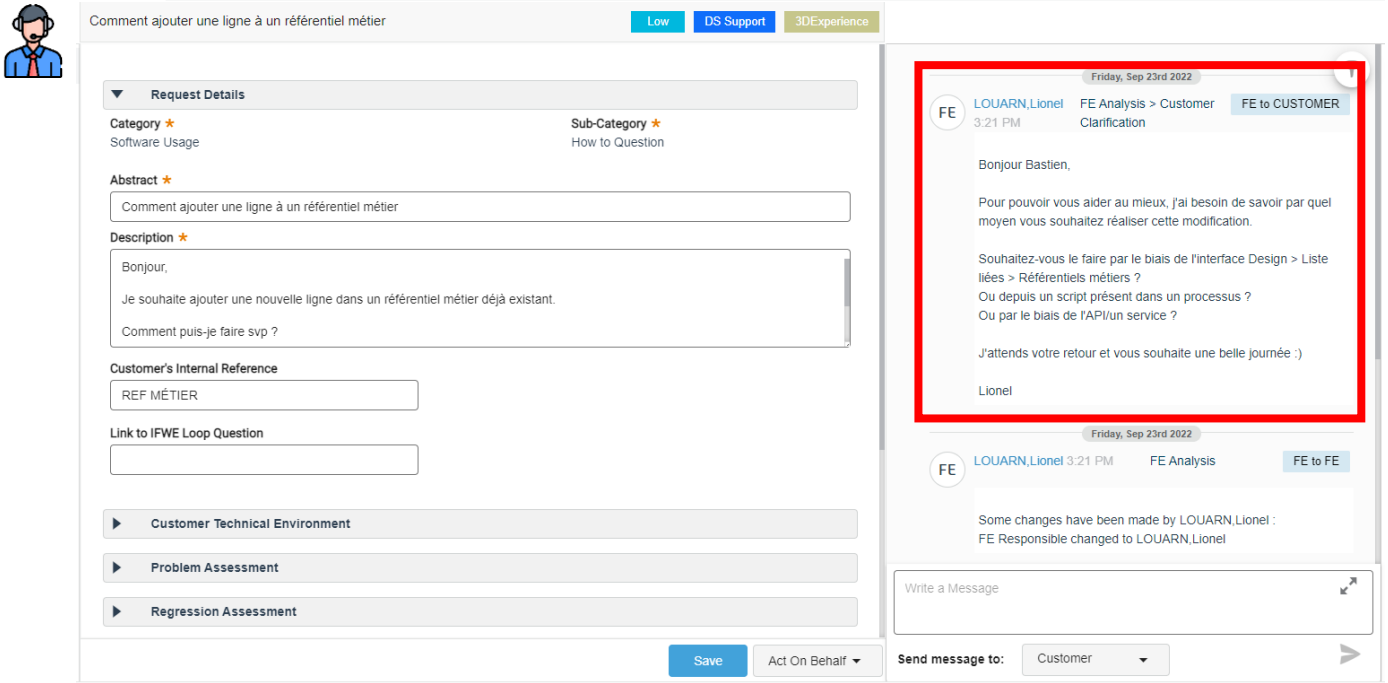
- **Consulter** les informations renseignées lors de l'ouverture du ticket et les modifier.
- Demander une **clarification** (des informations manquantes au bon traitement de la demande). [-> To Clarify chez Bastien]
- **Fermer ou proposer une fermeture** de ticket. [-> To Validate chez Bastien]
- **Envoyer 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.

© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

DASSAULT SYSTEMES

SCÉNARIO

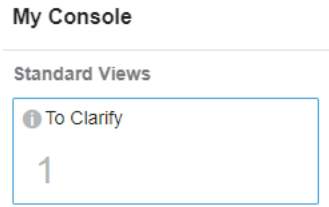
Hélas, Lionel ne sait pas si Bastien souhaite le faire manuellement, depuis un script ou depuis l'API.
Il décide de faire une demande de **clarification**.



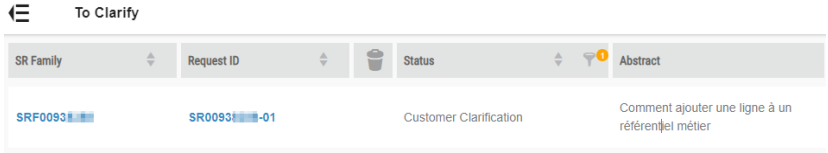
© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

SCÉNARIO

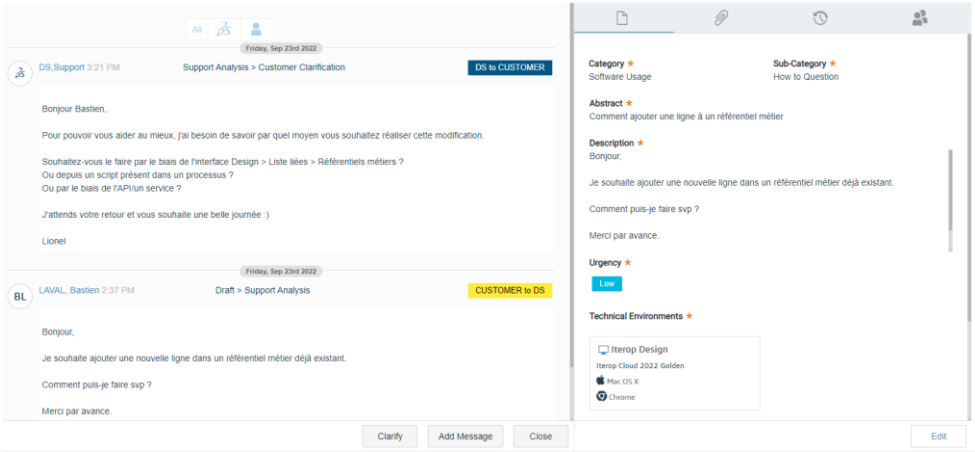
Bastien reçoit un email de notification, se reconnecte à la plateforme et voit qu'il a bien un ticket en attente d'une action de sa part dans la catégorie « **To Clarify** » :



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



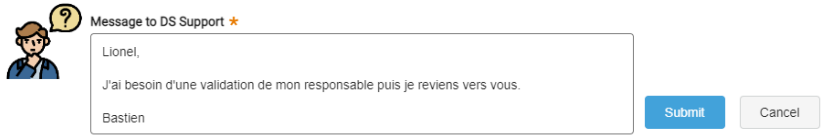
Il clique sur le Request ID et comprend que Lionel a besoin d'un renseignement pour pouvoir l'aider :



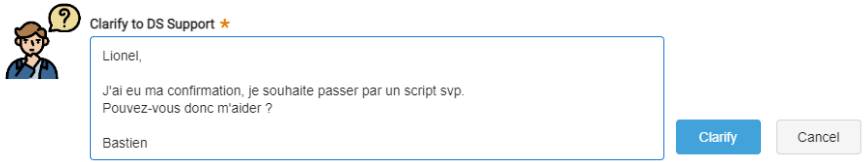
© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

SCÉNARIO

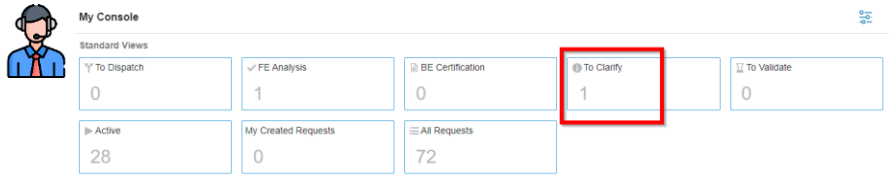
Bastien, souhaitant avoir la confirmation que c'est par le biais d'un script qu'il doit modifier son référentiel métier, clique sur « Add message » pour que le ticket reste « côté Utilisateur » car il ne peut pas encore répondre aux questions de Lionel.



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 précisons demandées :



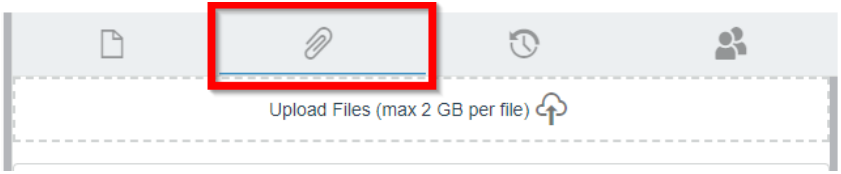
Lionel aperçoit qu'un ticket en attente de clarification vient de revenir à lui.
Il ouvre le ticket, vois la réponse apportée puis valide la réponse.



© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

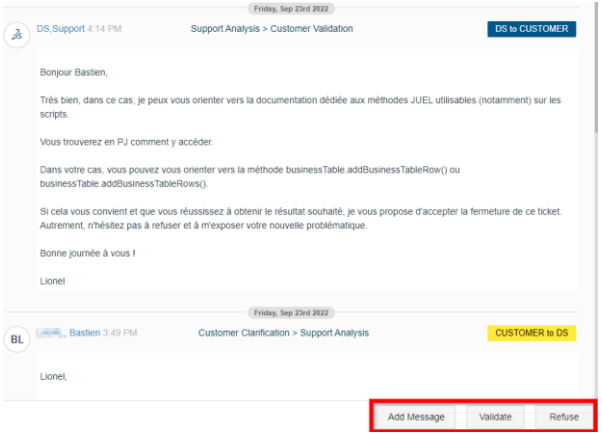
SCÉNARIO

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 :



© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

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).

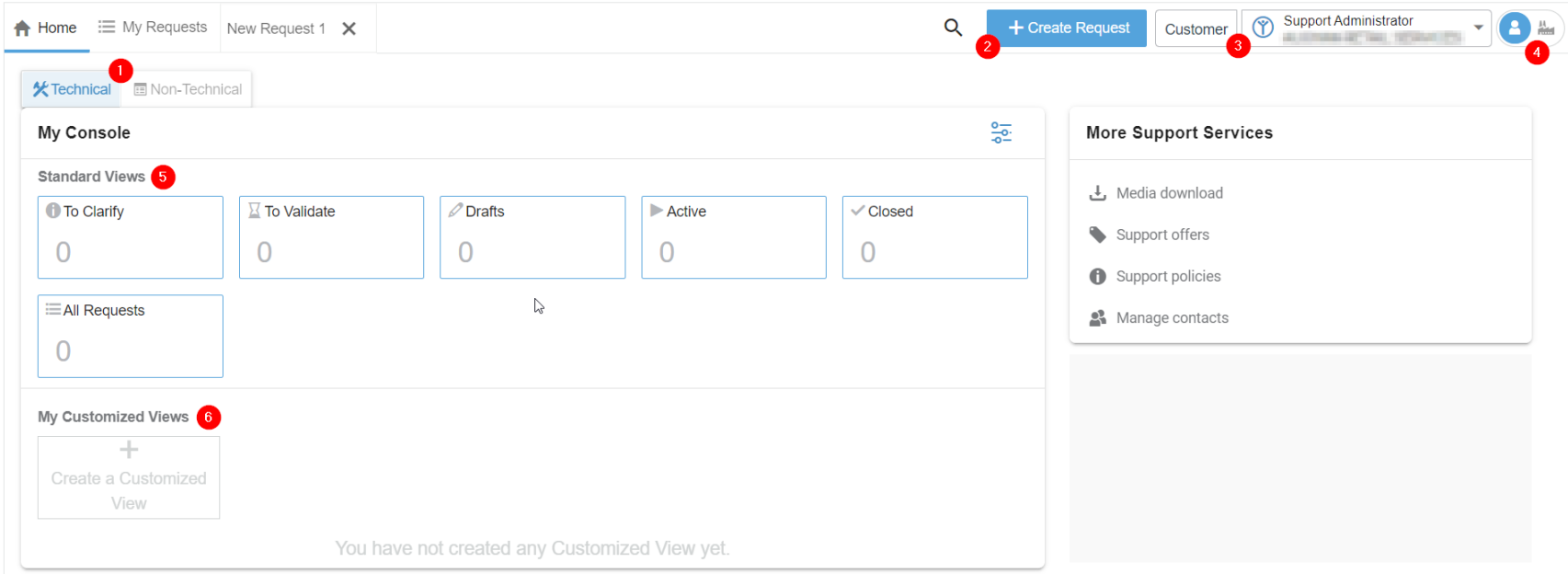
© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

PRÉSENTATION

Visualisation et explications des principales interfaces

LE MENU « TUILES »

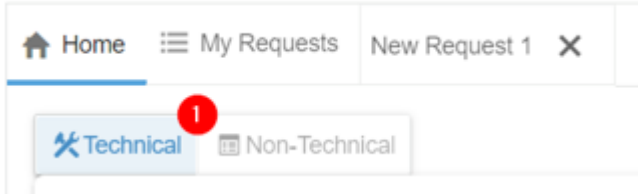


© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

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 Iterop directement.



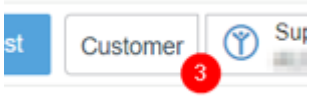
2 - Le bouton de création de ticket

Permet d'accéder au formulaire de création de nouveau ticket.
Voir la page « Créer un ticket » pour plus des précisions.

© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

LE MENU « TUILES »

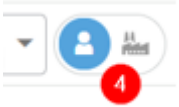
3 - Votre rôle sur le site pour lequel vous êtes connecté



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.

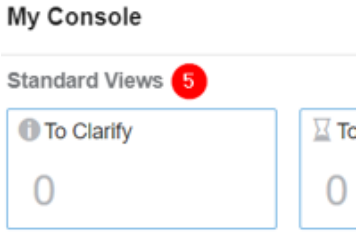
© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

LE MENU « TUILES »

5 - Les vues et catégories prédéfinies

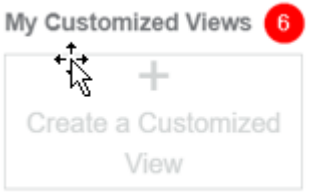
Permet d'accéder aux tickets qui se trouvent dans le statut sélectionné.

Voir les pages suivantes pour plus de précisions.



6 - Les vues personnalisées

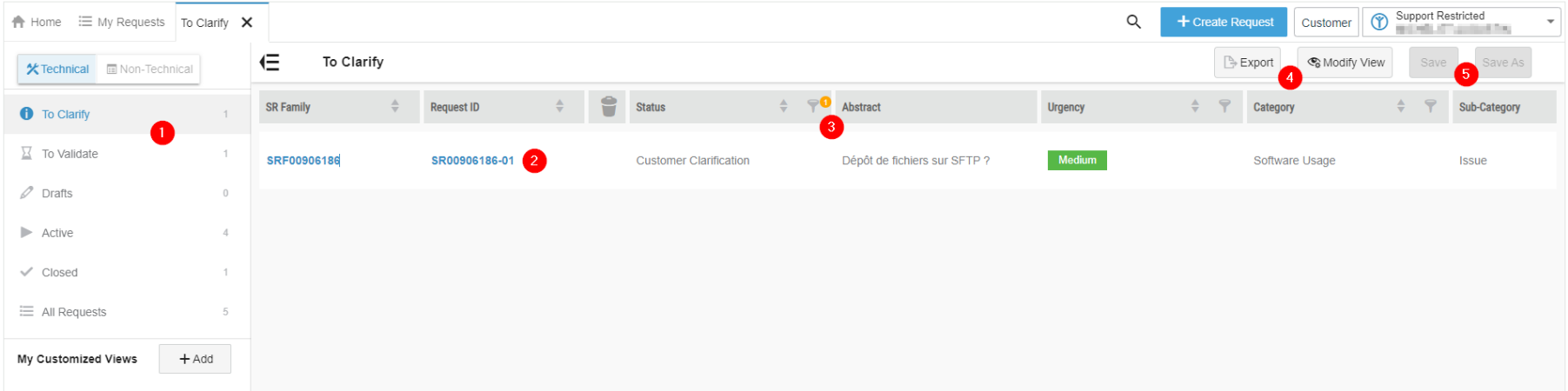
Permet de créer de nouveaux filtres afin de mieux mettre en évidences certains types de demandes.



© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

LE MENU « TABLEAU »

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



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.

© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

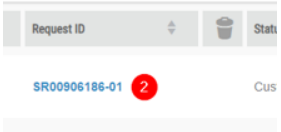
LE MENU « TABLEAU »

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.

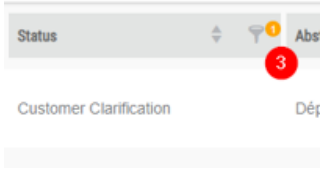


© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

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**.

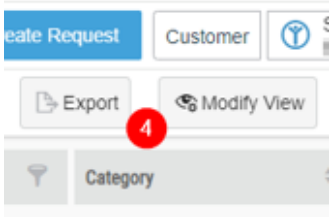
Dans vos filtres personnels vous pouvez par exemple filtrer vos colonnes « Urgency » et « Status » pour n'afficher que les demandes qui sont « Urgent » et « High » dans tout état autre que « Closed » et ainsi n'afficher que vos tickets ''importants'' et actifs.

© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

LE MENU « TABLEAU »

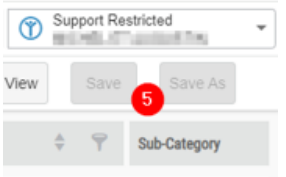
4 - Les boutons « Export » et « Modify View »

- Le bouton « **Export** » permet d'exporter un tableau Excel sous format .xslx 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



© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

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 boutton « 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'apparaitra 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.

© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

DASSAULT SYSTEMES

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:

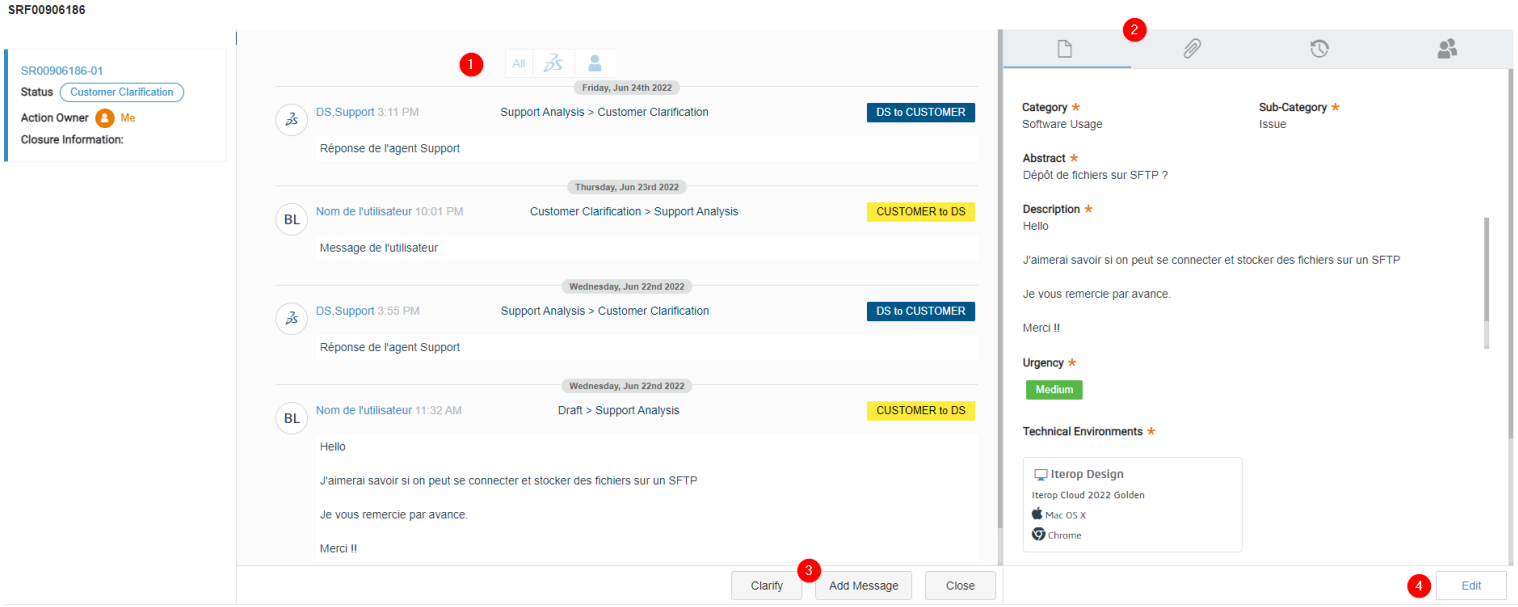
Tous les tickets créés, peu importe leur statut.

© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

DASSAULT SYSTEMES

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...

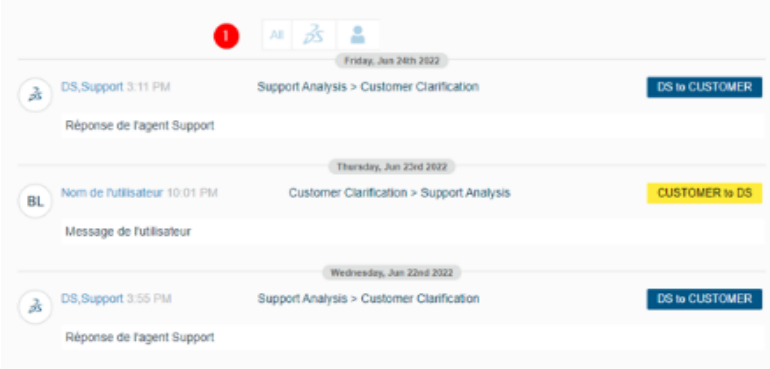


© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

LA VUE « TICKET »

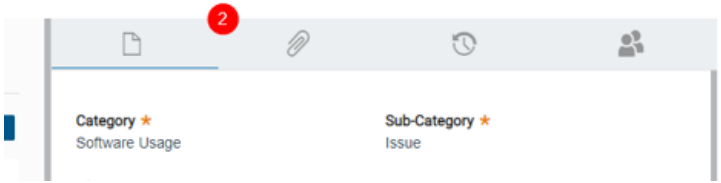
1 - L'espace messagerie

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.

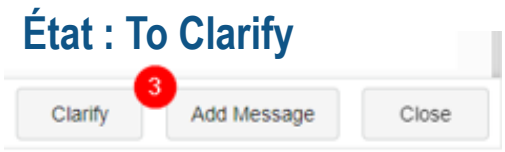


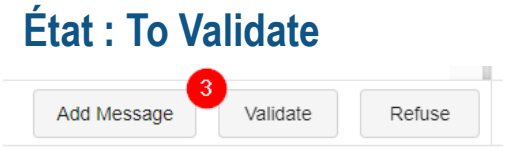
© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

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.



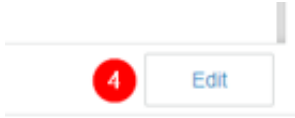


© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

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.



© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

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 où 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 ☺

© Dassault Systèmes | Confidential Information | 10/24/2022 | ref.: 3DS_Document_2021

DASSAULT SYSTEMES