

# Cisa Web Assistance Guide utilisateur

# Prérequis

## Navigateurs web compatibles :

- Microsoft Edge
- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Safari

Il est recommandé d'utiliser l'un de ces navigateurs web pour que l'application Cisa Web Assistance fonctionne correctement.

# Connexion au site

# Connexion au site

Le site est accessible à l'adresse suivante : <https://www.cisa-informatique.com/assistance>

Pour vous connecter, saisir votre adresse e-mail dans cette zone

Saisir votre mot de passe dans cette zone

The screenshot shows the login interface for Cisa Web Assistance. At the top, there is a header with the CISA logo on the left and the text 'Cisa Web Assistance' on the right. Below the header, the main content area is titled 'Connexion à l'assistance web Cisa' and includes a welcome message: 'Bienvenue sur le formulaire de connexion à l'assistance web de Cisa Informatique'. The form contains two input fields: 'Adresse e-mail \*' and 'Mot de passe'. A red error icon is visible next to the email field. Below the password field is a blue link labeled 'Mot de passe oublié'. A black button labeled 'Connexion' is positioned below the email field. In the bottom right corner of the page, the version number 'v12.4.12' is displayed. Four blue arrows are overlaid on the image: one points from the top-left text to the email field, another from the top-right text to the password field, a third from the bottom-left text to the 'Connexion' button, and a fourth from the bottom-right text to the 'Mot de passe oublié' link.

Une fois vos informations de connexion saisies vous pouvez vous connecter en cliquant sur le bouton « Connexion »

Si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez le réinitialiser en cliquant sur « Mot de passe oublié »

Une fois connecté, vous serez redirigé vers la page d'accueil du site :

Titre de la page actuelle

Menu permettant la gestion du profil utilisateur

Tous les tickets

MILLOT Joris

**Tickets**

- Tickets en cours
- Tous les tickets
- Tickets non lus
- Ouvrir un ticket

**Liens utiles**

- Télécharger Teamviewer

Faites glisser une colonne ICI pour grouper par celle-ci

Sauvegarder filtres Recherche...

Date	N° ticket	Titre	Priorité	Etat	Contrat	Société	Par
02/10/2019	29	Mise à jour tarifaire - Groupe	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
02/10/2019	27	Replication - Insertion/Modification	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
01/10/2019	24	Table libre - Copie	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
01/10/2019	23	MMC - Récupération mail	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
01/10/2019	19	Editoin des support - Tout sélectionner	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
30/09/2019	16	LXP 12.3 - Couleur zone pas en modifcat	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
30/09/2019	15	Tiers - Réplication	Mineur/Informatif	Soumis	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
27/09/2019	12	Faute d'orthographe	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	BOUSSIF Zouhaier
27/09/2019	11	Quelques remarques	Critique/Bloquant	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	LEMOINE Franck
27/09/2019	10	GED - Autorisation table classification	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques

Créer un filtre

Page 1 sur 2 (18 éléments) 1 sur 2

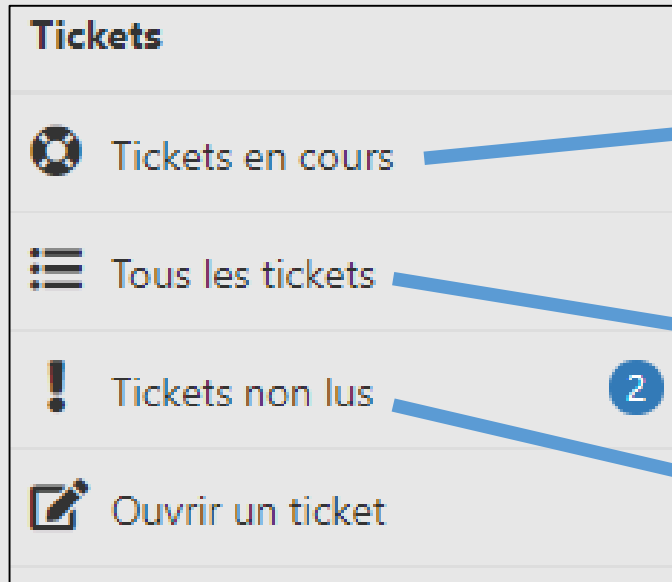
Menu de navigation du site

Grille des tickets saisis par les différents utilisateurs de ma société

# Liste de tickets

# Liste de tickets

Le menu de navigation du site met à disposition trois modes de visualisation de vos tickets :



- Liste des tickets en cours : liste des tickets qui n'ont pas encore été résolus.
- Liste de tous les tickets.
- Liste des tickets non lus : liste des tickets qui ont reçu une nouvelle réponse et n'ont pas encore été consultés par l'utilisateur. Le nombre de tickets non-lus apparaît à droite dans le menu.



# Liste de tickets

Voici à quoi ressemble une liste de tickets :

Faites glisser une colonne ICI pour grouper par celle-ci

Sauvegarder filtres Recherche...

Date	N° ticket	Titre	Priorité	Etat	Contrat	Société	Par
02/10/2019	29	Mise à jour tarifaire - Groupe	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
02/10/2019	27	Replication - Insertion/Modification	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
01/10/2019	24	Table libre - Copie	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
01/10/2019	23	MMC - Récupération mail	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
01/10/2019	19	Editoin des support - Tout sélectionner	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
30/09/2019	16	LXP 12.3 - Couleur zone pas en modificat	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
30/09/2019	15	Tiers - Réplication	Mineur/Informatif	Soumis	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
27/09/2019	12	Faute d'orthographe	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	BOUSSIF Zouhaier
27/09/2019	11	Quelques remarques	Critique/Bloquant	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	LEMOINE Franck
27/09/2019	10	GED - Autorisation table classification	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques

Créer un filtre

10 Page 1 sur 2 (18 éléments) 1 sur 2

Champ de recherche sur toutes les colonnes

Bouton permettant d'exporter la grille au format Excel

Bouton permettant de sauvegarder les filtres saisis

# Liste de tickets

Voici à quoi ressemble une liste de ticket :

Faites glisser une colonne ICI pour grouper par celle-ci

Sauvegarder filtres Recherche...

Date	N° ticket	Titre	Priorité	Etat	Contrat	Société	
02/10/2019	29	Mise à jour tarifaire - Groupe	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
02/10/2019	27	Replication - Insertion/Modification	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
01/10/2019	24	Table libre - Copie	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
01/10/2019	23	MMC - Récupération mail	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
01/10/2019	19	Editoin des support - Tout sélectionner	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
30/09/2019	16	LXP 12.3 - Couleur zone pas en modificat	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
30/09/2019	15	Tiers - Réplication	Mineur/Informatif	Soumis	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
27/09/2019	12	Faute d'orthographe	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	BOUSSIF Zouhale
27/09/2019	11	Quelques remarques	Critique/Bloquant	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	LEMOINE Franck
27/09/2019	10	GED - Autorisation table classification	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques

Créer un filtre

10

Page 1 sur 2 (18 éléments) 1 sur 2

Libellé de la colonne

Cliquer sur l'entonnoir permet d'afficher une liste de valeurs que l'on peut filtrer

Zone de saisie permettant de filtrer la liste

Cliquer sur la loupe permet de choisir un mode de filtrage parmi ceux-ci :

- Contient
- Ne contient pas
- Commence par
- Termine par
- Egale
- Différent de
- Réinitialiser

# Liste de tickets

Voici à quoi ressemble une liste de ticket :

Une info-bulle apparaît au survol du ?  
Celle-ci contient un rappel du premier message envoyé sur ce ticket

Rappel des filtres en place sur la grille  
avec la possibilité de les désactiver

Bouton permettant de supprimer  
les filtres en place

Menu permettant de naviguer entre les  
différentes pages de la grille

Liste déroulante permettant de  
sélectionner le nombre de lignes  
affiché par page

Faites glisser une colonne ICI pour grouper par celle-ci

Sauvegarder filtres Recherche...

Date	N° ticket	Titre	Priorité	Etat	Contrat	Société	Par
27/09/2019	11	Quelques remarques	Critique/Bloquant	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	LEMOINE Franck
26/09/2019	2	activité	Critique/Bloquant	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	BURET Fabien

[Priorité] Est égal à 'Critique/Bloquant'

10

Page 1 sur 1 (2 éléments) < 1 sur 1 >

Supprimer

# Liste de tickets

Cliquer sur une ligne de la grille affichera alors le détail du ticket correspondant.

Faites glisser une colonne ICI pour grouper par celle-ci

Sauvegarder filtres Recherche...

Date	N° ticket	Titre	Priorité	Etat	Contrat	Société	Par
02/10/2019	29	Mise à jour tarifaire - Groupe	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
02/10/2019	27	Replication - Insertion/Modification	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
01/10/2019	24	Table libre - Copie	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
01/10/2019	23	MMC - Récupération mail	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
01/10/2019	19	Editoin des support - Tout sélectionner	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
30/09/2019	16	LXP 12.3 - Couleur zone pas en modificat	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
30/09/2019	15	Tiers - Réplication	Mineur/Informatif	Soumis	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
27/09/2019	12	Faute d'orthographe	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	BOUSSIF Zouhaier
27/09/2019	11	Quelques remarques	Critique/Bloquant	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	LEMOINE Franck
27/09/2019	10	GED - Autorisation table classification	Mineur/Informatif	Traité	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques

Créer un filtre

10 Page 1 sur 2 (18 éléments) 1 sur 2

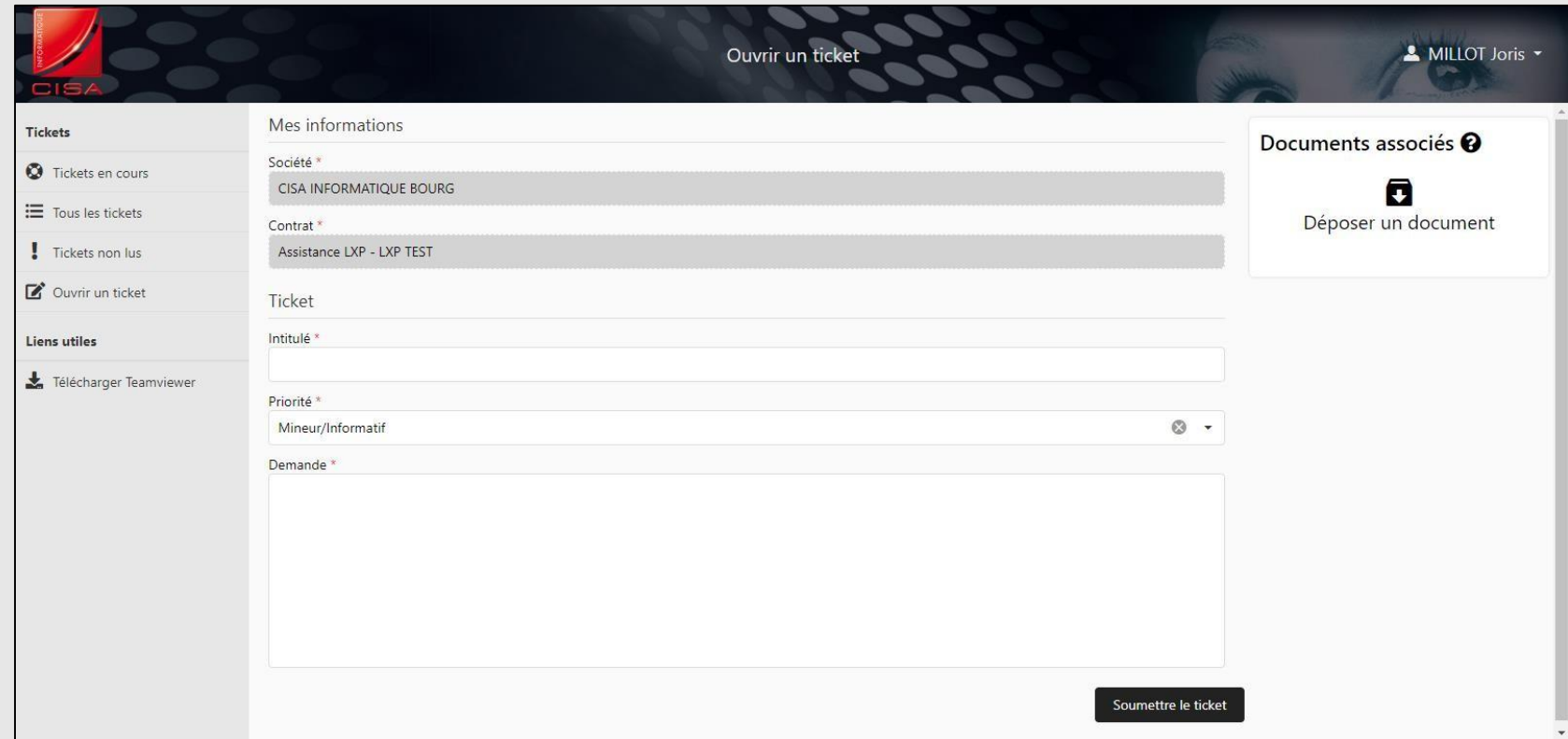
# Saisie de ticket

# Saisie de ticket

La saisie de ticket est accessible via l'élément de menu « Ouvrir un ticket »

**Tickets**

- Tickets en cours
- Tous les tickets
- Tickets non lus 2
- Ouvrir un ticket** ←



Ouvrir un ticket

MILLOT Joris

**Tickets**

- Tickets en cours
- Tous les tickets
- Tickets non lus
- Ouvrir un ticket

**Liens utiles**

- Télécharger Teamviewer

Mes informations

Société \*  
CISA INFORMATIQUE BOURG

Contrat \*  
Assistance LXP - LXP TEST

**Ticket**

Intitulé \*

Priorité \*  
Mineur/Informatif

Demande \*

Soumettre le ticket

**Documents associés ?**

Déposer un document

# Saisie de ticket

L'entête de votre ticket est composé de deux champs :

Votre société, celle pour laquelle vous saisissez un ticket

Votre contrat d'assistance, celui correspondant à votre demande



Mes informations

Société \*  
CISA INFORMATIQUE BOURG

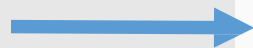
Contrat \*  
Assistance LXP - LXP TEST

Le champ société est déjà pré-rempli dans le cas où vous ne seriez affecté qu'à une seule société. Idem pour le champ contrat, si vous ne possédez qu'un seul contrat d'assistance chez Cisa, il sera automatiquement renseigné. Ces champs sont **obligatoires**.

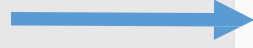
# Saisie de ticket

Le corps du ticket est composé de trois champs :

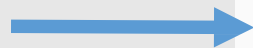
Intitulé de votre ticket



Niveau de priorité de  
votre ticket



Description de votre  
demande



Ticket

Intitulé \*

Priorité \*

Mineur/Informatif  ▼

Demande \*

Une fois votre saisie terminée, cliquer sur le bouton « Soumettre le ticket » afin de valider votre demande. **Attention**, une fois la saisie validée, il n'est plus possible de la modifier.



# Saisie de ticket

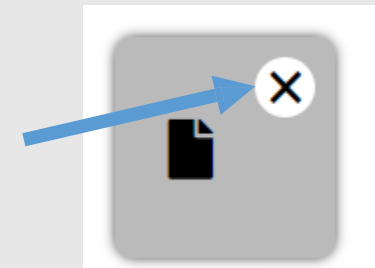
Il est également possible d'ajouter des documents à votre saisie. Pour cela plusieurs possibilités :

- Glisser puis déposer directement votre document dans la fenêtre de saisie.
- Coller votre document dans la fenêtre de saisie grâce au raccourci clavier (Ctrl + V).
- Cliquer sur la zone « Déposer un document », puis sélectionner le ou les documents à ajouter.



**Attention ! La taille maximale de fichier autorisée est de 2 Mo.**

Une fois votre document ajouté il est possible de le supprimer en cliquant sur la croix.



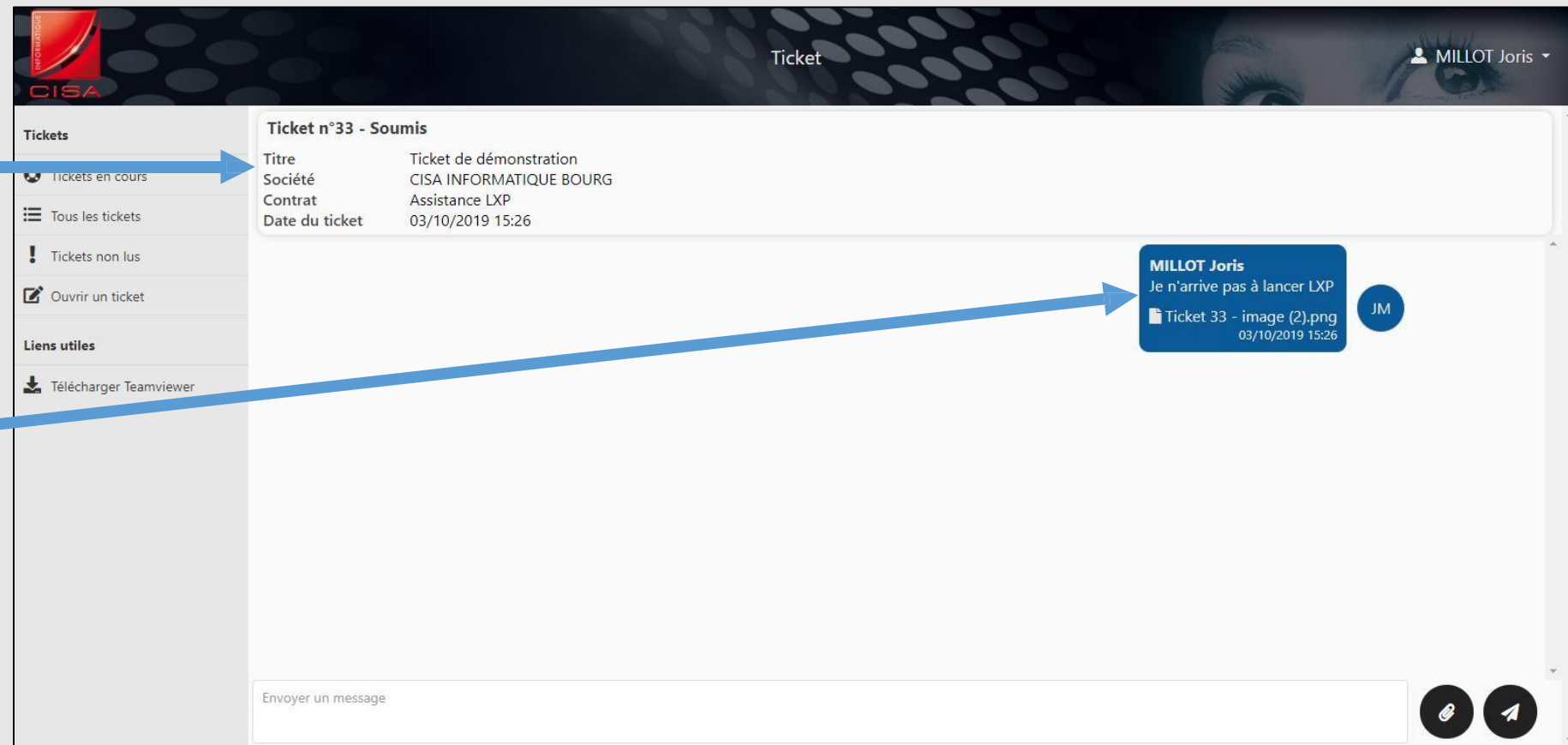
# Visualisation de mon ticket

# Visualisation de mon ticket

Une fois votre ticket créé, le détail du ticket s'ouvre :

Entête de votre ticket reprenant les informations générales

Le message saisit lors de la création du ticket accompagné d'une pièce jointe. Un clic sur la pièce jointe lancera son téléchargement.



The screenshot displays the 'Ticket' detail page in the CISA web assistance system. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Tickets en cours', 'Tous les tickets', and 'Ouvrir un ticket'. The main content area shows the details for 'Ticket n°33 - Soumis', including the title 'Ticket de démonstration', the company 'CISA INFORMATIQUE BOURG', the contract 'Assistance LXP', and the creation date '03/10/2019 15:26'. A message from 'MILLOT Joris' is visible, stating 'Je n'arrive pas à lancer LXP' and containing an attachment 'Ticket 33 - image (2).png'. A text input field at the bottom is labeled 'Envoyer un message'.

Ticket n°33 - Soumis	
Titre	Ticket de démonstration
Société	CISA INFORMATIQUE BOURG
Contrat	Assistance LXP
Date du ticket	03/10/2019 15:26

**MILLOT Joris**  
Je n'arrive pas à lancer LXP  
Ticket 33 - image (2).png  
03/10/2019 15:26

Envoyer un message

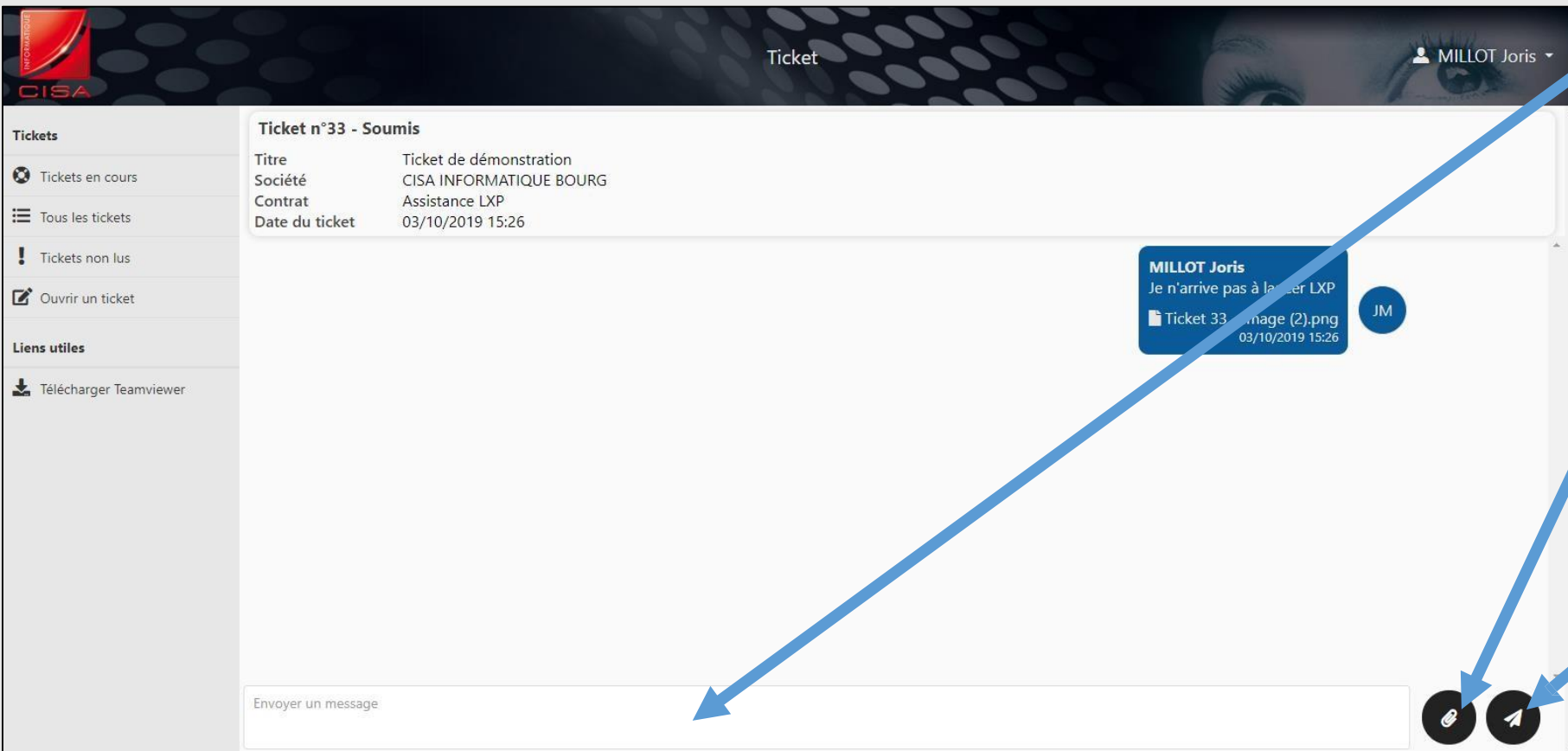
# Visualisation de mon ticket

Il est possible de renvoyer un autre message grâce au champ de saisie en bas de l'écran

Saisir votre message ici

Vous pouvez ajouter des documents à votre message comme précédemment en glissant déposant les fichiers dans la fenêtre de saisie ou bien en cliquant sur ce bouton-ci

Cliquer ici pour envoyer votre message



The screenshot shows the CISA web assistance interface. At the top, there is a header with the CISA logo and the word 'Ticket'. Below the header, there is a sidebar on the left with navigation options like 'Tickets en cours', 'Tous les tickets', 'Tickets non lus', and 'Ouvrir un ticket'. The main content area displays ticket details for 'Ticket n°33 - Soumis', including the title 'Ticket de démonstration', the company 'CISA INFORMATIQUE BOURG', the contract 'Assistance LXP', and the date '03/10/2019 15:26'. A message from 'MILLOT Joris' is visible, stating 'Je n'arrive pas à lancer LXP' and including an attachment 'Ticket 33 image (2).png'. At the bottom of the interface, there is a text input field labeled 'Envoyer un message' and two circular buttons: one with a paperclip icon for attachments and one with a paper plane icon for sending the message.

# Visualisation de mon ticket

Une fois votre ticket traité, la réponse de notre service client apparaît à gauche dans le fil de discussion.

Si besoin, il est possible de rouvrir le ticket en cliquant sur ce bouton. Une nouvelle fenêtre de saisie s'ouvrira alors afin de vous permettre de spécifier le motif de la réouverture du ticket.



The screenshot displays the CISA web assistance interface. On the left, a sidebar contains navigation options: 'Tickets', 'Tickets en cours', 'Tous les tickets', 'Tickets non lus', 'Ouvrir un ticket', and 'Liens utiles' with a link to 'Télécharger Teamviewer'. The main content area shows details for 'Ticket n°33 - Traité', including the title 'Ticket de démonstration', company 'CISA INFORMATIQUE BOURG', and date '03/10/2019 15:26'. A conversation thread follows, with a response from 'CHOPIN Clément' at 15:33 stating 'Entrer votre mot de passe de nouveau et ré-essayer de vous connecter'. A 'Ré-ouverture du ticket' button with a lock icon is visible in the top right corner of the ticket details section.

Notre réponse

# Demande de compte utilisateur

# Demande de compte utilisateur

Dans le cadre de votre contrat d'assistance chez Cisa Informatique un compte d'assistance vous a été fourni. Il est ensuite possible de faire une demande de création de compte pour les autres utilisateurs de votre société.

Ouvrir le menu de navigation en cliquant sur votre nom.

The screenshot shows the Cisa Web Assistance interface. At the top right, the user's name 'MILLOT Joris' is displayed. A dropdown menu is open, showing options: 'Mon profil', '+ Demande de compte' (highlighted with a red box), and 'Déconnexion'. Below the menu, a table of tickets is visible. The table has columns for Date, N° ticket, Titre, Priorité, Etat, Contrat, Société, and Par. The first row shows a ticket with priority 'Critique/Bloquant' and status 'En attente client'. The second row shows a ticket with priority 'Mineur/Informatif' and status 'En cours'. The third row shows a ticket with priority 'Mineur/Informatif' and status 'Soumis'.

Date	N° ticket	Titre	Priorité	Etat	Contrat	Société	Par
03/10/2019	31	Import Requête XML	Critique/Bloquant	En attente client	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
03/10/2019	30	CNB - Colisage et édition support	Mineur/Informatif	En cours	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques
30/09/2019	15	Tiers - Réplication	Mineur/Informatif	Soumis	Assistance LXP	CISA INFORMATIQUE BOURG	MARTIN Jean Jacques

Cliquer sur « Demande de compte » pour faire apparaître le formulaire.

# Demande de compte utilisateur

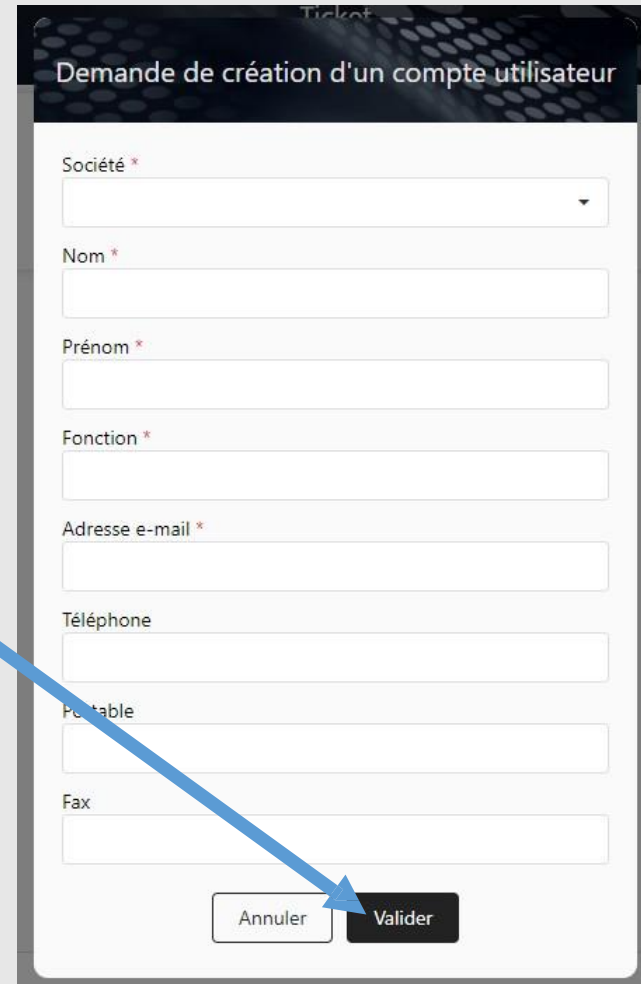
Le formulaire de demande de compte vous demandera alors de saisir les informations relatives à l'utilisateur concerné.

Les champs marqués d'un astérisque rouge sont **obligatoires**.

Une fois les informations renseignées, cliquer sur le bouton « Valider » pour lancer la demande de création de compte.

Une fois la demande créée, un mail de confirmation vous sera envoyé. L'utilisateur concerné recevra également un mail afin de le notifier.

Une fois la demande de création de compte validée, l'utilisateur recevra par mail son identifiant ainsi qu'un lien lui permettant de définir son mot de passe.



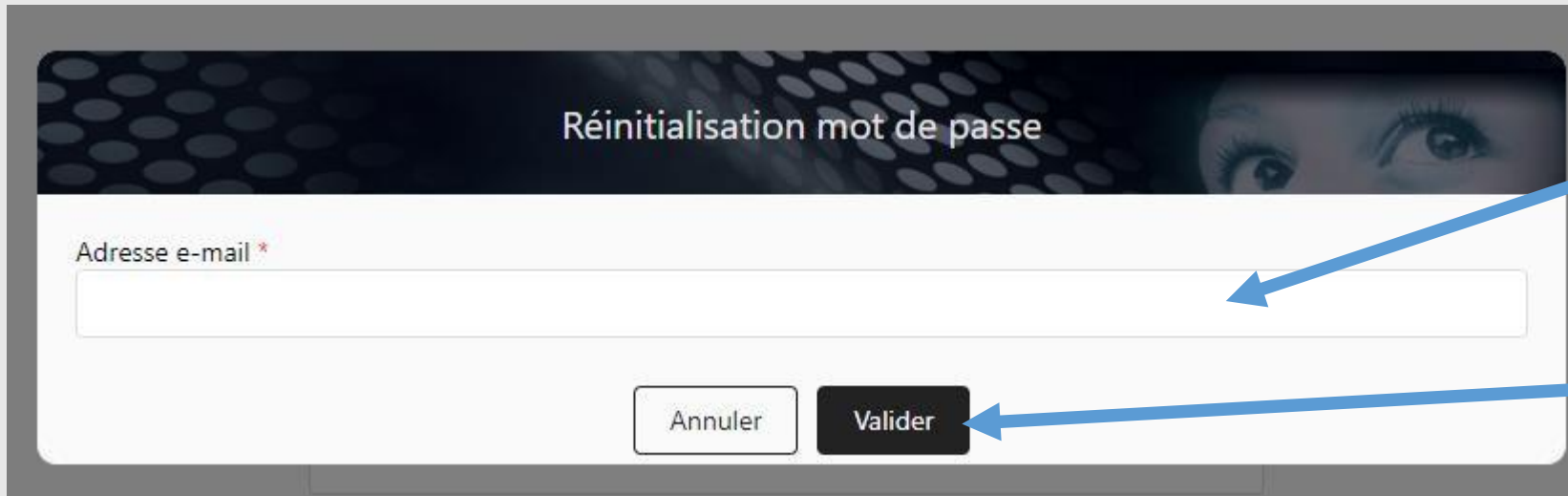
The screenshot shows a web form titled "Demande de création d'un compte utilisateur". The form contains several input fields, each with a red asterisk indicating it is mandatory: "Société", "Nom", "Prénom", "Fonction", and "Adresse e-mail". There are also optional fields for "Téléphone", "Portable", and "Fax". At the bottom of the form, there are two buttons: "Annuler" and "Valider". A blue arrow points from the text in the first block to the "Valider" button.



# Récupération de mot de passe

# Récupération de mot de passe

Si vous avez oublié votre mot de passe, ce formulaire vous permettra de le réinitialiser.



Réinitialisation mot de passe

Adresse e-mail \*

Annuler Valider

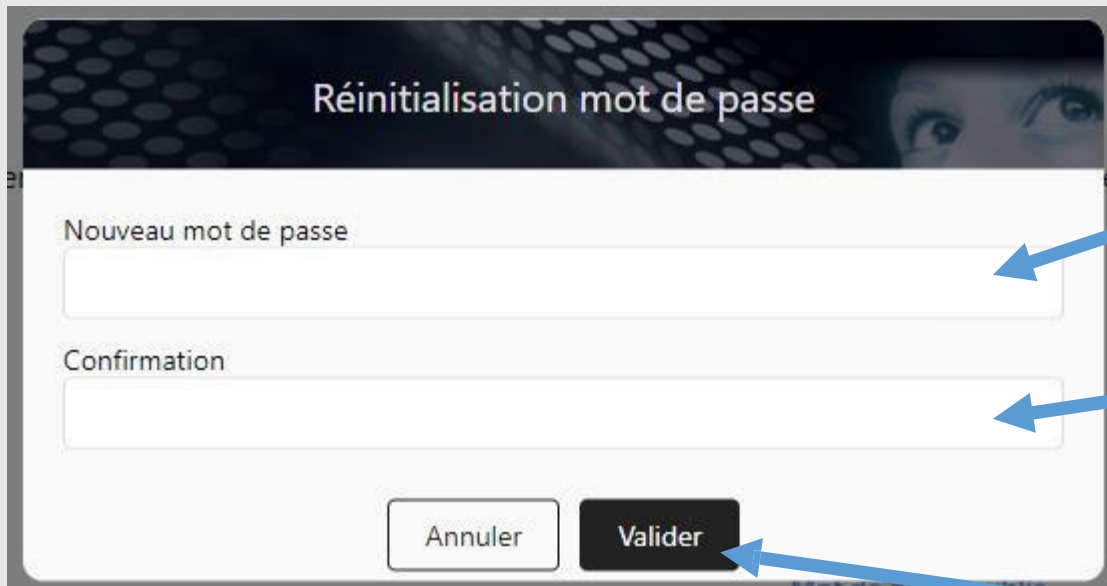
Saisir votre adresse mail ici

Cliquer sur valider pour lancer la procédure de réinitialisation

Un email contenant un lien permettant la réinitialisation de votre mot de passe vous sera envoyé.

# Récupération de mot de passe

En cliquant sur le lien reçu par mail, vous serez redirigé vers cette page du site vous demandant de saisir un nouveau mot de passe.



Réinitialisation mot de passe

Nouveau mot de passe

Confirmation

Annuler Valider

Saisir votre nouveau mot de passe ici

Confirmer votre nouveau mot de passe ici

Confirmer votre changement de mot de passe en cliquant sur Valider