

1. DESCRIPTION

myCIAG est l'application full web développée par nos équipes pour vos équipes. L'objectif est que vous puissiez gérer l'envoi et le suivi de vos demandes/incidents (tickets). Vous pouvez créer votre ticket à partir d'un poste équipé d'un simple navigateur (Chrome, Internet Explorer). Les différentes fonctions vous permettront de suivre ce ticket, de sa création jusqu'à sa résolution (clôture), en passant par un statut de type En cours. C'est un véritable outil collaboratif qui permettra à nos équipes respectives de bénéficier d'un meilleur suivi et d'une traçabilité accrue. Vous bénéficierez également d'une base de connaissances qui vous donnera accès à une Zone de recherche balayant tous vos critères saisis (mots) et ce sur l'ensemble de vos tickets.

2. CONNEXION

Note importante : chaque collaborateur identifié dans myCIAG, peut consulter et mettre à jour **UNIQUEMENT** ses tickets. Si vous souhaitez qu'un ticket soit consultable/modifiable par plusieurs collaborateurs(trices), nous préconisons la création d'une adresse mail générique de type 'service' comme par exemple : comptabilité@client.fr.

Accès à l'application ⇒ <https://data.ciag.fr/helpdesk/login>

Ou bien encore via le site www.ciag.fr, rubrique



en bas de la page d'accueil, puis

Assistance

Accéder à l'Assistance en ligne
myCIAG

Pour la 1^{ère} connexion, vous devez cliquer sur 'Mot de passe oublié' :

[Mot de passe oublié?](#)

puis saisir dans le champ votre email.

A screenshot of the myCIAG password reset form. It features a dark blue header with the "myCIAG" logo. Below the header is a light-colored form area. At the top of the form is the label "Email" followed by a large, empty text input field. At the bottom of the form, there is a dark blue button with the text "Envoyer le mail de changement de mot de passe" and a blue link labeled "Retour" to its right.

Cliquer ensuite sur 'Envoyer le mail de changement de mot de passe'. Vous recevrez alors un mail vous permettant de saisir votre mot de passe.

3. UTILISATION

3.1. Ecran d'ouverture

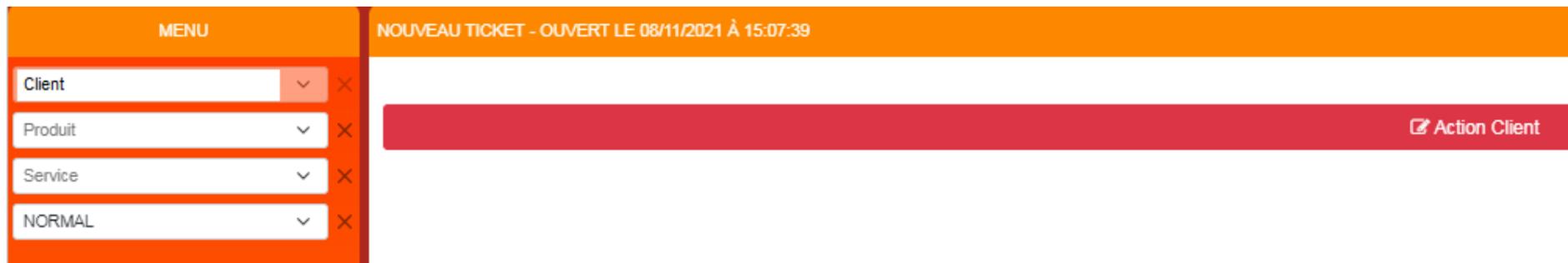
Par défaut, tous vos tickets non clôturés sont affichés :

The screenshot displays the 'myCIAG' interface. On the left, a sidebar titled 'CRITÈRES DE RECHERCHE' (Search Criteria) contains several search filters: 'Numéro de ticket' (Ticket number), 'Client', 'Produit' (Product), another 'Client', 'Contenant...' (Containing...), a status filter with radio buttons for 'Tous' (All), 'Aucun' (None), 'Nouveau' (New), 'En cours' (In progress), 'Client' (selected), and 'Cloture' (Closure), and 'Priorité' (Priority). Below these are 'Debut' (Start) and 'Fin' (End) date pickers, each with a 'Clear' button. At the bottom of the sidebar are buttons for 'Recherche' (Search), 'Nouveau' (New), 'Clear', 'Sauvegarder les critères' (Save criteria), and 'Oublier les critères' (Forget criteria). The main area on the right is titled 'TICKETS' and is currently empty.

3.2. Création d'un nouveau ticket

Créez un nouveau ticket →

 Nouveau



MENU

NOUVEAU TICKET - OUVERT LE 08/11/2021 À 15:07:39

Client

Produit

Service

NORMAL

Action Client

Produit : sélectionnez votre produit dans la liste déroulante

Service : service auquel vous envoyiez vos demandes précédemment

Priorité : choisissez le degré de priorité de votre demande dans la liste déroulante :

-  **Normal** Statut par défaut à l'ouverture du ticket
-  **Faible** Ticket ouvert pour mémoire (par exemple en prévision d'une intervention à moyen ou long terme)
-  **Bloquant** **A utiliser en cas d'urgence, si et uniquement si vous ne pouvez plus utiliser votre produit**

Saisissez votre demande →

Action Client

NOUVEAU TICKET - OUVERT LE 08/11/2021 À 15:20:02

Objet du ticket

Demande faite par: CAST01-85 - SUPPORT CASTEL MO2

B *i* U **A:**

Veuillez décrire le motif de votre demande

Powered by Froala

Nouveau Email

Nouvelle(s) pièce(s) jointe(s) ... Aucun fichier choisi

- ↳ Saisissez l'objet et le détail de votre demande
- ↳ Ajoutez des pièces jointes si nécessaire
- ↳ Enregistrez votre demande.

A chaque action/réponse de notre équipe, un mail vous est adressé automatiquement pour vous avertir, avec le lien direct sur le Ticket.

3.3. Les critères de sélection :

De retour sur l'écran d'accueil, triez vos tickets en fonction des critères :

CRITÈRES DE RECHERCHE

Numéro de ticket ✕ → Saisissez le numéro d'un ticket existant pour un accès rapide

Client ✕ → Sélectionnez le produit recherché dans la liste déroulante

Produit ▼ → Sélectionnez le produit recherché dans la liste déroulante

Client ✕

Contenant... ✕ → **Base de connaissances pour vos tickets : saisissez le(s) mot(s) recherchés, séparés par une virgule**

Tous Aucun
 Nouveau En cours
 Client Clôture

Statut du ticket (*)
Tous : coche automatiquement tous les statuts
Aucun : décoche automatiquement tous les statuts

Priorité ▼ → Sélectionnez la priorité dans la liste déroulante

Début Fin → Recherchez les tickets actifs entre une tranche de dates
 Effacez les dates Début / Fin

→ Validez vos critères de recherche pour afficher les tickets correspondants

→ Créez un nouveau ticket

→ Effacez tous les critères

→ Conservez les derniers critères sélectionnés

→ Effacez les derniers critères sélectionnés pour revenir à l'écran par défaut

(*) Statut :

- 🔍 *Nouveau* Votre nouveau ticket n'a pas encore été pris en charge par Ciag
- 🔍 *En cours* Votre ticket est en cours de traitement par Ciag
- 🔍 *Client* Votre ticket a été traité par Ciag, qui attend une réponse ou une validation de votre part
- 🔍 *Clôture* Votre ticket est clôturé (vous avez la possibilité de le réouvrir si nécessaire)