



Manuel utilisateur
ISD Supportportal

Sommaire

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | ISD Supportportal | 2 |
| 1.1 | Connexion / Accès | 2 |
| 1.2 | Page principale du portail d'assistance..... | 3 |
| 1.3 | Créer une nouvelle requête..... | 3 |
| 1.3.1 | Champs | 5 |
| 1.3.2 | Fichiers joints..... | 5 |
| 1.3.3 | E-Mails | 6 |
| 1.4 | Aperçu des requêtes..... | 6 |
| 1.4.1 | Filtrer | 6 |
| 1.4.2 | Compte client..... | 7 |
| 1.4.3 | Rechercher..... | 8 |
| 1.4.4 | Trier | 8 |
| 1.4.5 | Types de requête | 9 |
| 1.4.6 | Statut | 10 |
| 1.5 | Consulter et modifier une requête | 11 |
| 1.5.1 | Accès..... | 11 |
| 1.5.2 | Consulter et modifier..... | 12 |
| 1.5.3 | Répondre par e-mail | 13 |

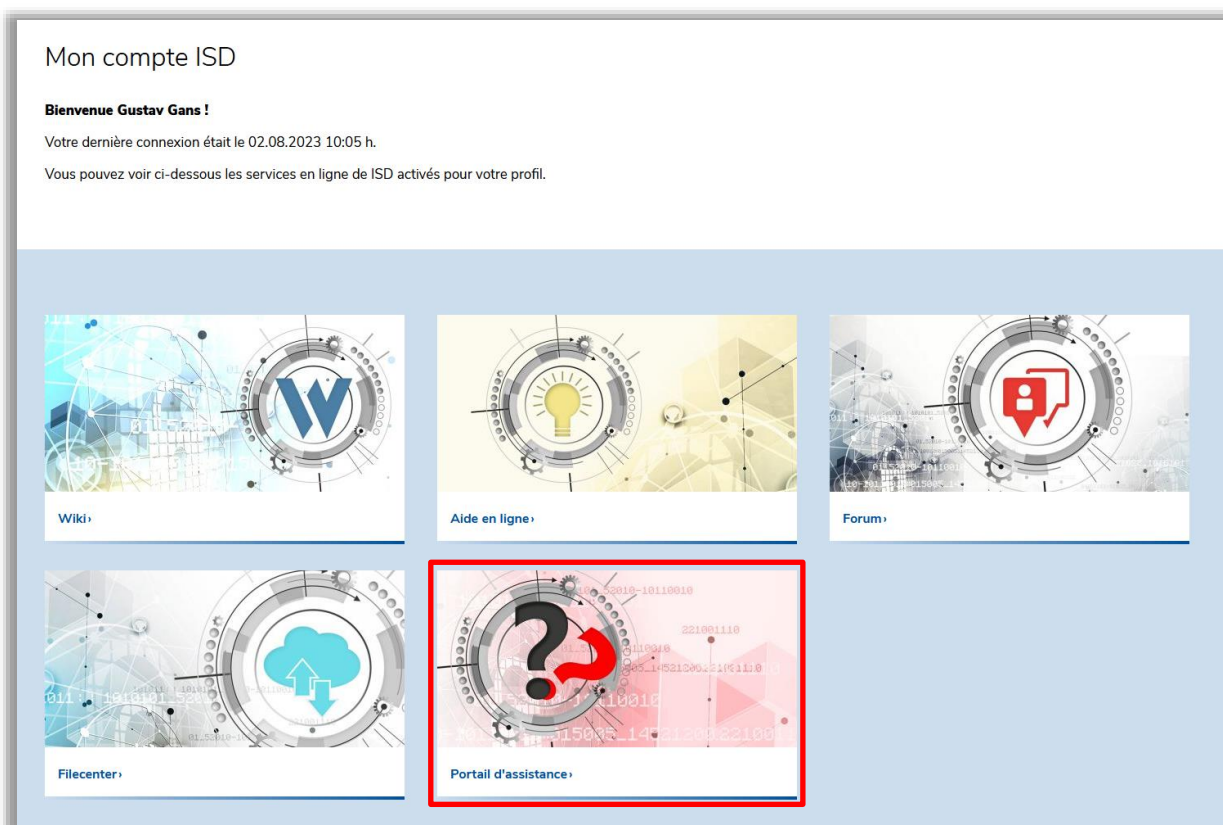
1 ISD Supportportal

Le portail d'assistance ISD fait partie intégrante du site Internet ISD et sera utilisé pour envoyer des requêtes à notre service d'assistance ainsi que pour consulter et modifier les requêtes déposées.

1.1 Connexion / Accès

Pour accéder à notre portail d'assistance, vous devez au préalable être connecté(e) à votre compte ISD ou à votre compte client ISD du site d'ISD. En vous connectant, vous accédez à la page [Mon compte ISD](#).

À partir de cette page, cliquez sur l'icône correspondante pour accéder au portail d'assistance :



Vous pouvez également accéder au portail d'assistance directement par l'adresse URL <https://www.isdgroup.com/fr/my-isd/supportportal/>. Si vous n'êtes pas encore connecté(e) au site Internet ISD, vous serez invité(e) à le faire après avoir entré l'adresse URL.

i Si vous possédez plusieurs comptes (par ex. un compte ISD et un compte client), veuillez-vous assurer que vous êtes connecté(e) sur les différentes pages ISD (site Internet, Wiki, Aide, Forum) avec **un seul et même compte** dans votre navigateur. Si vous utilisez simultanément différents comptes dans plusieurs onglets du navigateur, il est possible que l'un des comptes du portail ne donne pas accès aux requêtes.

1.2 Page principale du portail d'assistance


Après avoir ouvert le lien du portail d'assistance, vous êtes redirigé(e) sur la page principale de celui-ci.


À l'aide des boutons dans la partie supérieure de la page, vous pouvez créer une nouvelle requête ; la partie inférieure de la page vous donne un aperçu des requêtes.

Portail d'assistance ISD

Utilisez notre portail d'assistance pour envoyer des demandes de renseignements à notre service d'assistance et pour consulter vos précédentes demandes.
Par ailleurs, vous recevrez automatiquement des informations par e-mail dès que le statut de vos requêtes a changé.

Nouvelle requête
HiCAD
Nouvelle requête
HELIOS

 [Afficher les filtres](#)


| Réf. ↕ | Résumé ↕ | Application ↕ | Version concernée ↕ | Statut ↕ | Créée par ↕ |
|--|---------------------------------------|---------------|---------------------|-----------------------------|-------------|
|  ISDHIC-19007 | Test Urs issue report | HiCAD | 2501.2 | Ouverte 20.05.2021 11:20 | D05753 |

1 entrée trouvée

10 20 30 50 entrées par Page

1.3 Créer une nouvelle requête

En cliquant sur **Nouvelle requête HiCAD** ou **Nouvelle requête HELIOS** de la page principale du portail, vous accédez à un formulaire permettant de déposer votre requête en relation avec tel ou tel logiciel.

Vous pouvez également accéder aux différents formulaires depuis HiCAD ou HELIOS en cliquant sur  > **Nouvelle requête** (si vous n'êtes pas déjà connecté(e) au site Internet ISD dans votre navigateur, vous serez invité(e) à le faire à partir de la page de connexion).

Nouvelle requête - HiCAD

[← Retour à la vue d'ensemble](#)

Avez-vous besoin d'aide pour utiliser HiCAD ? Avez-vous rencontré un problème dans HiCAD ?
Envoyez une demande à notre support ci-dessous !
Vous serez tenu au courant de l'état d'avancement de votre demande par e-mail et sur le portail d'assistance.

Description*

Description détaillée ⓘ*

Priorité*

Version utilisée*


Composant concerné*

Contact ⓘ

Numéro de téléphone ⓘ

Fichier joint ⓘ


Faire glisser le(s) fichier(s) ici ou sélectionner par clic.



Les champs obligatoires sont marqués d'un * (astérisque).

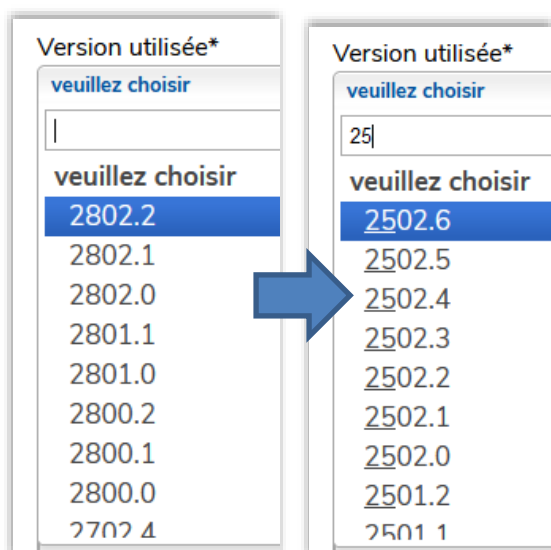
[↗ Créer la requête](#)

1.3.1 Champs

Remplissez chacun des champs du formulaire. En déplaçant votre curseur sur le symbole  à côté du champ, une description de sa fonction s'affiche.

Les champs **Contact** et **Numéro de téléphone** sont renseignés automatiquement à partir des données du compte, mais peuvent être modifiés si nécessaire.

Au moyen des champs à choix multiples **Priorité**, **Version utilisée** et **Composant concerné**, vous pouvez sélectionner l'option souhaitée. Il est également possible de sélectionner l'option en tapant le début de son intitulé et de l'accepter par la touche Entrée du clavier.



La requête sera créée en cliquant sur le bouton **Créer la requête** en bas de la page.

1.3.2 Fichiers joints

Des fichiers joints (comme des captures d'écran ou des fichiers SZA) peuvent être ajoutés dans la rubrique **Fichier joint** de deux manières :

- Glisser par **drag & drop** (glisser-déposer) les fichiers dans le champ **Fichier joint** de la fenêtre du navigateur.
- Ouvrir l'explorateur par un clic dans le champ **Fichier joint**, puis chercher et sélectionner les fichiers souhaités. L'explorateur de fichiers permet de sélectionner et de transférer plusieurs fichiers à la fois.

Durant le téléchargement d'un fichier, une fenêtre vous indique d'attendre pendant le transfert. Selon la taille du fichier, le processus peut prendre plusieurs minutes. Une fois le fichier téléchargé, la fenêtre disparaît.

Les fichiers joints téléchargés peuvent être supprimés par **Supprimer le fichier**.

1.3.3 E-mails

Dès qu'une requête est créée, un e-mail automatique est envoyé à l'adresse e-mail indiquée par l'utilisateur/trice. Celui-ci confirme uniquement que la requête a bien été prise en compte par le portail d'assistance.



1.4 Aperçu des requêtes

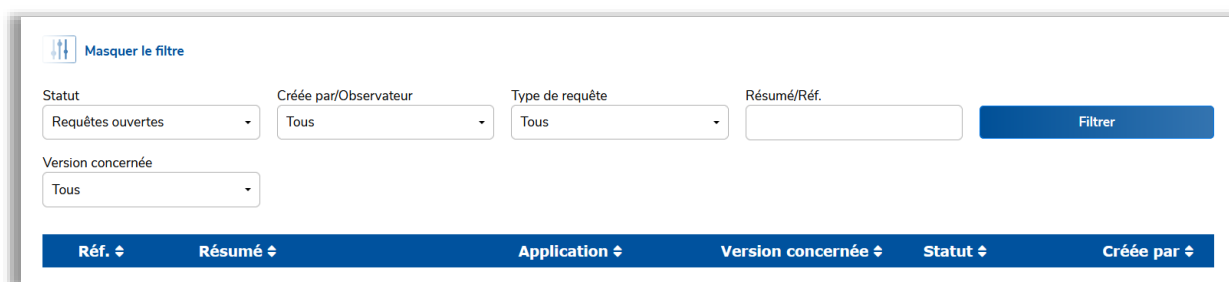
Dans la partie inférieure de la page principale du portail d'assistance, vous avez un aperçu des requêtes que vous avez créées ou pour lesquelles vous êtes observateur/trice.

Dans l'aperçu, vous pouvez voir par exemple les détails suivants concernant une requête :

| | |
|------------------|---|
| Réf. | Réf. de la requête, ex. ISDHIC-497 |
| Statut | Son statut, ex. En attente de l'assistance |
| Créée par | La personne qui a créé la requête |

1.4.1 Filtrer

Pour voir les filtres disponibles, cliquez sur **Afficher les filtres** :



| Statut | Créée par/Observateur | Type de requête | Version concernée |
|--|--|--|--------------------------------------|
| Toutes les requêtes Filtre indépendamment du statut de la requête. | Tous Filtre indépendamment de votre statut (auteur ou observateur). | Tous Filtre indépendamment du type de requête. | Requêtes sur la version sélectionnée |
| Requêtes ouvertes Uniquement les requêtes encore en cours de traitement. | Créée par moi Les requêtes dont vous êtes l'auteur. | HiCAD Toutes les requêtes HiCAD. i En sélectionnant un type de requête HiCAD (ex. Requête par assistance), vous filtrez toutes les requêtes HiCAD correspondant au type de requête sélectionné. | |
| Requêtes fermées Uniquement les requêtes qui ont été traitées. | Je suis observateur Requêtes pour lesquelles vous avez le statut d'observateur. C'est le cas des requêtes qui ont été créées par l'assistance ISD ou par des comptes ISD auxquels sont affectés le compte client connecté (cf. 1.4.2 Compte client). | HELIOS Toutes les requêtes HELIOS. i En sélectionnant un type de requête HELIOS (ex. Requête par assistance), vous filtrez toutes les requêtes HELIOS correspondant au type de requête sélectionné. | |

1.4.2 Compte client

Dans l'aperçu des requêtes des **comptes client ISD** (ex. "D05753"), les rapports de problèmes provenant de requêtes de **Comptes ISD associés** (ex. "martin.dupont@entreprise.fr") qui sont affectés au numéro client de ce compte sont également affichés. De cette façon, un compte client peut, en plus des requêtes issues de ce même compte client, avoir à tout moment un aperçu des requêtes créées au sein de son entreprise.

Cela est possible du fait qu'un compte client appartenant à un compte ISD est automatiquement enregistré avec le statut d'observateur dans les rapports de problème qui proviennent des requêtes du compte ISD.

Vous trouverez, en étant connecté en tant que compte client, une liste des comptes ISD associés sous **Paramètres > Comptes associés > Gérer les comptes**.

1.4.3 Rechercher

Masquer le filtre

Statut: Requetes ouvertes
 Créé par/Observateur: Tous
 Type de requête: Tous

Résumé/Réf.: panorama* [Filtrer]

Version concernée: Tous

| Réf. ↕ | Résumé ↕ | Application ↕ | Version concernée ↕ | Statut ↕ | Créée par ↕ |
|-------------|-------------------------------|---------------|---------------------|----------------------------|-------------|
| ISDHIC-4539 | No textures under "Panoramas" | HICAD | 2501.2 | Fermée 20.05.2021 11:20 | D05753 |

1 entrée trouvée

Hormis les filtres, les requêtes affichées peuvent également être recherchées grâce au champ **Résumé/Réf.** en haut à droite. La recherche ne s'effectuera que dans les requêtes affichées ou déjà filtrées.

Vous pouvez utiliser ici des caractères génériques : « rabat » ne sera trouvé uniquement par la requête du mot « rabat », alors que « rabat* » trouvera également les requêtes contenant le mot « rabats ».

1.4.4 Trier

Par un clic sur une des colonnes, les entrées de la colonne peuvent être triées. Un nouveau clic sur la colonne inverse le tri.

Panel 1: Réf. ↕ (Default)

- ISDHIC-4419
- ISDHIC-5445
- ISDHIC-4930









Panel 2: Réf. ↕ (Ascending)

- ISDHIC-4419
- ISDHIC-4930
- ISDHIC-5445

Panel 3: Réf. ↕ (Descending)

- ISDHIC-5445
- ISDHIC-4930
- ISDHIC-4419

1.4.5 Types de requête

| Icône (HiCAD) | Icône (HELIOS) | Type de requête | Description |
|---|---|-----------------------|---|
|  |  | Requête d'assistance | Une Requête d'assistance est créée par vous et comprend les questions et les problèmes pour lesquels vous avez besoin de l'aide de ISD. |
|  |  | Rapport de problème | Lorsqu'un problème est détecté dans le logiciel en raison d'une requête d'assistance, le service d'assistance ISD convertit votre requête en un rapport de problème . Le problème est ensuite transmis au service de développement pour le résoudre. Si plusieurs rapports de problème sont nécessaires pour une requête, ils seront alors créés par le service d'assistance de ISD et vous serez considéré(e) comme ayant participé(e) à la requête. Une fois le problème résolu dans une prochaine version du logiciel, le rapport de problème est fermé et la version du logiciel est indiquée dans le rapport de problème. |
|  |  | Requête par e-mail | Une requête qui a été envoyée par e-mail au portail d'assistance. |
|  |  | Requête par téléphone | <div style="border: 1px solid blue; padding: 2px;"><i>i</i> Lorsque vous demandez une assistance à ISD par téléphone, votre requête ne sera généralement pas reprise dans le portail d'assistance.</div> Exceptionnellement, il peut arriver cependant que ISD active sur le portail d'assistance une requête reçue lors d'un appel. |

1.4.5.1 Requête par e-mail

Avec le lancement du portail d'assistance ISD, l'adresse e-mail de l'assistance ISD changera (support@is-dgroup.com). Les e-mails au service d'assistance deviendront automatiquement des requêtes d'assistance. Dès réception de l'e-mail, les requêtes seront traitées dans le portail d'assistance. Grâce aux e-mails envoyés automatiquement par le portail d'assistance, vous pouvez décider si vous voulez donner un retour par le portail sur le site ou si vous préférez répondre directement par e-mail par la fonction **Répondre** intégrée à votre messagerie électronique (cf. aussi **1.5.3 Répondre par e-mail**).

1.4.6 Statut

| Statut | Description |
|-----------------------------------|--|
| En attente de l'assistance | Une requête d'assistance obtient le statut d' En attente de l'assistance . |
| En cours | Dès lors que la requête est traitée par ISD, la requête passe en statut En cours de traitement . |
| En attente du client | Si l'assistance ISD a besoin d'informations complémentaires pour pouvoir traiter la requête, celle-ci vous sera réadressée (vous recevez en ce sens un e-mail). La requête prend alors le statut d' En attente du client . Veuillez vérifier les requêtes qui ont ce statut et les compléter par les informations ou données demandées par un employé de ISD. Dès que vous ajoutez un commentaire ou un fichier joint, la requête repasse automatiquement au statut En attente de l'assistance . |
| Ouverte | Dans le statut Ouverte se trouve les requêtes qui ont été transmises comme rapports de problème ouverts au service de développement. |
| Fermée | Une fois qu'une requête a été traitée, elle obtient le statut Fermée . Une requête est considérée comme fermée, par exemple, dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Une question posée dans une requête a reçu une réponse • Un moyen de résoudre un problème décrit dans la requête a été proposé • Un problème détecté dans le logiciel (rapport de problème) a été résolu |

1.5 Consulter et modifier une requête

1.5.1 Accès

Pour consulter les détails d'une requête, il suffit de cliquer sur celle-ci dans la page d'aperçu des requêtes ou en cliquant sur le lien **Consulter la requête** présent dans le courriel reçu de la part du service d'assistance.

Overview > ISDHIC-4539
Closed


No textures under "Panoramas"

Activities

Request status was changed to **Closed** on 13-05-2020 at 16:46.

Request status was changed to **Waiting for customer** on 19-12-2019 at 10:00.

Created by UFriedli on 19-12-2019 at 10:00
 In the context menu of a part under "Properties > Change > Texture". Alternatively you can access the textures in the 3-D Standard ribbon under "3-D Standard > Tools > Attr. > Texture".



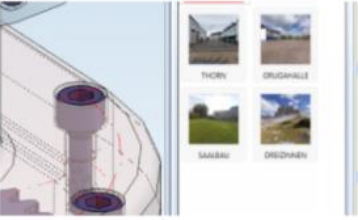
Created by isd.musterfrau@gmx.de on 19-12-2019 at 09:59
 And where do I find the textures exactly?

Created by UFriedli on 19-12-2019 at 09:59
 Starting with version 2401.0, textures moved to the part properties. Does that information help?

Request status was changed to **Waiting for customer** on 19-12-2019 at 09:59.

Request status was changed to **In progress** on 17-12-2019 at 15:47.

Created by isd.musterfrau@gmx.de on 17-12-2019 at 15:47



Actions

[New comment / Attachment](#)

[Reopen](#)

[Don't notify me](#)

Details

Request type

Support request

Created on

17-12-2019

Created by

isd.musterfrau@gmx.de

Priority

Level 3

Utilized version

2401.0

Affected components

Views, Visualization

Contact person

Judy Doe

Phone number

0231123456789

Attachments

[_Textur.png](#)

[Panoramas.png](#)

Description

Since the update, the docking window "Panoramas" does not contain textures anymore.

1.5.2 Consulter et modifier

1.5.2.1 Activités





Dans la fenêtre de détail d'une requête, vous pouvez voir à gauche les **Activités** avec les contenus suivants, accompagnées soit d'une date soit d'un utilisateur :

- La description originale
- Les commentaires ajoutés
- Les fichiers joints ajoutés
- Les changements de statut

Les dernières activités se retrouvent en haut.

1.5.2.2 Actions

À l'aide des boutons situés sous **Actions**, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

| Icône | Action | Description | Possible pour |
|---|--|---|---|
|  | Nouveau commentaire | Ajouter un nouveau commentaire et/ou un nouveau fichier joint à la requête. | <ul style="list-style-type: none"> • Requête par assistance • Requête par e-mail |
|  | Fermer | En cliquant sur Fermer , vous indiquez que la requête est terminée (par ex. si vous avez pu vous-même répondre à votre question). Cette action vous permet d'ajouter un commentaire. | <ul style="list-style-type: none"> • Requête par assistance • Requête par e-mail • Requête par téléphone |
|  | Réouvrir | Réouvrir peut être utilisé lorsqu'une requête indiquée fermée n'est pas encore terminée et doit être traitée de nouveau (par ex. si l'aide apportée par l'assistance n'a pas complètement résolu votre problème). Cette action vous permet d'ajouter un commentaire. <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px;">i L'ajout d'un commentaire (avec Nouveau commentaire à partir du portail ou en répondant à un e-mail) produit automatiquement la réouverture d'une requête.</div> | <ul style="list-style-type: none"> • Requête par assistance • Requête par e-mail • Requête par téléphone |
|  | Ne pas recevoir de notifications/Recevoir les notifications | En cliquant sur Ne pas recevoir de notifications à droite, vous ne recevrez plus de courriel concernant cette requête. Par un nouveau clic, sur Recevoir les notifications , vous serez de nouveau avisé(e). | Tous les types de requête |


i Pour les **Rapports de problème** et les **Requêtes par téléphone**, toutes les actions ne seront pas disponibles, puisque ces requêtes seront traitées par des employés de ISD.

1.5.2.3 Détails

Sous **Détails**, on peut voir les informations transmises à la création de la requête.

1.5.2.4 Fichiers joints

La rubrique **Fichiers joints** peut être déployée afin de consulter les fichiers joints à la requête. En cliquant sur le nom du fichier, vous pouvez télécharger la pièce jointe.

 Si un employé de ISD a ajouté un fichier joint à une requête, vous devez ouvrir le portail d'assistance ISD dans votre navigateur (par ex. au moyen du lien "Consulter la requête " dans l'e-mail de notification) pour pouvoir télécharger la pièce jointe.

 Les pièces jointes des anciennes requêtes résolues (> 6 mois) sont automatiquement enlevées.

1.5.3 Répondre par e-mail

L'ajout de commentaires ou de fichiers joints est également possible en répondant à un e-mail envoyé par le service d'assistance. Veuillez utiliser simplement la fonction "Répondre" de votre messagerie électronique. La réponse sera alors envoyée à la même adresse électronique que celle ayant réceptionné le courriel (replyonly@isdgroup.com). Modifier l'adresse e-mail pour la réponse (par ex. par support@isdgroup.de) n'est pas nécessaire.

Le texte et les fichiers joints ajoutés à votre e-mail de réponse sont automatiquement intégrés comme nouveaux commentaires ou pièces jointes à la requête présente dans le portail d'assistance.