

Guide d'utilisation du Support de Cyllene

1. Authentification
2. Création d'un ticket web/mobile
3. Création d'un ticket technique
4. Déconnexion

C:YLLENE

<https://support.groupe-cyllene.com>

Page d'accueil du support

The screenshot shows the support dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with 'Support Digital', 'Mes tickets' (with a home icon and callout 1), 'Mes projets' (with a dropdown arrow), and 'Créer un ticket' (with callout 2). A user profile 'Hi, Gilles GL' is visible on the right. Below the navigation bar is a blue banner with the text 'Bienvenue sur le nouveau Support de Cyllene'. The main content area is divided into two sections. The first section, 'Les actualités' (with callout 3), contains a message about downloading a user guide. The second section, 'Statut des tickets techniques' (with callout 4), displays a horizontal bar chart with seven categories: 'Pré-Qualifié' (80), 'Ouvert' (105), 'Assigné' (0), 'En attente' (2), 'En attente TMA' (0), 'En cours' (0), and 'Fermé' (2). Each category has a colored box with the count and a right-pointing arrow. The footer contains '© Cyllene 2022' and 'Mentions légales | Politique de confidentialité'.

1. Accès à mes tickets
2. Créer un ticket
3. Les actualités
4. Le statut de vos tickets

Liste des tickets en cours

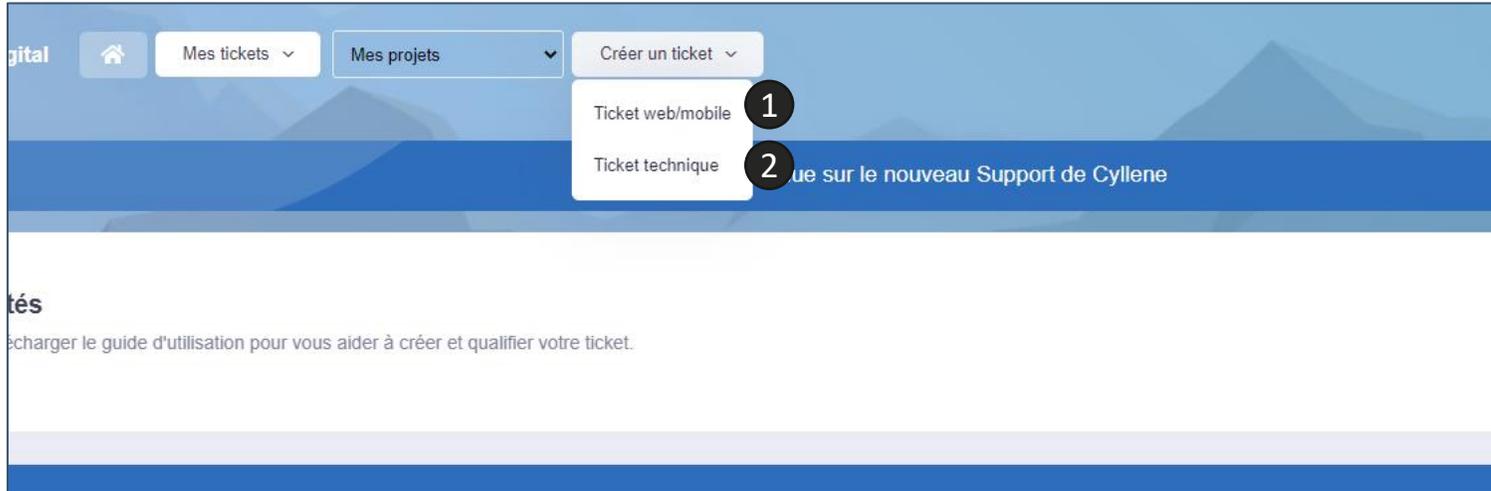
The screenshot shows a web interface for managing tickets. At the top, there's a navigation bar with 'Support Digital', 'Mes tickets', 'Mes projets', and 'Créer un ticket'. A user profile 'Hi, Annick AD' is visible. Below the navigation, there's a search bar (1) and a priority filter dropdown (2). A filter bar (3) contains tags for 'Pré-Qualifié', 'Ouvert', 'Assigné', 'En attente', 'En attente TMA', and 'En cours'. The main area is a table (4) with columns for '#', 'Client', 'Sujet', 'Affectation', 'Statut', 'Date de création', and 'Priorité'. The table lists 10 tickets with various statuses like 'Ouvert' and 'Pré-Qualifié'. A pagination bar (5) at the bottom shows 'Afficher 10 éléments 1 à 10 sur 80 éléments' and a page navigation control. A '6' callout points to an eye icon in the table. A '7' callout points to the 'Mes projets' dropdown.

#	Client	Sujet	Affectation	Statut	Date de création	Priorité
606046	CYLLENE	Ticket #1		Ouvert	28/10/2022 16:58	Basse
606045	CYLLENE	Ticket #2		Ouvert	28/10/2022 16:26	Basse
606044	CYLLENE	Ticket #3		Pré-Qualifié	28/10/2022 15:50	Basse
606043	CYLLENE	Ticket #4		Ouvert	28/10/2022 15:22	Basse
606042	CYLLENE	Ticket #5		Ouvert	28/10/2022 15:10	Basse
606041	CYLLENE	Ticket #6		Ouvert	28/10/2022 14:52	Basse
606040	CYLLENE	Ticket #7		Ouvert	28/10/2022 14:04	Basse
606039	CYLLENE	Ticket #8		Pré-Qualifié	28/10/2022 12:06	Basse
606038	CYLLENE	Ticket #9		Pré-Qualifié	28/10/2022 12:01	Basse
606036	CYLLENE	Ticket #10		Ouvert	28/10/2022 10:08	Basse

Liste des tickets:

1. Recherche par mot clé
2. Filtre sur la priorité
3. Filtre sur le statut des tickets
4. Liste de vos tickets actifs
5. Détail du ticket
6. Plus de résultats
7. Liste de vos différents projets

Type de création de ticket



Action Rapide :

1. **Accès aux Ticket(s) web/mobile** = concerne les tickets d'anomalies sur les sites Internet et les applications mobiles
2. **Accès aux Ticket(s) technique(s)** = concerne les tickets d'intervention sur l'infrastructure ou incident informatique

Création d'un ticket web/mobile

The screenshot shows a web application interface for creating a ticket. The top navigation bar includes 'Support Digital', 'Mes tickets', a dropdown menu for 'Projet web/mobile', and a 'Créer un ticket' button. The main content area is split into two panels. The left panel, titled 'Voir l'intervention Sélection', contains dropdown menus for 'Type de ticket' (1) and 'Criticité' (2). Below this is another 'Voir l'intervention Affichage' panel with a text input for 'Titre du ticket' (3) and a rich text editor for 'Description' (4). At the bottom of this panel are buttons for 'AJOUTER UNE PIÈCE JOINTE' (5), 'AJOUTER UN OBSERVATEUR' (6), and 'Créer' (7). The right panel, titled 'Liste des tickets', features a search bar, a 'Criticité' dropdown (9), and a list of filters: 'A affecter', 'Qualifié', 'En cours', 'En attente', 'Clôturé', and 'Résolu'. Below the filters is a table with columns for '#', 'Nom du ticket', 'Statut', and 'Criticité', which is currently empty. At the bottom of the right panel is a pagination control showing 'Afficher 25 éléments 0 à 0 sur 0 éléments'.

1. Type de votre ticket (Incident ou évolution)
2. Criticité de votre ticket
3. Titre de votre ticket
4. Description de votre ticket
5. Joindre une ou plusieurs pièce(s) jointe(s).
6. Ajout de l'adresse email d'un ou plusieurs observateur
7. Créer le ticket
8. Commentaires du ticket
9. Liste des tickets en cours de ce projet

Création d'un ticket web/mobile

The screenshot shows a web application interface for ticket management. At the top, there is a navigation bar with 'Support Digital', 'Mes tickets', and a dropdown menu for 'Projet web/mobile'. A 'Créer un ticket' button is visible. The main content area is divided into two panels. The left panel, titled 'Voir l'intervention Sélection', contains dropdown menus for 'Type de ticket' (Incident), 'Statut du ticket' (A affecter), and 'Criticité' (Moyen), along with a 'Clôturer le ticket' button. The right panel, titled 'Liste des tickets', features a search bar, a 'Criticité' dropdown, and a list of filters: 'A affecter', 'Qualifié', 'En cours', 'En attente', 'Clôturé', and 'Résolu'. Below the filters is a table with columns for '#', 'Nom du ticket', 'Statut', and 'Criticité'. A single row is visible with '# 70', 'test', 'A affecter', and 'Moyen'. A pagination bar shows 'Afficher 25 éléments 1 à 1 sur 1 éléments'. The bottom panel, titled 'Voir l'intervention Affichage', shows a 'Ticket' tab and a 'Commentaires' tab. The 'Commentaires' tab is active and contains a comment by 'D.Jean' from '09/11/2022' at '11:22:21'. Below the comment is a text editor with a rich text toolbar and a 'Répondre au commentaire' label. At the bottom of the comment section, there are two buttons: 'AJOUTER UNE PIÈCE JOINTE' and 'AJOUTER UN COMMENTAIRE'. A 'Envoyer le message' button is also present. Numbered callouts 1 through 5 are placed on the interface: 1 points to the 'Commentaires' tab, 2 points to the example comment, 3 points to the text editor, 4 points to the 'AJOUTER UNE PIÈCE JOINTE' button, and 5 points to the 'Envoyer le message' button. The footer includes '© Cyllene 2022', 'Mentions légales', and 'Politique de confidentialité'.

1. L'onglet des commentaires
2. Dernier commentaire envoyé
3. Editeur de texte pour rédiger un nouveau commentaire
4. Joindre une ou plusieurs pièce(s) jointe(s)
5. Envoyer le commentaire

Création d'un ticket technique

The screenshot shows the 'Créer un ticket' page. On the left, the 'Objet' field is highlighted with a '1'. Below it is the 'Description' text area with a rich text editor, highlighted with a '2'. At the bottom left, there are two buttons: 'AJOUTER UNE PIECE JOINTE' (highlighted with a '3') and 'Suivant' (highlighted with a '4'). On the right, the 'Liste des tickets' panel shows a table of tickets. A '5' is placed over the 'Créer un ticket' button at the top right of this panel.

#	Nom du ticket	Statut	Criticité
606046	Ticket #1	Ouvert	Basse
606045	Ticket #2	Ouvert	Basse
606044	Ticket #3	Pré-Qualifié	Basse
606043	Ticket #4	Ouvert	Basse
606042	Ticket #5	Ouvert	Basse
606041	Ticket #6	Ouvert	Basse
606040	Ticket #7	Ouvert	Basse
606039	Ticket #8	Pré-Qualifié	Basse
606038	Ticket #9	Pré-Qualifié	Basse
606036	Ticket #10	Ouvert	Basse

Sur la page de création d'un ticket, saisir:

1. L'objet de votre ticket
2. Le contenu de votre ticket
3. Une ou plusieurs pièce(s) jointe(s).
4. Puis cliquer sur "suivant" pour finaliser votre demande.
5. Sur l'écran de droite, vous retrouverez vos autres tickets "en cours"

Qualification du ticket

Créer un ticket

1 Type: Incident

2 Urgence: Moyenne, Impact: Moyenne

3 Famille: voluptatem, Environnement: similique

4 Complément: vel

5 Créer

Liste des tickets

#	Nom du ticket	Statut	Criticité
606046	Ticket #1	Ouvert	Basse
606045	Ticket #2	Ouvert	Basse
606044	Ticket #3	Pré-Qualifié	Basse
606043	Ticket #4	Ouvert	Basse
606042	Ticket #5	Ouvert	Basse
606041	Ticket #6	Ouvert	Basse
606040	Ticket #7	Ouvert	Basse
606039	Ticket #8	Pré-Qualifié	Basse
606038	Ticket #9	Pré-Qualifié	Basse
606036	Ticket #10	Ouvert	Basse

Après avoir cliqué sur “Suivant”, préqualifier votre ticket en saisissant :

1. Type du ticket (Incident, changement, alerte, information)
2. Niveau d’urgence et d’impact
3. Famille et Environnement
4. Complément
5. Créer le ticket

Attacher un équipement au ticket

Support Digital | Mes tickets | Mes projets | Créer un ticket | Hi, Jean JD

Voir le ticket n°606055 | Ticket | Qualification | cmDB | Contact | Commentaires

1 AJOUTER UN ÉQUIPEMENT

2 Id de l'équipement... Nom de l'équipement... Sphère de l'équipement...

	Nom	Model	Type
<input type="checkbox"/>	Equipement 1	Switch IP	Telco
<input type="checkbox"/>	Equipement 2	VM Linux	Serveur
<input type="checkbox"/>	Equipement 3	Serveur VMware v5.5	Serveur
<input type="checkbox"/>	Equipement 4	VM Windows	Serveur
<input type="checkbox"/>	Equipement 5	VM Windows	Serveur
<input type="checkbox"/>	Equipement 6	Sonde	Appliances
<input type="checkbox"/>	Equipement 7	VM Linux	Serveur
<input type="checkbox"/>	Equipement 8	Baie de disque NAS	Stockage
<input type="checkbox"/>	Equipement 9	Baie de disque NAS	Stockage
<input type="checkbox"/>	Equipement 10	Serveur VMware	Serveur

4 Afficher 10 éléments

5 ENVOYER

Equipement 1
Serveur Windows

Equipement 4
Serveur Windows

Liste des tickets | Créer un ticket

Recherche Criticité

Pré-Qualifié Ouvert Assigné En attente Planifié En attente TMA

En cours

#	Nom du ticket	Statut	Criticité
---	---------------	--------	-----------

Afficher 10 éléments 1 à 10 sur 274 éléments

© Cyllene 2022 | Mentions légales | Politique de confidentialité

Après avoir cliqué sur “Suivant”, associer un équipement ou une sphère d'équipement à votre ticket :

1. Ajouter un équipement
2. Champ pour rechercher les équipements
3. Liste des équipements
4. Pagination de navigation
5. Sélectionner les équipements
6. Liste des équipements sélectionnés (avec la possibilité d'en désélectionner)

Ajouter des contacts au ticket

Support Digital | Mes tickets | Mes projets | Créer un ticket | Hi, Jean JD

Voir le ticket n°606064

Ticket | Qualification | cmDB | **Contact** | Commentaires

1 Choisissez un contact...

2 Nom: Nom du contact... Prénom: Prénom du contact...
Adresse email: Email du contact...

3 AJOUTER LE CONTACT

4

Nom	Prénom	Email
Dujardin	Jean	supp.digital.02-rct@groupe-cyllene.com

Liste des tickets | Créer un ticket

Recherche | Criticité

× Pré-Qualifié × Ouvert × Assigné × En attente × Planifié
× En attente TMA × En cours

Nom du ticket | Statut | Criticité

Afficher 10 éléments | 1 à 10 sur 190 éléments

© Cyllene 2022 | Mentions légales | Politique de confidentialité

Sélectionner **un ou plusieurs des contacts** pour envoyer des notifications email du ticket aux contacts renseignés :

1. Liste déroulante des contacts enregistrés
2. Renseigner **un contact**
3. **Ajouter le nouveau contact saisi**
4. Liste des **contacts sélectionnés**

Suivi et commentaire du ticket

The screenshot displays the CylLene ticket management interface. The top navigation bar includes 'Support Digital', 'Mes tickets', 'Mes projets', and 'Créer un ticket'. The user is logged in as 'Hi, Jean JD'. The main content area is split into two panels. The left panel, titled 'Voir le ticket n°606064', shows a 'Commentaires' tab selected, with a rich text editor (1) and buttons for 'AJOUTER UNE PIÈCE JOINTE' (2) and 'Envoyer le message' (3). The right panel, titled 'Liste des tickets', shows a search bar, a 'Criticité' dropdown, and a list of ticket statuses: 'Pré-Qualifié', 'Ouvert', 'Assigné', 'En attente', 'Planifié', 'En attente TMA', and 'En cours'. A table header shows columns for '#', 'Nom du ticket', 'Statut', and 'Criticité'. The footer includes '© CylLene 2022', 'Mentions légales', and 'Politique de confidentialité'.

Suite à la création du ticket, laisser un commentaire à l'interlocuteur/technicien :

1. Editeur de texte pour **rédiger votre commentaire**
2. **Ajouter une pièce jointe**
3. **Envoyer votre commentaire**

Déconnexion

The screenshot shows the user interface of the Cylène support portal. At the top right, there is a user profile card for Jean Dujardin with a 'Sign Out' button. A red circle with the number '1' is placed over the profile name, and another red circle with the number '2' is placed over the 'Sign Out' button. Below the profile card, there are sections for 'Statut des tickets web/mobile' and 'Statut des tickets techniques' with various status counts and labels.

Statut des tickets web/mobile		
1	0	0
En cours	En attente	Résolue

Statut des tickets techniques						
131	145	0	2	2	0	2
		Assigné	En attente	En attente TMA	En cours	Fermé

1. Cliquer sur le « Prénom » en haut à droite
2. Puis, cliquer sur « Sign out »

Nous contacter ?

Téléphone - +33 1 41 19 40 40
Email - contact@groupe-cyllene.com

Paris - Nanterre - Troyes - Lille - Montigny - Montbéliard - Plérin - Lyon - Strasbourg - Bordeaux

 @Cyllene

 @CylleneFR

C:YLLENE