

Comment se connecter / se déconnecter

Etape 1 : Accéder au site du CAJUD de votre pays

Etape 2 : Cliquez sur le bouton 'Espace Admin' qui se trouve au pied de page 

Etape 3 : Renseignez les identifiants de votre compte (nom et mot de passe et cochez la case je ne suis pas un robot)


Veuillez vous connecter

Se souvenir de moi

[Vous avez oublié votre mot de passe ?](#)

Je ne suis pas un robot 

reCAPTCHA
Confidentialité - Conditions

Pour se déconnecter cliquez sur le bouton **LOGOUT** situé en haut à droite de votre espace 

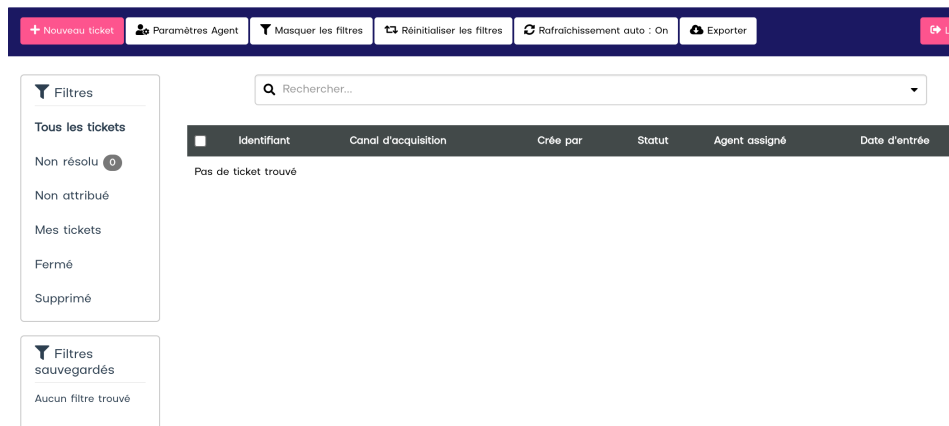
Comment créer un nouveau dossier

Etape 1 : Connectez-vous à votre espace utilisateur avec vos identifiants

Etape 2 : Cliquez sur l'option '**Nouveau ticket**' en haut à gauche de votre espace utilisateur 

Etape 3 : Saisissez les informations requises

Heureux de vous revoir Pandore



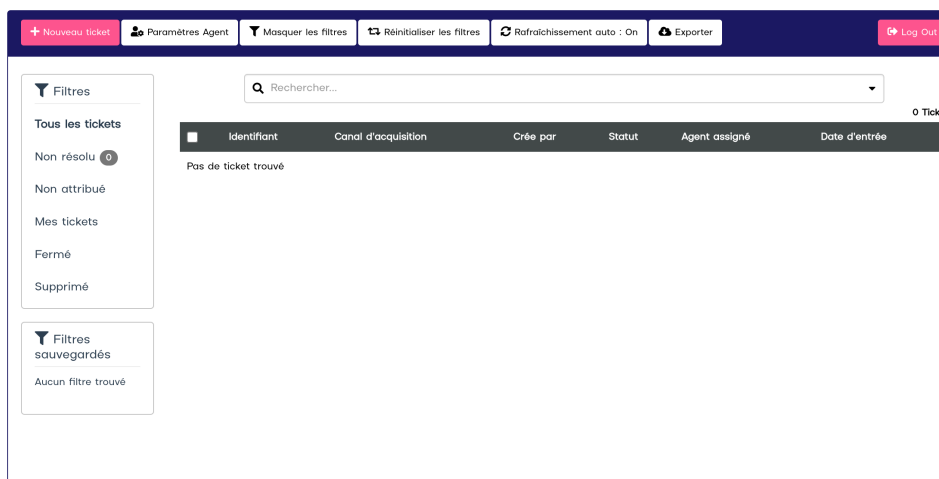
Etape 4 : Cochez la case "je ne suis pas un robot" et cliquez sur "soumettre le ticket" .

Comment rechercher un dossier

Etape 1 : Connectez-vous à votre espace utilisateur avec vos identifiants

Etape 2 : Cliquez sur la barre de recherche sur votre espace utilisateur


Heureux de vous revoir Pandore



Etape 3 : Entrez les informations de la recherche souhaité soit par la date ou par le nom

Comment accéder au support technique

Etape 1 : Connectez-vous à votre espace utilisateur avec vos identifiants

Etape 2 : Cliquez sur le bouton 'support technique' qui se trouve au pied de page de votre espace utilisateur 

Etape 3 : Lisez la foire aux questions ou regardez les tutoriels pour trouver la solution à votre problème

Etape 4 : Si l'étape 3 ne vous satisfait pas alors, saisissez les informations et laissez votre requête et cliquer sur "**envoyer**"

Comment exporter un dossier (Réservé uniquement aux responsables nationaux)

Etape 1 : Connectez-vous à votre espace utilisateur avec vos identifiants

Etape 2 : Cliquez sur le bouton “**exporter**” en haut à droite de la page d'accueil

Etape 3 : Cochez les cases des fichiers à exporter

Etape 4 : Cliquez sur le bouton “**exporter**”



Comment changer le statut d'un dossier

Etape 1 : Connectez-vous à votre espace utilisateur avec vos identifiants

Etape 2 : Cliquez sur le dossier à modifier

Etape 3 : Cliquez ensuite sur le petit crayon devant 'statut'



The screenshot shows a user interface element for editing a case. At the top, there is a label 'Statut' with a right-pointing arrow and a small edit icon (a square with a pencil). Below this, there is a horizontal line. Under the line, there are three rows of information: 'Statut: Enregistré' where 'Enregistré' is in a red pill-shaped button; 'Catégorie: Téléphone'; and 'Priorité: Haute' where 'Haute' is in a red pill-shaped button.

Etape 4 : Modifiez le statut et cliquez sur "sauvegardez"

Comment ajouter un centre

(Réservé uniquement aux administrateurs et et aux coordinateurs nationaux)

Etape 1 : Connectez-vous à votre espace utilisateur avec vos identifiants

Etape 2 : Cliquez sur le nom du centre sur la page d'accueil en haut à gauche pour faire apparaître la bande déroulante.

Etape 3 : Ensuite cliquez sur **“tableau de bord”**

Etape 4 : Choisissez l'option support et cliquez sur **“Agent de soutien”**

Etape 5 : Ensuite cliquez sur **“Groupe de l'agent”** puis sur **“Add New”**

Etape 6 : Saisissez les informations (Nom du centre et choisir le ou les agents associés) et enregistrez les modifications

Comment ajouter un agent

(Réservé uniquement aux administrateurs et aux coordinateurs nationaux)

Etape 1 : Connectez-vous à votre espace utilisateur avec vos identifiants

Etape 2 : Cliquez sur le nom du centre sur la page d'accueil en haut à gauche pour faire apparaître la bande déroulante.

Etape 3 : Ensuite cliquez sur **“tableau de bord”**

Etape 4 : Déroulez et cliquez sur **“Comptes”** puis sur **“Ajouter”**

Etape 5 : Saisissez les informations requises pour la création des identifiants de l'agent à ajouter et choisissez son statut d'Agent ou Superviseur

Etape 6 : Cliquez ensuite sur **“Ajouter un compte”**

Etape 7 : Revenir à la bande déroulante du tableau de bord et cliquez sur support puis sur **“Agent de soutien “**

Etape 8 : Cliquez sur **“ajouter Nouveau”** pour ajouter l'utilisateur créé précédemment en tapant son nom dans la barre de recherche et en choisissant son rôle

Etape 9 : Cliquez ensuite sur **“envoyer “** pour finaliser l'ajout

Comment ajouter des notes au dossier

Etape 1 : Connectez-vous à votre espace utilisateur avec vos identifiants

Etape 2 : Cliquez sur le dossier

Etape 3 : Saisissez votre note dans la zone de texte

Etape 4 : Cliquez sur **“Ajouter une note”** pour sauvegarder

 Ajouter une note

Comment assigner un dossier à un agent ou un groupe d'agents

Etape 1 : Connectez-vous à votre espace utilisateur avec vos identifiants

Etape 2 : Cliquez sur le dossier à assigner

Etape 3 : Cliquez sur le bouton devant “Attribuer un agent”



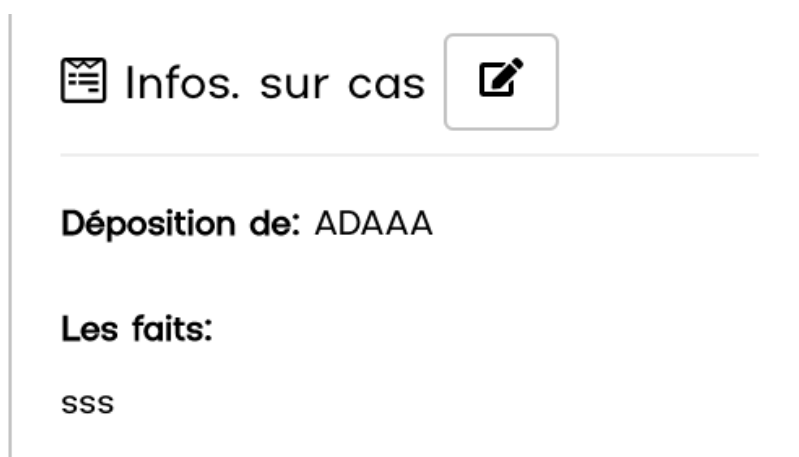
Etape 4 : Choisissez le nom de l'agent et attribuer le dossier

Comment éditer les informations d'un dossier

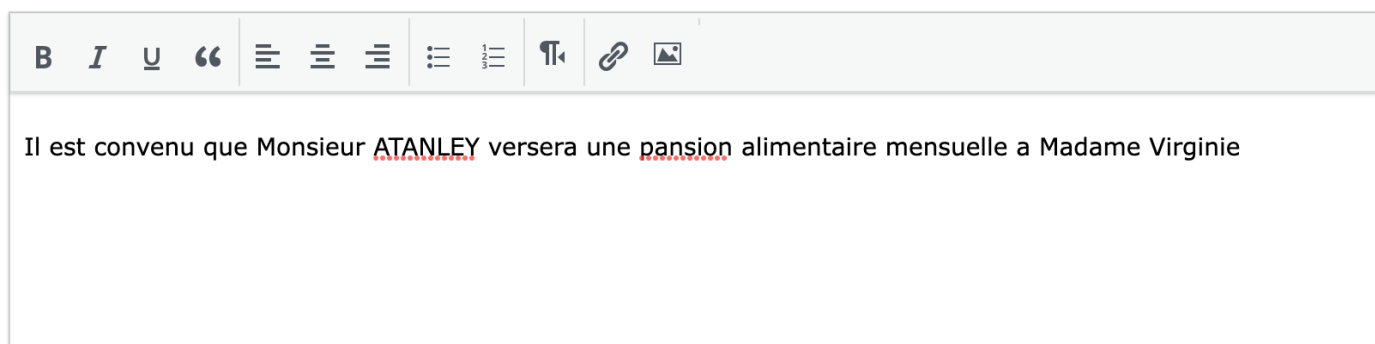
Etape 1 : Connectez-vous à votre espace utilisateur avec vos identifiants

Etape 2 : Cliquez sur le cas ou le dossier à éditer

Etape 3 : Cliquez sur le bouton devant "Infos sur le cas"



Etape 4 : Editer les informations relatives au cas



Etape 5 : Cliquez sur sauvegarder

Comment clôturer un dossier

Etape 1 : Connectez-vous à votre espace utilisateur avec vos identifiants

Heureux de vous revoir



Veuillez vous connecter

masj

.....

Se souvenir de moi

Vous avez oublié votre mot de passe ?

Je ne suis pas un robot

reCAPTCHA
Confidentialité - Conditions

Sign In

Etape 2 : Cliquez sur le dossier à clôturer

Etape 3 : Cliquez sur le bouton devant **“statut”**



➔ Statut 

Statut: **Enregistré**

Catégorie: Téléphone

Priorité: **Haute**

Etape 4 : Choisissez le statut **“Conflit réglé”** et ensuite sauvegarder 