

# Portail de gestion des requêtes en ligne

Instructions pour l'utilisation du portail de gestion des requêtes en ligne à l'attention des clients

---

## Sommaire

Récapitulatif .....	1
Accéder au portail de gestion des requêtes en ligne .....	3
Créer une requête en ligne.....	5
Joindre des documents justificatifs ou des captures d'écran.....	7
Sélectionnez la criticité adéquate.....	10
Veuillez noter.....	12

## Récapitulatif

Afin de réduire les délais de réponses à vos tickets d'assistance et d'améliorer l'efficacité de leur traitement, nous passons au portail web de gestion des requêtes en ligne de WiseTech Global.

Ce portail permet aux clients de soulever et gérer de manière centralisée toutes les demandes administratives, de facturation et de produit, et permet d'envoyer ces demandes directement à l'équipe d'assistance la plus pertinente. Une fois que vous avez envoyé la requête en ligne, l'activité peut être suivie dans l'incident directement depuis le portail de gestion des requêtes en ligne.

Pendant une période de transition limitée à fin décembre, l'équipe du Helpdesk SISA continuera à traiter vos demandes par téléphone ou par e-mail. A partir de janvier 2023, les demandes d'assistance par téléphone ou par e-mail à [support@sisa.ch](mailto:support@sisa.ch) ne seront plus traitées.

Il est recommandé de demander l'accès au portail eRequest Management avant cette date afin d'éviter les retards dans l'enregistrement des incidents.

Accès My Account Porta :

<https://myaccount-portal.cargowise.com/myaccount/Login/LoginLite.aspx>

Accès au portail eRequest Management :

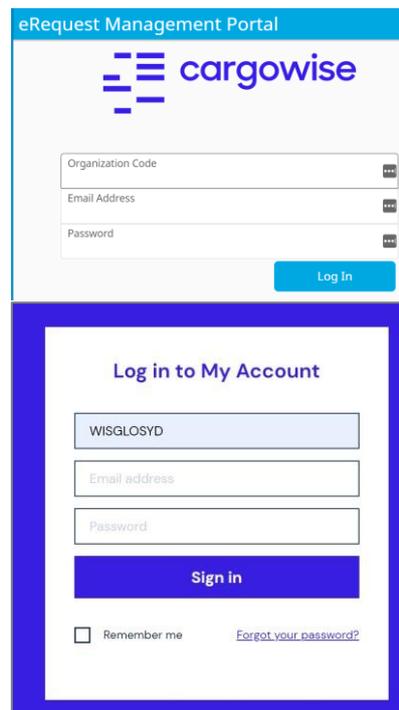
<https://myaccount-portal.cargowise.com/Portals/INC/Desktop#/index>

Nous vous recommandons de vous connecter via MyAccount, car la connexion directe dans eRequest nécessite le code de l'entreprise (code d'organisation).

Si vous ne connaissez pas vos identifiants de connexion à Mon Compte, veuillez envoyer un e-mail à notre bureau d'assistance [support@sisach.ch](mailto:support@sisach.ch) afin qu'il vous envoie les informations.

## Accéder au portail de gestion des requêtes en ligne

Pour accéder au portail, connectez-vous à Mon Compte sur l'URL suivante :  
<https://myaccount-portal.cargo.wise.com/myaccount/Login/LoginLite.aspx>



eRequest Management Portal

 **cargowise**

Organization Code

Email Address

Password

Log In

**Log in to My Account**

WISGLOSYD

Email address

Password

Sign in

Remember me [Forgot your password?](#)

Si vous ne connaissez pas vos identifiants de connexion à Mon Compte, veuillez envoyer un e-mail à notre bureau d'assistance [support@sisach](mailto:support@sisach) afin qu'il vous envoie votre entreprise de connexion, nom d'utilisateur et mot de passe.

Sélectionnez ensuite le portail de gestion des requêtes en ligne qui vous dirigera sur le portail :

- [Home](#)
- > [CargoWise](#)
- > [BorderWise](#)
- > [CargoSphere](#)
- > [Transtream](#)
- > [Sapphire / Odyssey](#)
- Examens internes WITG
- Portail de gestion Requêtes en ligne

**Mon profil**

- [Manon](#)
- [WiseTech Global \(US\) Inc.](#)
- Mes certifications
- Préférences inscription par e-mail
- Informations de contact
- Changer le mot de passe
- Switch Company
- Déconnexion

Home

**Mon compte**

- [CargoWise](#)
- [BorderWise](#)
- [CargoSphere](#)
- [SmartFreight](#)
- [Transtream](#)
- [TransLogix](#)

**La formation aux produits en anglais a été déplacée.**

Vous ne trouvez pas ce que vous cherchez ? Tout le contenu de formation aux produits en anglais (notamment CargoWise Learning et les Certifications) a été déplacé de « Mon compte » vers WiseTech Academy.

Le contenu en langues étrangères est toujours disponible sur My Account et sera également bientôt déplacé vers WiseTech Academy.

Vous venez d'arriver sur WiseTech Academy ? Notre nouvelle plateforme d'apprentissage offre une large gamme de cours sur les produits et la logistique (en anglais uniquement) afin de vous aider à développer votre carrière dans la logistique.

[Découvrir](#)

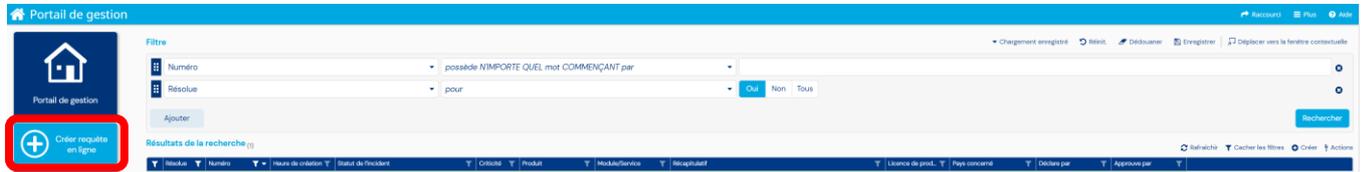
Rechercher:



Remarque : Vous pouvez conserver l'URL <https://myaccount-portal.cargowise.com/Portals/inc/Desktop#/login> dans vos favoris pour pouvoir y accéder facilement par la suite. Veuillez conserver vos identifiants de connexion à Mon Compte qui seront requis pour vous connecter directement au portail de gestion des requêtes en ligne.

## Créer une requête en ligne

Pour créer un nouvel incident, cliquez sur le bouton « Créer requête en ligne » :



Cela ouvrira une page dans laquelle vous pourrez enregistrer les détails de votre incident.

Parmi les informations obligatoires à renseigner, figurent :

(sélectionner à partir de la liste déroulante)

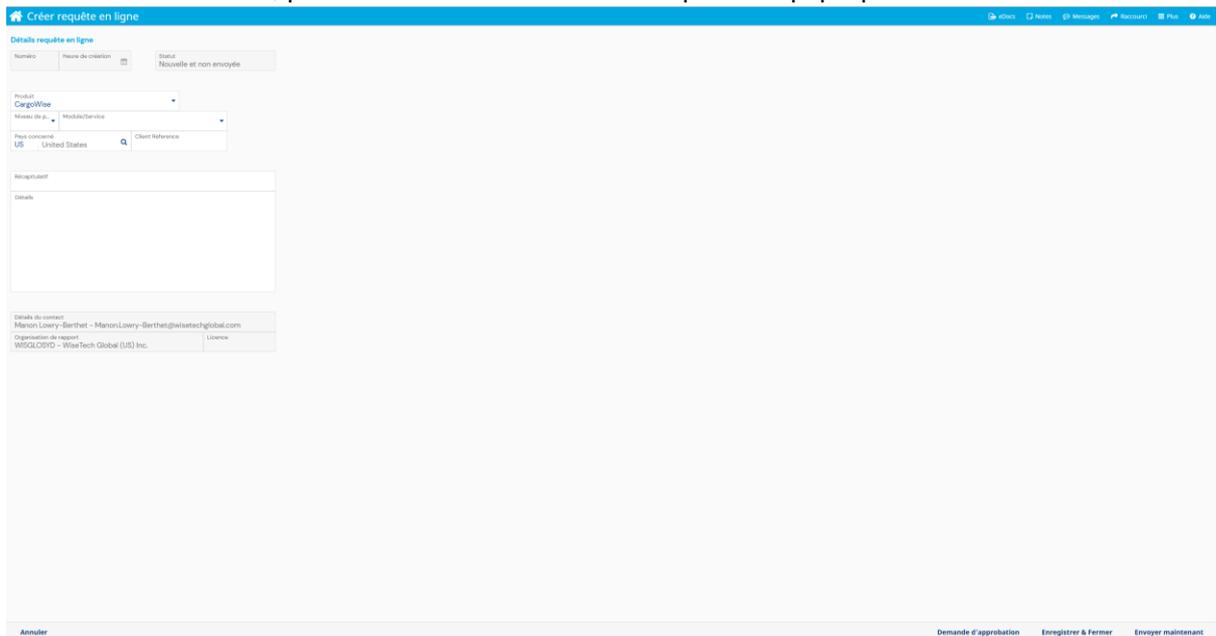
- **Produit** = SIS pour SISA

**Criticité** (veuillez-vous référer à la liste des criticités dans la section :

- Sélectionnez la criticité adéquate pour vous assurer de sélectionner le bon niveau de criticité)
- **Module/Service** SIP pour Support SISA

**Résumé** : incluez le sujet de votre incident ici

**Détails** : Fournissez autant d'informations que possible à propos de votre incident. Plus vous fournissez d'informations, plus votre demande est claire pour l'équipe produit.



Si vous avez des captures d'écran ou des documents justificatifs, ceux-ci peuvent être joints à l'onglet eDocs.

Vous pouvez envoyer vos incidents dans documents justificatifs en cliquant sur le bouton **Envoyer maintenant**.

Remarque : Si vous sélectionnez le bouton « Enregistrer & Fermer », votre incident ne sera PAS envoyé à l'équipe produit. Votre incident ne sera envoyé à l'équipe produit qu'une fois que vous aurez cliqué sur le bouton **Envoyer maintenant**

Dès que l'eRequest est reçu par SISA, vous recevez un e-mail de confirmation



16-Mar-21

**Samantha Drake**  
WiseTechGlobal (Pty) Ltd

**Samantha Drake,**

[Incident number CS00933130](#)

Thank you for contacting WiseTech Global. Your eRequest has been received. Your eRequest number is: **CS00933130**.

To ensure you've provided all the relevant information to assist us in responding to your request quickly, please clearly outline the issue through screenshots, detailed descriptions and attach any corresponding documents that may help expedite your eRequest.

**eRequest Summary: Acknowledgement email**

*Acknowledgement email will be sent once your incident has been submitted*

You can track the current status of your eRequest and add further information through the eRequest Management Portal at any time.

We will make every effort to get back to you as quickly as possible.

[Reply via eConversation](#)

Regards

**Customer Service**  
WiseTech Global (Australia) Pty Ltd  
[support@wisetechglobal.com](mailto:support@wisetechglobal.com)

Remarque : Pour toute correspondance supplémentaire concernant votre incident, veuillez répondre directement dans votre e-mail de confirmation. Si vous devez correspondre à propos d'un problème différent, un NOUVEL INCIDENT devra être créé.

## Joindre des documents justificatifs ou des captures d'écran

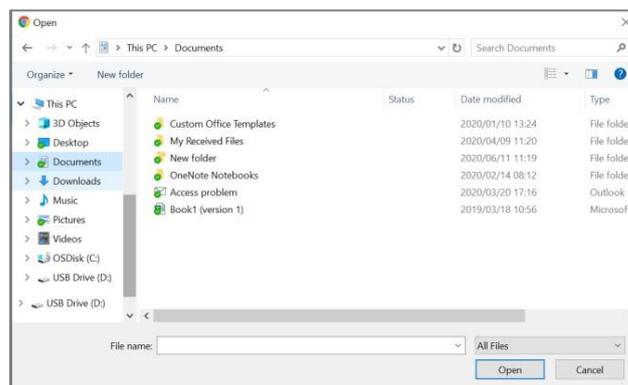
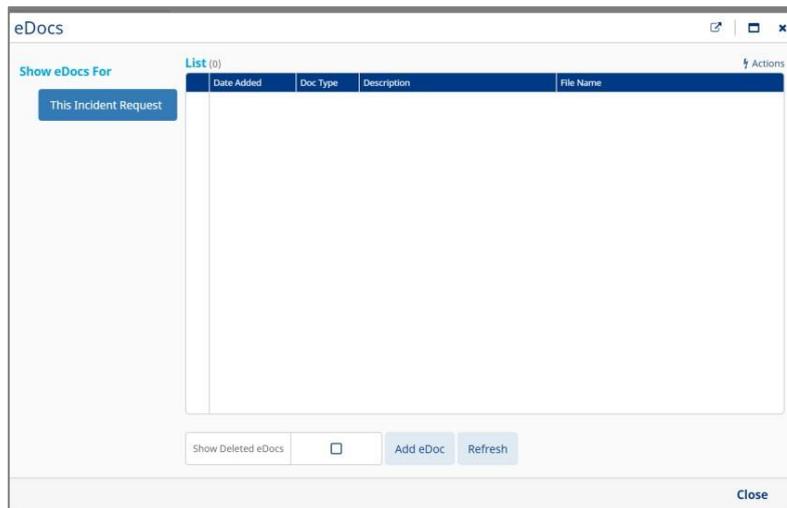
Cliquez sur l'onglet « eDocs ».

Si vous n'avez pas envoyé votre incident, le message suivant apparaîtra :



Cliquez sur le bouton « Enregistrer & continuer », qui ouvrira la fenêtre eDocs.

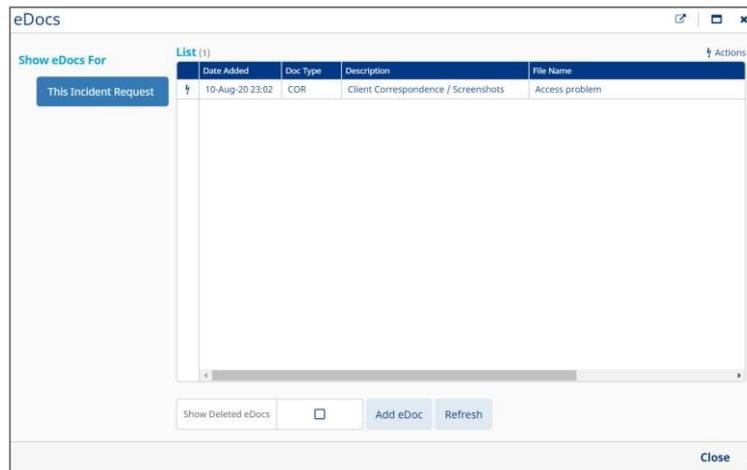
Cliquez sur le bouton « Ajouter eDoc », qui vous permettra ensuite de faire défiler vos fichiers pour le document :



Sélectionnez votre fichier et votre type de document COR depuis le menu déroulant, puis cliquez sur Enregistrez.



Vous verrez le document joint dans la liste eDocs. Vous pouvez ensuite cliquer sur « Fermer », ce qui vous redirigera vers votre incident.



Une fois que vous avez joint tous les documents justificatifs pertinents, cliquez sur le bouton « Envoyer maintenant » en bas à droite de l'écran.

## Sélectionnez la criticité adéquate

- **CR1** : Tout le système ou l'application est accessible auprès d'aucune utilisateur-riche ni poste de travail

Produkt SISA	Modul/Service
Kritikalität CR1	Modul/Service Support
Relevantes Land CH   Switz	<input type="text"/>
	SUP   Support

- **CR2** : Un Un élément de menu/fonction tout entière n'est accessible auprès d'aucune utilisateur-riche  
Par ex. : impossible d'accéder aux Imports, NCTS, Exports, etc.

Produkt SISA	Modul/Service
Kritikalität CR2	Modul/Service Support
Relevantes Land CH   Switz	<input type="text"/>
	SUP   Support

- **CR3** : Une seule fonction n'est pas disponible ou ne fonctionne pas, cependant une solution de contournement viable ou une alternative manuelle existe  
Par ex. : La déclaration/le manifeste ne se génère pas ; impossible d'imprimer/d'envoyer l'e-mail ; pas de réponse à l'EDI, etc.

Produkt SISA	Modul/Service
Kritikalität CR3	Modul/Service Support
Relevantes Land CH   Switz	<input type="text"/>
	SUP   Support

- **CR4** : Comme pour CR3, sauf qu'il existe une solution de contournement viable ou une alternative manuelle

Produkt SISA	Modul/Service
Kritikalität CR4	Modul/Service Support
Relevantes Land CH Switz	<input type="text"/>
	SUP Support

- **CR5** : Besoin d'aide pour remplir une déclaration  
Par ex. : comment ajouter un navire

Produkt SISA	Modul/Service
Kritikalität CR5	Modul/Service Support
Relevantes Land CH Switz	<input type="text"/>
	SUP Support

- **CR9** : Demande de dépannage  
Par ex. : changement de licence

Produkt SISA	Modul/Service
Kritikalität CR9	Modul/Service Support
Relevantes Land CH Switz	<input type="text"/>
	SUP Support

Attention : n'utilisez ni CR6 (Feature Request) ni CR7 (Cost Estimation), car ces processus ne sont pas actifs !

## Veillez noter

WiseTech Global effectue une mise à jour quotidienne d'environ 3 minutes, de sorte que le [portail eRequest](#) n'est pas disponible pendant cette période. Les mises à jour ont généralement lieu entre 17h00 et 19h00.