

# GUIDE DE L'UTILISATEUR

## ASSISTANCE UTILISATEURS

### Introduction

L'assistance utilisateurs est un onglet qui est disponible dans votre ENT. Cette application vous permet de déposer des demandes d'intervention (ticket). Vous serez ensuite automatiquement averti de l'état d'avancement de votre demande, depuis sa prise en charge jusqu'à sa résolution.

### Pourquoi l'assistance en ligne ?

L'assistance utilisateurs centralise les demandes d'intervention au niveau du service concerné. Elle vous garantit donc l'obtention d'une réponse rapide puisque les tickets déposés sont connus et pris en charge par plusieurs personnes. Elle permet aux services concernés de mieux répartir les charges de travail et d'identifier les problèmes récurrents afin de mettre en place les mesures adéquates : modification des procédures, actions de formation... Il vous est donc demandé de passer par l'assistance en ligne pour toutes vos demandes à l'exception des pannes bloquantes de matériel.

### I. Nouveau ticket

#### 1. Formuler une demande

Pour faire une nouvelle demande d'intervention, connectez-vous sur l'ENT avec votre identifiant et votre mot de passe puis allez dans l'onglet « Assistance ».

Cliquez ensuite sur **Créer un ticket**.

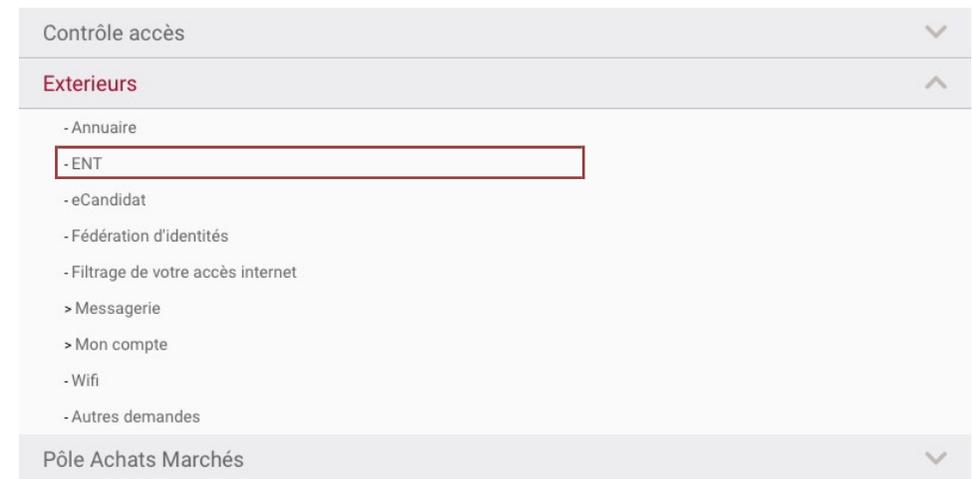


Choisissez ensuite la catégorie à laquelle appartient votre ticket. Ce choix est très important car c'est lui qui détermine le service qui va gérer votre demande :

CRÉER UN TICKET : Sélectionner une catégorie (étape 1/2)

Filter la liste des catégories :

APPLIQUER



Une fois la catégorie et/ou sous-catégorie choisie, vous devez saisir le sujet de votre demande puis décrire votre problème dans la fiche suivante :

## CRÉER UN TICKET : Création du ticket (étape 2/2)

Catégorie sélectionnée :

Exterieurs - ENT

Sujet :

Si vous n'avez pas trouvé la solution à votre problème dans les "Éléments de FAQs en liaison avec cette catégorie" ci-dessous, veuillez indiquer tous les renseignements nécessaires à sa résolution.

**B** *I* U Source

---

### 2. Inclure un fichier (document, image, ...)

Vous pouvez ajouter une pièce jointe à votre ticket. Pour ce faire, cliquez sur **Parcourir** pour choisir votre fichier puis sur **Transférer**.

Fichiers

**Parcourir...** Aucun fichier sélectionné. **Transférer**

### 3. Création du ticket

Enfin, pour finaliser votre demande d'assistance, cliquez-en bas de page sur le bouton **Créer le ticket**. Un écran récapitulant votre demande apparaîtra. À cet instant, le service concerné est informé de votre demande. Dès la prise en charge de votre demande, vous recevrez des notifications par courriel jusqu'à la résolution finale de votre problème.

## II. Inviter un utilisateur sur un ticket

Pour ajouter un invité sur un ticket, cliquez sur l'onglet Invités puis **Inviter un utilisateur**.

TICKET n°53350 ACTIONS Retour N° de tick Accès direct

**Connexion impossible**

Statut : Libre ACTIONS

Catégorie : DNUM - ENT ACTIONS

Propriétaire : Mathieu Charpenet ACTIONS

Gestionnaire : aucun ACTIONS

Historique Propriétés Fichiers attachés Invités Surveillance du ticket Derniers tickets du propriétaire

Aucun utilisateur invité.

**Inviter un utilisateur**

Vous pouvez ensuite utiliser l'outil de recherche ou renseigner l'identifiant ou l'adresse de messagerie de l'utilisateur concerné ou puis valider.

## III. Demande de complément d'information

Il peut arriver que le service destinataire vous demande un complément d'information au sujet de votre problème. Vous recevrez alors un courriel où apparaîtra la question ainsi qu'un lien pour y répondre. Cliquez sur ce lien qui vous ouvrira automatiquement votre ticket dans l'ENT. Pour ajouter l'information demandée dans le ticket, cliquez sur **ACTIONS** puis **Ajouter commentaire**.

TICKET n°53350 ACTIONS Retour N° de tick Accès direct

**Connexion impossible**

Statut : Annuler ACTIONS

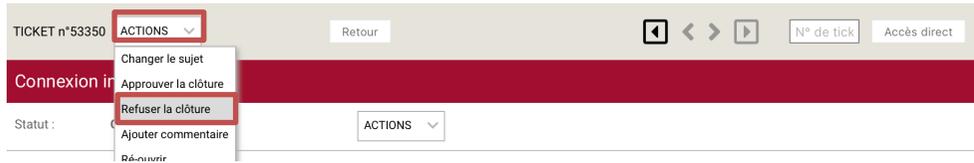
Catégorie : Imprimer Déplacer ACTIONS

Remplissez le formulaire pour détailler votre réponse puis validez.

### III. Approuver ou refuser la clôture d'un ticket

Lorsque le gestionnaire du service, qui a pris en charge votre ticket, à solutionné votre problème, il demande à clôturer le ticket. Cette clôture est l'acte par lequel vous reconnaissez que le problème est totalement réglé.

Lors de la clôture, vous recevrez un courriel vous informant que le problème est résolu et en attente d'approbation de votre part.



En cliquant sur le lien contenu dans le courriel, vous accédez à votre ticket dans l'ENT et vous avez alors la possibilité d'approuver ou non la clôture. Pour cela, cliquez sur **ACTIONS** puis **Approuver** ou **Refuser clôture**.

Si vous refusez la clôture, il vous sera demandé de justifier votre décision afin de permettre au gestionnaire du service qui a pris en charge votre ticket de mieux comprendre votre demande.