

		<u>Date création</u> : 30 janvier 2012
	Rédacteur(s) : VMN	<u>Destinataire(s)</u> : Personnels des EPLE
	<u>Objet</u> : Manuel Utilisateur Easyvista destiné aux utilisateurs en EPLE	

PREAMBULE.	2	
CONNEXION A L'APPLICATION SUPPORT	3	
CREATION DE TICKET	4	
 <small>Nouvel Incident</small>	Création d'un incident	4
 <small>Nouvelle demande</small>	Création d'une demande de service	7
SUIVI DES TICKETS	9	
 <small>Suivi de mes incidents</small>	Suivi des incidents	10
 <small>Suivi des demandes</small>	Suivi des Demandes de services	12
CONCLUSION	13	

PREAMBULE.

La volonté de la Direction des Systèmes d'Information est de centraliser toutes les demandes d'assistance à l'aide d'un outil commun à l'ensemble des intervenants. A tout moment les personnes en charge de l'assistance sont informées de vos demandes et peuvent y répondre.

L'accès à l'application est sécurisé et demande donc un identifiant et un mot de passe de connexion, ce sont vos identifiants et mot de passe de la messagerie.

Ce logiciel crée une fiche par demande d'assistance que l'on appelle **un ticket** qui, en fonction de son contenu, est automatiquement attribué à qui de droit au sein de la DSI ou de tout autre service du Rectorat – DEC pour Organet par exemple, ou encore l'EMATT, qui doit y répondre le plus rapidement possible.

Votre demande d'assistance : **ticket** peut être de deux types : un incident ou une demande de service.

Un incident est par essence bloquant, par exemple :

- une question sur Organet, l'ENT
- l'impossibilité d'accéder à la messagerie, à une application
- la perte de vos identifiants de connexion

Une demande de service est par définition une demande d'obtention d'un outil que l'on n'a pas encore, elle est non bloquante, par exemple :

- demande d'installation d'un logiciel
- demande de clef otp
- etc.

Un ticket :

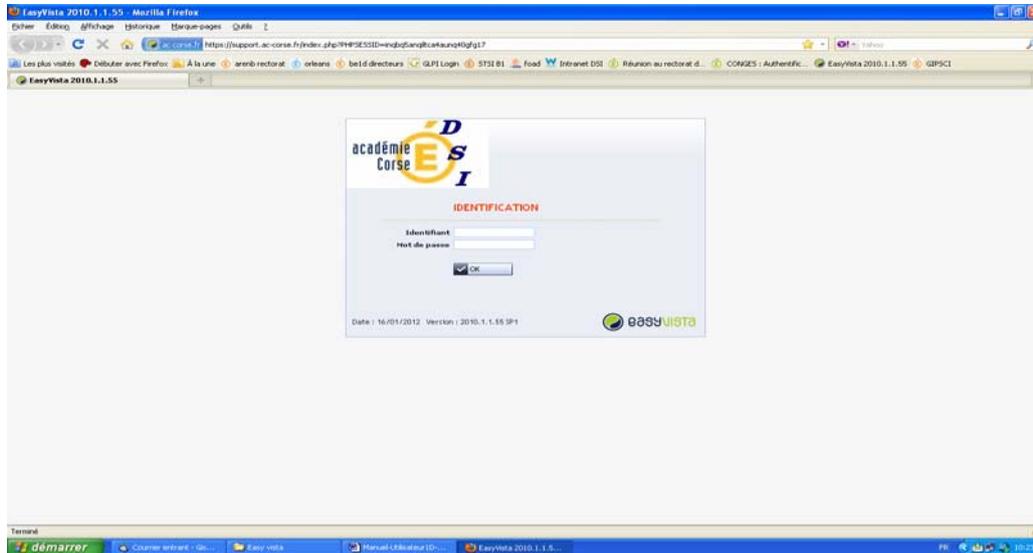
- est une **demande d'assistance** faite par un personnel de l'Académie.
- a obligatoirement un **sujet**:
- a obligatoirement une **description**, c'est-à-dire la formalisation de la demande ou question de façon la plus explicite possible.

CONNEXION A L'APPLICATION SUPPORT

Lancer votre navigateur préféré et saisissez l'URL : <https://support.ac-corse.fr>, la page ci-dessous s'affiche avec 2 zones de saisies à remplir comme suit :

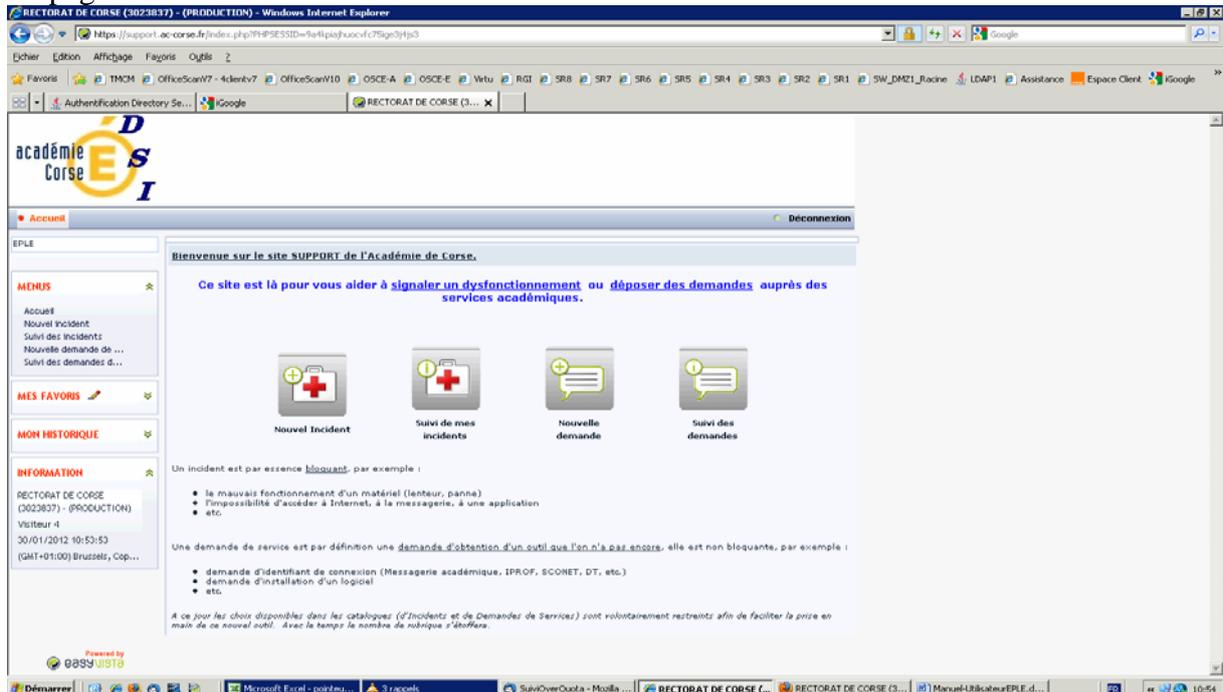
« Identifiant » = votre login de messagerie

« Mot de passe » = votre mot de passe de messagerie.



Cliquer sur OK

La page d'Accueil s'affiche



La zone de gauche présente 5 cadres :

- EPLE est le domaine auquel l'utilisateur appartient, c'est une zone informative.
- MENUS listes les actions possibles, elles sont identiques aux icônes de la zone de droite.
- MES FAVORIS et MON HISTORIQUE sont les équivalents des Favoris et de l'Historique des navigateurs pour l'outil easyvista.
- INFORMATION est une zone informative permettant de savoir avec quel utilisateur on est connecté. N'est utile que lorsque l'on a plusieurs comptes.

Les icônes de la page d'accueil servent donc à gérer les tickets de l'utilisateur qui se connecte.



Cette icône vous permet de saisir votre incident.



Cette icône vous permet de suivre vos incidents : savoir si nous sommes en train de les étudier, quelques fois vous obtiendrez la solution en consultant cette icône, parallèlement vous recevrez des mails suivant l'avancement de vos demandes.



Cette icône vous permet de saisir votre demande de service



Cette icône vous permet de suivre l'évolution de vos demandes de service : savoir si nous sommes en train de les étudier, quelques fois vous obtiendrez la solution en consultant cette icône, parallèlement vous recevrez des mails suivant l'avancement de vos demandes.

CREATION DE TICKET

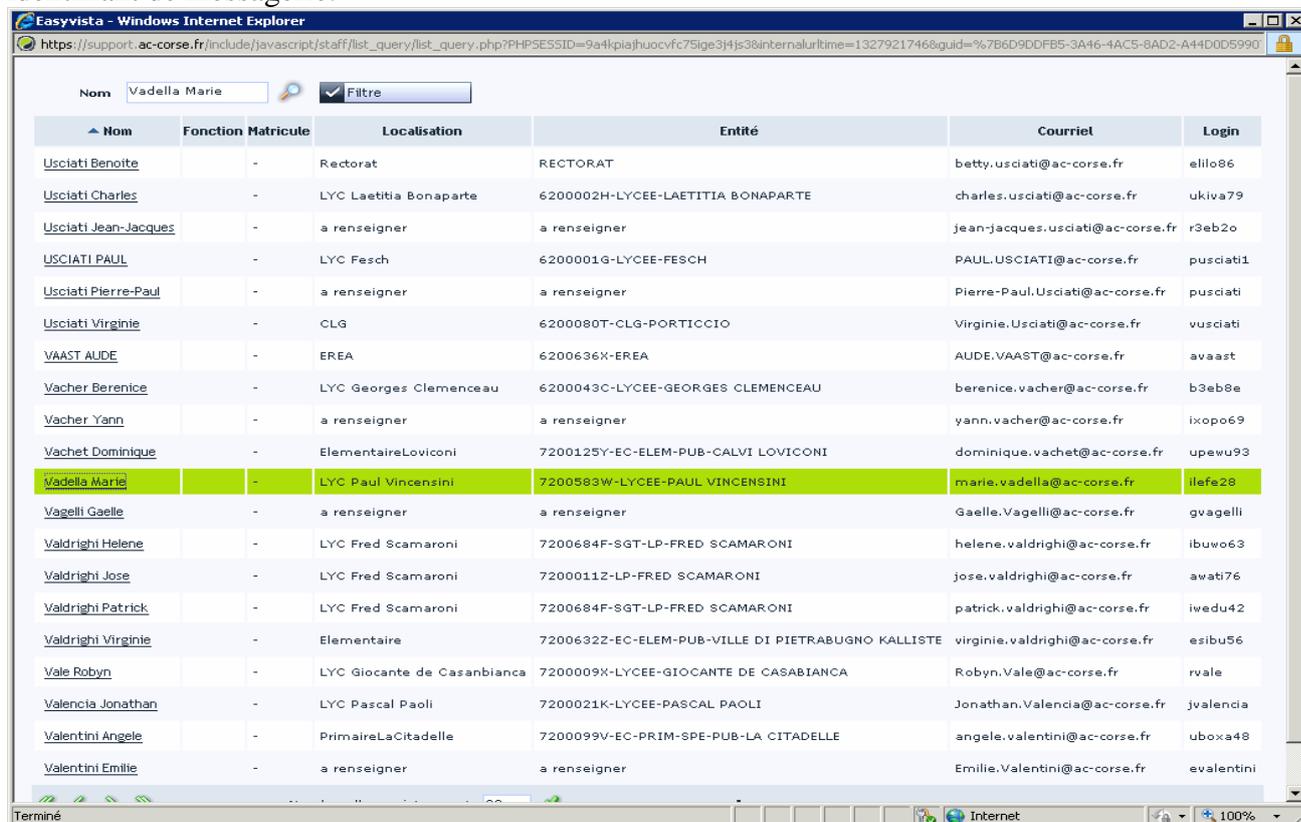


Création d'un incident

La page suivante apparaît :

Principe de base dans easyvista : toute information bleue soulignée est modifiable.

Le **Bénéficiaire** est par défaut la personne qui se connecte à Easyvista, mais il se peut que vous aidiez un(e) collègue en passant l'appel pour lui (elle). Dans ce cas une fenêtre listant l'ensemble des personnels de l'académie apparaît. Il faut saisir son nom dans la zone adéquate et cliquer sur la loupe. Attention aux homonymes et doublons, vérifiez bien l'affectation de la personne et son identifiant de messagerie.



Nom	Fonction	Matricule	Localisation	Entité	Courriel	Login
<u>Usciati Benoitte</u>	-		Rectorat	RECTORAT	betty.usciati@ac-corse.fr	elilo86
<u>Usciati Charles</u>	-		LYC Laetitia Bonaparte	6200002H-LYCEE-LAETITIA BONAPARTE	charles.usciati@ac-corse.fr	ukiva79
<u>Usciati Jean-Jacques</u>	-		a enseigner	a enseigner	jean-jacques.usciati@ac-corse.fr	r3eb2o
<u>USCIATI PAUL</u>	-		LYC Fesch	6200001G-LYCEE-FESCH	PAUL.USCIATI@ac-corse.fr	pusciati1
<u>Usciati Pierre-Paul</u>	-		a enseigner	a enseigner	Pierre-Paul.Usciati@ac-corse.fr	pusciati
<u>Usciati Virginie</u>	-		CLG	6200080T-CLG-PORTICCIO	Virginie.Usciati@ac-corse.fr	vusciati
<u>VAAST AUDE</u>	-		EREA	6200636X-EREA	AUDE.VAAST@ac-corse.fr	avaast
<u>Vacher Berenice</u>	-		LYC Georges Clemenceau	6200043C-LYCEE-GEORGES CLEMENCEAU	berenice.vacher@ac-corse.fr	b3eb8e
<u>Vacher Yann</u>	-		a enseigner	a enseigner	yann.vacher@ac-corse.fr	ixopo69
<u>Vachet Dominique</u>	-		ElementaireLoviconi	7200125Y-EC-ELEM-PUB-CALVI LOVICONI	dominique.vachet@ac-corse.fr	upewu93
<u>Vadella Marie</u>	-		LYC Paul Vincensini	7200583W-LYCEE-PAUL VINCENSINI	marie.vadella@ac-corse.fr	llefe28
<u>Vagelli Gaelle</u>	-		a enseigner	a enseigner	Gaelle.Vagelli@ac-corse.fr	gvagelli
<u>Valdrighi Helene</u>	-		LYC Fred Scamaroni	7200684F-SGT-LP-FRED SCAMARONI	helene.valdrighi@ac-corse.fr	ibuwo63
<u>Valdrighi Jose</u>	-		LYC Fred Scamaroni	7200011Z-LP-FRED SCAMARONI	jose.valdrighi@ac-corse.fr	awati76
<u>Valdrighi Patrick</u>	-		LYC Fred Scamaroni	7200684F-SGT-LP-FRED SCAMARONI	patrick.valdrighi@ac-corse.fr	iwedu42
<u>Valdrighi Virginie</u>	-		Elementaire	7200632Z-EC-ELEM-PUB-VILLE DI PIETRABUGNO KALLISTE	virginie.valdrighi@ac-corse.fr	esibu56
<u>Vale Robyn</u>	-		LYC Giocante de Casabianca	7200009X-LYCEE-GIOCANTE DE CASABIANCA	Robyn.Vale@ac-corse.fr	rvale
<u>Valencia Jonathan</u>	-		LYC Pascal Paoli	7200021K-LYCEE-PASCAL PAOLI	Jonathan.Valencia@ac-corse.fr	jvalencia
<u>Valentini Angele</u>	-		PrimaireLaCitadelle	7200099V-EC-PRIM-SPE-PUB-LA CITADELLE	angele.valentini@ac-corse.fr	uboxa48
<u>Valentini Emilie</u>	-		a enseigner	a enseigner	Emilie.Valentini@ac-corse.fr	evalentini

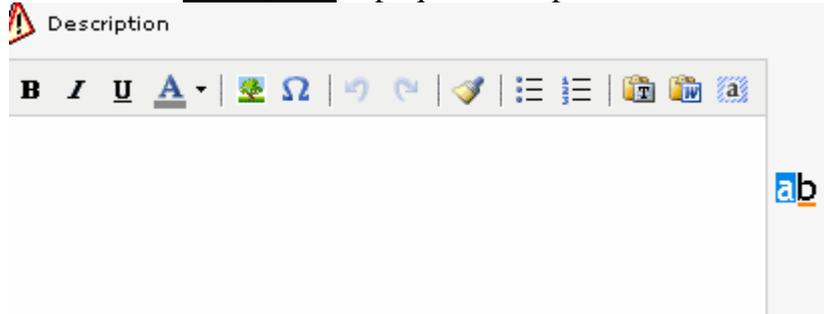
Saisissez le numéro de **Téléphone** en mettant un point tous les deux chiffres. Si celui-ci n'apparaît pas automatiquement.

La **Localisation** géographique ainsi que l'**Entité**, sont des informations pré remplies à partir des informations des bases du personnel. Il se peut que ces données ne soient pas à jours, ce n'est pas catastrophique. Dans un premier temps vous pouvez corriger pour LE ticket en cours de saisie, dans un deuxième temps mentionnez l'erreur en plus dans la description de votre ticket.

Le **Sujet** est (avec le téléphone) à vérifier et si nécessaire à modifier. Cette information détermine qui sera le destinataire de la demande. Cliquez sur le lien souligné, une fenêtre s'ouvre, le choix par défaut apparaît en rouge, si vous cliquez sur le + vous descendez dans l'arborescence. Sélectionnez le sujet de votre incident

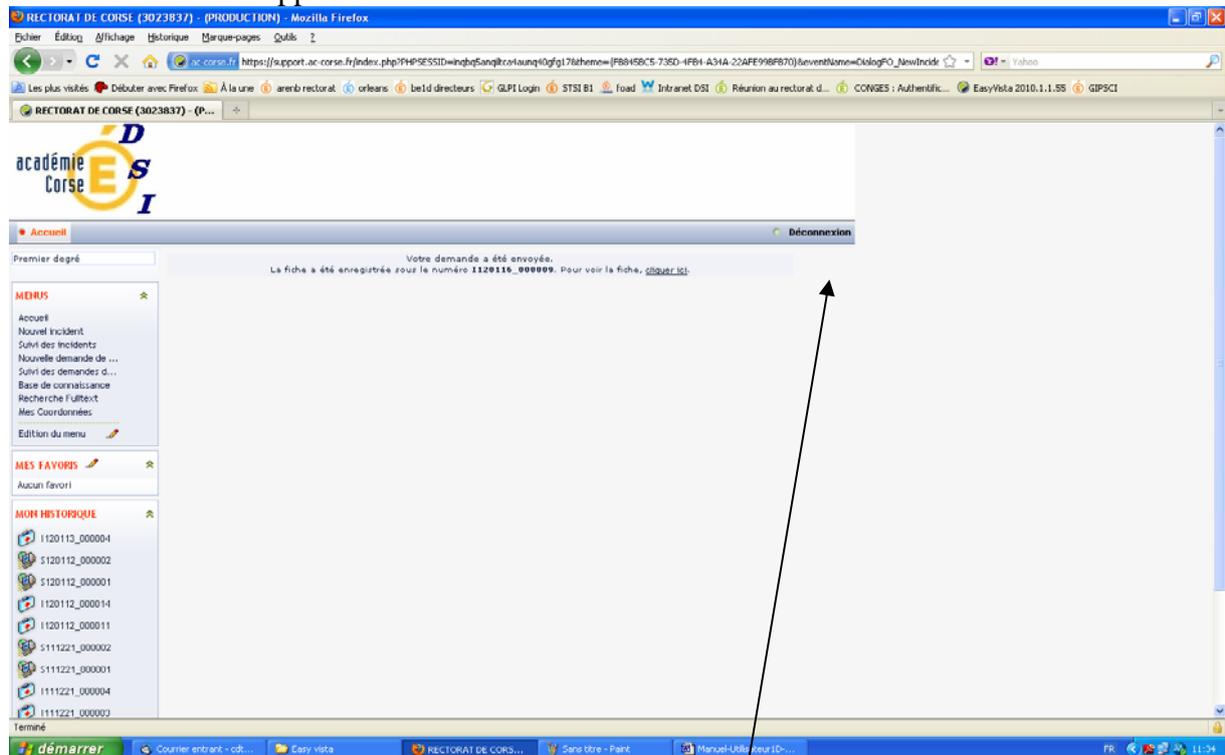


Dans la zone **Description** expliquez votre problème.



Cliquer sur envoyer  Envoyer [Alt+E] pour créer le ticket.

La fenêtre suivante apparaît



La saisie est terminée vous pouvez vous déconnecter.



Nouvelle demande

Création d'une demande de service

La fenêtre suivante apparaît :

The screenshot shows the 'NOUVELLE DEMANDE DE SERVICE' page. The main content area displays a list of services with columns for 'Code :S', 'Autres', and 'ZAutres'. The 'Autres Demandes' section is selected, and the 'MON PANIER' section shows 'Le panier est vide'.

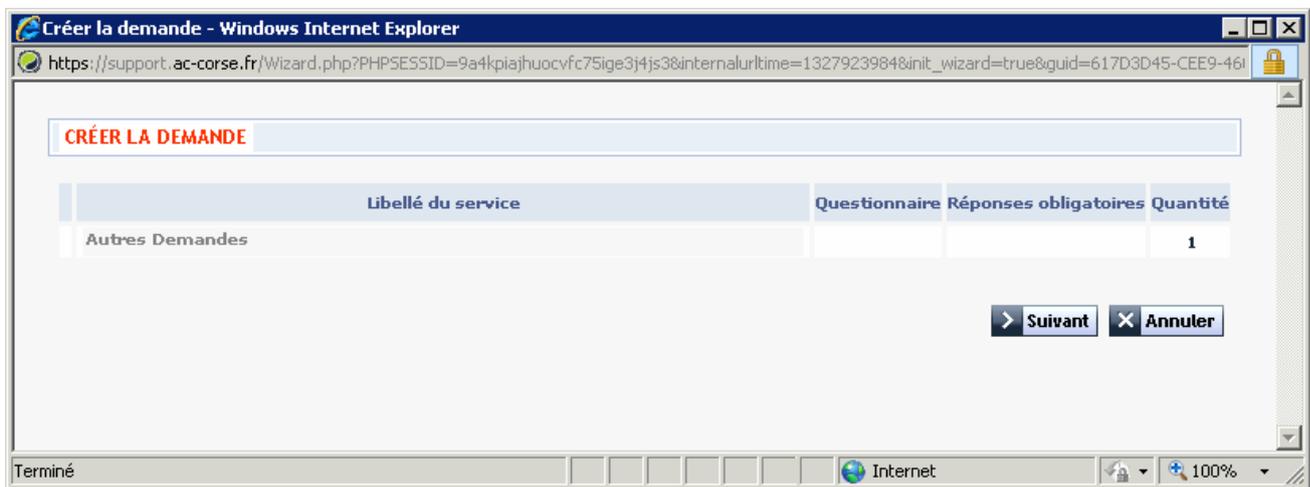
L'icône du « caddie » indique que la rubrique est sélectionnable, dans le cas contraire le libellé de la rubrique est souligné, ce qui indique qu'il y a une arborescence et qu'en cliquant sur ce lien les sous-choix apparaissent. Ce cas de figure n'apparaît pas encore dans la visibilité EPLE de notre catalogue mais pourrait l'être à court terme.

Il suffit de cliquer sur le « caddie » pour remplir son panier, un seul article est autorisé.

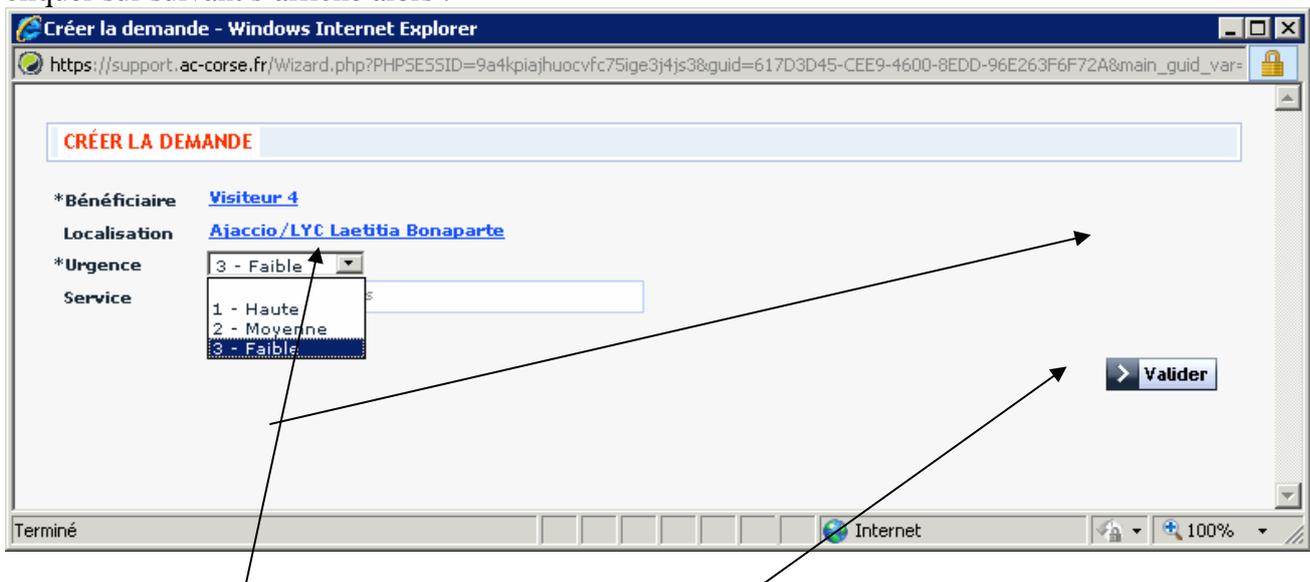
The screenshot shows the 'NOUVELLE DEMANDE DE SERVICE' page. The 'Autres Demandes' section is selected, and the 'MON PANIER' section shows 'Autres Demandes' with 'Quantité : 1'. The 'Vider le panier' and 'Créer la demande' buttons are visible.

Il est possible d'annuler sa demande « Vider le panier » ou de la confirmer « Créer la demande » en cliquant sur le bouton associé.

Si vous confirmez la demande, s'affiche alors la boîte de dialogue ci-dessous :

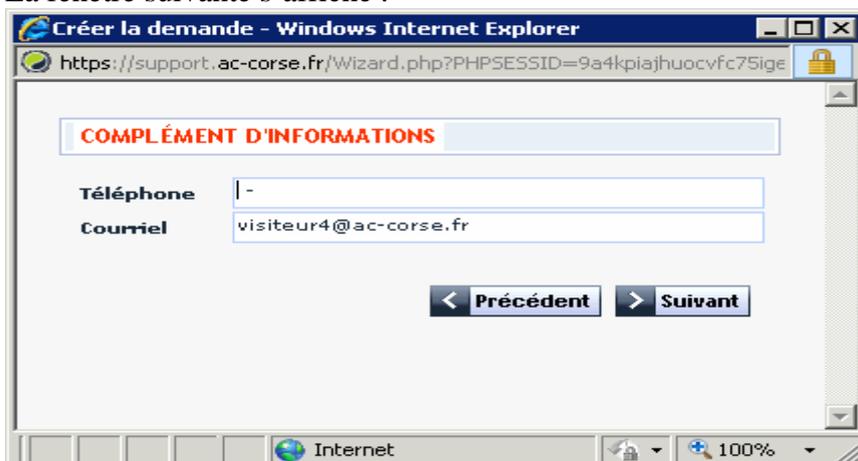


cliquer sur suivant s'affiche alors :

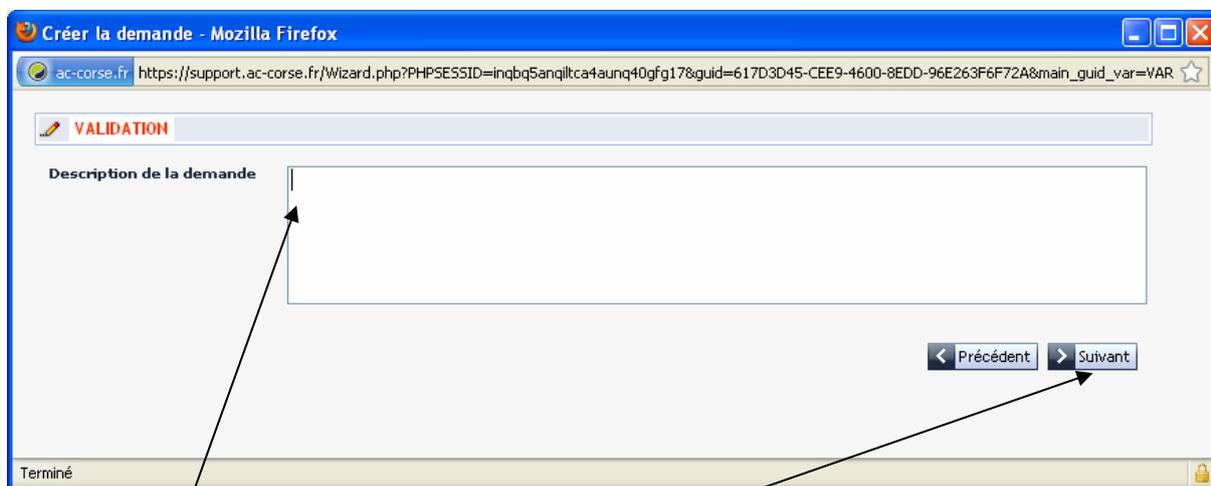


Modifiez l'urgence via la liste déroulante si besoin, puis cliquez sur valider

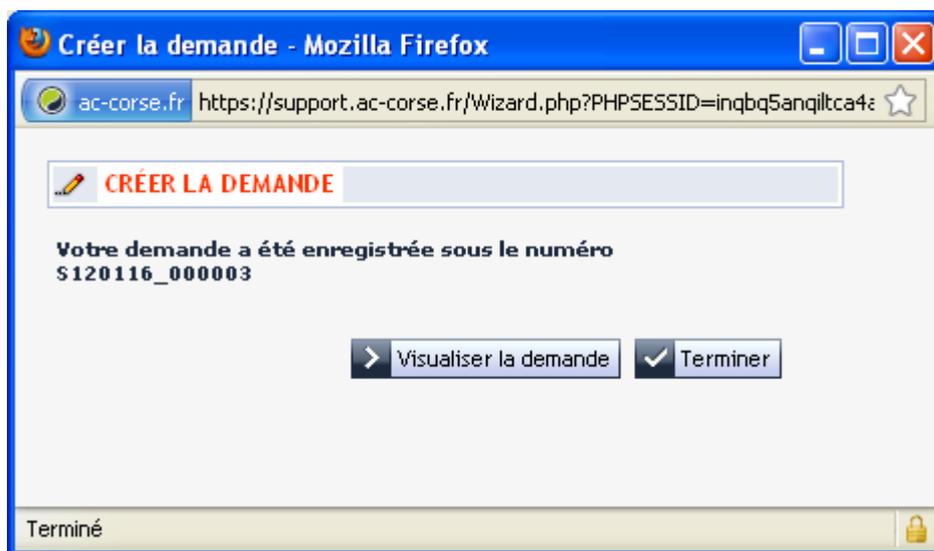
La fenêtre suivante s'affiche :



Modifiez le téléphone et l'adresse mail si besoin (Attention c'est grâce à ces informations que nous pourrions vous contacter). Cliquez sur suivant.



Explicitez ici votre demande et cliquer sur suivant



La saisie est terminée. Notez bien le numéro qui s'affiche vous en aurez besoin si vous souhaitez de plus ample information par téléphone.

Cet accusé réception vous permet de visualiser l'intégralité de la demande en cliquant sur le bouton « Visualiser la demande » ou de sortir directement en cliquant sur le bouton « Terminer ».

Dès cet instant l'équipe (d'une ou plusieurs personnes) qui doit intervenir pour vous aider est prévenue.

SUIVI DES TICKETS

La « **partie suivie** » du logiciel est une fonctionnalité supplémentaire mise à votre disposition, dont le but est de vous permettre de suivre l'avancement de vos tickets mais son utilisation est optionnelle. En effet, vous recevrez dans votre messagerie divers mails vous indiquant l'état d'avancement du ticket.

Néanmoins si vous souhaitez consulter le suivi de l'ensemble de vos tickets voici quelques explications.



Suivi de mes incidents

Suivi des incidents

La page suivante apparaît :

	Emission le	N° d'incident	Description	Urgence	Résolution max	Statut
<input type="checkbox"/>	16/01/2012 15:02:54	1120116_000017	test pour création dossier ut...	3 - Faible	17/02/2012 15:02:54	En cours
<input type="checkbox"/>	16/01/2012 13:32:22	1120116_000012	test sur boîte fonctionnelle	1 - Haute	17/02/2012 12:00:00	Clôturé

Sont listées ici tous les tickets de type Incident que vous avez créés.

Dans cet exemple on peut voir que 2 tickets ont été saisis l'un a été « clôturé » l'autre est « en cours ».

Un ticket peut être dans un état ou « **Statut** » : « non affecté », « en cours de traitement », « En attente » ou « clôturé ».

Les **statuts** permettent de suivre l'état d'avancement d'un **incident ou d'une demande**, depuis son signalement à la hotline par l'utilisateur jusqu'à sa résolution finale et sa clôture par le service qui en a la charge.

Le cycle de vie d'un ticket peut être découpé en 4 grandes étapes,

- « Non affecté » le ticket a été créé mais n'a pas encore été pris en compte par l'équipe compétente (par exemple DEC pour ORGANET, DSI ou autre service du Rectorat).
- « *En cours de traitement* » : le ticket est pris en compte par le service adéquat ; son traitement (via des actions successives par un ou plusieurs intervenants) est en cours.
- « *En attente* » : durant la phase *En cours de traitement*, le traitement de l'incident est suspendu suite à un événement dont l'équipe traitante n'est pas responsable (attente d'informations complémentaires de votre part, réparation non effectuée par le fournisseur, signalement auprès de l'académie en charge d'une application délocalisée, par exemple Rennes pour Organet)
- « *Terminé* » : il s'agit de l'étape finale, indiquant que le ticket est résolu et l'utilisateur prévenu.

Un clic sur la loupe vous permet d'avoir de plus amples renseignements :

Intervention	Intervenant	Groupe	Action	Temps d'intervention passé	max.	Retard
Il y a 3 heure(s)		(0)	Envoi mail de ture Beneficiaire	0:00		0:00
Il y a 3 heure(s)	Constantini Gisèle	Admin SI 1erDegre (2)	Traitement envoi mail @groupe resp => Clôturé	0:00		0:00
Il y a 3 heure(s)		(0)	Envoi mail Beneficiaire	0:00		0:00
Il y a 3 heure(s)		Admin SI 1erDegre (2)	Envoi de mail	0:00		0:00
Il y a 3 heure(s)	IA2A CDTI - Centre Departamental de Traitement de l'Information (Informatique)	(0)	Front office	0:00		0:00

Le tableau de l'onglet **Historique** du ticket apparaît avec toutes les actions qui ont été faites sur le ticket. L'action la plus récente est positionnée en haut du tableau.

L'onglet **Documents** liste les éventuels documents que l'intervenant a pu mettre en ligne à votre attention

L'onglet **Résolution** présente la solution donnée à l'incident ou la réponse donnée à la demande.

Les autres onglets ne seront utilisés qu'à plus long terme.

L'onglet **News** recense les « nouvelles » que les services du rectorat pourraient vouloir communiquer sur un sujet donné. Par exemple la fermeture d'une application pour maintenance.

L'onglet **Erreurs connues liées** recense les soucis connus pour un sujet donné. Cela peut permettre à l'utilisateur de se dépanner seul mais cela sert surtout en interne lorsqu'une nouvelle ressource arrive.

L'onglet **Questions/Réponses** est utile lorsqu'un questionnaire est mis en place pour des sujets particuliers des catalogues. On y voit alors les questions posées à l'utilisateur ainsi que les réponses qu'il a faites.



Suivi des demandes

Suivi des Demandes de services

Un clic sur cette icône affiche la liste de toutes les demandes de services que vous avez saisies.

RECTORAT DE CORSE (3023837) - (PRODUCTION) - Mozilla Firefox

https://support.ac-corse.fr/index.php?PHPSESSID=inghg5anq3cortauq40gfg1?internalurltime=1326729176&theme=(FB645BC5-735D-4F64-A34A-22AF996FB70)?eventNom=MyRequestsFulltime

RECTORAT DE CORSE (3023837) - (P...

académie Corse

Accueil Déconnexion

Premier degré

SUIVI DES DEMANDES DE SERVICE Actions Annulation / Clôture

Filter: Aucun Vue: Liste

	Statut	N°	Demandeur	Emission	Libellé du service
<input type="checkbox"/>	Suspendu	S120116_000004	IAZA CDTI - Centre Départemental de Traitement de l'Information (Informatique)	16/01/2012 16:49:24	BASE ELEVES ID
				Nombre d'enregistrements: 20	

MENUS: Accueil, Nouvel incident, Suivi des incidents, Nouvelle demande de..., Suivi des demandes d..., Edition du menu

MES FAVORIS: Aucun favori

MON HISTORIQUE: 1120116_000012, 1120116_000017

INFORMATION: RECTORAT DE CORSE (3023837) - (PRODUCTION), IAZA CDTI - Centre Départemental de Traitement de l'Information (Informatique), 16/01/2012 16:52:55, (GAT+01:00) Brussels, Cop...

Powered by BOSU WISTO

Terminé

démarrer Manuel-Utilisateur-CZ... Manuel-Utilisateur-ID... Courrier entrant - Gs... RECTORAT DE CORSE...

Vous pouvez voir le « Statut » (identiques à ceux développés ci-dessus pour les Incidents)

Dans cet exemple la demande est suspendue car elle est en attente d'un complément d'information que le demandeur doit fournir.

Un clic sur la loupe permet d'obtenir de plus amples informations :

RECTORAT DE CORSE (3023837) - (PRODUCTION) - Mozilla Firefox

https://support.ac-corse.fr/index.php?PHPSESSID=inghg5anq3cortauq40gfg1?internalurltime=1326729176&theme=(FB645BC5-735D-4F64-A34A-22AF996FB70)?eventNom=MyRequestsFulltime

RECTORAT DE CORSE (3023837) - (P...

académie Corse

Accueil Déconnexion

Premier degré

DÉTAILS SUR LE SERVICE Actions N° de demande

N° de demande: S120116_000004

Emission: 16/01/2012

Demandeur: IAZA CDTI - Centre Dep

Bénéficiaire: IAZA CDTI - Centre Dep

Code matériel: N/A

Libellé du service: Demande de service / Systèmes d'Information ID/BASE ELEVES ID

Localisation: Ajaccio / Rectorat

Statut: Suspendu

Fourni le: N/A

A fournir le: 20/02/2012

Délai: Délai maximal

Documents: 0 | IAT: 01

Justification: Demande de service TEST concernant BEID

Formulaire

Historique Documents Questions/Réponses

Intervention	Intervenant	Groupe	Action	Temps passé	Intervention max.	Retard
Il y a 1 minute(s)	Costantini Gisèle	Admin Easyvista (2)	Envoi de mail au demandeur	0:00		0:00
Il y a 2 minute(s)	Costantini Gisèle	Admin SI 1erDegré (2)	Suspension			0:00
Il y a 3 minute(s)	Costantini Gisèle	Admin SI 1erDegré (2)	Traitement envoi de mail au demandeur			0:00
Il y a 4 minute(s)	(0)	(0)	Envoi mail au demandeur			0:00
Il y a 4 minute(s)	Admin SI 1erDegré (2)	Admin SI 1erDegré (2)	Envoi de mail au demandeur			0:00

De : gisele.costantini@ac-corse.fr
A : cotdi2a@ac-corse.fr
Objet: votre demande

demande d'informations complémentaires

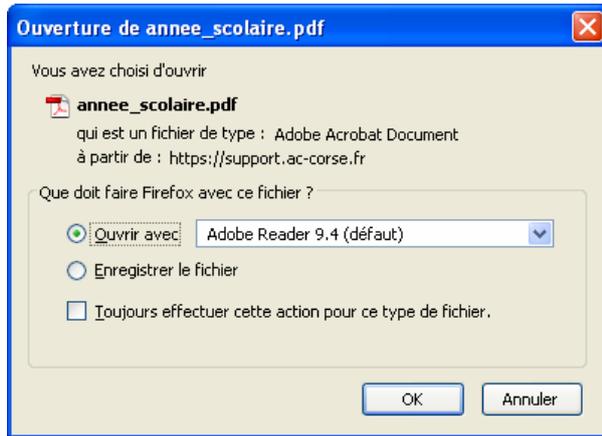
Nombre d'enregistrements: 5

Terminé

démarrer Manuel-Utilisateur-CZ... Manuel-Utilisateur-ID... Courrier entrant - Gs... RECTORAT DE CORSE...

Dans le tableau historique des traitements on remarque une ligne avec **Envoi de mail au demandeur** : en passant la souris sur la ligne on peut voir le contenu du mail qui a été expédié

Un clic sur l'icône **Document** vous donne la liste des documents mis en ligne à votre attention.
Un clic sur le nom du document affichera la fenêtre ci-dessous.



Vous pouvez donc lire ou enregistrer le document.
Et répondre par mail ou par téléphone afin de fournir le complément d'information demandé.

CONCLUSION

Cet outil est très modulaire, nous avons volontairement restreint les fonctionnalités visibles, ainsi que les sujets des catalogues en fonction des publics concernés.

Au fil du temps les rubriques des catalogues (incidents et demandes de service) vont s'étoffer.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques, en utilisant par exemple dans le catalogues des Demandes la rubrique « Autres demandes ».