

		<u>Date création</u> : 15 octobre 2012
	Rédacteur(s) : VMN	<u>Destinataire(s)</u> : Personnels des EPLE
	<u>Objet</u> : Manuel Utilisateur Easyvista destiné aux utilisateurs en EPLE	

<b>PREAMBULE.</b>	2
<b>CONNEXION A L'APPLICATION SUPPORT</b>	2
<b>CREATION DE TICKET</b>	4
 <b>Création d'un incident</b>	4
<b>SUIVI DES TICKETS</b>	6
 <b>Suivi des incidents</b>	6
<b>CONCLUSION</b>	7

## 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. Dans un premier temps nous limiterons l'outil au ticket de type « Incident ».

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 :

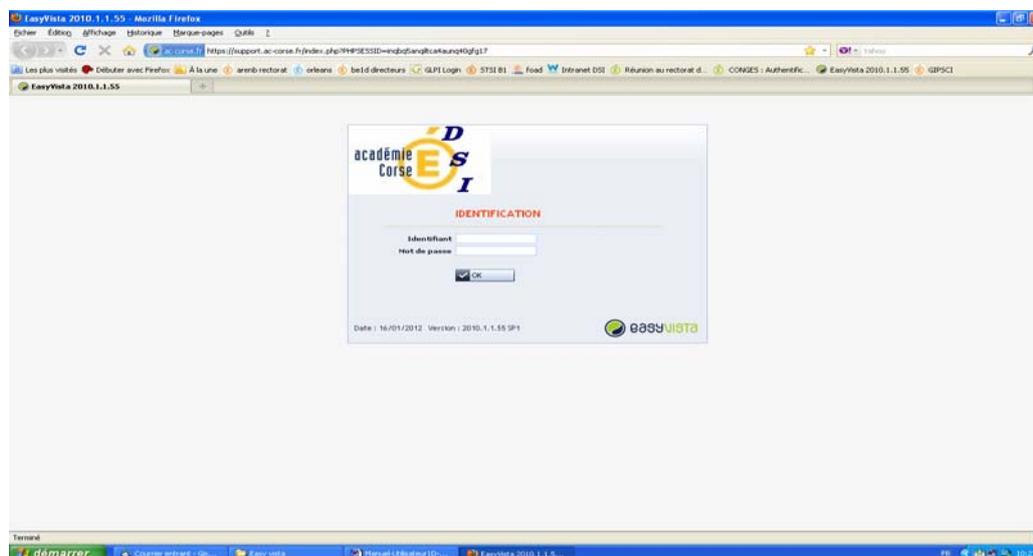
- est une **demande d'assistance** faite par un personnel de l'Académie.
- a obligatoirement un **sujet** :
- a obligatoirement une **description**, c'est-à-dire la formalisation de la demande ou question de façon la plus explicite possible.

## 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 :

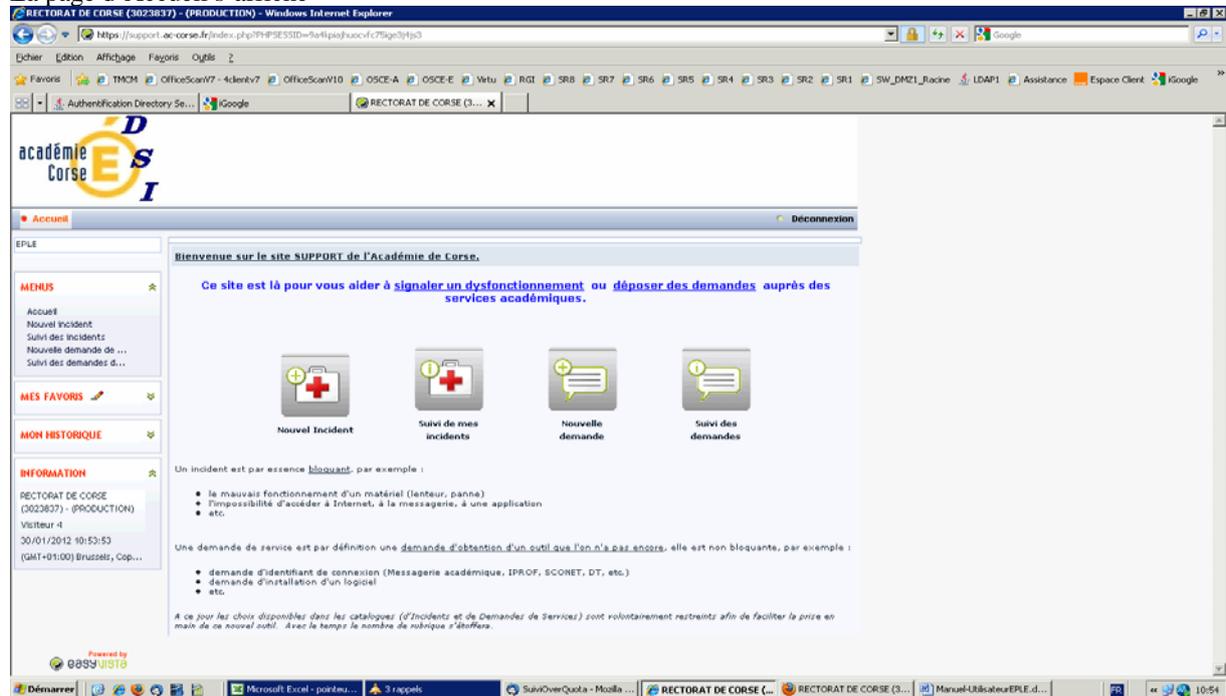
« Identifiant » = votre login de messagerie

« 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.



Nouvel Incident

Cette icône vous permet de saisir votre incident.



Suivi de mes incidents

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.



Nouvelle

Cette icône vous permettra de saisir votre demande de service



Suivi des demandes

Cette icône vous permettra 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 :

The screenshot shows the 'RECTORAT DE CORSE' web application interface. The main content area displays the 'Création d'un incident' form. The form includes the following fields:

- Bénéficiaire:** Visiteur\_4
- Téléphone:** (empty)
- Localisation:** Ajaccio/LYC Laetitia Bonaparte
- Entité:** EPLE/LYC
- Sujet:** Incidents/Intervention sur site

The page also features a sidebar with navigation menus (Accueil, Nouvel incident, Suivi des incidents, etc.) and a 'MES FAVORIS' section. The bottom of the page shows a taskbar with various applications open, including Microsoft Excel and Mozilla Firefox.

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.

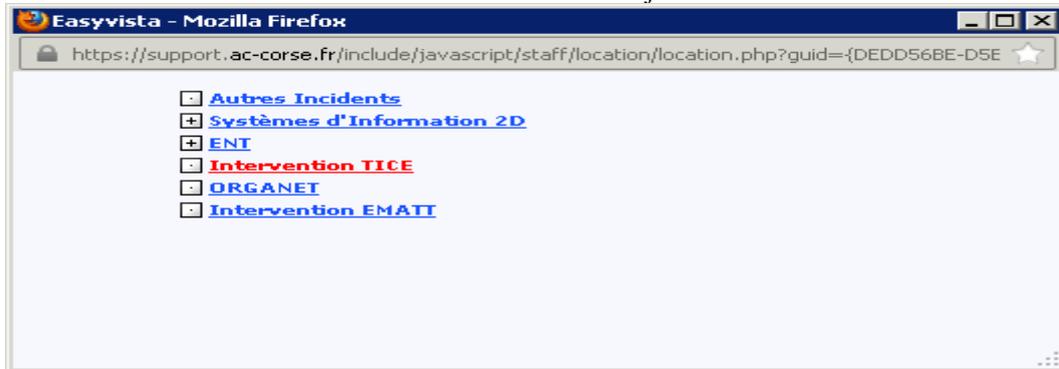
The screenshot shows the 'Easyvista' web application interface displaying a search results table for personnel. The table has the following columns: Nom, Fonction, Matricule, Localisation, Entité, Courriel, and Login. The row for 'Vadella Marie' is highlighted in blue, indicating it is the selected record.

Nom	Fonction	Matricule	Localisation	Entité	Courriel	Login
Usciati Benoitte	-		Rectorat	RECTORAT	betty.usciati@ac-corse.fr	ellio86
Usciati Charles	-		LYC Laetitia Bonaparte	620002H-LYCEE-LAETITIA BONAPARTE	charles.usciati@ac-corse.fr	ukiva79
Usciati Jean-Jacques	-		a renseigner	a renseigner	jean-jacques.usciati@ac-corse.fr	r3eb2o
USCIATI PAUL	-		LYC Fesch	6200001G-LYCEE-FESCH	PAUL.USCIATI@ac-corse.fr	pusciati1
Usciati Pierre-Paul	-		a renseigner	a renseigner	Pierre-Paul.Usciati@ac-corse.fr	pusciati
Usciati Virginie	-		CLG	6200080T-CLG-PORTICCIO	Virginie.Usciati@ac-corse.fr	vusciati
VAAST AUDE	-		EREA	6200636X-EREA	AUDE.VAAST@ac-corse.fr	avaast
Vacher Berenice	-		LYC Georges Clemenceau	6200043C-LYCEE-GEORGES CLEMENCEAU	berenice.vacher@ac-corse.fr	b3eb8e
Vacher Yann	-		a renseigner	a renseigner	yann.vacher@ac-corse.fr	ixopo69
Vachet Dominique	-		ElementaireLoviconi	7200125Y-EC-ELEM-PUB-CALVI LOVICONI	dominique.vachet@ac-corse.fr	upewu93
<b>Vadella Marie</b>	-		<b>LYC Paul Vincensini</b>	<b>7200583W-LYCEE-PAUL VINCENSINI</b>	<b>marie.vadella@ac-corse.fr</b>	<b>llefe28</b>
Vagelli Gaelle	-		a renseigner	a renseigner	Gaelle.Vagelli@ac-corse.fr	gvagelli
Valdrighi Helene	-		LYC Fred Scamaroni	7200684F-SGT-LP-FRED SCAMARONI	helene.valdrighi@ac-corse.fr	ibuwo63
Valdrighi Jose	-		LYC Fred Scamaroni	7200011Z-LP-FRED SCAMARONI	jose.valdrighi@ac-corse.fr	awati76
Valdrighi Patrick	-		LYC Fred Scamaroni	7200684F-SGT-LP-FRED SCAMARONI	patrick.valdrighi@ac-corse.fr	ivedu42
Valdrighi Virginie	-		Elementaire	7200632Z-EC-ELEM-PUB-VILLE DI PIETRABUGNO KALLISTE	virginie.valdrighi@ac-corse.fr	esibu56
Vale Robyn	-		LYC Giocante de Casanbianca	7200009X-LYCEE-GIOCANTE DE CASABIANCA	Robyn.Vale@ac-corse.fr	rvale
Valencia Jonathan	-		LYC Pascal Paoli	7200021K-LYCEE-PASCAL PAOLI	Jonathan.Valencia@ac-corse.fr	jvalencia
Valentini Angele	-		PrimaireLaCitadelle	7200099V-EC-PRIM-SPE-PUB-LA CITADELLE	angele.valentini@ac-corse.fr	uboxa48
Valentini Emilie	-		a renseigner	a renseigner	Emilie.Valentini@ac-corse.fr	evalentini

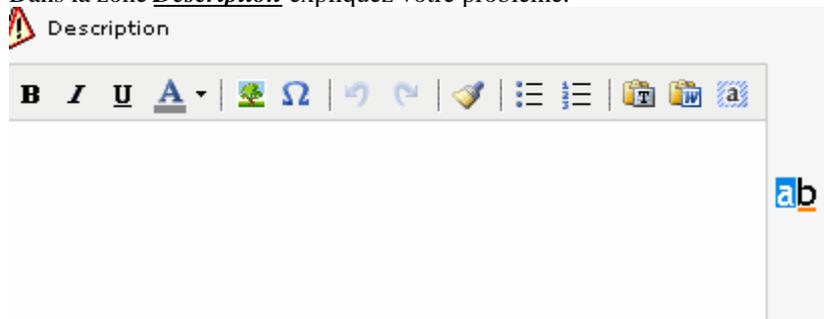
Saisissez le numéro de **Téléphone** en mettant un point tous les deux chiffres. Si celui-ci n'apparaît pas automatiquement.

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 cliquer sur le + vous descendez dans l'arborescence. Sélectionnez le sujet de votre incident

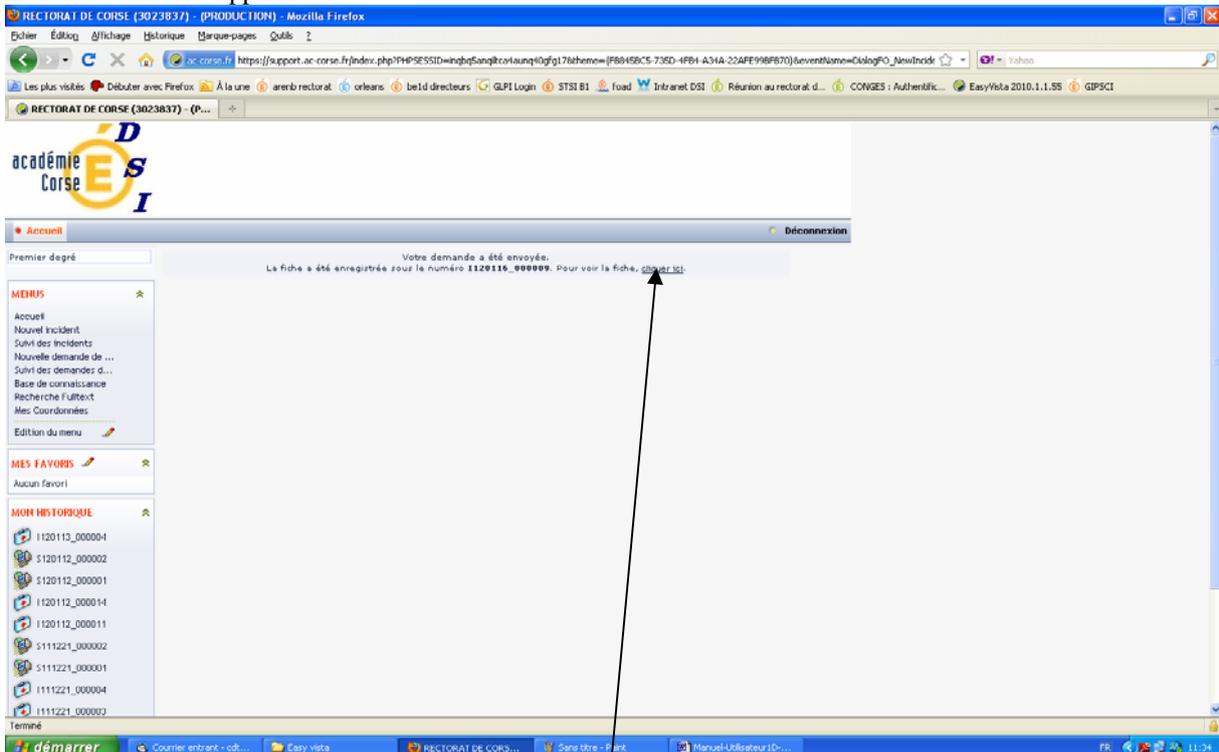


Dans la zone **Description** expliquez votre problème.



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

La fenêtre suivante apparaît



La saisie est terminée vous pouvez vous déconnecter.

# 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 oration 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 boite 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 clôture Beneficiaire	0:00	0:00
Il y a 3 heure(s)	Costantini Gisèle	Admin SI 1erDegré (2)	Traitement envoi mail @groupe resp => Clôture	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 1erDegré (2)	Envoi de mail	0:00	0:00
Il y a 3 heure(s)	IA2A CDTI - Centre Departemental 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.

## 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 catalogue des Demandes la rubrique « Autres demandes ».