

# MANUEL D'UTILISATION HELPJUR

# PRÉAMBULE

## HELPJUR :

- Outils de gestion de ticket de la Direction juridique.

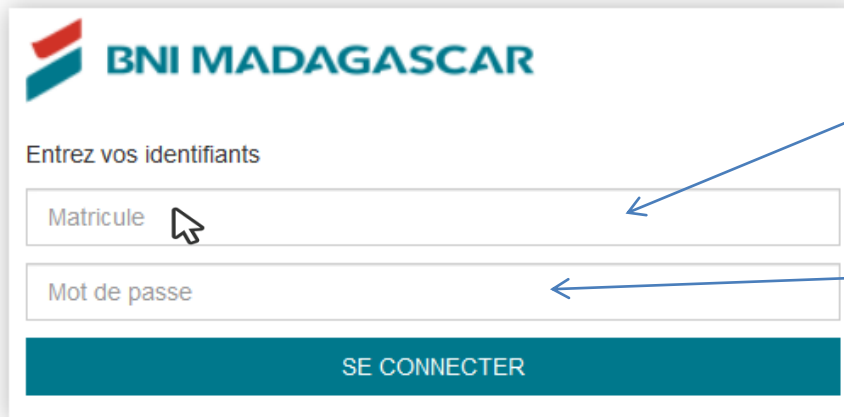
# SOMMAIRE

- ✓ Accéder à HELPJUR
- ✓ Comprendre l'interface de l'outil
- ✓ Comprendre son tableau de bord
- ✓ Comment saisir une demande ?
- ✓ Traiter une demande
- ✓ Comment savoir le statut de votre demande ?

## Accéder à HELPJUR



- ♦ Ouvrir Mozilla FIREFOX
- ♦ Entrer l'URL : <https://prhelpjur01.tnr.bnictm.com/HELPJUR/>
- ♦ Remplir l'authentification et taper sur « SE CONNECTER »



The image shows a login form for BNI MADAGASCAR. At the top left is the BNI MADAGASCAR logo. Below it, the text 'Entrez vos identifiants' is displayed. There are two input fields: the first is labeled 'Matricule' and the second is labeled 'Mot de passe'. A mouse cursor is pointing at the 'Matricule' field. Below the input fields is a teal button with the text 'SE CONNECTER'.

Entrer votre matricule  
Ex : 5055

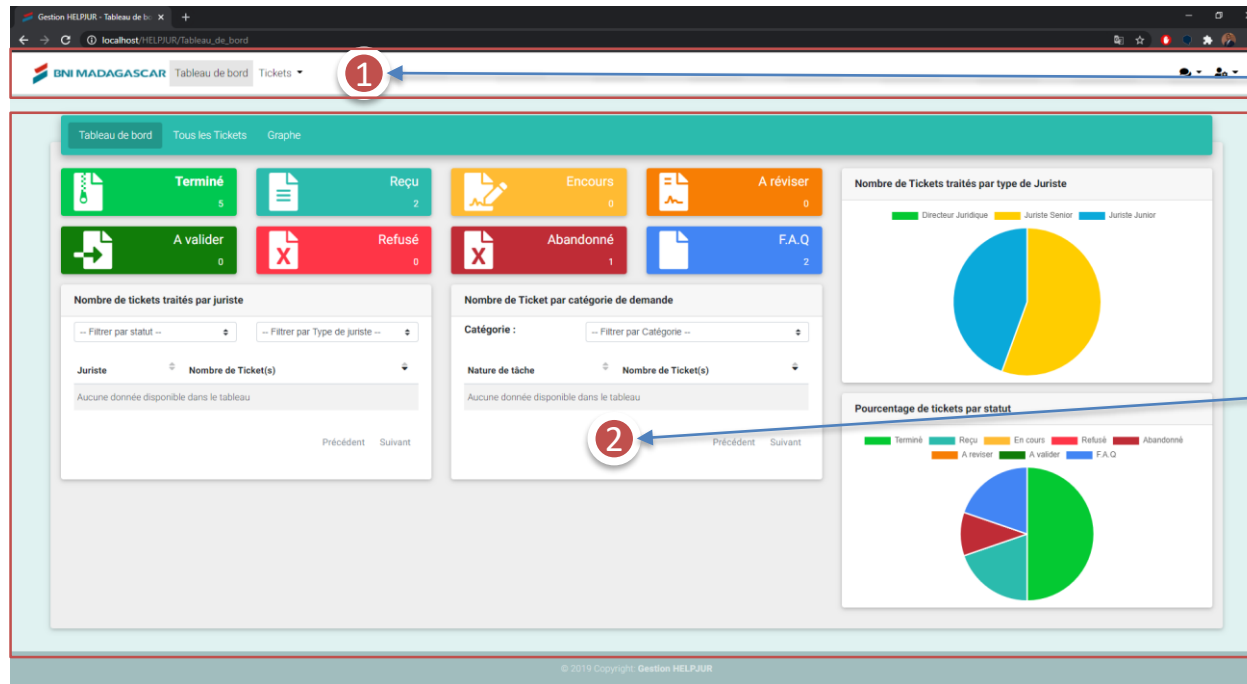
Entrer votre mot de  
passe session Windows

# SOMMAIRE

- ✓ Accéder à HELPJUR
- ✓ Comprendre l'interface de l'outil
- ✓ Comprendre son tableau de bord
- ✓ Comment saisir une demande ?
- ✓ Traiter une demande
- ✓ Comment savoir le statut de votre demande ?

# Comprendre l'interface de l'outil

# I. Interface

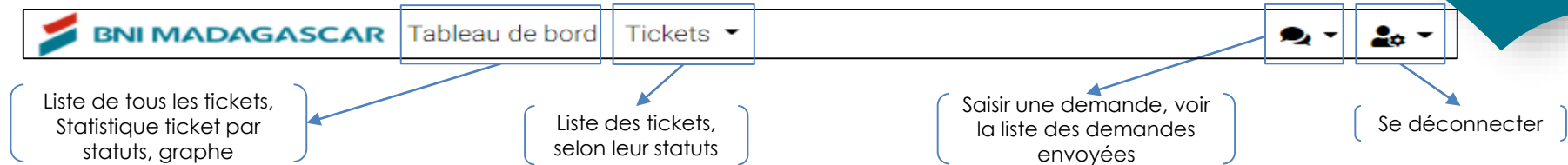


Menu

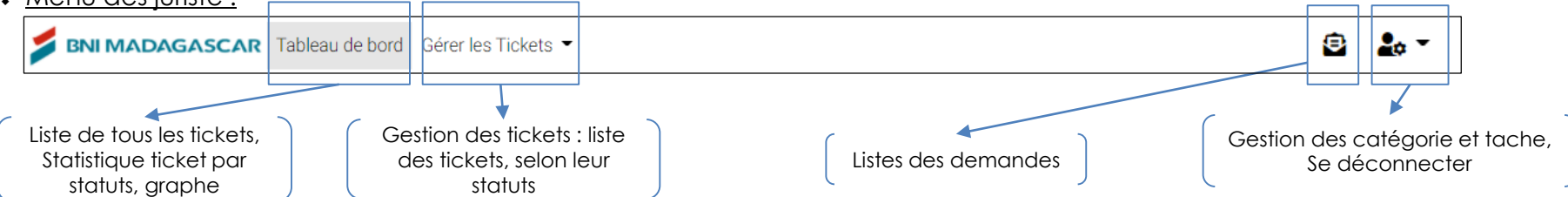
Détail

## 1 Menu

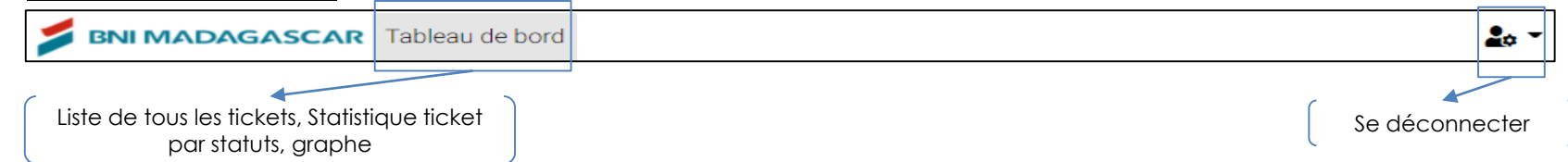
### ❖ Menu du demandeur :



### ❖ Menu des juriste :



### ❖ Menu des observateur :



2 **Détail** contiendra toutes les informations de la page concernant le lien que vous avez cliqué dans le **Menu**.  
Par exemple : si vous cliquez sur « **Tableau de bord** » le contenu contiendra les informations du tableau de bord.

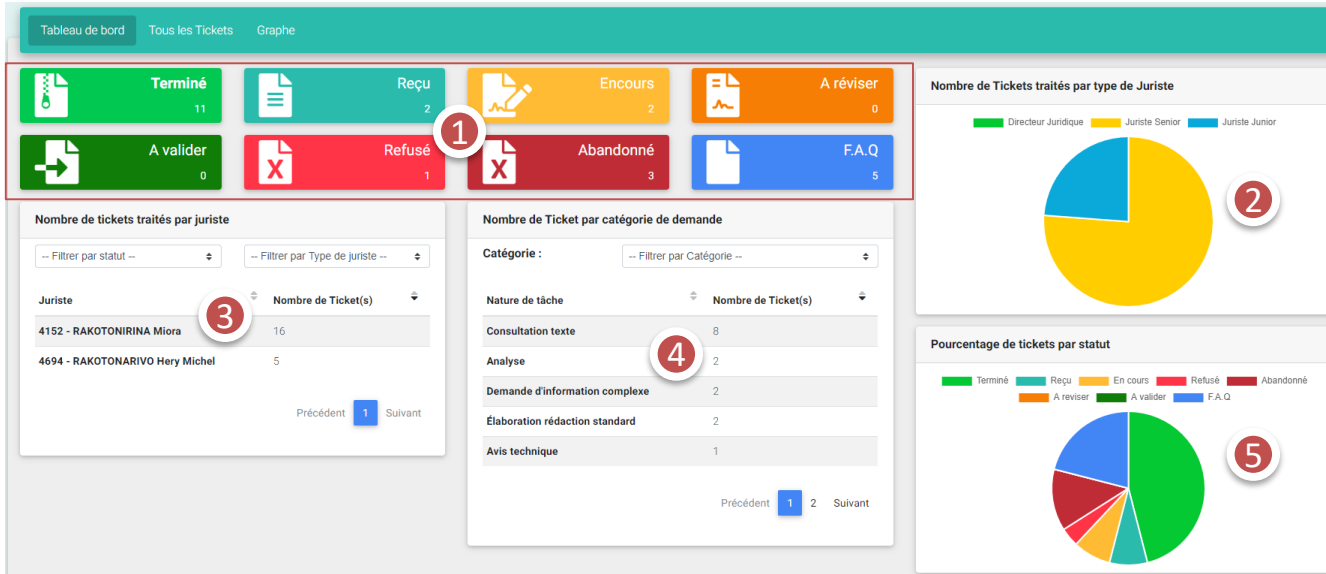


# SOMMAIRE

- ✓ Accéder à HELPJUR
- ✓ Comprendre l'interface de l'outil
- ✓ Comprendre son tableau de bord
- ✓ Comment saisir une demande ?
- ✓ Traiter une demande
- ✓ Comment savoir le statut de votre demande ?

# Comprendre son tableau de bord

# I. Tableau de bord



1 Statistique des tickets selon leur statut.  
(Cliquer sur pour voir la liste des tickets)

2 Mettre le curseur « » sur les couleurs et elle affichera le nombre de ticket traiter par le type de juriste.

3 Nombre globale de ticket traiter par juriste. **Filtrer par Statut** pour détaillé le nombre par statut.

4 Nombre de ticket global selon la tâche à faire.

5 Mettre le curseur « » sur les couleurs pour afficher le pourcentage de ticket, selon leur statut.

## II. Liste de tous les Tickets

Tableau de bord **Tous les Tickets** Graphe

### Liste de tous les tickets

1 Date à rechercher -- Date Début Date Fin **RECHERCHER**

3 EXCEL

2

Numéro du Ticket	Demandeur	Objet	Catégorie	Nature de tâche	Date de réception	Statut	Date de traitement	Date de validation	Date de transmission
TIK-JUR-00000000022	5055 - RAVOAHANGINIAINA Cedrick Henintsoa								
TIK-JUR-00000000021	5055 - RAVOAHANGINIAINA Cedrick Henintsoa	Contrat	Avis technique	30/09/2020, à 08:10					
TIK-JUR-00000000019	5055 - RAVOAHANGINIAINA Cedrick Henintsoa	Test demande d'avis	Avis et Consultation	Demande d'information complexe	29/09/2020, à 13:11	En cours de traitement	29/09/2020, à 16:49		

Rediriger vers F.A.Q.

Reçu

1 **Recherche entre deux dates** : Choisir le type de *date* à rechercher puis renseigner le champ *Date Début* et *Date Fin*, ensuite cliquer sur le bouton vert « Rechercher » (Choisir « Tous » pour réafficher tous les tickets).

2 **Recherche** : Ecrire n'importe quel mot et le contenu du tableau change automatiquement.  
Exemple : TIK-JUR-00000000023

3 **Export Excel** : Cliquer pour exporter le contenu du tableau en Excel.

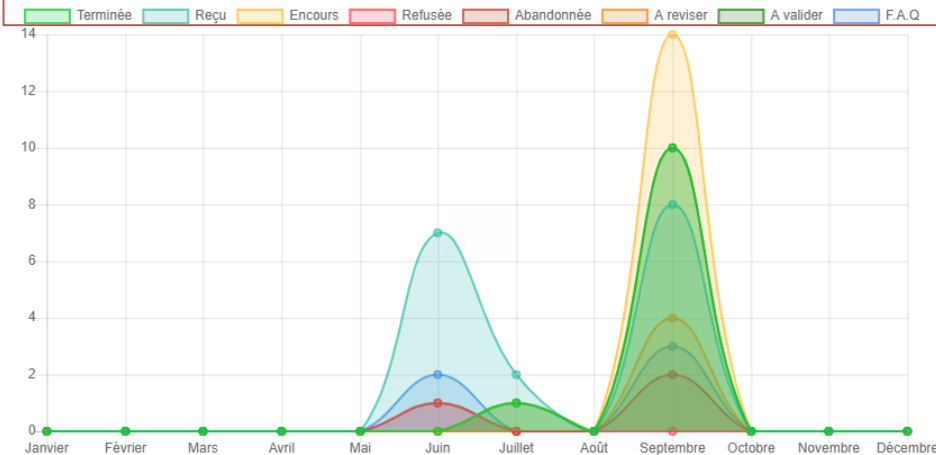
4 Cliquer pour afficher le contenu du ticket.

# III. Graphe

Tableau de bord Tous les Tickets Graphe

## Nombre de ticket(s) par mois

Filtrer par année :



Affiche le nombre de ticket par mois selon le statut.

**Filtre Année** : Saisir une année et les courbe change automatiquement.  
Exemple : 2020

**Statut des tickets** (Cliquer sur le statut pour ne pas afficher la courbe et re cliquer pour l 'afficher

# SOMMAIRE

- ✓ Accéder à HELPJUR
- ✓ Comprendre l'interface de l'outil
- ✓ Comprendre son tableau de bord
- ✓ Comment saisir une demande ?
- ✓ Traiter une demande
- ✓ Comment savoir le statut de votre demande ?

# Comment saisir une demande ?

# I. Envoyer une demande

Cliquer sur l'icone «  » (**demande d'avis**) dans le **Menu** puis sur «  Saisir une demande », la fenêtre suivante s'ouvrira :



Nouvelle demande

Objet

1

Choisir un/plusieurs fichier(s) inferieur à 2Mo

2

Browse

3

4

✓ ENVOYER

✕ ANNULER

5

1 Mettre l'**objet** de votre demande.  
Ex :

2 Mettre une **pièce jointe** (fichier inférieur à 2 Mo)


3 **Contenu** de votre demande.  
Ex : Bonjour,  
Ceci est un exemple,  
Cordialement,

4 Pour **envoyer** la demande à la Direction Juridique



5 Pour **annuler**



## II. Consulter la demande envoyée



Liste des demandes envoyées

Objet	Date d'envoi	Fichier attaché(s)	Action
Demand d'avis technique	18/09/2020, 14:33	helpjur.sql	 

Précédent 1 Suivant

Une fois envoyé l'outil vous dirigera vers la liste des demandes envoyées et vous pouvez la consulter en cliquant sur le bouton «  » et l'abandonner en cliquant sur le bouton «  ».



▪ **NB :**

- Une fois que votre demande est reçu par la Direction Juridique elle ne s'affichera plus dans la liste des demandes envoyées.
- De même, si vous abandonnez votre demande elle ne s'affichera plus dans la liste des demandes envoyées, mais dans la liste des demandes abandonnées.

# SOMMAIRE



- ✓ Accéder à HELPJUR
- ✓ Comprendre l'interface de l'outil
- ✓ Comprendre son tableau de bord
- ✓ Comment saisir une demande ?
- ✓ Traiter une demande
- ✓ Comment savoir le statut de votre demande ?

# Traiter une demande

- Cliquer sur «  1 » (**Demande(s) Reçue(s)**) dans le **Menu** en haut à droite de l'écran.
- Puis sur «  **Consulter** »



### Liste des demandes d'avis

Demandeur	Objet	Date de reception	Fichier attacher	Action
RAVOAHANGINIAINA Cedrick Henintsoa DRJC-PRO/Projet/Chargé de projet	Test demande d'avis	29/09/2020, 10:07	 index.php	

De : RAVOAHANGINIAINA Cedrick Henintsoa  
 DRJC-PRO/Projet/Chargé de projet

le 29/09/2020 à 10:07

**Objet : Test demande d'avis**  
[index.php](#)

Bonjour,  
  
 Ceci est un test.  
  
 Cordialement.

1

2

3

← RETOUR

1  ACCEPTER

Cliquer pour accepter la demande, une fenêtre s'affichera, puis renseigner la catégorie de la demande et la tâche à faire puis « **valider** ».

2  REFUSER

Cliquer pour refuser la demande, puis renseigner le motif de refus puis cliquer sur « **refuser** ».

3  F.A.Q

Cliquer pour envoyer le demandeur vers la Foire aux questions.

# SOMMAIRE

- ✓ Accéder à HELPJUR
- ✓ Comprendre l'interface de l'outil
- ✓ Comprendre son tableau de bord
- ✓ Comment saisir une demande ?
- ✓ Traiter une demande
- ✓ Comment savoir le statut de votre demande ?

# Comment savoir le statut de votre demande ?

# I. Demande Reçue

## ❖ Cas des Demandeurs :

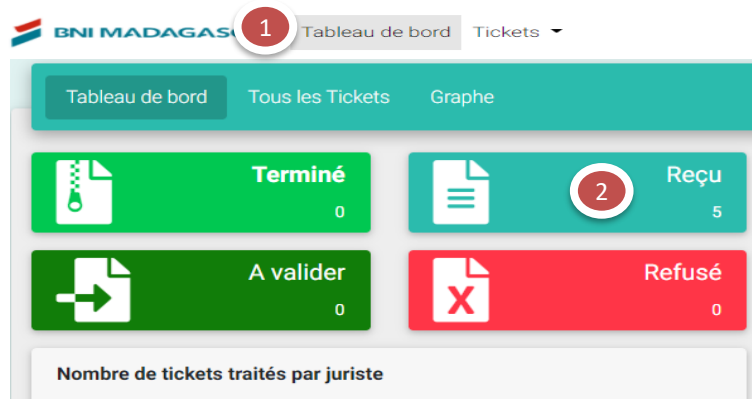
- Elle ne s'affichera plus dans la liste des demandes envoyées et reçoit un numéro de Ticket.
- Réception du mail suivant envoyer par l'outil « [gestion.helpjur@bni.mg](mailto:gestion.helpjur@bni.mg) » :



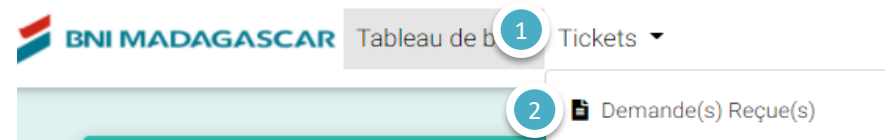
Bonjour,  
 Nous accusons réception de votre demande sous l'objet : 'Test demande d'avis', elle peut être consultée dans la liste des demandes reçues.  
**NB :** Veuillez ne pas répondre à ce mail.

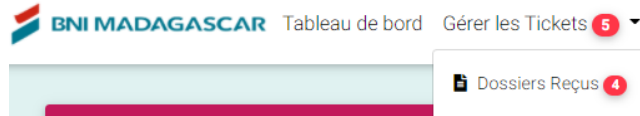
Cordialement.

- Et vous pouvez la consulter dans la liste des tickets reçus, en cliquant sur « **1** Tableau de bord » puis sur « **2** Reçu » ou cliquer sur « **1** Tickets » puis sur « **2** Demande(s) Reçue(s) »







Ou



❖ Cas des juristes :


Cliquer sur « **Gérer les Tickets** » en haut à gauche puis sur « **Dossiers Reçus** ».

❖ Liste des tickets reçus :

<div>  </div>						
Liste des tickets reçus						
<div> <div>Eléments à afficher 5</div> <div>Q <input type="text"/></div> </div>						
Numéro	Nature de Tâche	Tâche	Objet	Date de réception HELPJUR	Date de réception de la demande	Action
TIK-JUR-00000000019	Avis et Consultation	Demande d'information complexe	Test demande d'avis	29/09/2020, 13:11	29/09/2020, 10:07	  

Cliquer sur «  **Visualiser** » pour afficher le contenu du ticket.

Cliquer sur «  **Assigner** » pour assigner le ticket à un juriste (Seulement pour les profils Directeur Juridique et Juriste Sénior).



Cliquer sur «  **Abandonner** » pour abandonner le ticket (Seulement pour les profils Directeur Juridique, Juriste Sénior, Juriste Junior).



## II. Demande Prise en charge

### ❖ Cas des Demandeurs :

- Elle ne s'affichera plus dans la liste des demandes reçue(s) mais dans la Liste des tickets prises en charge.
- Réception du mail suivant envoyer par l'outil « [gestion.helpjur@bni.mg](mailto:gestion.helpjur@bni.mg) » :

 Gestion HELPJUR <gestion.helpjur@bni.mg> |  Cedrick RAVOAHANGINIAINA  
[HELPJUR : TIK-JUR-00000000002] Demande prise en charge

---

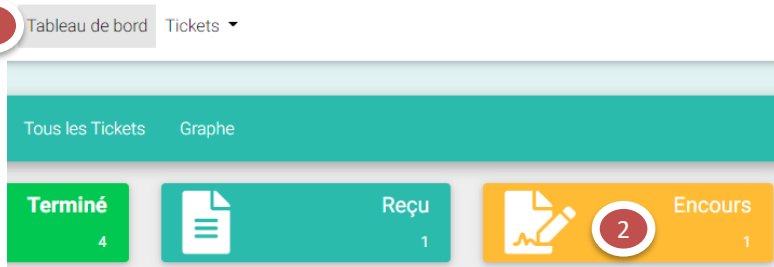
Bonjour,  
 Votre demande est prise en charge sous le numéro : ' **TIK-JUR-000000000002** '.  
 Nous reviendrons vers vous dans 2 jour(s) ouvrés.  
 Vous pouvez la consulté dans la liste des dossiers prise en charge :

- **Numéro :** TIK-JUR-000000000002
- **Objet :** Test demande d'avis

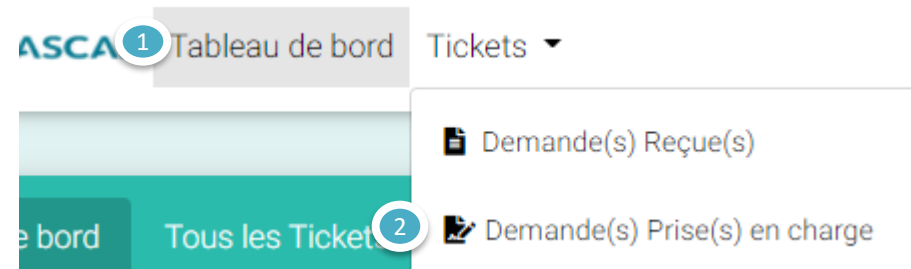
**NB :** Veuillez ne pas répondre à ce mail.

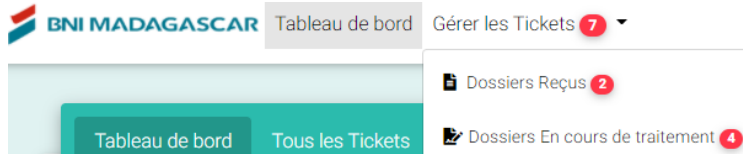
Cordialement.

- Et vous pouvez la consulter dans la liste des tickets reçus, en cliquant sur « **1** Tableau de bord » puis sur « **2** Encours » ou cliquer sur « **1** Tickets » puis sur « **2** Demande(s) Prise(s) en charge »




Ou









❖ Cas des juristes :





Cliquer sur « **Gérer les Tickets** » en haut à gauche puis sur « **Dossiers En cours de traitement** ».

❖ Liste des tickets reçus :


Liste des tickets en cours de traitement

Eléments à afficher 5

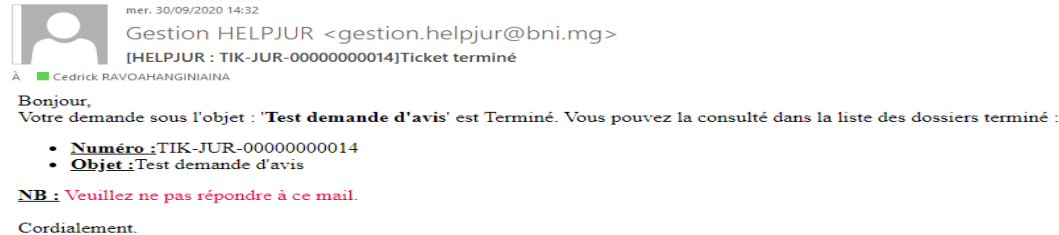
Numéro	Saisisseur	Nature de tâche	Tâche	Objet	Date de Traitement	Date de réception	Action
TIK-JUR-00000000002	4152 - RAKOTONIRINA Miora	Avis et Consultation	Analyse	Test Demande du demandeur 1	30/09/2020, 08:05	22/06/2020, 09:28	  
TIK-JUR-00000000019	4694 - RAKOTONARIVO Hery Michel	Avis et Consultation	Demande d'information complexe	Test demande d'avis	29/09/2020, 16:49	29/09/2020, 10:07	  

- Cliquer sur «  **Visualiser** » pour afficher le contenu du ticket.
- Cliquer sur «  **Assigner** » pour assigner le ticket à un juriste (Seulement pour les profils Directeur Juridique et Juriste Sénior).
- Cliquer sur «  **Abandonner** » pour abandonner le ticket (Seulement pour les profils Directeur Juridique, Juriste Sénior, Juriste Junior).
- Cliquer sur «  **Traiter** » pour traiter la demande (Seulement pour les profils Directeur Juridique, Juriste Sénior, Juriste Junior).

## II. Demande Terminée

### ❖ Cas des Demandeurs :

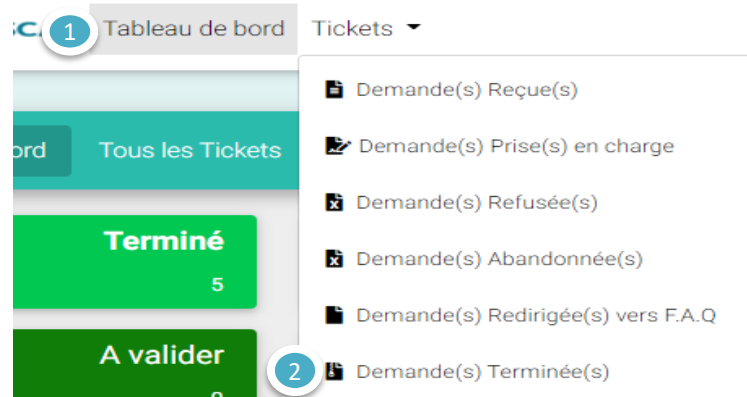
- Elle s'affichera que dans la liste des tickets terminés.
- Réception du mail suivant envoyer par l'outil « [gestion.helpjur@bni.mg](mailto:gestion.helpjur@bni.mg) » :



- Et vous pouvez la consulter dans la liste des tickets reçus, en cliquant sur « **1** Tableau de bord » puis sur « **2** Terminé » ou cliquer sur « **1** Tickets » puis sur « **2** Demande(s) Terminée(s) »



Ou



## Assistance

- ♦ En cas de problème, veuillez vous adresser à l'équipe DRJC/PRO ([BNI DRJC PRO@bni.mg](mailto:BNI_DRJC_PRO@bni.mg)) .
- ♦ Ou nous contacter au poste: 4968 ou 4969