



Manuel Utilisateur : Service Desk

Victor Marfil

Lilian Miesiac

Quentin Monnet

Luca Grunenwald

15.01.2020

TABLE DE MATIERE

TABLE DE MATIERE	1
Inscription	2
Connexion	3
Mon profil	4
Administration	5
1) Modifier le rôle d'un compte	5
2) Ajouter un nouvel incident	6
3) Ajouter un nouveau service (demande)	7
4) Ajouter une nouvelle catégorie dans le catalogue	9
Les demandes d'incidents	10
1) Ajouter une nouvelle demande d'incident	10
2) Modifier une demande d'incident	11
3) Intervenir sur une demande d'incident	13
4) Clôturer une demande d'incident	14
Les demandes de services	15
1) Ajouter une nouvelle demande de service	15
2) Modifier une demande de service	16
3) Intervenir sur une demande de service	17
4) Clôturer une demande de service	18

Inscription

Afin de pouvoir accéder et utiliser l'application, il est nécessaire de posséder un compte. Pour créer un compte c'est simple, il vous suffit d'aller sur la page de connexion

Un des notres ?
Suivez le guide, c'est par ici !!
CONNEXION

Inscription

Nom *

Prenom *

Adresse *

Email *

Veillez sélectionner une fonction
Ressources Humaines - Secrétaire
Comptabilité - Comptable

admin

Confirmer le mot de passe *

S'INSCRIRE

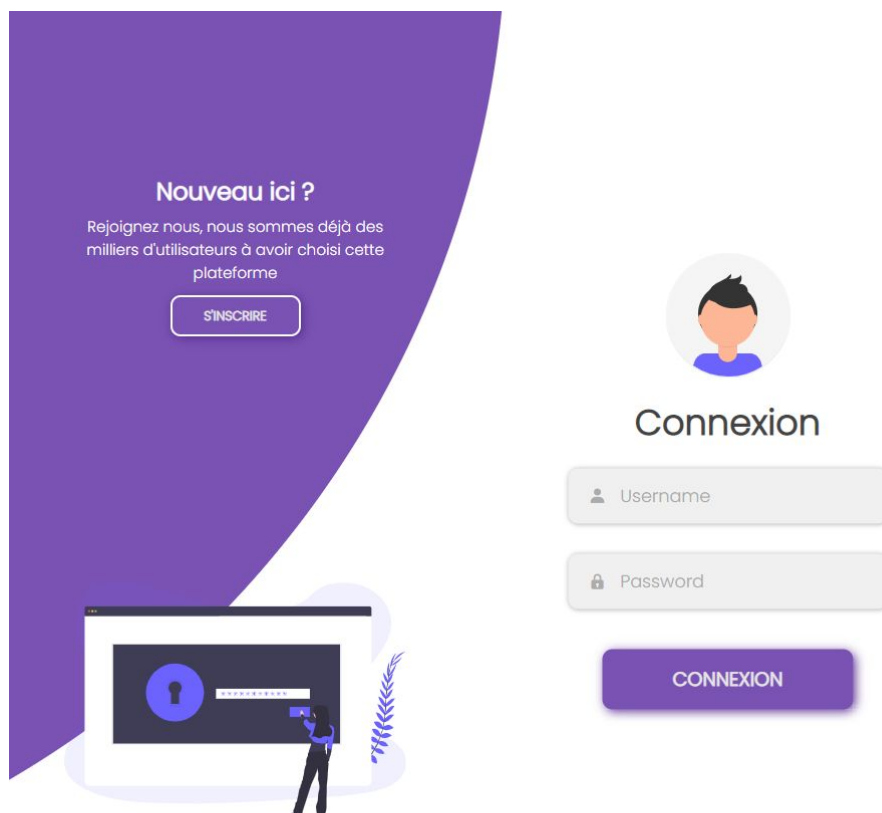
Il est nécessaire de remplir tous les champs du formulaire d'inscription sous peine d'avoir des messages d'erreurs lors de la soumission du formulaire.

Il est possible de sélectionner plusieurs fonctions.

Le mot de passe doit être au minimum composé de 8 caractères.

Si l'inscription se passe bien, vous êtes redirigé sur la page de connexion afin de pouvoir vous connecter sur l'application avec vos identifiants.

Connexion

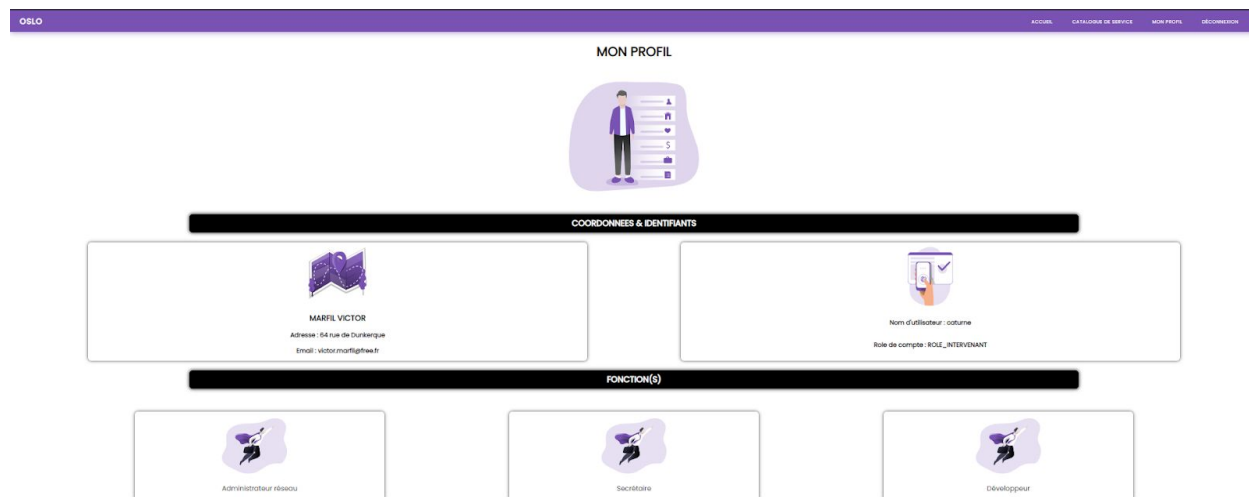


Afin de pouvoir accéder et utiliser l'application, il est nécessaire de posséder un compte, si vous n'en avez pas, aller sur la page d'inscription afin d'en créer un (*voir section [Inscription](#)*).

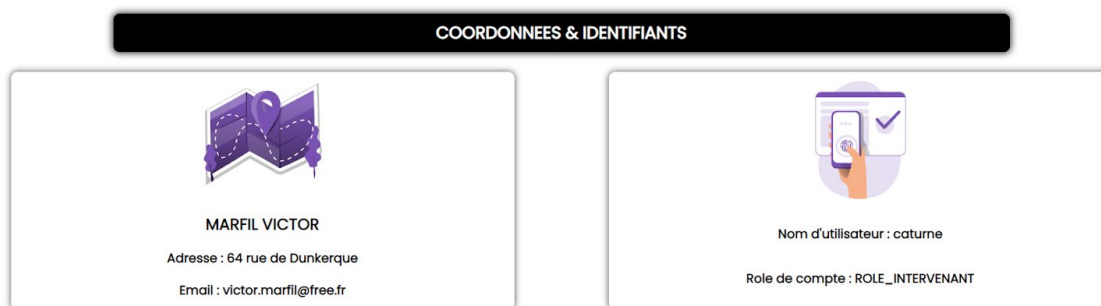
Pour vous connecter, il suffit d'inscrire vos identifiants dans les champs et de cliquer sur le bouton "Connexion", si vos identifiants sont corrects, vous serez redirigé sur la page d'accueil, dans le cas contraire il sera nécessaire de retaper vos identifiants.

Mon profil

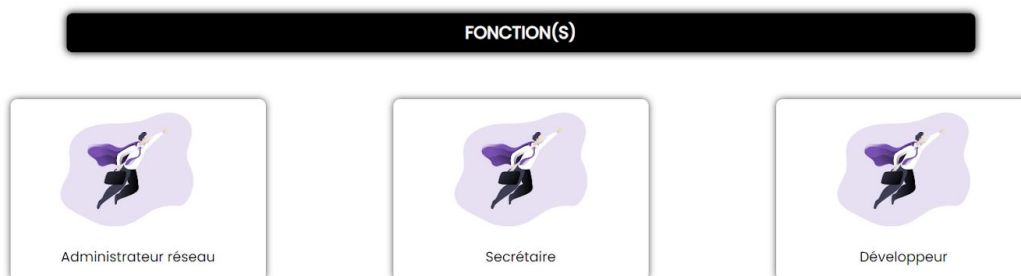
Vous pouvez accéder à votre profil via le menu de l'application en cliquant sur **"Mon profil"**



Sur votre profil est composé de deux parties, une partie avec vos informations personnelles :

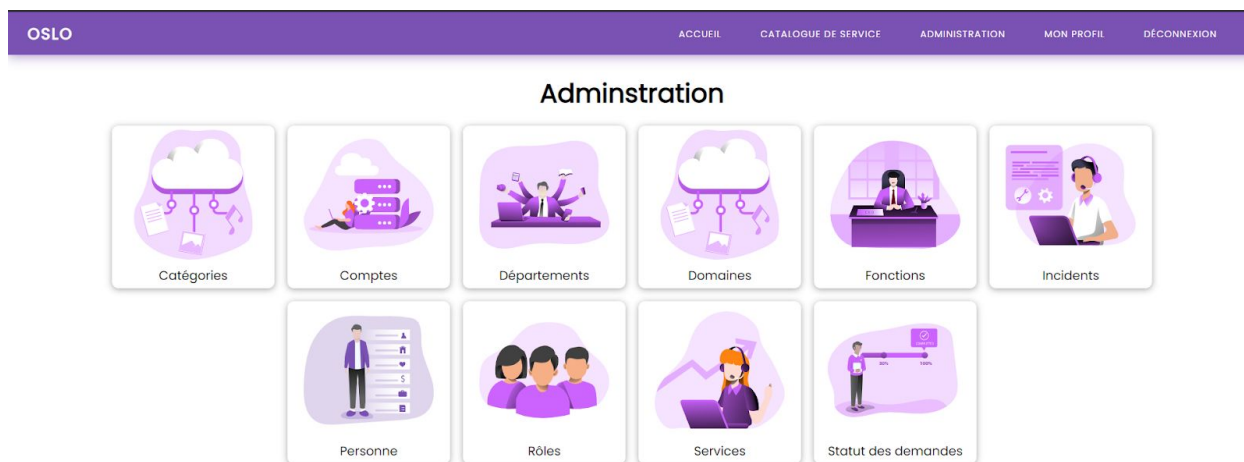


et une autre avec vos différentes fonctions au sein de l'application



Administration

Cette section est strictement réservée aux administrateurs de l'application.



Cette partie de l'application permet de personnaliser, ajouter, modifier des données dans l'application. Afin d'accéder à cette partie de l'application, il est nécessaire de se connecter sur un compte avec un rôle administrateur.

1) Modifier le rôle d'un compte

Pour modifier le rôle d'un compte, il vous suffit de vous rendre dans l'onglet d'administration et de cliquer sur "Compte"

OSLO			
Liste des comptes			
Nom de compte	Nom & Prenom	Rôles	Action
admin	Menethil Arthas	ROLE_ADMIN	<button>Editier</button>
caturne	MARFIL VICTOR	ROLE_INTERVENANT	<button>Editier</button>
collaborateur	MARFIL VICTOR	ROLE_COLLABORATEUR	<button>Editier</button>

Sélectionner le compte à modifier et sélectionner le nouveau rôle dans la liste déroulante



OSLO

Compte

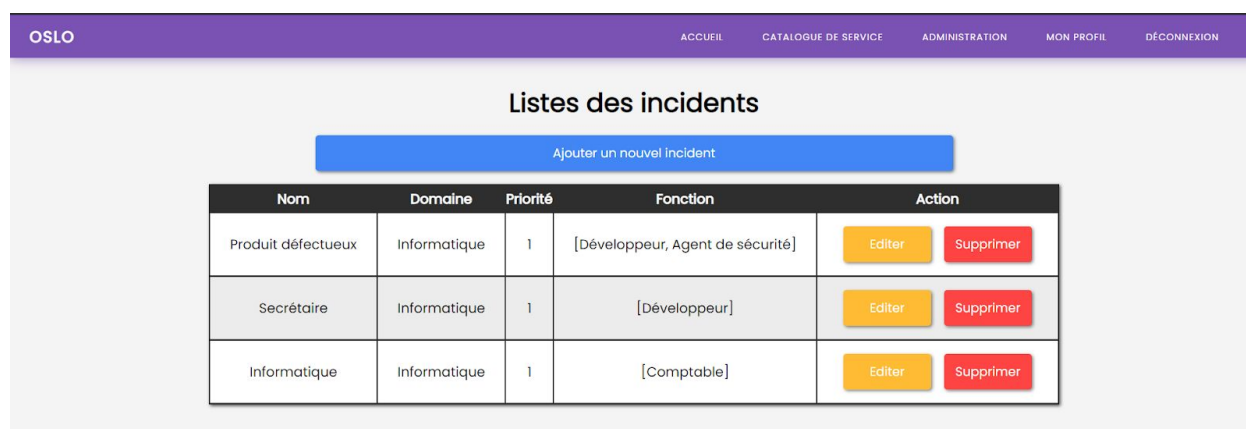
Nom du compte
collaborateur

Rôle du compte
ROLE_COLLABORATEUR

Valider Annuler

2) Ajouter un nouvel incident

Pour ajouter un nouvel incident, il vous suffit de vous rendre dans l'onglet d'administration et de cliquer sur **"Incidents"**



OSLO

ACCUEIL CATALOGUE DE SERVICE ADMINISTRATION MON PROFIL DÉCONNEXION

Listes des incidents

Ajouter un nouvel Incident

Nom	Domaine	Priorité	Fonction	Action
Produit défectueux	Informatique	1	[Développeur, Agent de sécurité]	Editer Supprimer
Secrétaire	Informatique	1	[Développeur]	Editer Supprimer
Informatique	Informatique	1	[Comptable]	Editer Supprimer

Puis de cliquer sur le bouton **"Ajouter un nouvel incident"**



OSLO

Ajout d'un incident

Domaine
Informatique

Incident

Priorité
1

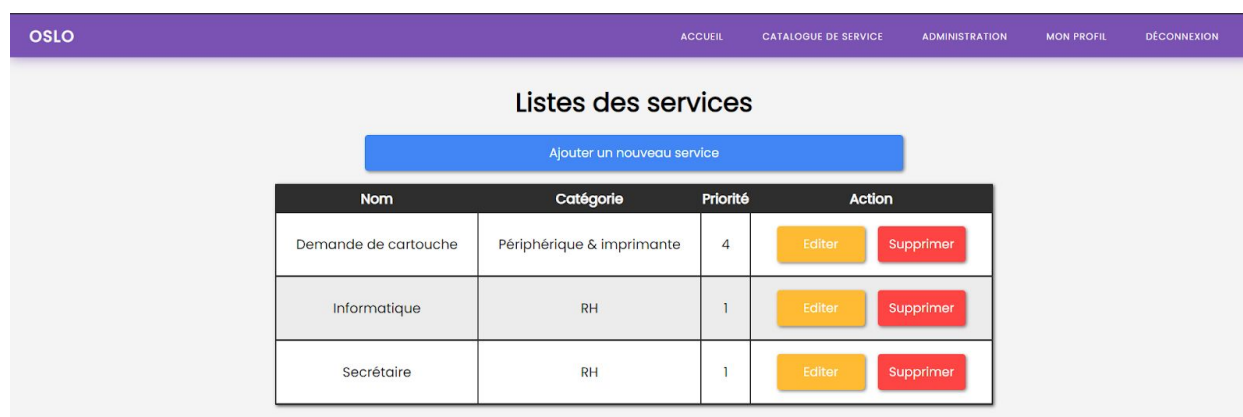
Fonction
Secrétaire
Comptable
Administrateur

Valider Fermer

Remplissez les champs avec les informations voulues, vous pouvez sélectionner/relier plusieurs fonctions à cet incident. Quand **tous** les champs ont été remplis, appuyer sur **"Valider"** pour valider la création du nouvel incident ou cliquer sur **"Annuler"** pour annuler la création de l'incident. Le nouvel incident devrait apparaître dans la liste des incidents

3) Ajouter un nouveau service (demande)

Pour ajouter un nouveau service, il vous suffit de vous rendre dans l'onglet d'administration et de cliquer sur **"Services"**



OSLO

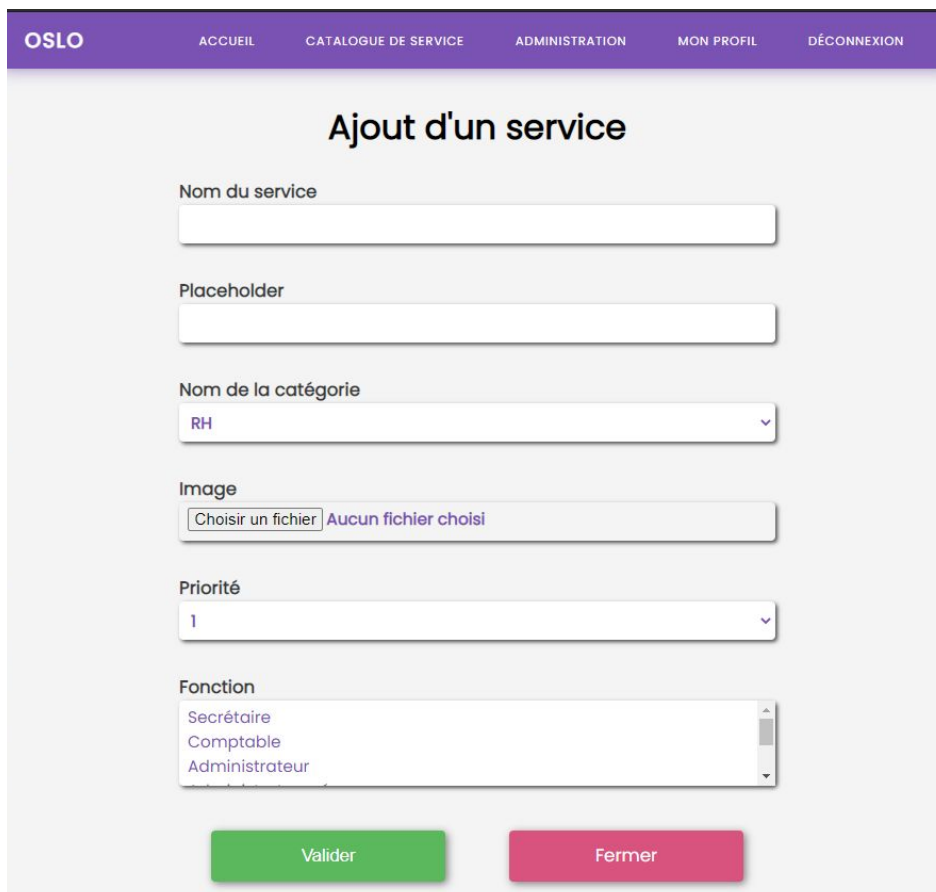
ACCUEIL CATALOGUE DE SERVICE ADMINISTRATION MON PROFIL DÉCONNEXION

Listes des services

Ajouter un nouveau service

Nom	Catégorie	Priorité	Action
Demande de cartouche	Périphérique & imprimante	4	Editer Supprimer
Informatique	RH	1	Editer Supprimer
Secrétaire	RH	1	Editer Supprimer

Puis de cliquer sur le bouton **"Ajouter un nouveau service"**



The screenshot shows a web application interface for adding a new service. The header is purple with the logo 'OSLO' and navigation links: ACCUEIL, CATALOGUE DE SERVICE, ADMINISTRATION, MON PROFIL, and DÉCONNEXION. The main title is 'Ajout d'un service'. The form contains the following fields:

- Nom du service**: A text input field.
- Placeholder**: A text input field.
- Nom de la catégorie**: A dropdown menu with 'RH' selected.
- Image**: A file upload area with a button 'Choisir un fichier' and the text 'Aucun fichier choisi'.
- Priorité**: A dropdown menu with '1' selected.
- Fonction**: A multi-select dropdown menu with 'Secrétaire', 'Comptable', and 'Administrateur' visible.

At the bottom, there are two buttons: a green 'Valider' button and a pink 'Fermer' button.

Remplissez les champs avec les informations voulues, vous pouvez sélectionner/relier plusieurs fonctions à ce service. Il n'est pas nécessaire de mettre une image, une image par défaut sera mise si aucune image n'a été sélectionnée par l'administrateur. Quand les champs ont été remplis, appuyer sur **"Valider"** pour valider la création du nouvel incident ou cliquer sur **"Annuler"** pour annuler la création de l'incident. Le nouveau service devrait apparaître dans la liste des services.

4) Ajouter une nouvelle catégorie dans le catalogue

Pour ajouter une nouvelle catégorie dans le catalogue des services, aller dans l'onglet **"Administration"** et de cliquer sur **"Catégories"**

Liste des catégories

Ajouter une nouvelle catégorie

Nom	Parent	Action
Informatique		Editer Supprimer
RH		Editer Supprimer
Périphérique & imprimante	Informatique	Editer Supprimer

Nouvelle catégorie

Nom de la catégorie

Nom de la catégorie parente

Aucune

Valider

Annuler

Puis cliquer sur le bouton **"Ajouter une nouvelle catégorie"**

Remplissez les champs avec les informations voulues. Quand les champs ont été remplis, appuyer sur **"Valider"** pour valider la création de la nouvelle catégorie ou cliquer sur **"Annuler"** pour annuler la création de la catégorie. La nouvelle catégorie devrait apparaître dans la liste des catégories et dans le catalogue de service.

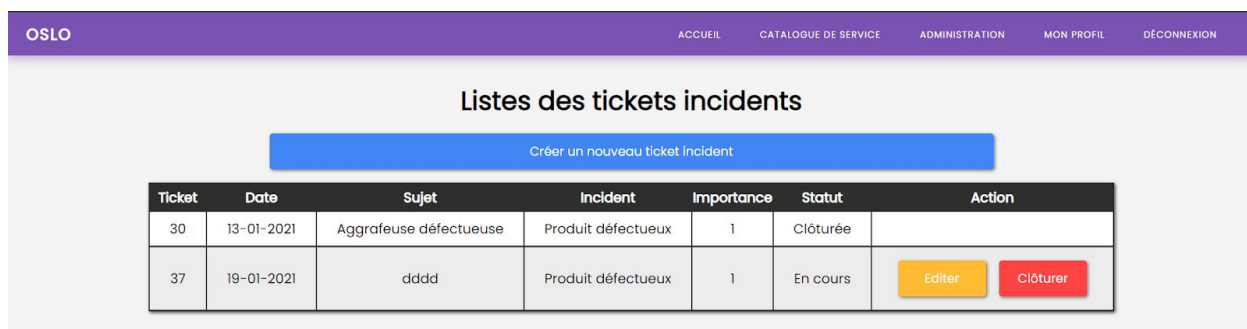
Les demandes d'incidents

1) Ajouter une nouvelle demande d'incident

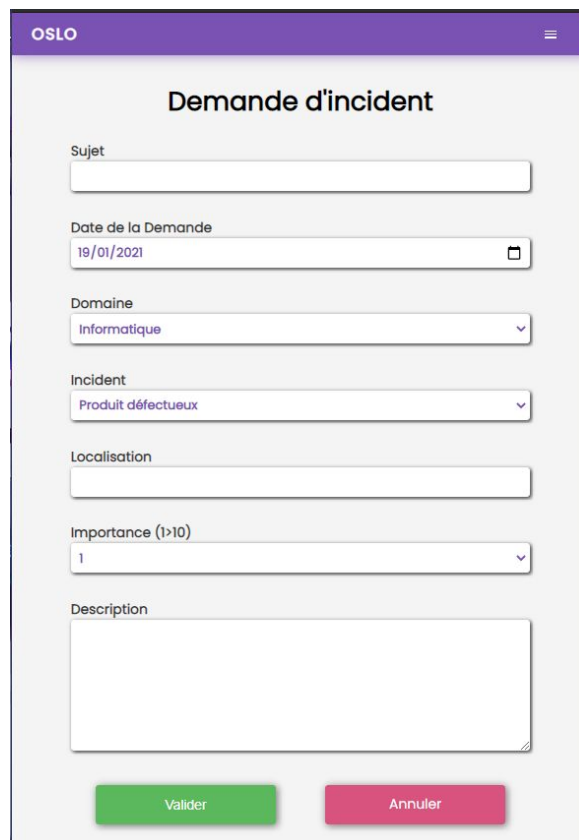
Pour créer une nouvelle demande d'incident, aller sur la page d'accueil



Cliquer sur **"Mes demandes d'incidents"**



Cliquer sur **"Créer un nouveau ticket d'incident"**



The screenshot shows a web form titled "Demande d'incident" within the OSLO application. The form contains the following fields:

- Sujet**: A text input field.
- Date de la Demande**: A date picker showing "19/01/2021".
- Domaine**: A dropdown menu with "Informatique" selected.
- Incident**: A dropdown menu with "Produit défectueux" selected.
- Localisation**: A text input field.
- Importance (1>10)**: A dropdown menu with "1" selected.
- Description**: A large text area for the incident description.

At the bottom of the form are two buttons: a green "Valider" button and a red "Annuler" button.

Remplissez les champs avec les informations voulues. Quand les champs ont été remplis, appuyer sur **"Valider"** pour valider la création de la nouvelle demande d'incident ou cliquer sur **"Annuler"** pour annuler la création de la demande. La nouvelle demande d'incident devrait apparaître dans la liste des demandes d'incidents.

2) Modifier une demande d'incident

Pour modifier une demande d'incident, aller sur la page d'accueil



The screenshot shows the user dashboard for "Menethil Arthas". The header bar includes the OSLO logo and navigation links: ACCUEIL, CATALOGUE DE SERVICE, ADMINISTRATION, MON PROFIL, and DÉCONNEXION. The main content area displays the user's name and the current date: "Nous sommes le Mardi 19 Janvier 2021". Below this, there are three large, rounded rectangular buttons with illustrations and labels:

- Mes demandes de services**: Illustration of a person at a desk with a laptop and a document.
- Mes demandes d'incidents**: Illustration of a person at a desk with a laptop, a line graph, and gears.
- Mes fonctions**: Illustration of a person standing next to a rocket.

Cliquer sur **"Mes demandes d'incidents"**

OSLO						
ACCUEIL CATALOGUE DE SERVICE ADMINISTRATION MON PROFIL DÉCONNEXION						
Listes des tickets incidents						
Créer un nouveau ticket incident						
Ticket	Date	Sujet	Incident	Importance	Statut	Action
30	13-01-2021	Aggrafeuse défectueuse	Produit défectueux	1	Clôturée	
37	19-01-2021	dddd	Produit défectueux	1	En cours	Editer Clôturer

Cliquer sur le bouton **"Editer"** de la demande à modifier

OSLO

Demande d'incident

Sujet

Date de la Demande

Domaine

Incident

Localisation

Importance (1>10)

Description

Valider

Annuler

Modifier les champs avec les informations voulues. Quand les champs ont été modifiés, appuyer sur **"Valider"** pour valider la modification de la demande d'incident ou cliquer sur **"Annuler"** pour annuler la modification de la demande.

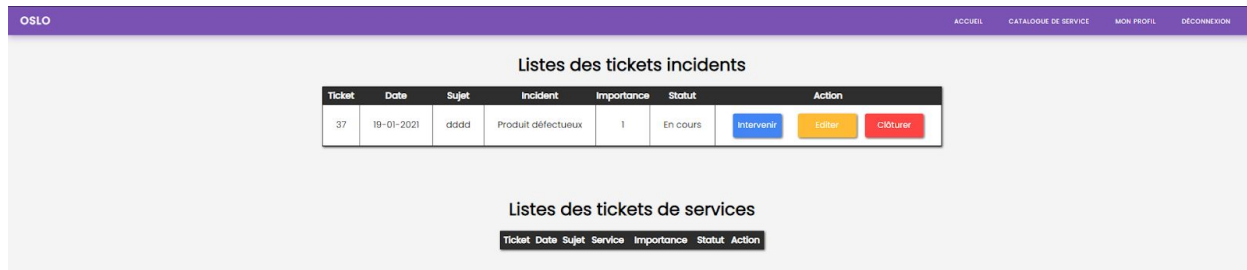
3) Intervenir sur une demande d'incident

Pour intervenir sur une demande, il est nécessaire de posséder un compte avec un rôle utilisateur, si ce n'est pas le cas il sera peut-être nécessaire de réaliser une demande de changement de rôle dans le cas contraire connectez-vous sur votre compte intervenant.

Aller sur la page d'accueil :



Cliquer sur **"Mes fonctions"**



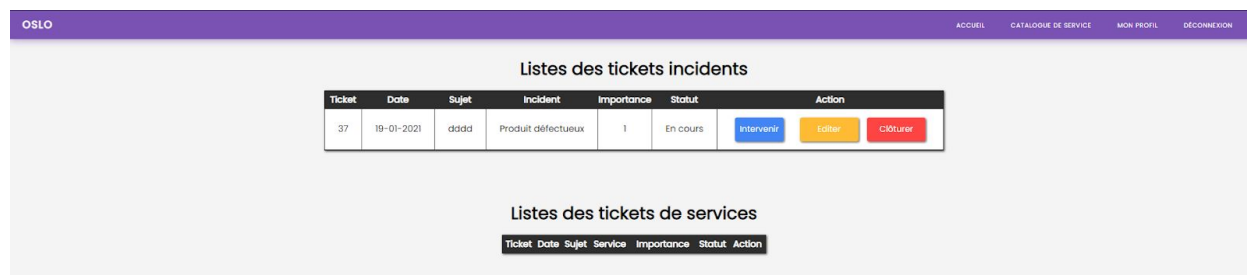
Cliquer sur le bouton "Intervenir" de la demande voulue, le statut de la demande devrait passer en "En cours" si elle ne l'était pas précédemment

4) Clôturer une demande d'incident

Pour clôturer une demande, aller sur la page d'accueil :



Cliquer sur **"Mes fonctions"**

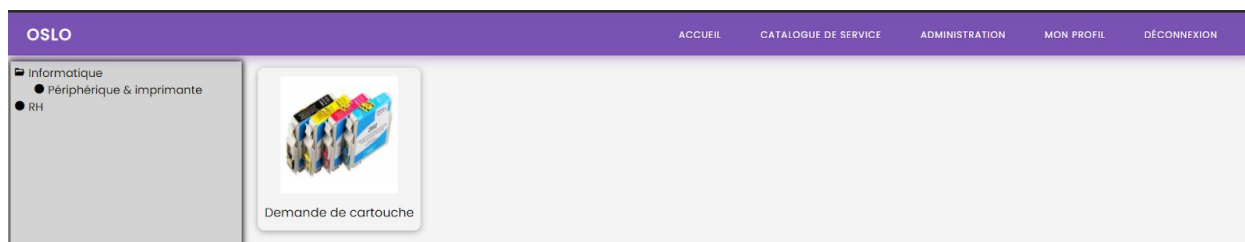


Cliquer sur le bouton **"Clôturer"** de la demande voulue, le statut de la demande devrait passer en **"Clôturée"**

Les demandes de services

1) Ajouter une nouvelle demande de service

Pour créer une nouvelle demande de service, aller dans le catalogue de service



Naviguer dans l'arborescence du catalogue et cliquer sur le service voulu

Remplissez les champs avec les informations nécessaires. Une fois fini, cliquez sur le bouton **“Valider”** pour valider la demande de service ou cliquez sur le bouton **“Annuler”** pour annuler la demande. La nouvelle demande devrait apparaître dans la liste des demandes

2) Modifier une demande de service

Pour modifier une demande de service, aller sur la page d'accueil



Cliquer sur **"Mes demandes de services"**

Ticket	Date	Sujet	Service	Importance	Statut	Action
35	14-01-2021	plus d'encre	Demande de cartouche	4	Clôturée	
36	19-01-2021	manque des cartouche	Demande de cartouche	4	Clôturée	
38	19-01-2021	Cartouche vide	Demande de cartouche	4	Ouvert	Editer Clôturer

Cliquer sur le bouton **"Editer"** de la demande à modifier

Modifier les champs avec les informations voulues. Quand les champs ont été modifiés, appuyer sur **"Valider"** pour valider la modification de la demande de service ou cliquer sur **"Annuler"** pour annuler la modification de la demande.

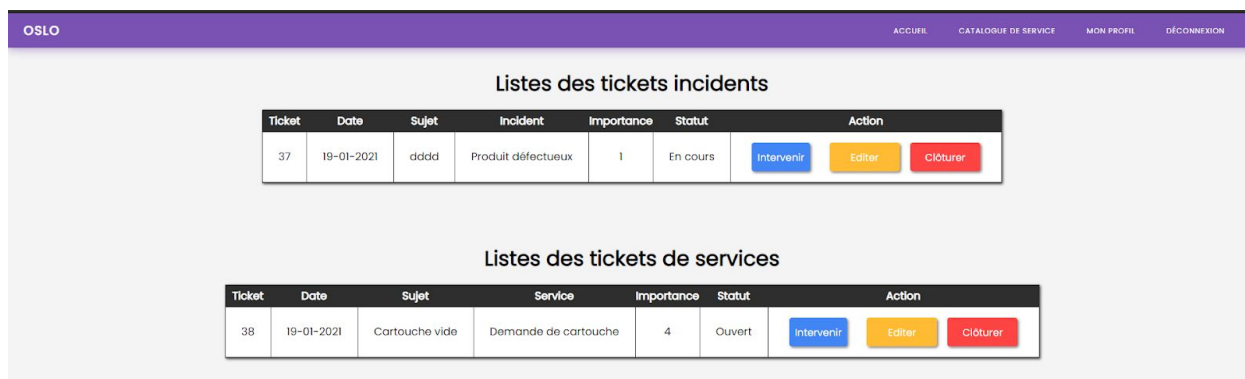
3) Intervenir sur une demande de service

Pour intervenir sur une demande, il est nécessaire de posséder un compte avec un rôle utilisateur, si ce n'est pas le cas il sera peut-être nécessaire de réaliser une demande de changement de rôle dans le cas contraire connectez-vous sur votre compte intervenant.

Aller sur la page d'accueil :



Cliquer sur **"Mes fonctions"**



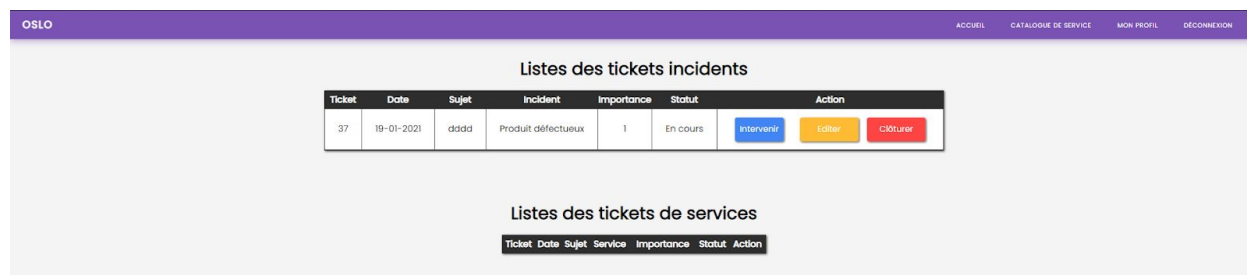
Cliquer sur le bouton **"Intervenir"** de la demande voulue, le statut de la demande devrait passer en **"En cours"** si elle ne l'était pas précédemment

4) Clôturer une demande de service

Pour clôturer une demande, aller sur la page d'accueil :



Cliquer sur **"Mes fonctions"**



Cliquer sur le bouton **"Clôturer"** de la demande voulue, le statut de la demande devrait passer en **"Clôturée"**