

## Table des matières

---

Pourquoi utiliser SIMPLYDESK.....	1
Connexion.....	2
Interface.....	3
Créer un ticket.....	5
Historiques des tickets.....	10
Modification d'un ticket.....	12
Demande de matériel.....	12
Demande de nouvel utilisateur.....	14
Rouvrir un ticket.....	16
Modifier votre profil.....	17
Changer votre mot de passe.....	20
Badges.....	21
Déconnexion.....	23

## Pourquoi utiliser SIMPLYDESK

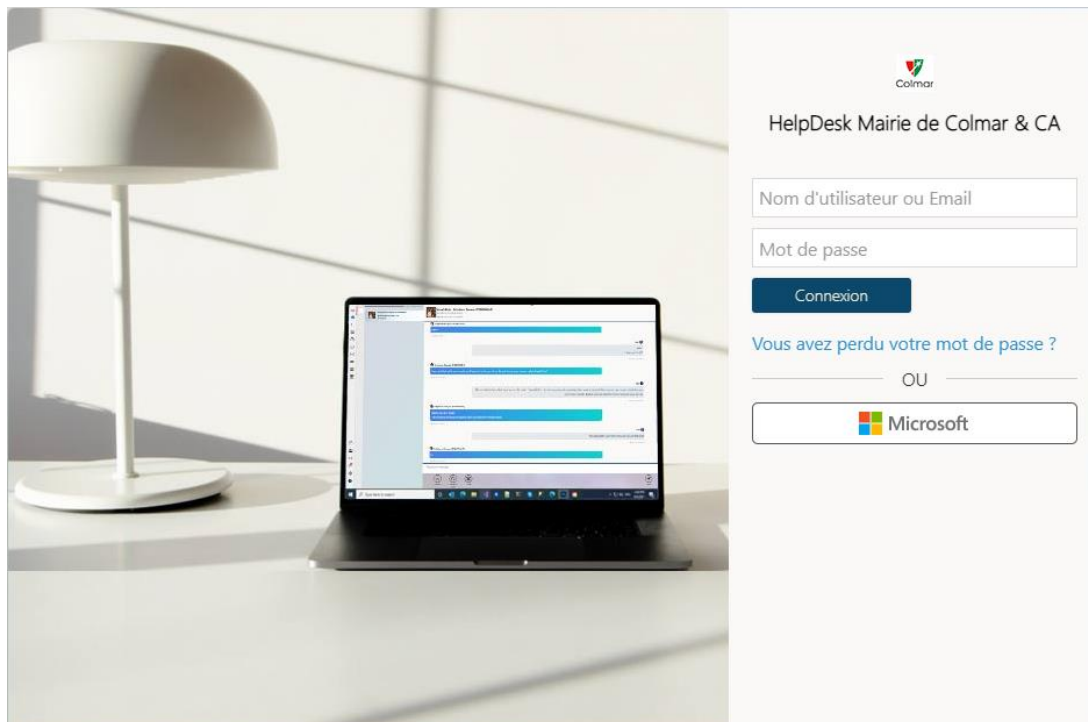
---

SIMPLYDESK est un logiciel helpdesk qui permet de créer des tickets qui vous permettront de décrire le problème que vous rencontrez avec votre appareil. Cela permettra d'en informer le service informatique le plus rapidement possible pour qu'il puisse le résoudre ainsi que de centraliser les demandes. Il permet de regrouper et de voir en temps réel l'état d'avancement des tickets. Ce logiciel permet aussi de créer une demande pour un appareil ou bien pour un compte destiné à un nouvel utilisateur

# Connexion

La première étape pour pouvoir utiliser le logiciel va être de se connecter à votre compte, à l'aide de vos identifiants. Pour cela il faudra aller sur la page du logiciel, en cliquant sur ce lien : <https://colmar.simplydesk.com/Login?authenticationStatusCode=0#>

Vous arriverez ensuite sur cette page :



1. Il faut tout d'abord cliquer sur Microsoft



## Se connecter

E-mail, téléphone ou identifiant Skype


Pas de compte ? [Créez-en un !](#)

[Votre compte n'est pas accessible ?](#)

Retour

Suivant

2. Ensuite il faudra rentrer l'adresse mail de votre compte Microsoft, puis appuyer sur Suivant



← daniel.eggerle@colmar.fr

## Entrez le mot de passe

Mot de passe

[J'ai oublié mon mot de passe](#)

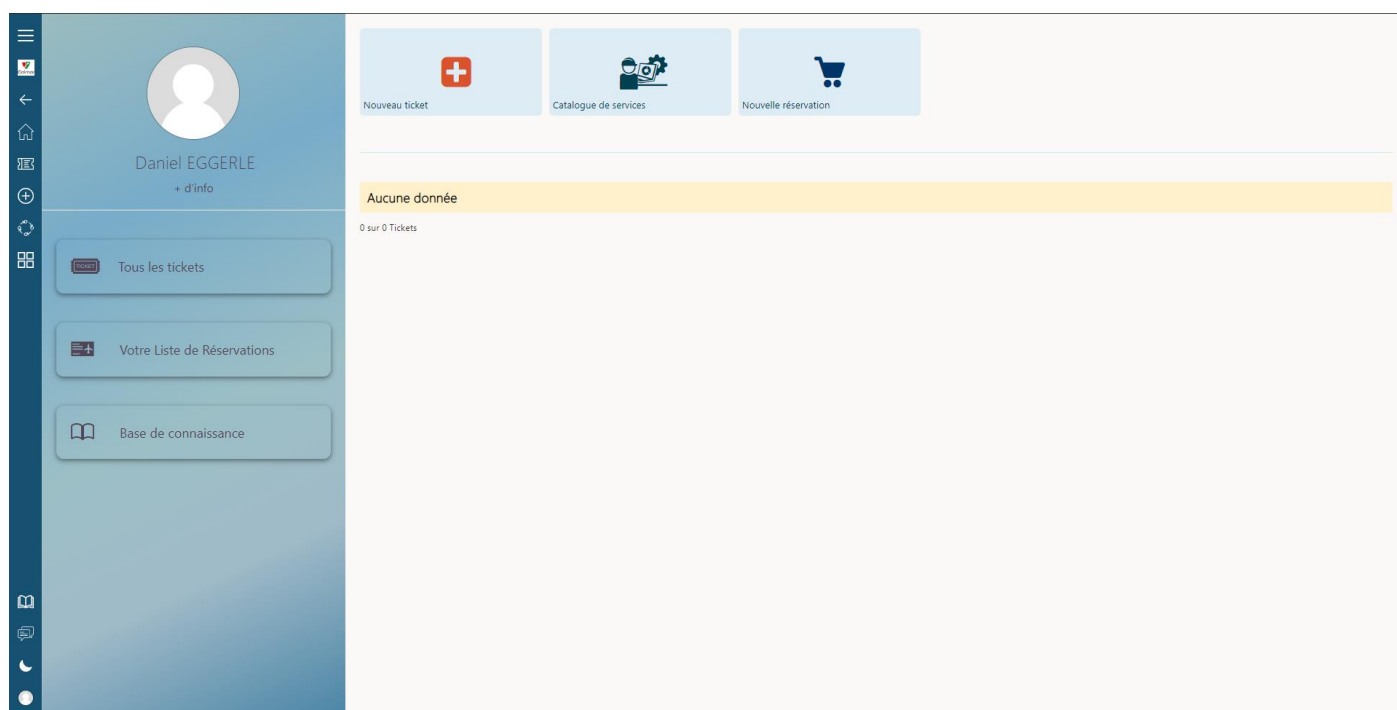
[Se connecter](#)

3. Enfin il vous faudra rentrer le mot de passe de votre compte Microsoft et cliquer sur Se connecter

Dans le cas où vous avez oublié votre mot de passe vous pouvez cliquer sur le lien : J'ai oublié mon mot de passe, cela vous enverra directement sur votre boîte mail un lien pour en créer un nouveau.

## Interface

Après votre connexion vous arriverez sur cette page, qui est la page d'accueil du logiciel :



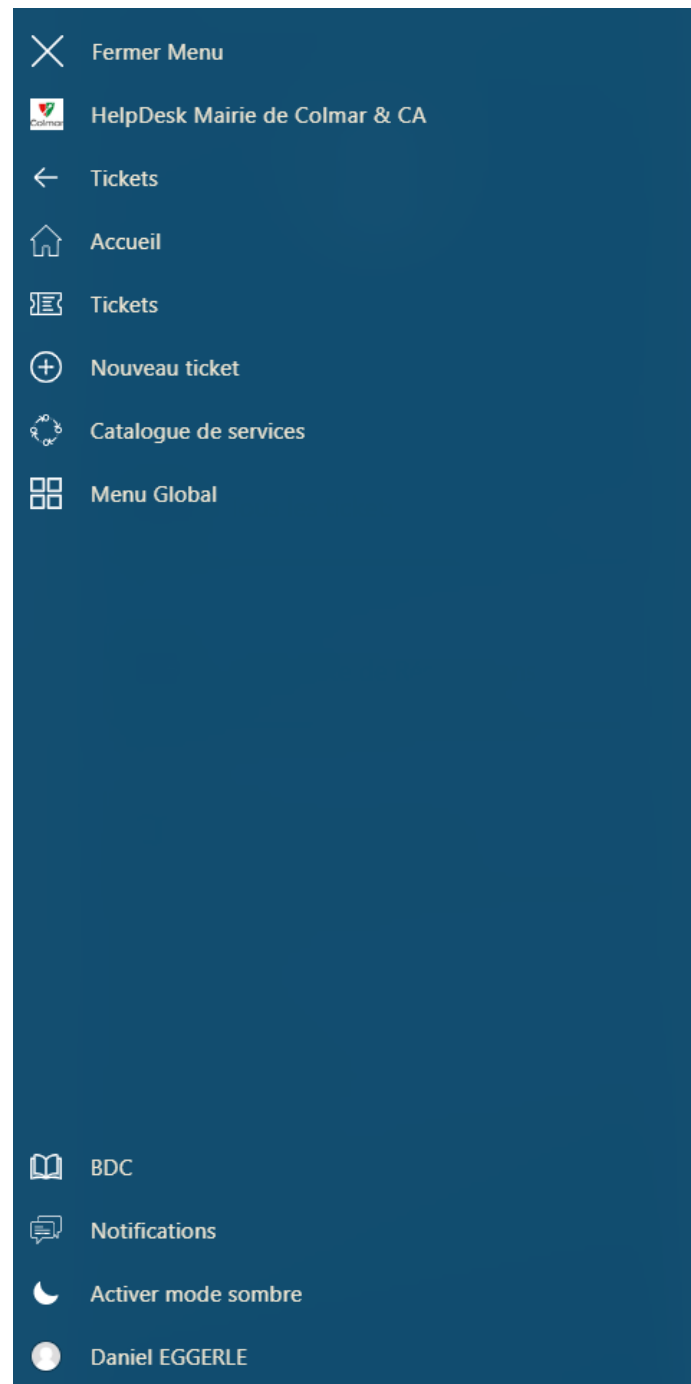
The screenshot shows a user interface with a dark blue sidebar on the left and a light gray main content area. The sidebar contains a user profile section for 'Daniel EGGERLE' with a '+ d'info' link, and three menu items: 'Tous les tickets', 'Votre Liste de Réservations', and 'Base de connaissance'. The main content area has three buttons at the top: 'Nouveau ticket' (with a red cross icon), 'Catalogue de services' (with a person and gear icon), and 'Nouvelle réservation' (with a shopping cart icon). Below these buttons is a yellow banner that says 'Aucune donnée' and '0 sur 0 Tickets'.

Sur la gauche de l'écran dans la barre verticale bleue foncée vous aurez accès à différents boutons qui vous permettront de naviguer entre les différentes fonctionnalités du logiciel

Ce bouton servira à ouvrir le menu en grand et avoir plus de précisions :



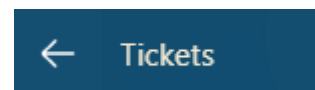
Vous aurez ensuite accès à ce menu avec les différents boutons et leur utilité :



Ce bouton servira à retourner sur la page d'accueil :



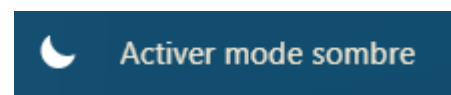
Ce bouton servira à revenir à la page précédente :



Ce bouton servira à voir vos notifications :



Ce bouton servira à basculer en mode sombre et changera l'apparence des pages :



Vous avez aussi différents raccourcis sur la page d'accueil vous permettant d'accéder plus rapidement au différent service :



## Créer un ticket

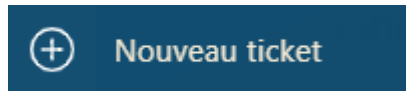
L'intérêt de créer un ticket va être de décrire une panne qui va ensuite être transmise au service informatique qui vous apportera une réponse

Les étapes : 2, 3, 7 et 8 sont obligatoires

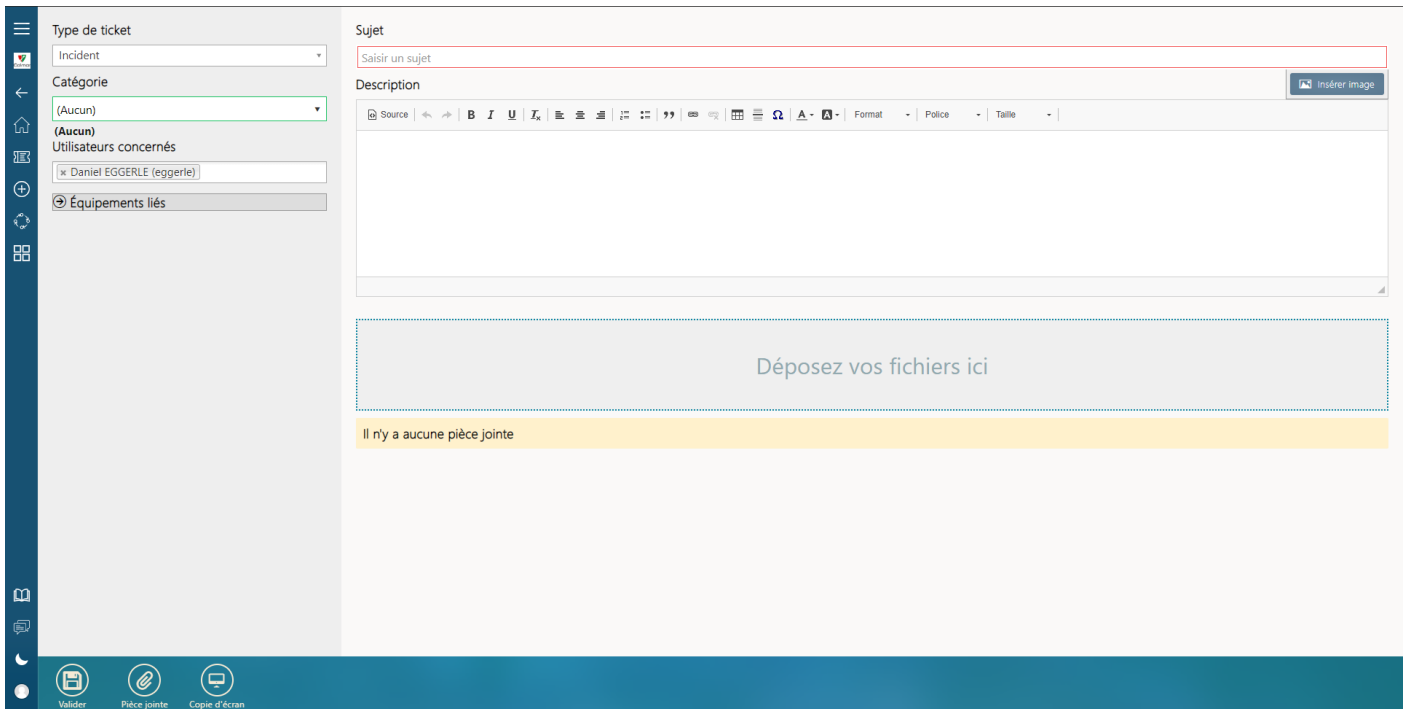
**1.** Tout d'abord il vous faudra dérouler le menu en cliquant sur ce bouton à gauche de votre écran



2. Ensuite un menu s'ouvrira et pour créer votre ticket il vaudra sélectionner Nouveau ticket

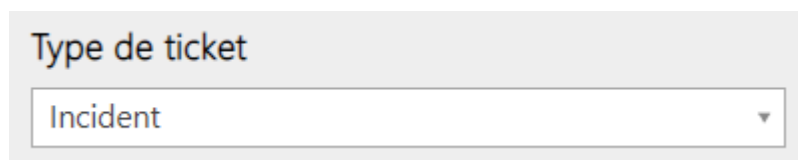


3. Cette page s'ouvrira ensuite



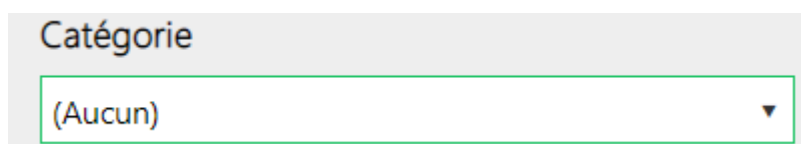
La capture d'écran montre l'interface de création d'un ticket. À gauche, une sidebar contient des menus : 'Type de ticket' (Incident), 'Catégorie' ((Aucun)), 'Utilisateurs concernés' (Daniel EGGERLE (eggerle)), et 'Équipements liés'. À droite, le formulaire principal a des sections pour 'Sujet' (Saisir un sujet), 'Description' (avec un éditeur de texte riche), et une zone de téléchargement de fichiers (Déposez vos fichiers ici). Une barre de navigation en bas propose 'Valider', 'Pièce jointe', et 'Copie d'écran'.

4. Ensuite en cliquant sur Incident en dessous de type de ticket, un menu déroulant s'ouvrira, vous pourrez ensuite sélectionner le Type de ticket en fonction de votre problème, il vous suffira de cliquer dessus pour le sélectionner



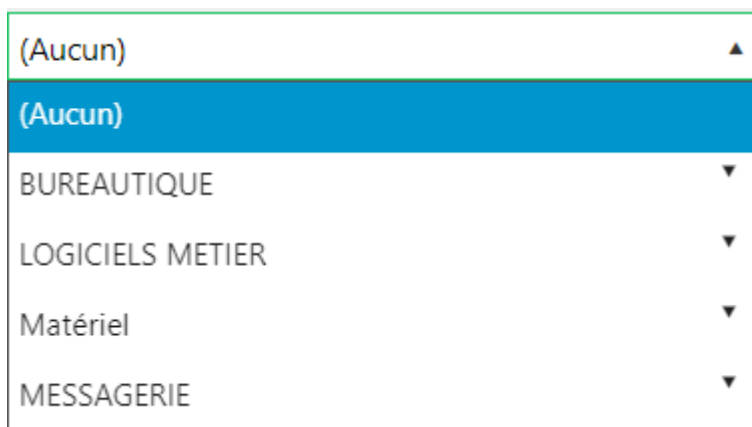
Cette image montre un menu déroulant intitulé 'Type de ticket'. Le menu est ouvert, et l'option 'Incident' est sélectionnée, indiquée par une flèche vers le bas à droite du texte.

5. Vous pourrez ensuite préciser la catégorie de votre problème parmi une liste définie, en cliquant sur (Aucun) en dessous de Catégorie

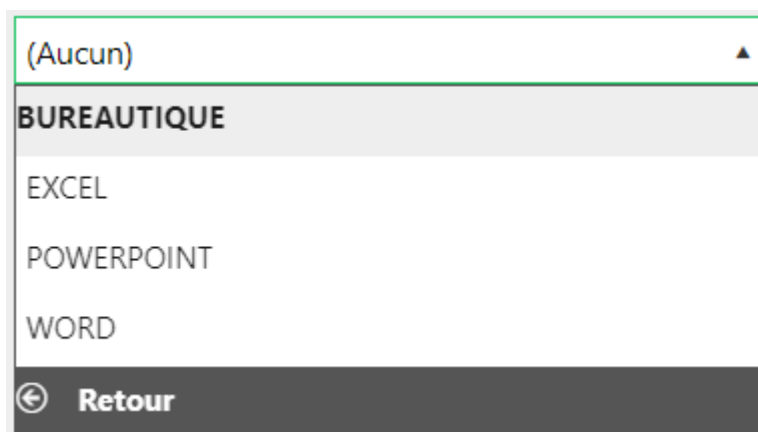


Cette image montre un menu déroulant intitulé 'Catégorie'. Le menu est ouvert, et l'option '(Aucun)' est sélectionnée, indiquée par une flèche vers le bas à droite du texte.

6. Une liste apparaîtra ensuite sur laquelle les différentes catégories seront listées, vous pourrez les sélectionner en cliquant dessus



7. Puis une sous-liste apparaîtra où vous devrez sélectionner un élément en cliquant dessus



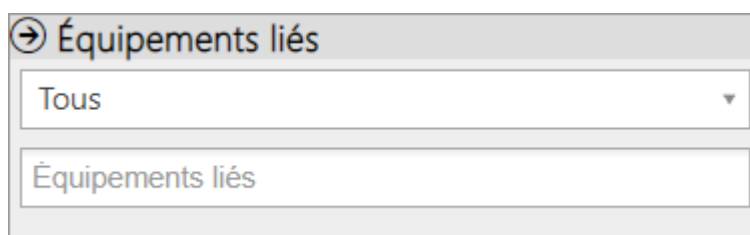
Si vous vous êtes trompé de catégorie vous pourrez retourner en arrière en cliquant sur le bouton retour en bas de la liste

8. Ensuite il vous faudra sélectionner les utilisateurs concernés par votre problème, de base vous serez toujours inclus dedans



Si vous voulez rajouter un autre utilisateur qui est lui aussi concerné, il vous suffira de cliquer à côté de votre nom et prénom et d'écrire le nom ou les noms des personnes concernées, une liste s'affichera ensuite vous devrez cliquer sur le nom et prénom de la personne que vous souhaitez

9. Si d'autres équipements sont liés à votre problème vous pouvez les rajouter en cliquant sur tous, en dessous de Equipement liés

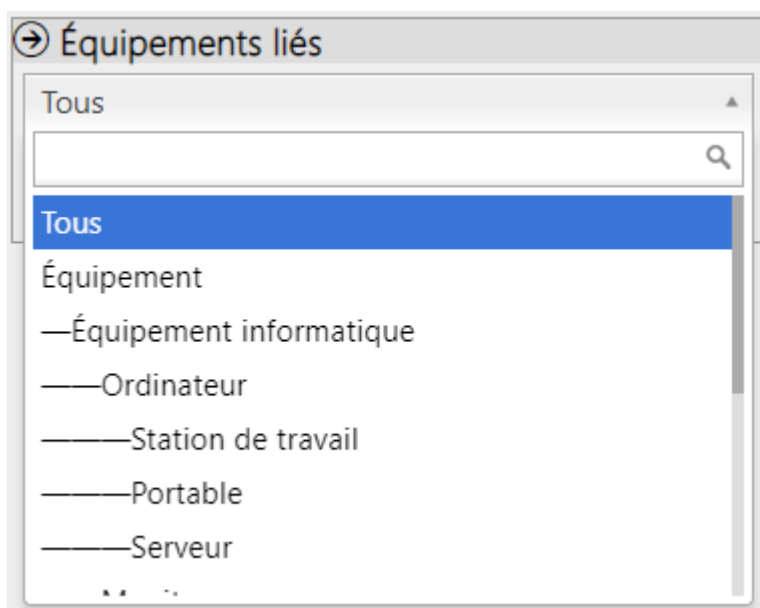


→ Équipements liés

Tous ▼

Équipements liés

Une liste apparaîtra alors où vous pourrez sélectionner le type d'équipement lié à votre problème, pour sélectionner un appareil il suffit de cliquer dessus



→ Équipements liés

Tous ▲

🔍

Tous

Équipement

—Équipement informatique

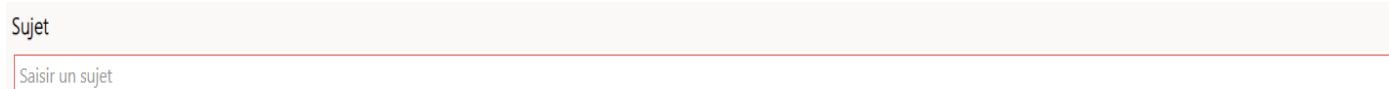
—Ordinateur

—Station de travail

—Portable

—Serveur

10. Ensuite il vous faudra renseigner le sujet de votre problème, pour cela il faudra l'écrire dans le champ sujet



Sujet

Saisir un sujet



**11.** Vous devrez par la suite rédiger une description la plus précise possible du problème que vous rencontrez afin d'aider le service informatique à cerner votre panne, pour se faire il vous suffira de l'écrire dans le champ vide sous Description

Description

Source

↶

↷

**B**

*I*

U

*I*<sub>x</sub>

≡

≡

≡

≡ ≡

≡ ≡

”

☎

🗨

📁

≡

Ω

A

▼

A

▼

Format

▼

Police

▼

Taille

▼

Insérer image

body

**12.** Si vous pensez que rajouter une copie d'écran pourrait aider à résoudre votre problème, il vous suffit de prendre une capture d'écran à l'aide soit de la touche Impr écran Syst de votre clavier, soit en utilisant l'outil capture d'écran et croquis de Windows


**13.** Ensuite pour ajouter votre capture d'écran au ticket il faudra cliquer sur Copie d'écran en bas de votre écran





**14.** Puis appuyer simultanément sur la touche Ctrl et v

### Copie d'écran

Pour attacher votre copie d'écran, prendre votre copie d'écran ou copier une image, puis appuyez sur CTRL + V pour insérer votre copie de l'écran ici, puis télécharger votre fichier



 Envoyer image

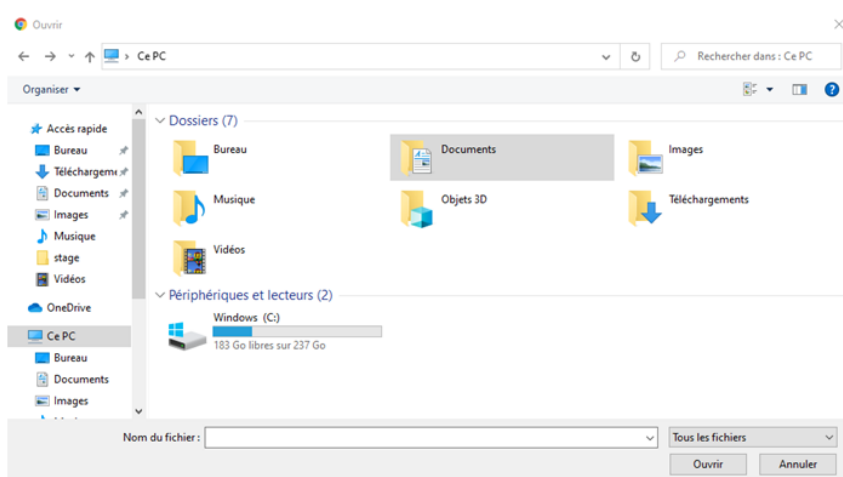
 Annuler

### 15. Et enfin appuyer sur Envoyer image pour valider

- 16.** Si vous voulez ajouter un fichier en pièce jointe il vous suffit de cliquer sur Pièce jointe en bas de votre écran



- 17.** Une page s'ouvrira ensuite il vous suffira de parcourir vos fichiers pour trouver celui que vous voulez ajouter, le sélectionner en cliquant dessus et cliquer sur ouvrir en bas à droite de la page



- 18.** Enfin pour finaliser votre ticket il vous suffira de cliquer sur valider en bas à gauche de l'écran



## Historiques des tickets

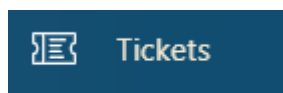
---

Le but d'accéder à son historique de ticket va être de pouvoir voir la réponse qu'à apporter l'agent à votre problème et donc de le résoudre.

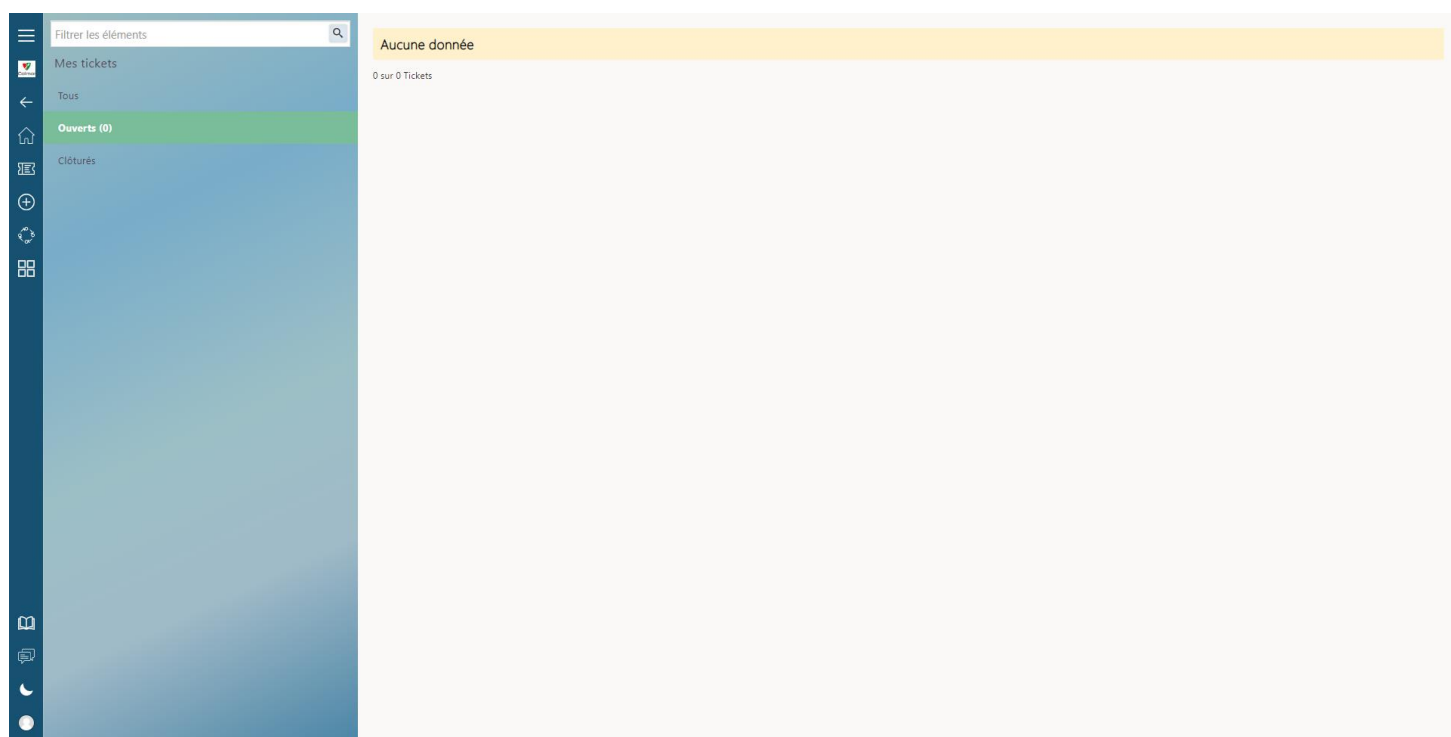
1. Pour accéder à votre historique il vous suffira de cliquer sur le bouton menu, le menu déroulant s'agrandira



2. Ensuite il faudra cliquer sur Tickets



3. Vous aurez ensuite cette page qui s'affichera



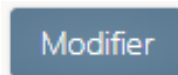
Dans l'onglet ouvert vous n'aurez que vos tickets encore actifs si vous voulez revoir un de vos anciens tickets déjà résolu il faudra aller dans la catégorie Clôturés, cela peut être utile pour voir la réponse qu'avait apportée un agent si vous rencontrez le même problème

# Modification d'un ticket

---

La modification d'un ticket peut vous permettre de rajouter des éléments que vous avez oublié ou bien de décrire l'évolution de la panne que vous rencontrez.

1. Pour cela vous devrez accéder à votre historique comme montrer ci-dessus (voir historiques des tickets)
2. Ensuite cliquer sur le bouton modifier à droite du ticket que vous voulez modifier



3. La même page que lors de la création de votre ticket s'ouvrira et vous pourrez alors apporter vos modifications en remplissant les différents champs de saisie comme lors de la création de votre ticket
4. Quand vous aurez finalisé vos modifications il vous suffira de cliquer sur Valider en bas à gauche de votre écran



Si vous pensez que votre panne a été résolue et que vous n'avez plus besoin de l'aide d'un agent vous pouvez cliquer sur Clôturer mon ticket à droite de valider durant la modification ce qui le fera passer dans la catégorie des tickets clôturés



# Demande de matériel

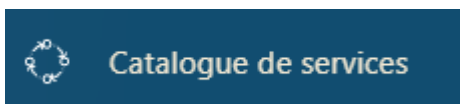
---

La demande de matériel va vous permettre de créer une demande pour l'arrivée d'un nouvel agent pour qu'il puisse recevoir le matériel nécessaire à son travail

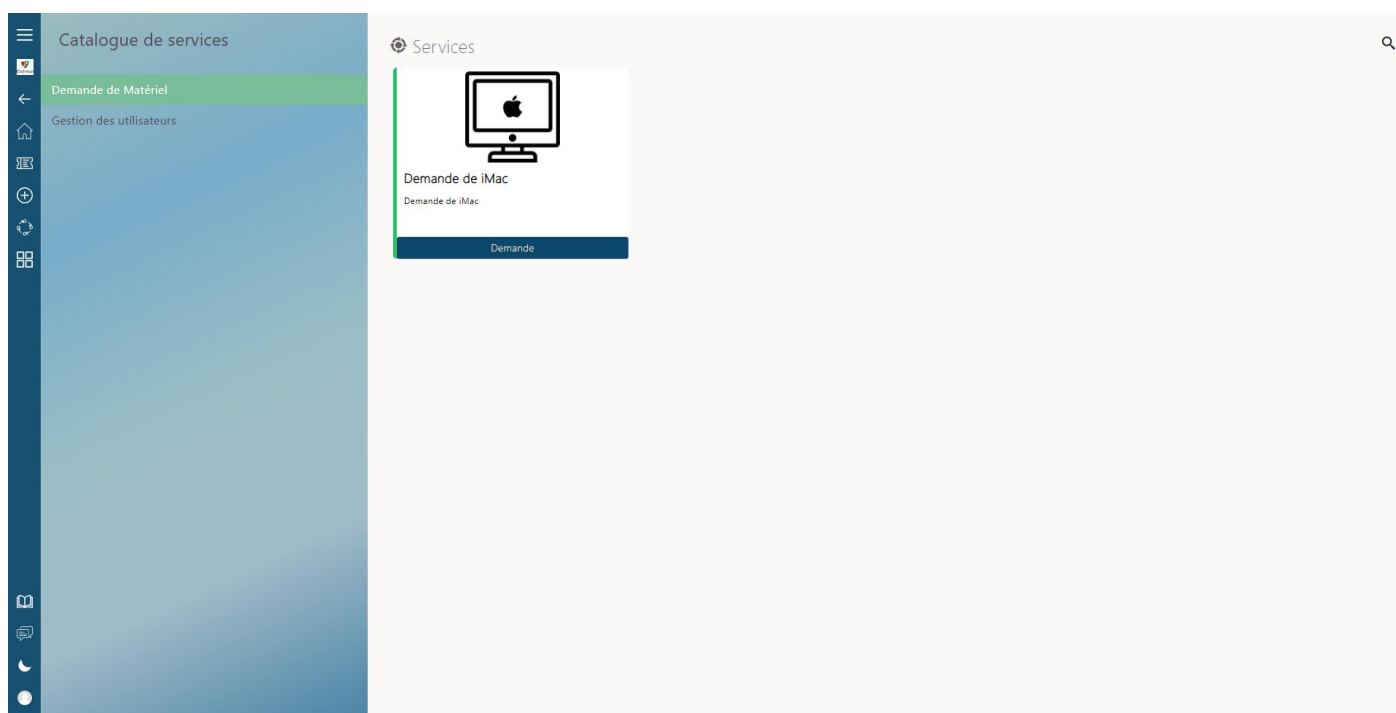
1. Pour se faire vous devrez ouvrir le menu en cliquant sur ce bouton



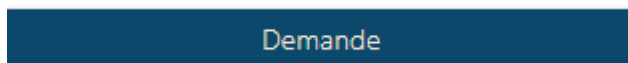
2. Ensuite il vous faudra cliquer sur l'onglet Catalogue de services



3. Vous accéderez ensuite à cette page



4. Il vous suffira de cliquer sur le bouton Demande en dessous de l'appareil que vous souhaitez



**5.** Puis de remplir les différents champs avec les informations de l'utilisateur concerné

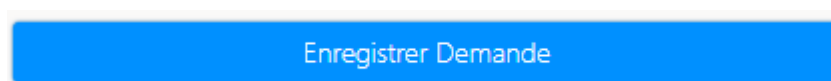
Ces champs sont obligatoires sinon vous ne pourrez pas valider la demande

Nom de l'utilisateur

Prénom de l'utilisateur

Pour quelle date ?

**6.** Enfin cliquer sur le bouton Enregistrer Demande pour finaliser la procédure



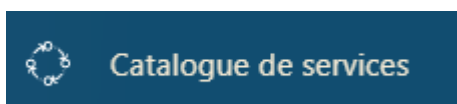
## Demande de nouvel utilisateur

La demande d'un nouvel utilisateur va vous servir dans le cadre de l'arrivée d'un nouvel agent pour qu'il puisse recevoir un compte utilisateur

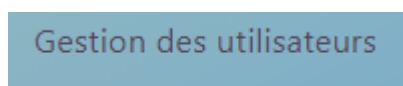
**1.** Pour cela vous devrez ouvrir le menu déroulant à l'aide de ce bouton



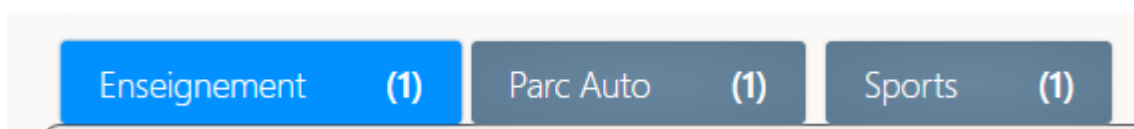
**2.** Vous aurez ensuite accès au bouton Catalogue de services



**3.** Il vous faudra ensuite sélectionner Gestion des utilisateurs, en dessous de Demande de matériel

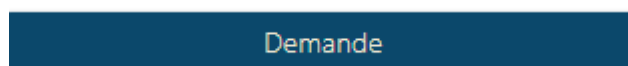


4. Puis sélectionner le service que vous voulez pour le nouvel utilisateur



Enseignement (1) Parc Auto (1) Sports (1)

5. Cliquer sur le bouton Demande en bas de l'encadré nouvel utilisateur



Demande

6. Remplir les différents champs avec les informations relatives au nouvel utilisateur

Ces champs sont obligatoires sinon vous ne pourrez pas valider la demande



Prénom

Prénom

Nom

Nom

Matricule

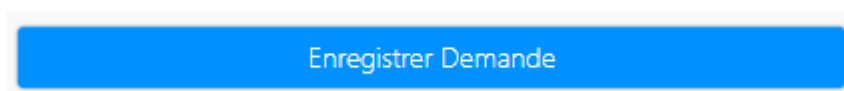
Matricule

Service

Service

Date de prise de fonction

7. Et enfin cliquer sur Enregistrer Demande pour finaliser votre demande



Enregistrer Demande

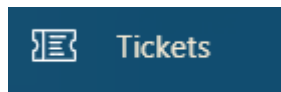
# Rouvrir un ticket

Rouvrir un ticket va vous permettre de faire passer un ticket qui a été classer dans la catégorie des tickets clôturés à la catégorie ouverte pour le mettre en avant, cela peut vous être utile si un problème que vous pensiez résolu réapparaît par exemple

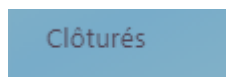
1. Pour se faire vous devrez aller dans l'historique de vos tickets en cliquant sur le bouton menu ce qui ouvrira le menu



2. Ensuite cliquer sur Tickets



3. Puis cliquer sur l'onglet Clôturés juste en dessous de l'onglet Ouverts



4. Vous verrez ensuite la liste de vos tickets clôturés, il vous faudra ensuite cliquer sur le numéro à gauche du sujet pour le ticket que vous voulez rouvrir

N° 22	Sujet	Clôturé	Portail	Il y a 2 jours	Vue
-------	-------	---------	---------	----------------	-----



## 5. Vous arriverez ensuite sur cette page

The screenshot shows a web interface for ticket management. On the left is a dark blue sidebar with various icons. The main content area has a light gray background. At the top left, it says 'N°22' and 'Clôturé' in blue, followed by 'Créé le mardi 7 juin 2022 14:29'. Below this, there's a section for 'Type de ticket' with 'Incident' selected, and 'Catégorie' with 'Unité centrale' selected. Under 'Utilisateurs concernés', the name 'Daniel EGGERLE (eggerle)' is listed. The main area is titled 'Sujet' and contains a large text box labeled 'Description'. Below the text box, a yellow message states 'Il n'y a aucune pièce jointe'. At the bottom of the interface, there's a dark blue bar with two buttons: 'Réouvrir' (with a circular arrow icon) and 'Nouveau Commentaire' (with a speech bubble icon).

## 6. Enfin il vous suffira de cliquer sur le bouton Réouvrir en bas à gauche



Le ticket passera donc à l'état ouvert ce qui signifiera qu'il nécessite l'action d'un agent

# Modifier votre profil

Le but de modifier votre profil va être de compléter les informations relatives à votre compte si elles ne sont pas complètes ou bien pas correctes

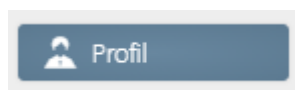
## 1. Pour se faire il vous faudra ouvrir le menu déroulant en cliquant sur le bouton menu



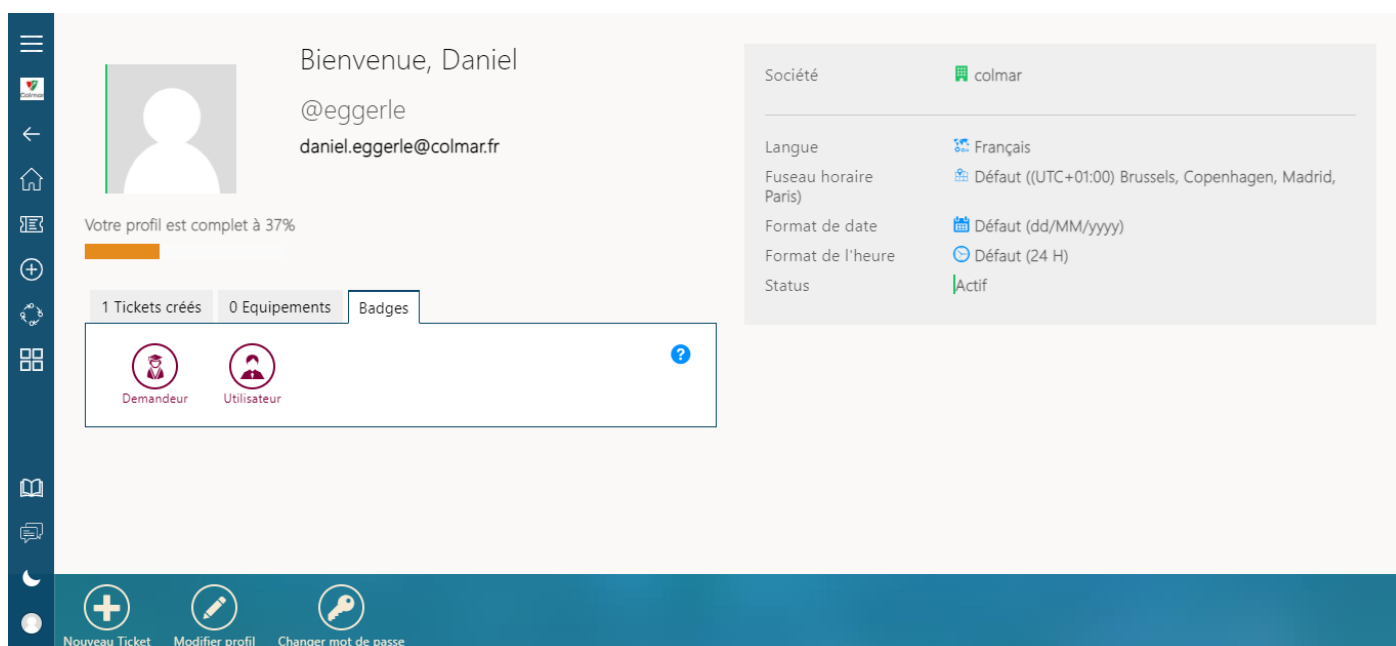
2. Ensuite il vous faudra cliquer sur votre nom prénom en bas du menu déroulant



3. Puis une petite fenêtre s'ouvrira il faudra cliquer sur le bouton Profil



4. Vous arriverez ensuite sur cette page




5. Il vous faudra alors cliquer sur modifier le profil en bas de la page



6. Vous arriverez ensuite sur cette page

(128x128)



## Accès

Nom d'utilisateur

## Profil

Prénom

Nom

Email

Email 2

Téléphone

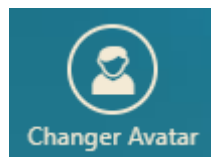
Valider

Changer Avatar

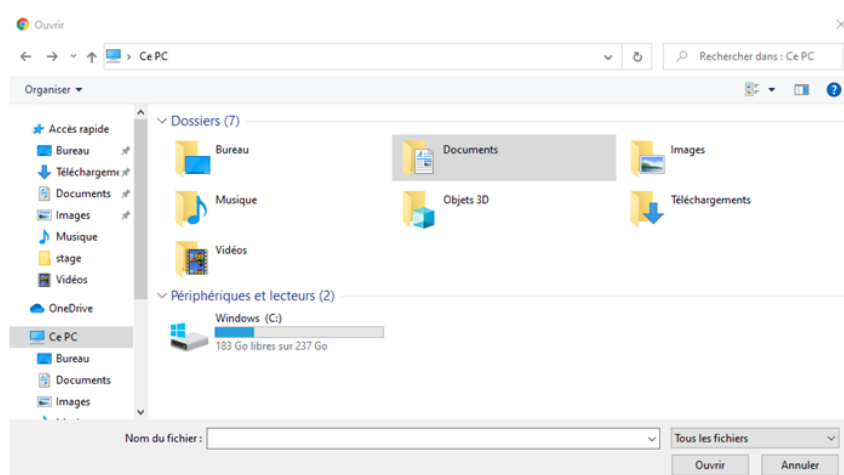
Retour au profil

7. Ensuite vous pourrez modifier les informations que vous souhaitez ou bien compléter les informations manquantes en cliquant sur les différents champs puis en écrivant les informations que vous souhaitez

Vous pourrez aussi si vous le souhaitez ajouter une photo de profil pour que l'on puisse vous reconnaître plus facilement, pour se faire il vous faudra cliquer sur Changer Avatar



Il vous suffira de choisir votre fichier puis de cliquer dessus et de cliquer sur ouvrir



8. Enfin pour finaliser vos modifications il vous suffira de cliquer sur Valider en bas à gauche de l'écran



## Changer votre mot de passe

---

Il peut être utile de changer de mot de passe régulièrement par souci de sécurité ou bien de le changer pour utiliser un mot de passe plus sécurisé

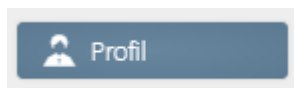
1. Pour cela vous devrez ouvrir le menu déroulant en cliquant sur ce bouton



2. Puis de cliquer sur votre nom prénom



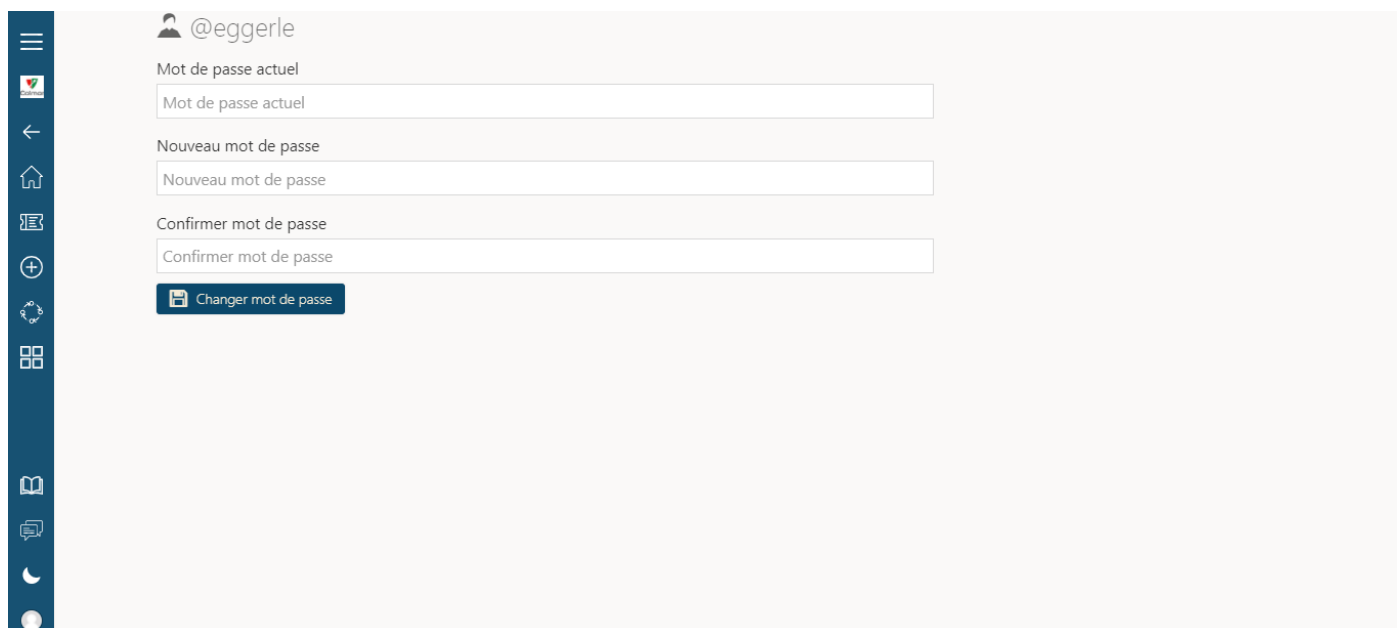
3. Une petite fenêtre s'ouvrira il vous faudra cliquer sur Profil



4. Vous devrez ensuite cliquer sur Changer de mot de passe en bas de page



## 5. Vous arriverez ensuite sur cette page

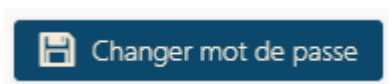


The screenshot shows a user interface for changing a password. On the left is a dark blue sidebar with various icons. The main content area is light gray and contains the following elements:

- A user profile icon and the username "@eggerle".
- A label "Mot de passe actuel" above a text input field containing "Mot de passe actuel".
- A label "Nouveau mot de passe" above a text input field containing "Nouveau mot de passe".
- A label "Confirmer mot de passe" above a text input field containing "Confirmer mot de passe".
- A dark blue button with a floppy disk icon and the text "Changer mot de passe" located below the confirmation field.

Vous devrez ensuite rentrer votre mot de passe actuel dans le champ prévu pour cela puis votre nouveau mot de passe dans Nouveau mot de passe et Confirmer mot de passe, le mot de passe devra être le même dans les deux champs

6. Pour finaliser votre changement de mot de passe il vous faudra cliquer sur Changer mot de passe en dessous de Confirmer mot de passe



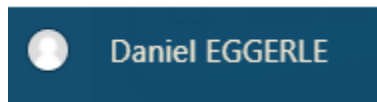
## Badges

Il existe sur le logiciel un système de badge qui s'apparente à des succès que vous débloquez en fonction de certaine action que vous réalisez, vous pouvez visualiser les différents badges que vous avez déjà reçus

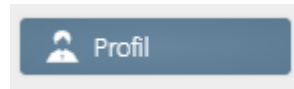
1. Pour se faire vous devrez ouvrir le menu déroulant en cliquant sur le bouton menu



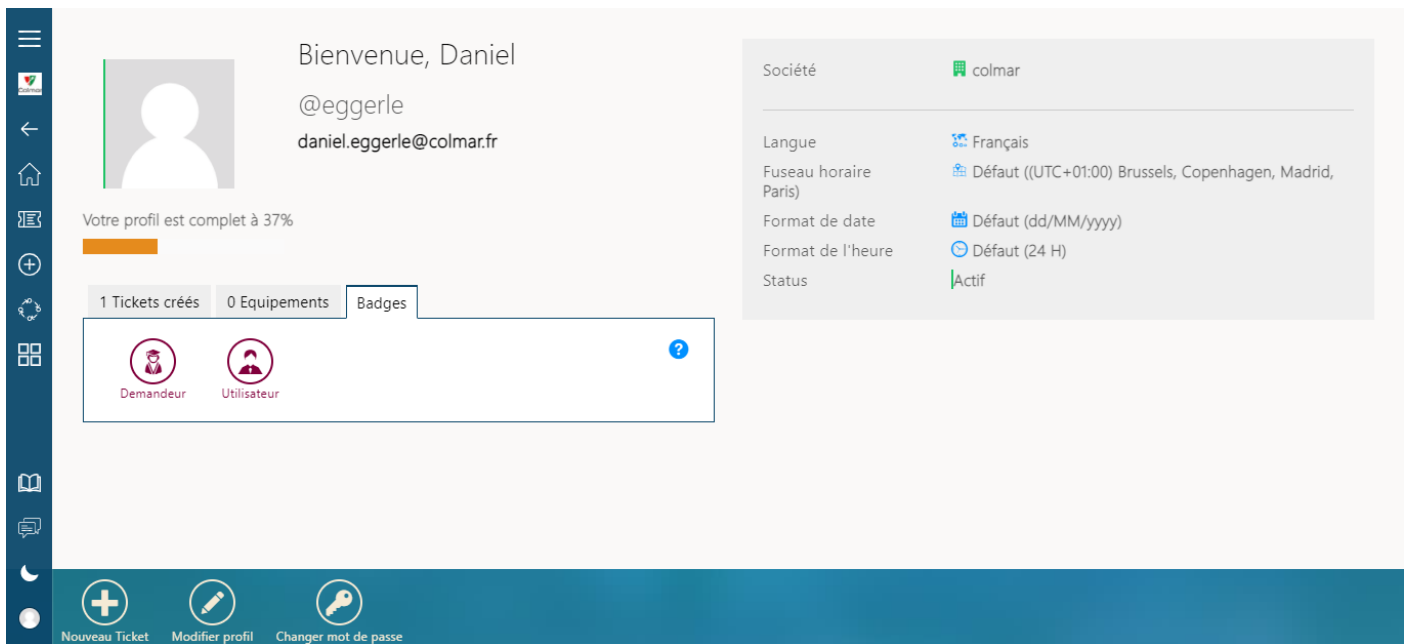
2. Ensuite de cliquer sur votre nom et prénom tout en bas du menu déroulant



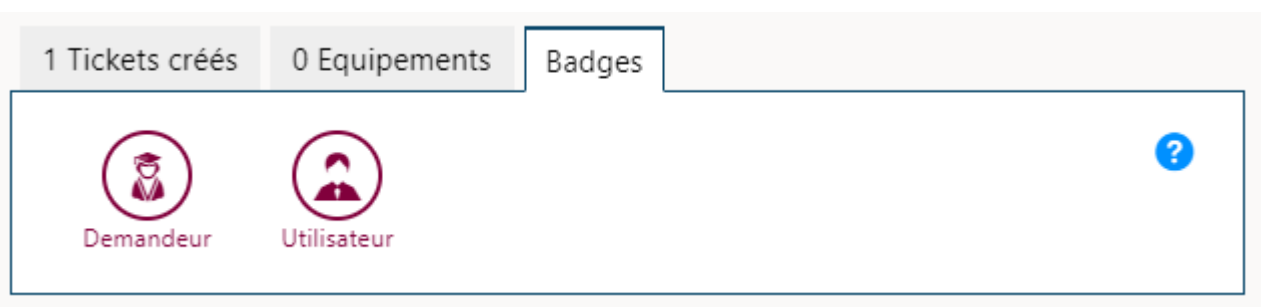
3. Une fenêtre s'ouvrira il faudra cliquer sur Profil














Vous arriverez ensuite sur la page de votre profil



Vous pourrez voir ensuite un petit encadré avec écrit badge, à l'intérieur de ce cadre il y aura les différents badges que vous aurez déjà acquis



Vous pouvez voir tous les badges existant en cliquant sur le point d'interrogation en haut à droite du cadre, vous arriverez ensuite sur cette page qui liste tous les badges que vous n'avez pas encore débloqués

Badges	
<b>Spécial</b>	Ces badges sont difficiles à atteindre et montre votre expérience du système
<b>Or</b>	Ces badges sont les plus précieux du système et montrent votre valeur et votre grande expérience du système
<b>Argent</b>	Ces badges sont atteints grâce à votre travail assidu et s'obtiennent par un investissement supplémentaire par rapport aux badges de bronze
<b>Bronze</b>	Ces badges sont faciles à atteindre mais difficile à améliorer
 Autobiographe	Si vous remplissez les informations de votre profil, vous pourrez obtenir ce badge spécial.
 Un des nôtres	Si vous utilisez l'application depuis plus de deux ans, vous obtiendrez ce badge spécial.
 Demandeur	Si vous avez effectué au moins une demande, vous obtiendrez ce badge.
 Responsable	Si vous avez été affecté à quelques tickets en tant que responsable, vous obtiendrez ce badge. Bronze : plus de 10 tickets vous ont été affectés. Argent : plus de 50 tickets vous ont été affectés. Or : plus de 100 tickets vous ont été affectés.
 Technicien	Si vous avez été affecté à de nombreuses tâches en tant que responsable, vous obtiendrez ce badge. Bronze : plus de 10 tâches vous ont été affectées. Argent : plus de 50 tâches vous ont été affectées. Or : plus de 100 tâches vous ont été affectées.
 Ancien	Si vous utilisez l'application depuis plus d'un an, vous obtiendrez ce badge spécial.
 Vétéran	Si vous utilisez l'application depuis plus de 3 ans, vous obtiendrez ce badge d'honneur.
 Curieux	Si vous avez effectué de nombreuses demandes, vous obtiendrez ce badge. Vous êtes donc familiarisé avec l'application. Bronze : plus de 5 tickets. Argent : plus de 50 tickets. Or : plus de 100 tickets.
 Capitaine	Si vous avez été affecté à de nombreux tickets en tant que responsable, vous obtiendrez ce badge. Bronze : plus de 500 tickets vous ont été affectés. Argent : plus de 1000 tickets vous ont été affectés. Or : plus de 2000 tickets vous ont été affectés.
 Guerrier	Si vous avez été affecté à de nombreuses tâches en tant que responsable, vous obtiendrez ce badge. Bronze : plus de 500 tâches vous ont été affectées. Argent : plus de 1000 tâches vous ont été affectées. Or : plus de 2000 tâches vous ont été affectées.
	Vous recevez ce badge en tant que 1er badge de l'application. Il vous donne votre

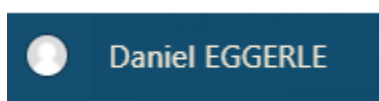
## Déconnexion

Quand vous avez fini d'utiliser le logiciel il est important de se déconnecter de votre compte pour que seul ceux qui connaissent les identifiants de votre compte puisse s'y connecter

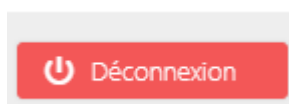
1. Pour se faire vous devrez dérouler le menu en appuyant sur le bouton menu



2. Puis cliquer sur votre nom prénom en bas du menu déroulant



3. Puis une fois que la fenêtre s'est ouverte il faudra cliquer sur Déconnexion



Vous serez alors déconnecté et il faudra vous reconnecter en rentrant vos identifiants si vous voulez accéder à votre compte