

# Gestanesi - Gestion des demandes Utilisateurs (Guide Utilisateur)

---

## CONTENU

---

Contenu.....	1
1 Gestanesi.....	2
<b>Vous êtes de plus en plus nombreux à utiliser Gestanesi et nous vous en remercions.....</b>	<b>2</b>
C'est quoi ?.....	2
Un outil qui vous permet d'optimiser votre relation avec nos équipes. ....	2
Comment ça marche ?.....	2
2 Accès à Gestanesi .....	3
3 ACCEDER A LA PAGE DE MA SOCIETE .....	5
4 CREER UNE NOUVELLE DEMANDE .....	6
5 CONSULTER LES DEMANDES.....	7
6 PARAMETRER MON COMPTE.....	7
7 Autres moyens création de ticket.....	9
<b>Gestanesi pourra créer et modifier des tickets par l'envoi d'un mail. ....</b>	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
<b>Comment cela fonctionne : .....</b>	<b>9</b>
<b>a. Création d'un nouveau ticket : .....</b>	<b>9</b>
<b>b. Modification d'un ticket existant : .....</b>	<b>9</b>
<b>c. Réponse automatique de Gestanesi : .....</b>	<b>9</b>

# 1 Gestanesi

**Vous êtes de plus en plus nombreux à utiliser Gestanesi et nous vous en remercions**

## Qu'est-ce que Gestanesi ?

Un outil qui vous permet d'optimiser votre relation avec nos équipes.

- Saisir vos demandes d'assistances (technique, Openstack)
- Joindre vos captures d'écran
- Suivre vos demandes en temps réel
- Consulter et échanger directement avec l'assistance

**La qualité des données, ça nous fait tous avancer.**

## Comment ça marche ?

- Toute demande d'assistance génère un nouveau ticket dans Gestanesi
- Des notifications par mail vous permettant de suivre l'avancement de votre demande.
- Pour avoir son propre accès sur Gestanesi, il suffit de nous adresser un mail sur [trinesi.courrier@gmail.com](mailto:trinesi.courrier@gmail.com). Nous vous enverrons votre identifiant et votre mot de passe.

## 2 Accès à Gestanesi

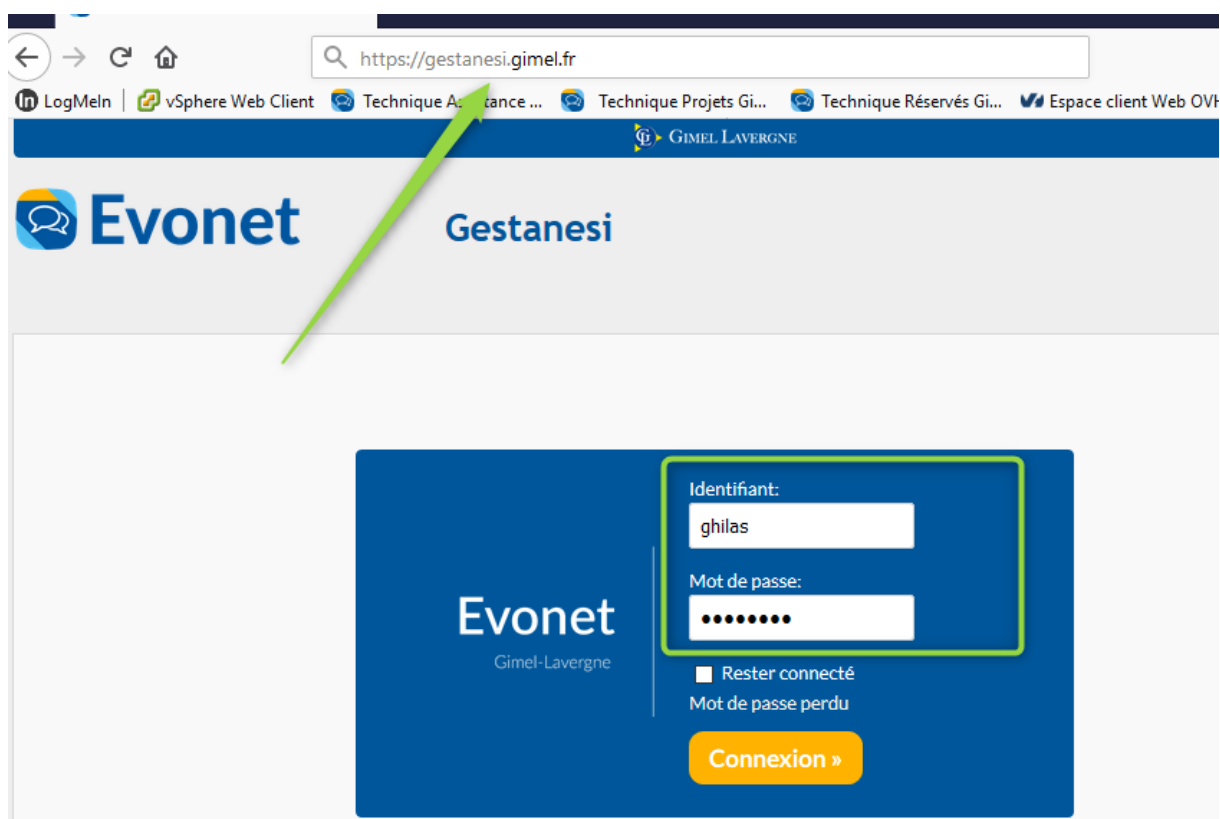
Afin d'accéder à l'interface, démarrez votre navigateur Internet et allez à l'adresse :

**<https://gestanesi.gimel.fr/>**

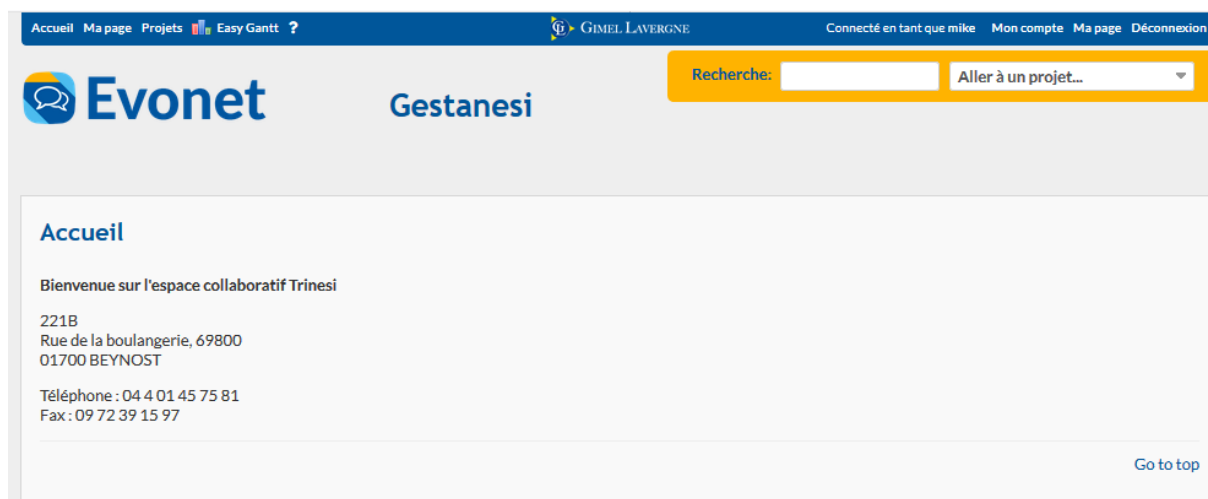
Vous obtenez la page d'identification suivante.

Saisissez l'**identifiant** et le **mot de passe** qui vous ont été transmis au préalable par mail, puis cliquez sur le bouton **Connexion** :

### Utilisation de n'importe quel navigateur Web



*Page - Authentification*



### *Page – Accueil*

Une fois identifié, vous obtenez la page d'accueil où vous pouvez choisir entre :

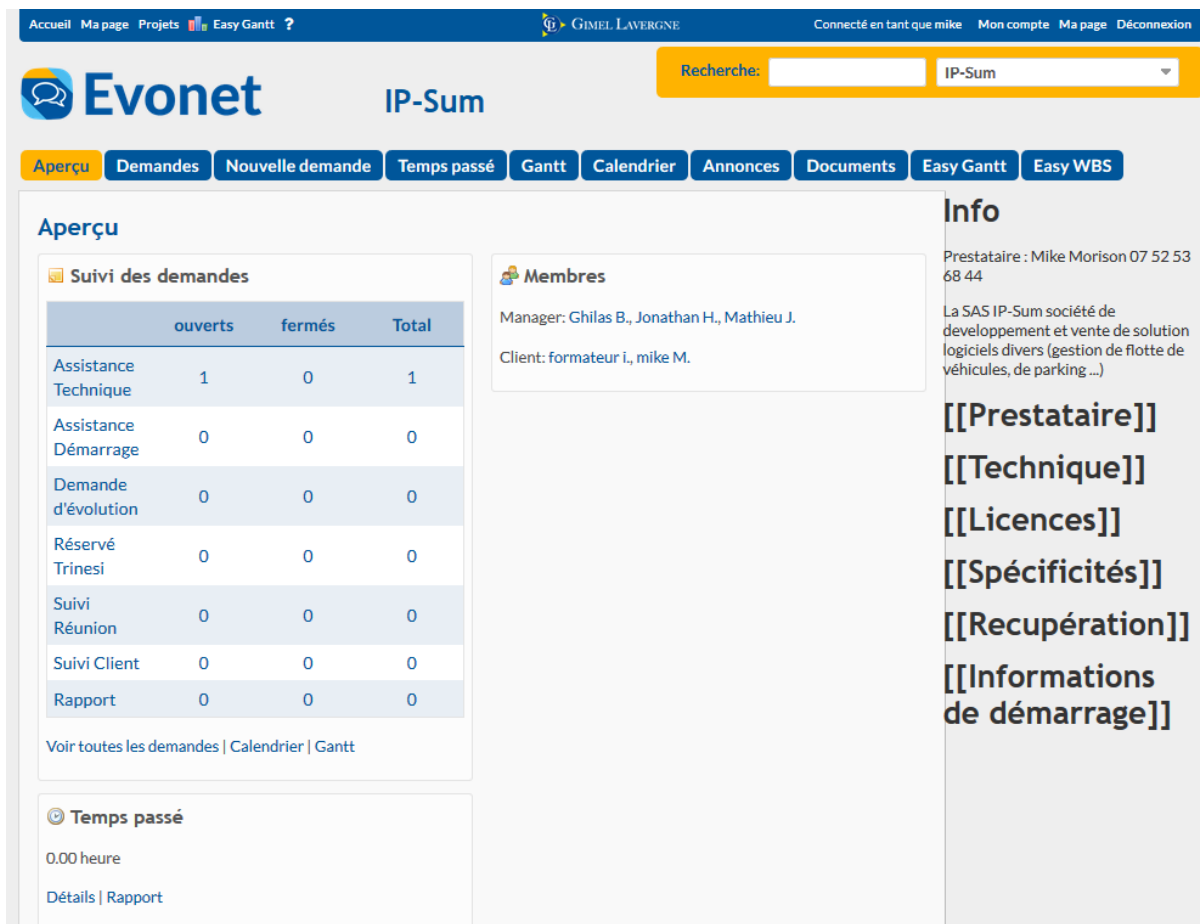
- Visualiser les propriétés de votre compte via le lien **Mon Compte** en haut à droite
- Afficher la liste des Demandes vous concernant via le lien **Ma Page** en haut à droite
- Se déconnecter de l'interface via le lien **Déconnexion** en haut à droite.

### 3 ACCEDER A LA PAGE DE MA SOCIETE

Après quoi, il faut dérouler le menu aller à un projet en sélectionnant le nom de l'entreprise.

Cliquez sur la société concernée ou la sélectionner depuis la zone en haut à droite.

Aller à un projet...



The screenshot shows the Evonet IP-Sum dashboard. The top navigation bar includes links for Accueil, Ma page, Projets, Easy Gantt, and a help icon. The user is logged in as 'GIMEL LAVERGNE' and 'mike'. The main header displays the Evonet logo and the project name 'IP-Sum'. A search bar is available. The dashboard is divided into three main sections: 'Aperçu' (Overview), 'Membres' (Members), and 'Info' (Information).

**Aperçu**

**Suivi des demandes**

	ouverts	fermés	Total
Assistance Technique	1	0	1
Assistance Démarrage	0	0	0
Demande d'évolution	0	0	0
Réservé Trinesi	0	0	0
Suivi Réunion	0	0	0
Suivi Client	0	0	0
Rapport	0	0	0

Voir toutes les demandes | Calendrier | Gantt

**Temps passé**

0.00 heure

Détails | Rapport

**Membres**

Manager: Ghilas B., Jonathan H., Mathieu J.

Client: formateur i., mike M.

**Info**

Prestataire : Mike Morison 07 52 53 68 44

La SAS IP-Sum société de développement et vente de solution logiciels divers (gestion de flotte de véhicules, de parking ...)

[[Prestataire]]  
[[Technique]]  
[[Licences]]  
[[Spécificités]]  
[[Recupération]]  
[[Informations de démarrage]]

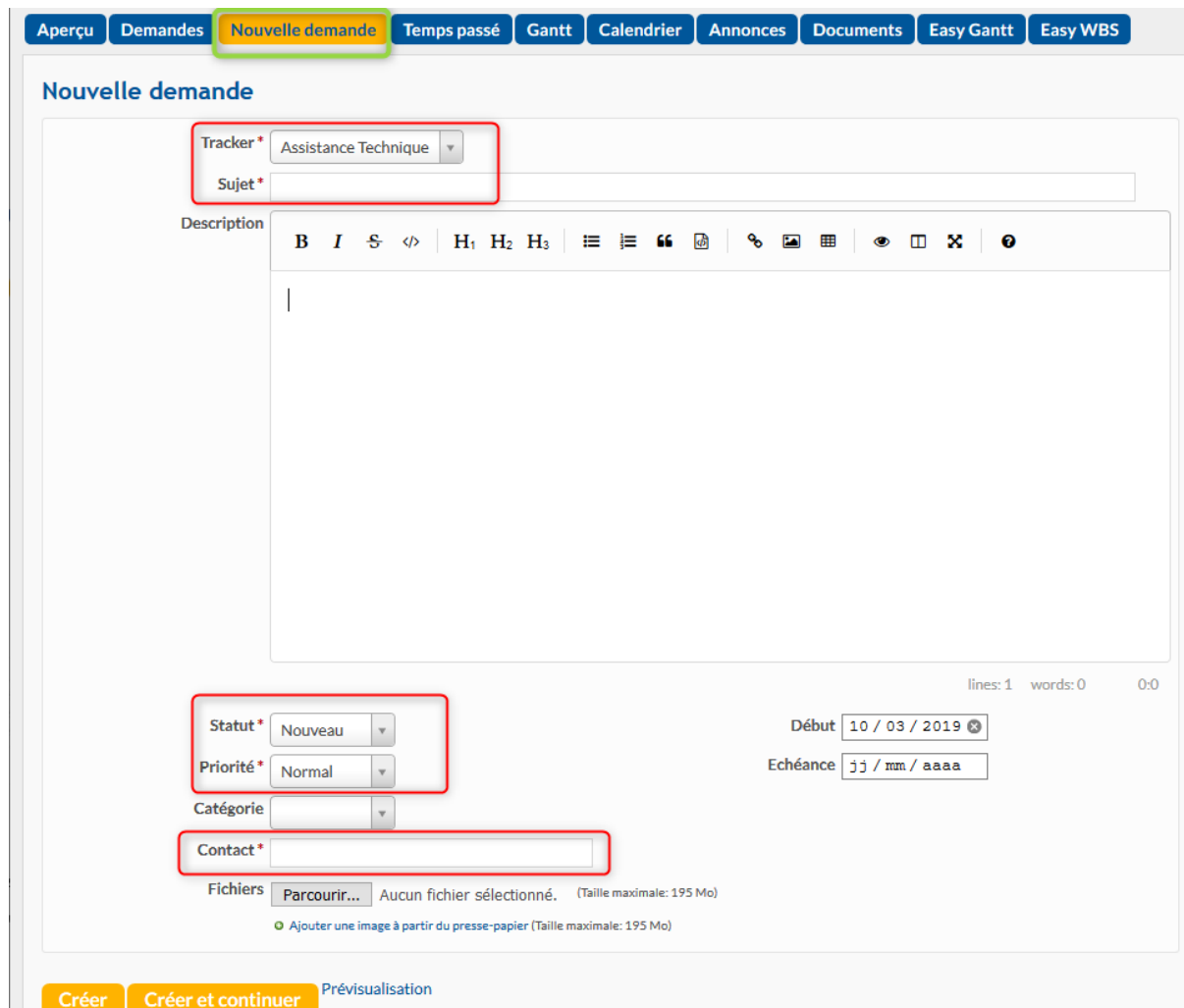
Page – Aperçu

## 4 CREER UNE NOUVELLE DEMANDE

Depuis l'écran ci-dessus, cliquez sur l'onglet.

On obtient à l'écran :

**Nouvelle demande**



Les champs précédés d'un \* sont obligatoires. Les champs clients et tracker sont déjà renseignés, inutile de les modifier. Dans le champ Contact indiquez le ou les interlocuteurs à joindre par nos équipes si besoin d'informations complémentaires. Pour joindre une copie d'écran, l'enregistrer préalablement sur votre disque puis faire un cliquer déplacer sur la demande.

Joindre les captures d'écran.

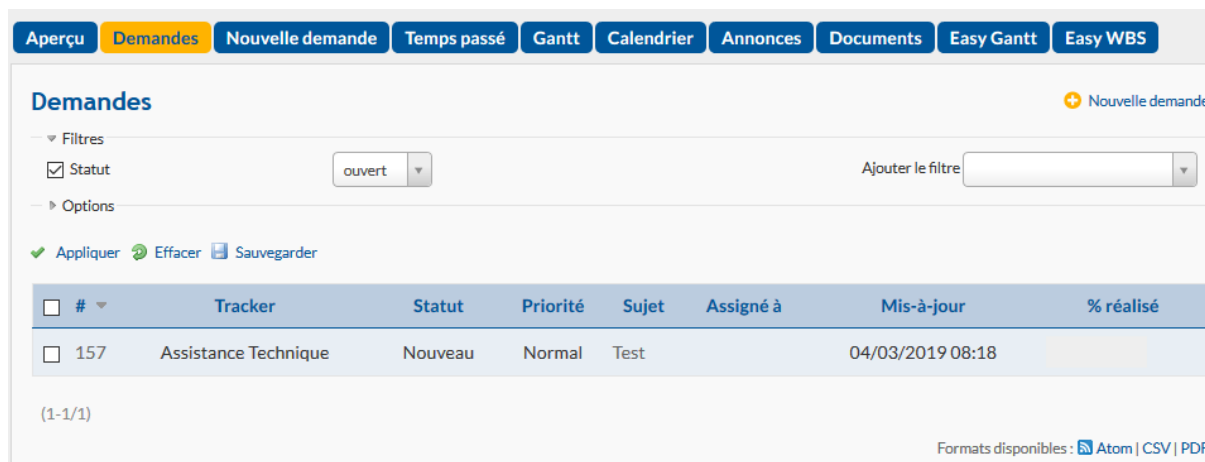


Enfin faire

**Créer**

## 5 CONSULTER LES DEMANDES

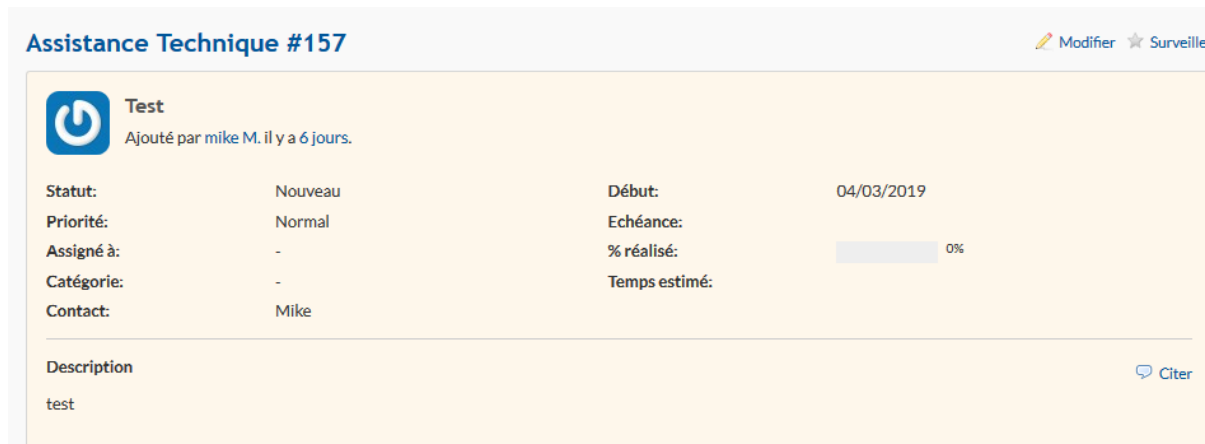
Depuis l'écran du point 2, cliquer sur l'onglet **Demandes**. Vous obtenez l'écran :



Pour ajouter de nouveaux critères, utilisez **Ajouter le filtre** et sélectionnez votre critère.

Ne pas oublier de cliquer sur **Appliquer** à chaque changement de critère.

Double cliquer sur le sujet pour l'ouvrir. Vous obtenez un écran similaire à celui-ci :

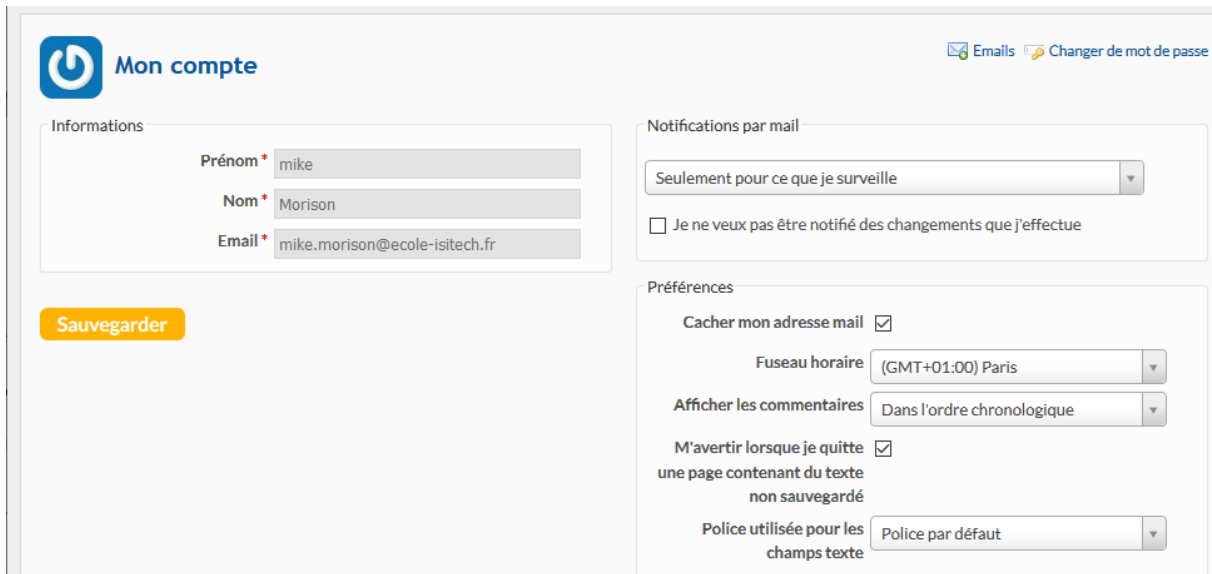


La partie en jaune reprend les informations de la demande, alors que la partie grise liste l'historique des modifications effectuées sur cette demande. Pour modifier une demande, faire **Modifier**.


Pour surveiller une demande, faire **Surveiller**.


## 6 PARAMETRER MON COMPTE





Cet écran vous permet de :

- Changer de mot de passe  [Changer de mot de passe](#)
- Changer les informations de votre compte. Attention les notifications sont envoyées à l'adresse indiquée dans le Champ Email de la partie [Informations](#).
- Dans la section [Notifications par mail](#), vous pouvez déterminer les notifications qui vous seront envoyées. 3 Reglages sont conseillés :

-  : cela vous permet de sélectionner la société que vous desirez surveiller. Si cette option est choisie, chaque modification apportée à une demande, que vous l'ayez créé ou non, que vous ayez choisi de la surveiller ou non, vous sera signalée. Ne pas oublier de cocher la société que vous désirez surveiller.

## 7 Autres moyens de création de ticket

Gestanesi peut créer et modifier des tickets par l'envoi d'un mail.

Comment cela fonctionne :

### a. Création d'un nouveau ticket :

Création automatique d'un ticket sur Gestanesi à partir d'un mail client envoyé à [trinesi.maintenance@gmail.com](mailto:trinesi.maintenance@gmail.com)

Ce mail envoyé sera ajouté au ticket avec toutes ses pièces jointes.

### b. Modification d'un ticket existant :

Lorsque vous envoyez un mail à l'adresse mail [trinesi.maintenance@gmail.com](mailto:trinesi.maintenance@gmail.com), le mail s'insère automatiquement dans le ticket d'origine. Les pièces jointes du mail sont elles aussi intégrées au ticket en tant que pièces jointe du ticket

### c. Réponse automatique de Gestanesi :

Réponse automatique générée lors de la création ou de la mise à jour d'un ticket.

Message suivant :

*Bonjour,*

*Nous avons bien pris en compte votre demande qui sera traitée au plus vite.*

*Cordialement,*

*Gestanesi - Équipe Trenesi*