

NOUVELLE VERSION DU

# Portail Oasis



**GROUPEMENT**  
**Mousquetaires**



01

# Procédure de première connexion

---

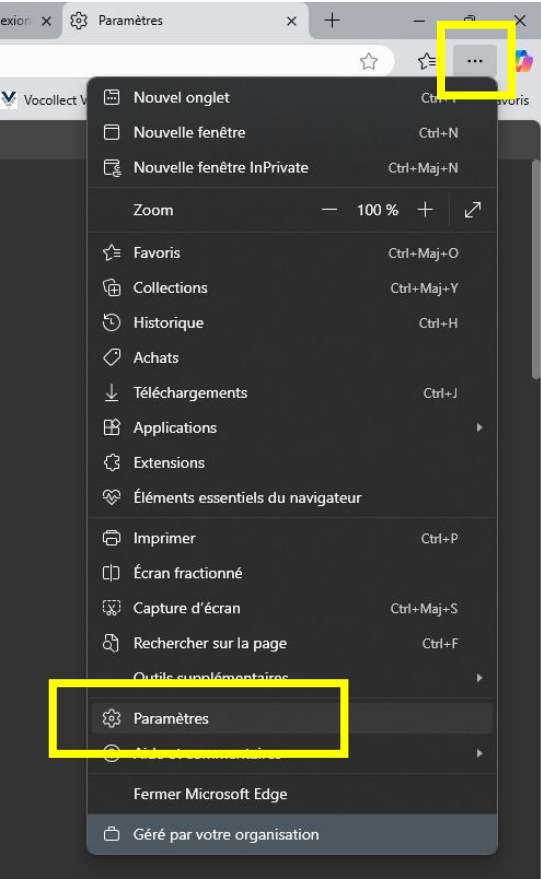
# Procédure de première connexion au portail OASIS

## 1.) SE DÉCONNECTER DE L'ANCIEN PORTAIL OASIS

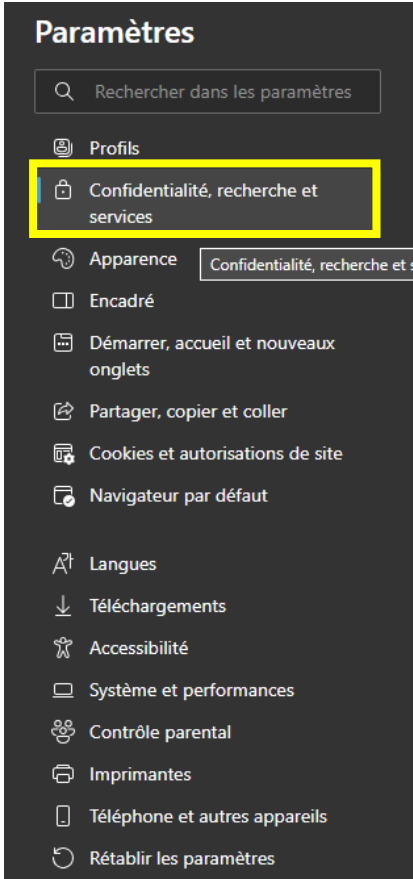


2.) VIDER LE CACHE / HISTORIQUE DE DONNÉES DE VOTRE NAVIGATEUR EDGE :

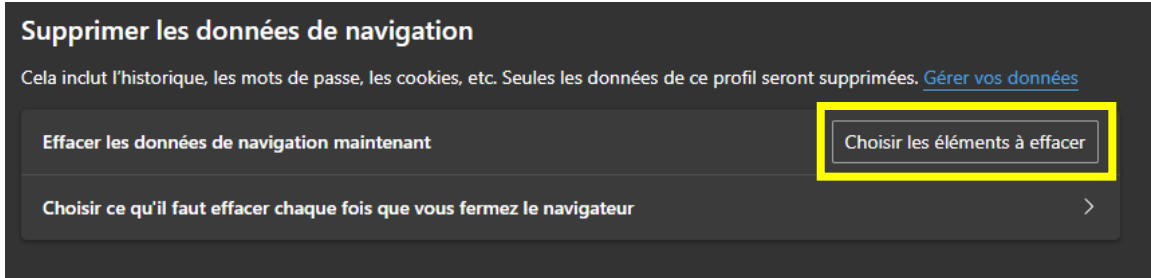
1 : ACCÉDEZ AUX PARAMÈTRES



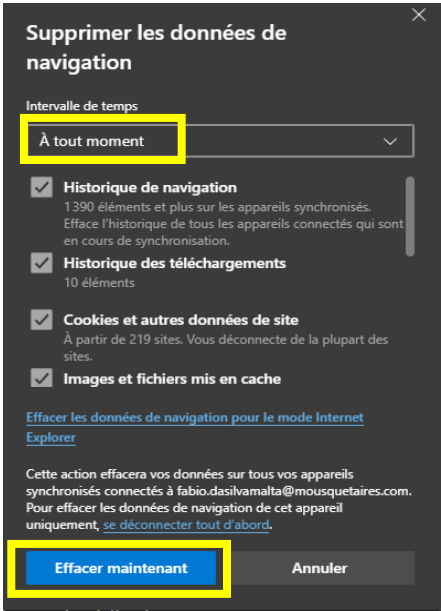
2 : CONFIDENTIALITÉ



3 : CHOISIR LES ÉLÉMENTS À EFFACER



4 : SUR LA LISTE DÉROULANTE SÉLECTIONNEZ « À TOUT MOMENT »  
PUIS CLIQUEZ SUR « EFFACER MAINTENANT »

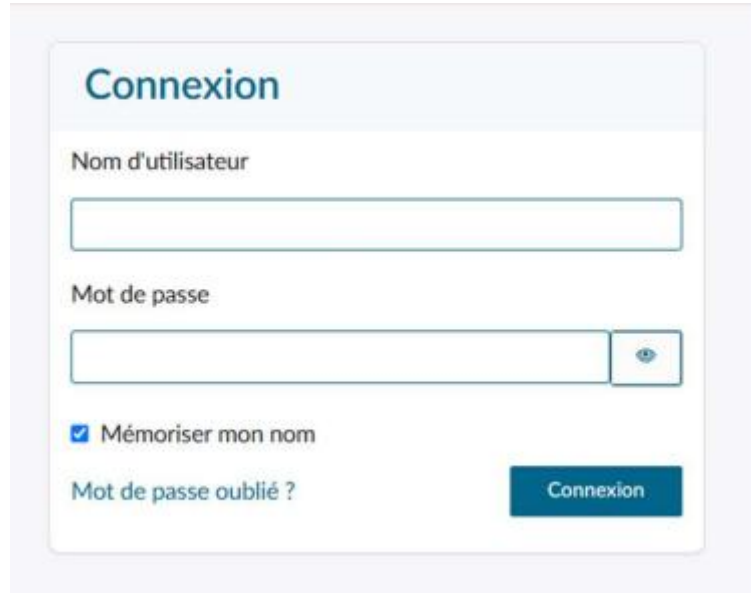


---

### 3.) SE CONNECTER AU NOUVEAU PORTAIL OASIS VIA LE LIEN SUIVANT :

[HTTPS://MOUSQUETAIRES.SERVICE-NOW.COM/ESC](https://mousquetaires.service-now.com/ESC)

(VOS IDENTIFIANTS ET MOTS DE PASSE RESTENT INCHANGÉS)



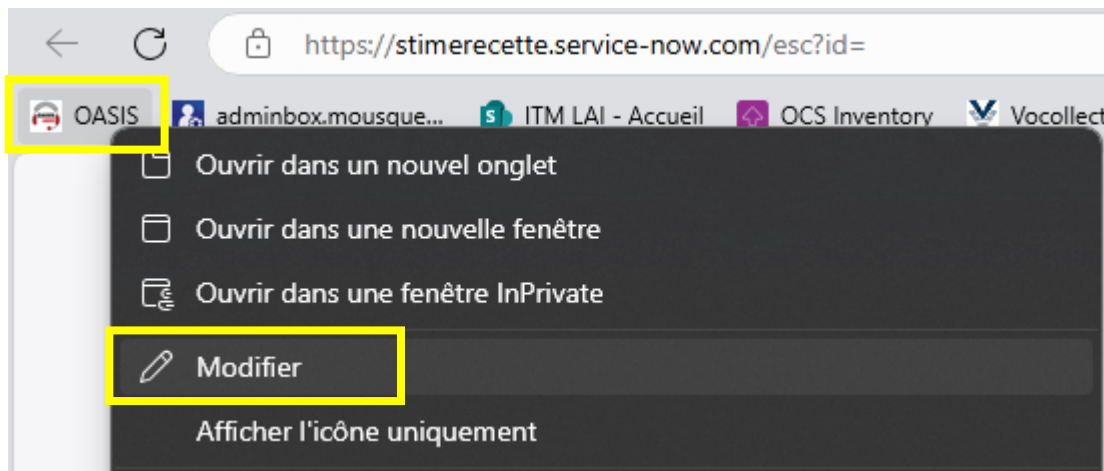
The image shows a login form titled "Connexion". It contains the following elements:

- A label "Nom d'utilisateur" above a text input field.
- A label "Mot de passe" above a text input field with a toggle icon (an eye) to its right.
- A checkbox labeled "Mémoriser mon nom" which is checked.
- A link "Mot de passe oublié ?" below the password field.
- A blue button labeled "Connexion" at the bottom right.

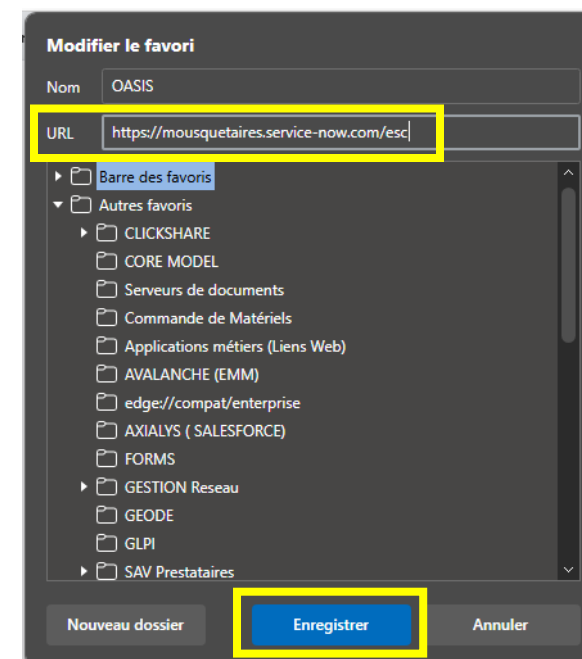
#### 4.) ENREGISTREZ LE NOUVEAU LIEN URL DANS VOS FAVORIS DE EDGE :

REMPLACEZ L'ANCIEN LIEN [HTTPS://STIMEREGETTE.SERVICE-NOW.COM/ESC?ID=](https://stimerecette.service-now.com/esc?id=)  
PAR LE NOUVEAU LIEN : [HTTPS://MOUSQUETAIRES.SERVICE-NOW.COM/ESC](https://mousquetaires.service-now.com/esc)

1 : CLIC DROIT SUR VOTRE FAVORI, PUIS MODIFIER



2 : RAJOUTEZ LE NOUVEAU LIEN DANS URL



**5.) VOUS ACCÉDEZ MAINTENANT AU NOUVEAU PORTAIL OASIS :**

Bienvenue sur la nouvelle version du portail OASIS

Nous vous souhaitons une bonne navigation sur la nouvelle version de votre portail OASIS. Si vous avez besoin d'aide, consultez la documentation disponible via le lien ci-contre

Lien vers la documentation de la nouvelle version du portail OASIS

OASIS

Mes tâchesMes demandesMes favorisRetour portail expertFMVisites guidées

Services ITServices RHServices GénérauxAutres ServicesService d'Infrastructure IT

Comment pouvons-nous vous aider ?

Rechercher

Faire une demande de service

Accéder aux catalogues des services d'entreprise IT, RH, Services Généraux...

Ouvrir le catalogue

Déclarer un incident

Déclarer un souci pour un poste de travail, une application, du matériel informatique, un compte bloqué...

Ouvrir le formulaire

Recommandé pour vous

Demande

Demande de service générique

Demande de service générique

Demande

Arrivée d'un nouveau...

Arrivée d'un nouveau collaborateur/collabor...

Demande

GEODE - Demande...

Demande de création, modification ou...

Demande

CONNEXION A DISTANCE...

Demande de connexion à distance dans le cad...

État actuel du système d'information

Indisponible - WMS REFLEX LEMI FR (début à 03/04/2025 07:21:47)

En savoir plus...

Mes favoris

Vous n'avez encore rien mis en favori.

Mes éléments actifs

Tâches0 >

Enquêtes9+ >

Demandes0 >

Visites libres0 >

**02**

# **Déclarer un incident sur le portail Oasis**



À L'OUVERTURE DE LA PAGE D'ACCUEIL OASIS, VOUS ALLEZ POUVOIR VÉRIFIER AVANT TOUTE CHOSE SI UN INCIDENT GÉNÉRAL A DÉJÀ ÉTÉ DÉCLARÉ SUR VOTRE PROBLÉMATIQUE :

1 : ACCÉDEZ AU MODULE 'ÉTAT ACTUEL DU SYSTÈME D'INFORMATION' EN CLIQUANT SUR 'EN SAVOIR PLUS'

The screenshot displays the OASIS portal interface. At the top, there is a navigation bar with the OASIS logo on the left and links for 'Mes tâches', 'Mes demandes', 'Mes favoris', 'Retour portail expert', a user profile icon labeled 'FM', and 'Visites guidées'. Below this is a secondary navigation bar with dropdown menus for 'Services IT', 'Services RH', 'Services Généraux', 'Autres Services', and 'Service d'Infrastructure IT'. The main content area features a search bar with the placeholder 'Rechercher' and a magnifying glass icon. Below the search bar are two service request buttons: 'Faire une demande de service' (with a description 'Accéder aux catalogues des services d'entreprise IT, RH, Services Généraux...' and an 'Ouvrir le catalogue' button) and 'Déclarer un incident' (with a description 'Déclarer un souci pour un poste de travail, une application, du matériel informatique, un compte bloqué...' and an 'Ouvrir le formulaire' button). On the right side, the 'État actuel du système d'information' section is highlighted with a red box. It contains a red alert banner stating 'Indisponible - WMS REFLEX LEMI FR (début à 03/04/2025 07:21:47)' and a link 'En savoir plus...' which is pointed to by a red arrow. Below this section is a 'Mes favoris' area with a heart icon.

VOUS ACCÉDEZ À LA PAGE QUI RÉPERTORIE L'ÉTAT DES SERVICES À L'INSTANT T (RÉSEAU, APPLICATIONS...)

État actuel du système d'information

Indisponible - WMS REFLEX LEM1 FR (début à 03/04/2025 07:21:47)

Maintenance planifiée

Nous publions des informations sur la disponibilité de service prévue ci-dessous. Cela inclut les événements au cours des 5 prochains jours.

Aucune interruption de service n'est prévue pour les 5 prochains jours

Etat des services auxquels je suis abonné

mars 30mars 31avr. 1avr. 2avr. 3

--	--	--	--	--

Etat des services critiques

mars 30mars 31avr. 1avr. 2avr. 3

ALTAIX FONCIÈRES	✓	✓	✓	✓	✓
API GATEWAY	✓	✓	✓	✓	✓
API TRANSVERSES (RED)	✓	✓	✓	✓	✓
APP MOBILE (RED)	✓	✓	✓	✓	✓
APP PICKER	✓	✓	✓	✓	✓
APPRODROITS	✓	✓	✓	✓	✓
APP_EXTERNE_ITMAI	✓	✓	✓	✓	✓
ARGOS	✓	✓	✓	✓	✓
ARGOS ETOILE	✓	✓	✓	✓	✓
ATGP	✓	✓	✓	✓	✓
ATHOS	✓	✓	✓	✓	✓
ATHOS NUMERIS	✓	✓	✓	✓	✓
AUTOMATISATION PORTUGAL	✓	✓	✓	✓	✓
BASE DE DONNÉES NON RÉFÉRENTIELLES	✓	✓	✓	✓	✓
BATCH ARTICLES	✓	✓	✓	✓	✓

Légende

✓

 Aucun problème

ⓘ

 Maintenance planifiée

⚠

 Dégradation du service

🔴

 Panne

🔵

 Plusieurs problèmes

LES INCIDENTS GÉNÉRAUX EN COURS

LES FUTURES MAINTENANCES PRÉVUES

L'ÉTAT DES SERVICES ACTUELLEMENT

## 1.) POUR CRÉER UN INCIDENT, UTILISEZ « OUVRIR LE FORMULAIRE »

**Bienvenue sur la nouvelle version du portail OASIS**  
Nous vous souhaitons une bonne navigation sur la nouvelle version de votre portail OASIS. Si vous avez besoin d'aide, consultez la documentation disponible via le lien ci-contre

[Lien vers la documentation de la nouvelle version du portail OASIS](#)

Mes tâches Mes demandes Mes favoris Retour portail expert **FM** Visites guidées

Services IT Services RH Services Généraux Autres Services Service d'Infrastructure IT

### Comment pouvons-nous vous aider ?

Rechercher

#### Faire une demande de service

Accéder aux catalogues des services d'entreprise IT, RH, Services Généraux...

Ouvrir le catalogue

#### Déclarer un incident

Déclarer un souci pour un poste de travail, une application, du matériel informatique, un compte bloqué...

**Ouvrir le formulaire**

#### État actuel du système d'information

Indisponible - WMS REFLEX LEMI FR (début à 03/04/2025 07:21:47)

En savoir plus...

#### Mes favoris

Vous n'avez encore rien mis en favori.

#### Mes éléments actifs

Tâches	0 >	Demandes	0 >
Enquêtes	9+ >	Visites libres	0 >


#### Recommandé pour vous

- Demande de service générique**  
Demande de service générique
- Arrivée d'un nouveau...**  
Arrivée d'un nouveau collaborateur/collabor...
- GEODE - Demande...**  
Demande de création, modification ou...
- CONNEXION A DISTANCE...**  
Demande de connexion à distance dans le cad...

## 2.) VOUS ACCÉDEZ MAINTENANT À LA PAGE DE DÉCLARATION D'UN INCIDENT

## Déclarer un incident

Déclarer un incident



Merci de détailler la nature de votre incident et compléter les champs obligatoires. Votre incident va être pris en charge par le Centre de Services. Vous pourrez suivre son évolution depuis le menu « Mes demandes / Mes incidents ».

Si votre incident impacte sévèrement l'activité des services et pour une prise en charge plus rapide, merci de contacter par téléphone le Centre de Services :

- 01 41 17 24 07

**Indiquez les éléments requis**

Ajouter une pièce jointe

\* Ouvrir au nom de cet utilisateur ?

Fabio DA SILVA MALTA 1

Site ?

CASTETS-DES-LANDES 6

Combien d'utilisateurs sont impactés ? ?

Une mesure de l'effet sur votre activité ✕

Uniquement moi 2

\* Description courte ?

Merci de fournir le "non" de l'application" - "Description courte de la nature de votre problème "

3

Veuillez décrire votre problème ci-dessous ?

Détaillez au mieux votre problème : un exemple, une capture d'écran, les éventuels messages d'erreurs rencontrés, s'il est lié à une intervention, la date, l'heure et la fréquence de l'incident...

4

Ajouter des pièces jointes

5

**Soumettre**

8

Informations obligatoires

Description courte

**1 : NOM DE LA PERSONNE IMPACTÉE :**

Si vous ouvrez un incident pour vous meme, vous n'avez pas besoin de modifier ce champs. Si vous ouvrez un incident pour quelqu'un d'autre, vous pouvez renseigner son nom dans ce champ.

## 2 : COMBIEN DE PERSONNES SONT IMPACTÉES :

Une mesure de l'effet sur votre activité ✕

### 3 : RÉSUMÉ DE L'INCIDENT :

Merci de fournir le "nom de l'application" - "Description courte de la nature de votre problème" ✕

#### 4 : DESCRIPTION DE L'INCIDENT COMPLÈTE :


Détaillez au mieux votre problème : un exemple, une capture d'écran, les éventuels messages d'erreurs rencontrés, s'il est lié à une intervention, la date, l'heure et la fréquence de l'incident...

## 5 : AJOUTER UNE PIÈCE JOINTE (SI BESOIN)

## 6 : SITE DE L'INCIDENT :

Quel est le site ou se produit l'incident ou le site sur lequel vous vous trouvez au moment où vous constatez l'incident ? 

**7 : INCIDENT PRÉCÉDENT :**

Est-ce que cet incident est lié à un précédent incident clôturé à propos d'une même (ou similaire) assistance ? 

## 8 : SOUMETTRE L'INCIDENT UNE FOIS QUE TOUT EST COMPLÉTÉ

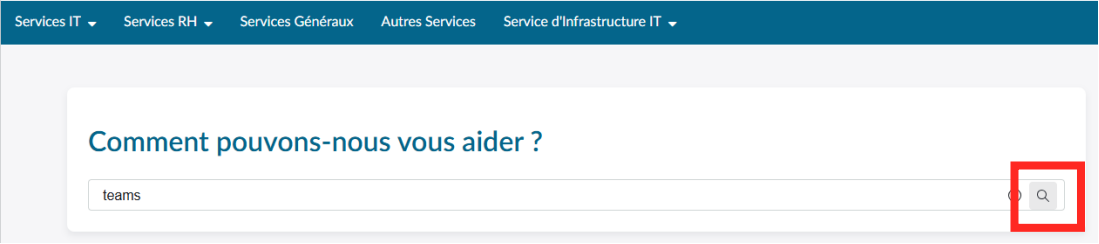
**03**

**Effectuer une  
recherche sur le portail**

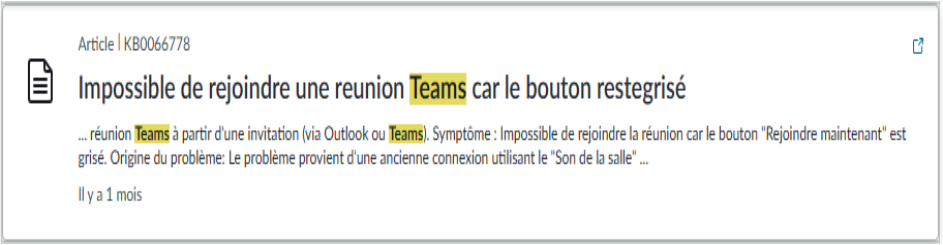
1.) POUR EFFECTUER UNE RECHERCHE D'ARTICLES DANS LA BASE DE CONNAISSANCE, OU UNE RECHERCHE DE FORMULAIRE DE DEMANDES, ON PASSE DIRECTEMENT PAR LA BARRE DE RECHERCHE DE LA PAGE D'ACCUEIL.

EXEMPLE : J'AI UN PROBLÈME D'ACCÈS À UNE RÉUNION **TEAMS**, LE BOUTON 'REJOINDRE' EST GRISÉ

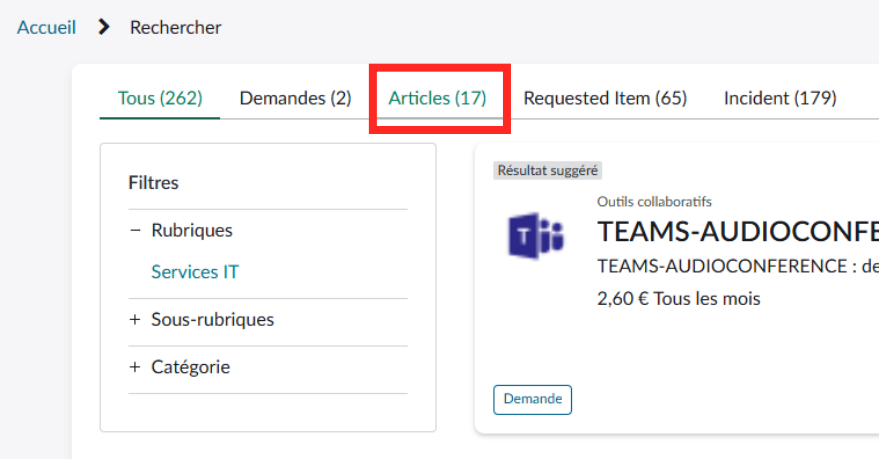
1 : JE RECHERCHE 'TEAMS' DANS LA BARRE DE RECHERCHE



3 : JE TROUVE UN ARTICLE DE LA BASE DE CONNAISSANCE CORRESPONDANT À MON PROBLÈME



2 : JE SÉLECTIONNE 'ARTICLES' POUR TRIER LES RÉSULTATS



4 : JE PEUX SUIVRE LE TUTORIEL

