



Manuel d'utilisation

Pour

ITSM Portail Clients

INDEX

1. INTRODUCTION	2
2. ACCES.....	Error! Bookmark not defined.
3. Bienvenue au Portail Datapoint	4
3.1. Add Support Call or: Comment ouvrir un ticket	4
3.2. Support Calls ou: Comment consulter l'état de vos tickets	6
3.3. Services complémentaires.....	7
4. Conclusion... ..	9

1. INTRODUCTION

Bienvenue dans notre manuel de l'utilisateur ITSM Portail Client. Ce guide contient toutes les informations dont vous aurez besoin pour utiliser cette nouvelle interface web.

En tant que nouvel utilisateur de notre portail, vous serez en mesure de demander un nouveau mot de passe si nécessaire, et l'accès.

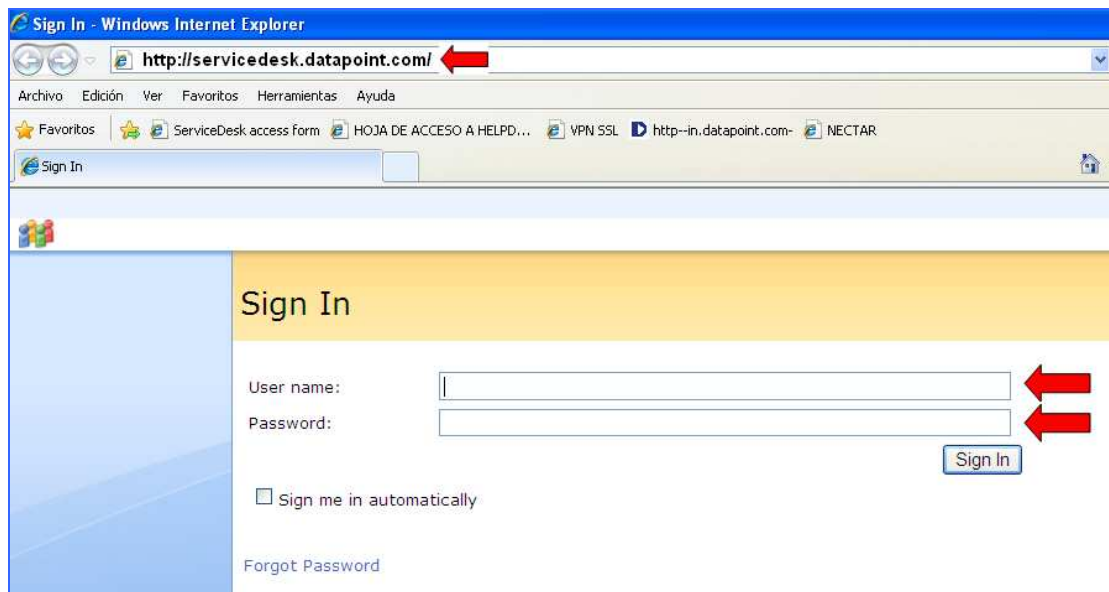
Une fois connecté, vous serez en mesure d'ajouter un nouvel incident avec **ADD SUPPORT CALLS**, faire des requêtes et suivre vos tickets avec **SUPPORT CALLS**, et consulter vos services complémentaires avec **SERVICE AGREEMENTS**.

Tout d'abord, nous commencerons par vous expliquer comment vous pouvez accéder au portail client. Ensuite, nous détaillerons les différentes options disponibles.

2. ACCÈS

Dans un premier temps veuillez ouvrir une page de votre navigateur Internet et copier le lien suivant dans url (en haut de la page) : <http://servicedesk.datapoint.com/>
Vous avez à présent accès à l'accueil du Portail Clients.

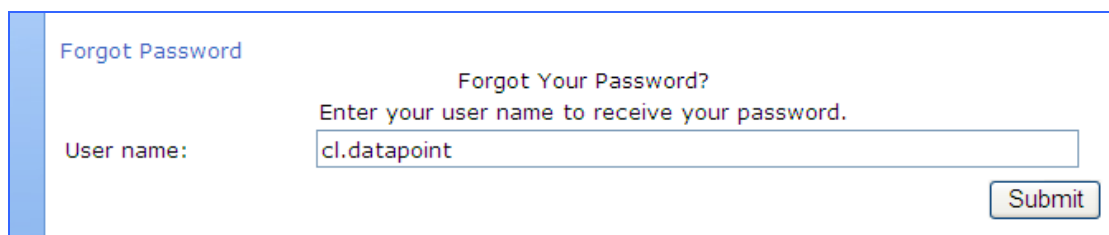
Veuillez maintenant saisir votre **USER NAME** et **PASSWORD** avec vos codes de connexion (les codes de connexion sont toujours les mêmes). Une fois les codes saisis, cliquer sur **SIGN IN**.



Vous avez la possibilité de cocher la case “ **Sign me in automatically** “qui vous permet de conserver vos mots de passe pour les prochaines sessions.



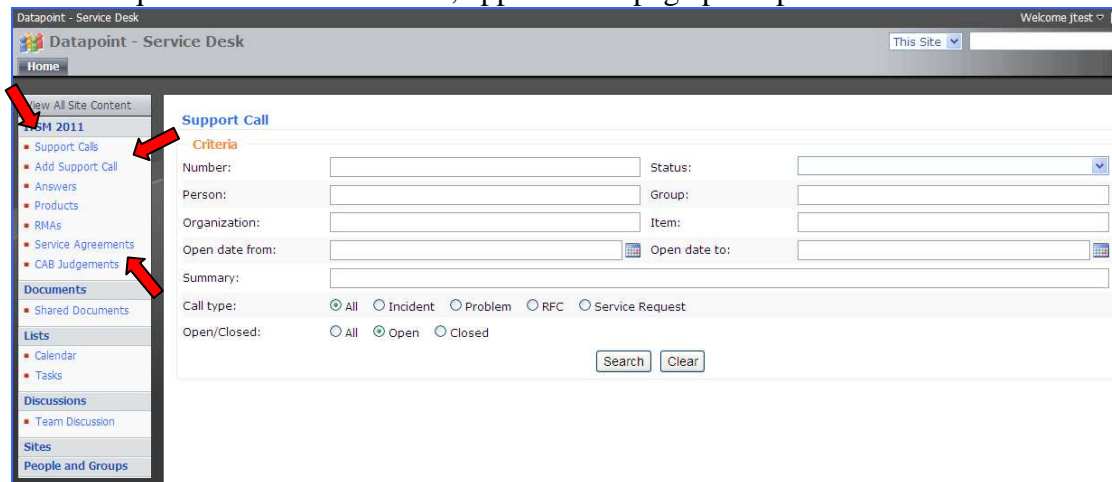
Par conséquent, quand vous fermerez le portail ainsi que le navigateur Internet, et que aurez besoin de vous connecter au portail dans le futur, vous serez enregistrés automatiquement sans devoir remplir vos mots de passe à nouveau. Dans le cas où vous oubliez votre password ou que l’avez pas à porter de main cliquer sur “**FORGOT YOUR PASSWORD** “. En cliquant sur cette option, le champ suivant apparaîtra :



Remplissez votre username et cliquer sur **SUBMIT** (important: l'username commence toujours par cl. Suivi de lettres). Par la suite, vous recevrez un courrier électronique à l'adresse associée à votre username, avec votre mot de passe.

3. BIENVENU AU PORTAIL DATAPOINT

Une fois que vous serez connectés, apparaîtra la page principale.



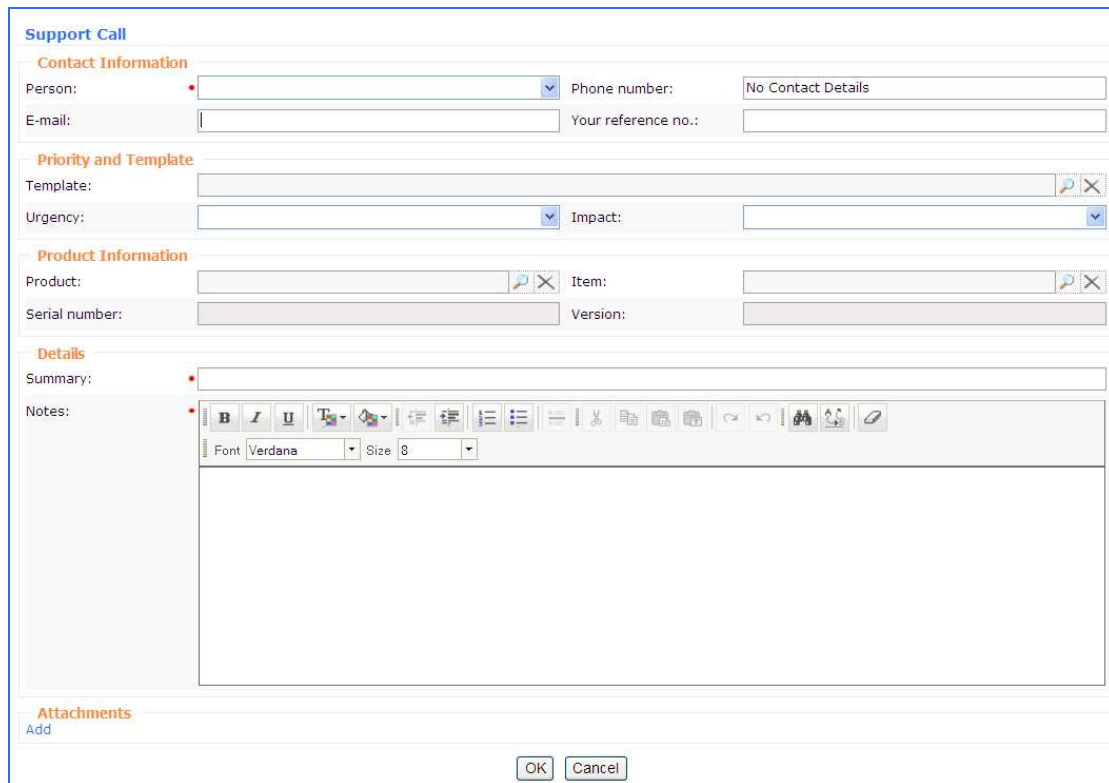
Pour vous en tant que client, les trois principaux éléments d'intérêt sont l'option :**ADD A SUPPORT CALL** (pour ouvrir un ticket dans notre ServiceDesk), pour suivre votre ticket en cours **SUPPORT CALLS**, et pour consulter vos services complémentaires **SERVICE AGREEMENTS**. Veuillez voir ci-après le détail de chaque option.

3.1. Add Support Call ou: comment ouvrir un ticket

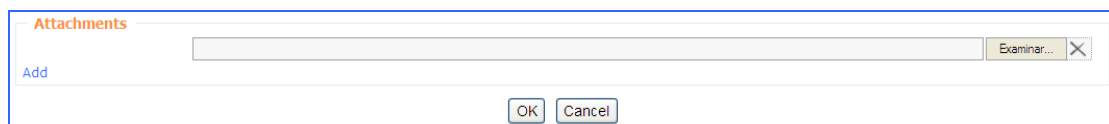
La caractéristique la plus importante du portail Datapoint clients est que vous pouvez ouvrir des tickets par vous-même. Pour ce faire, dans le volet de gauche sous l'en-tête **ITSM 2011**, cliquez sur **ADD SUPPORT CALL**.



La page **SUPPORT CALL** apparaîtra (voir ci-dessous). Les champs marqués par un point rouge sont obligatoires. Cependant, plus vous nous fournirez ici d'informations, plus nous pourrons diagnostiquer rapidement et résoudre l'incident.

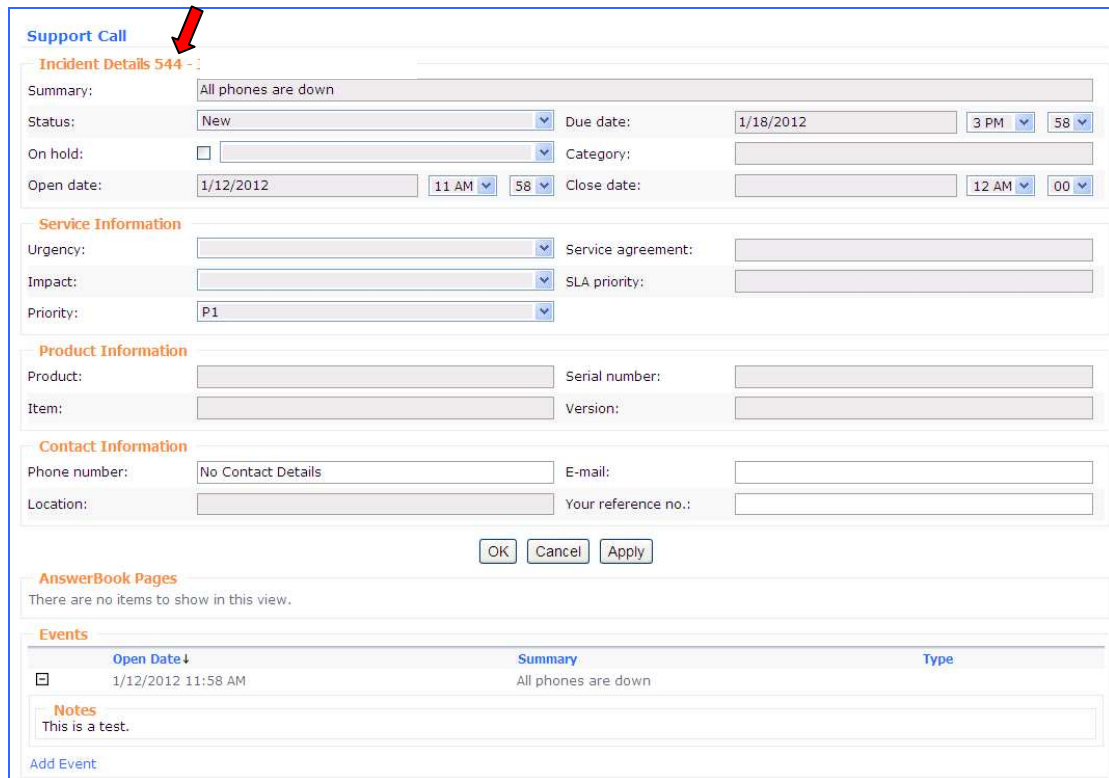


Egalement en remplissant le formulaire, vous avez la possibilité d'ajouter une **ATTACHMENT**. Cliquer sur **ADD**, et une ligne vide apparaît. En cliquant sur **EXAMINAR**, ou parcourir, vous pouvez sélectionner le fichier que vous souhaitez joindre.



Si vous ajoutez un imprim-écran, cela peut nous être utile pour établir un diagnostic et résoudre votre incidence.

Une fois le **SUPPORT CALL** (formulaire) rempli, cliquer sur **OK**. Ensuite, un écran apparaîtra vous offrant un **INCIDENT NUMBER** qui correspond au numéro spécifique de l'incident (indiqué par la flèche), suivie par le nom du contact et l'entreprise, qui est laissé vide dans l'exemple ci-dessous.



En outre, ici, vous pouvez consulter les détails de l'incident. Si tout est correct, cliquez sur **OK**. Si vous avez effectué des changements dans le précédent **ADD SUPPORT CALL** (Formulaire), cliquez sur **APPLY**. Si vous souhaitez annuler la procédure, appuyez sur **CANCEL**.

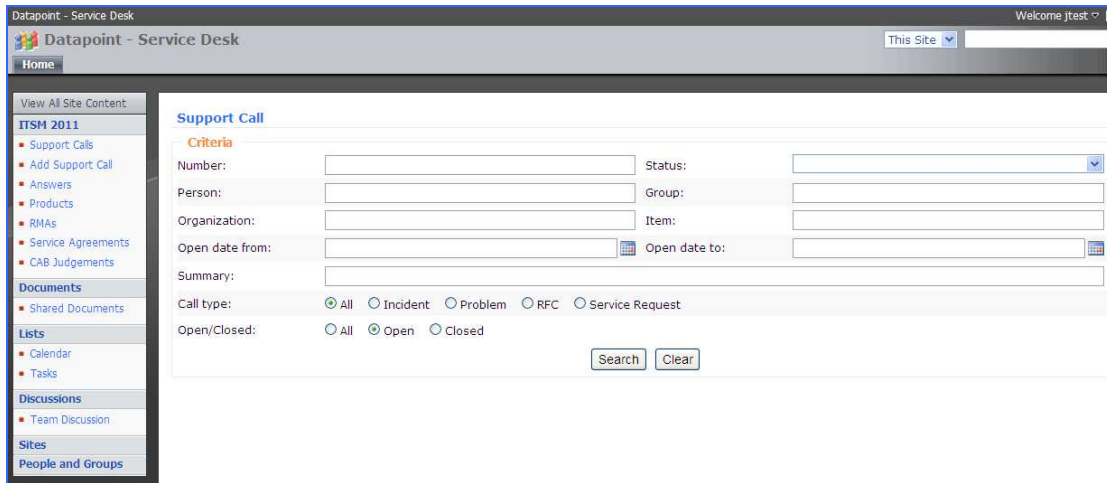
Le portail vous conduira automatiquement à la fenêtre **SUPPORT CALLS**, que nous vous détaillons ci-dessous.

3.2. Support Calls ou: Comment consulter l'état de vos TICKETS

Maintenant que vous savez comment ajouter de nouveaux incidents que vous pouvez consulter l'état actuel de cet incident. Dans le menu de gauche sous ITSM 2011, cliquez sur **SUPPORT CALLS**.



Ensuite, l'écran suivant apparaît:



Ici vous avez la possibilité de définir des critères de recherche. Par exemple, vous pouvez consulter les tickets qui ont été ouverts dans un certain délai, ou faire une recherche par numéro d'incident. En outre, vous pouvez rechercher des tickets fermés si vous voulez faire référence à un événement passé.

Dans le cas où vous souhaitez consulter tous vos tickets ouverts, laissez toutes les cases vides et tapez sur **SEARCH**. Dans le cas où aucun ticket ne serait en cours la liste suivante apparaîtra.

Search Results										
Call Type	Number	Summary	Status	Item	Due Date	Open Date ↑	Close Date	Person	Group	Organization
Incident	531	error	New		1/16/2012 10:07 AM	1/9/2012		Juan Test	Acton	Tubelines
Incident	544	All phones are down	New		1/18/2012 3:58 PM	1/12/2012		Juan Test	Acton	Tubelines

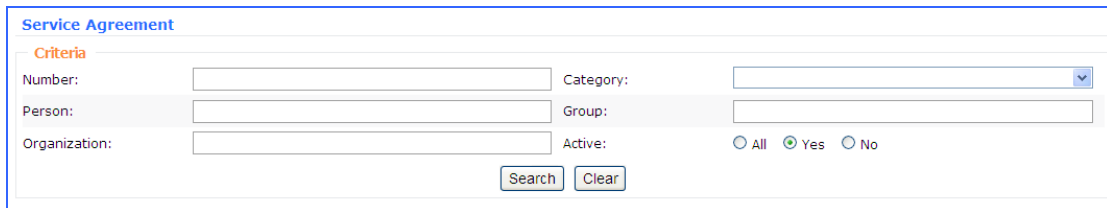
En cliquant sur un ticket, un écran apparaît avec tous les détails de l'incident. Mais plus important, ici, vous pouvez passer en revue l'état actuel et les mesures prises jusqu'à présent pour résoudre le problème.

3.3. Services Supplémentaires

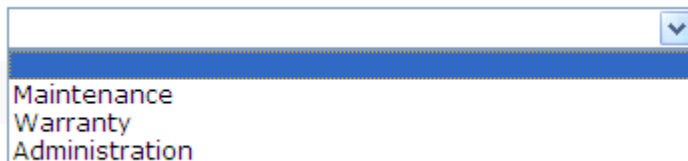
Enfin, le portail vous offre la possibilité de consulter les conventions de services que vous avez mis en place. Pour commencer, cliquer sur **SERVICE AGREEMENTS** dans le menu de gauche.



Le formulaire suivant apparaîtra:



Évidemment, vous serez en mesure de consulter uniquement les tickets relatifs à votre organisme. Pour le reste, le portail vous offre la possibilité de rechercher par numéro, par personne, groupe, ou statut. Le champ de catégorie déroulant vous permet de rechercher des types spécifiques de contrats de service (entretien, de garantie, ou administration).



Si vous laissez le formulaire tel qu'il apparaît par défaut, et cliquez sur **SEARCH**, une liste apparaîtra avec tous les accords de services actuellement actifs. Par exemple:

Search Results								
Number	Category	Person	Group	Organization	Summary	Start Date↑	End Date	Active
19	Administration			Tubelines	MACS - Time Based	10/19/2011	10/19/2012	<input checked="" type="checkbox"/>
16	Maintenance			Tubelines	24 x 7 - 4Hr Response	10/19/2011	10/19/2014	<input checked="" type="checkbox"/>

En cliquant sur un accord de service, une fenêtre s'ouvrira avec tous les détails du contrat de service, telles que la date de début et de fin, le type d'incidents qu'il applique, et les produits qui sont couverts.

Service Agreement [Back to results](#)

16 - Tubelines

Summary:

Category: Product coverage:

Working calendar: Time zone:

Start date: End date:

Available for: Incident Problem RFC Service request

Active:

SLA

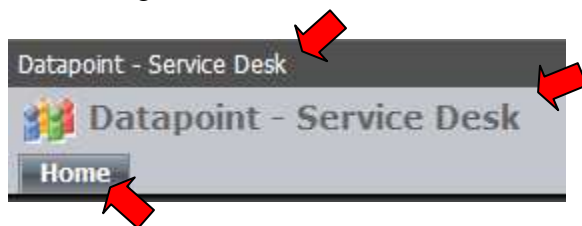
Priority	Status	Response Time	Response Norm	Working Calendar
P1	Assigned	1.00	0	
P1	In Progress	4.00	0	
P1	Solved	8.00	0	
P2	Assigned	1.00	0	
P2	In Progress	4.00	0	
P2	Solved	8.00	0	
P3	Assigned	1.00	0	
P3	In Progress	4.00	0	
P3	Solved	12.00	0	
P4	Assigned	1.00	0	
P4	In Progress	4.00	0	
P4	Solved	24.00	0	

Products

There are no items to show in this view.

[Back to results](#)

En haut à gauche vous verrez votre nom de société deux fois, et un seul onglet intitulé HOME.



En cliquant sur une de ces options, cela vous conduira à la page de démarrage par défaut, qui est l'endroit où nous pouvons occasionnellement placer des annonces.

ITSM 2011 Portal

Announcements

New ITSM Portal 2011 12/8/2011 11:01 AM
by Epaccsys

This is where you can place announcements for your customers and internal users.

4. Pour finir...

Datapoint estime que ce portail sera d'une grande utilité pour vous et votre entreprise. Si, toutefois, vous avez des suggestions quant à la façon d'améliorer notre service, ou si vous avez des questions concernant cette nouvelle interface web, n'hésitez pas à contacter notre ServiceDesk.

Merci pour votre attention.

DATAPPOINT SERVICEDESK

servicedesk@datapoint.com