



Nous changeons d'outil d'assistance !

À partir du 1^{er} septembre, la DSI de l'académie Nancy-Metz va changer son outil d'assistance. Nous allons passer sur « Krist@l », un outil mis en place avec la collaboration des académies de Nancy-Metz, Reims et Strasbourg. Cet outil va permettre de mieux répondre aux demandes des usagers grâce à la mise en place progressive d'une nouvelle organisation, et d'un catalogue de services uniformisé et simplifié.

Le nouvel outil sera disponible sur PARTAGE (<https://partage.ac-nancy-metz.fr>) en allant sur le bouton « Demande d'assistance » visible sur la colonne à gauche de la page :

A screenshot of a web interface. On the left is a vertical navigation menu with three items: 'Cloud académique' (with a folder icon), 'Fiche de paie' (with a coin icon), and 'Demande d'assistance' (with a person icon, highlighted by a red border). The main content area is titled 'DERNIERS ARTICLES EN LIGNE' and contains two article entries. The first entry has a green speech bubble icon and text: 'Préavis de grève - du 1er septembre au 31 octobre 2022', '14:22 - Rectorat - Communication'. The second entry has an orange envelope icon and text: 'CAMPAGNE DES DEMANDES DE BOURSE', '12:30 - DAF'.

Cloud académique

Fiche de paie

Demande d'assistance

DERNIERS ARTICLES EN LIGNE

 Préavis de grève - du 1er septembre au 31 octobre 2022
14:22 - Rectorat - Communication

 CAMPAGNE DES DEMANDES DE BOURSE
12:30 - DAF

Utilisation de Krist@l

Quand vous arrivez sur la page d'accueil de l'outil, vous êtes accueilli par plusieurs éléments :

1 **Créer un ticket depuis une recherche dans le catalogue**
Faites une recherche dans le catalogue de services à partir de mots-clés
Ex : matériel Recherche étendue ?

2 **Nouveau dossier**
Besoin d'assistance ?
Choisissez un service (assistance ou dépannage) et soumettez votre dossier à nos équipes de support.

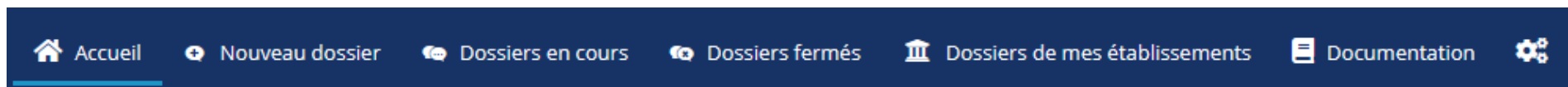
3 **Dossiers en cours**
Suivez vos dossiers en cours.
Consultez l'avancement, ajoutez des commentaires ou des pièces jointes, validez la solution.

4 **Dossiers de mes établissements**
Suivez les dossiers de vos établissements.
Vous pouvez choisir de parcourir les dossiers en cours ou recherchez un dossier fermé fait par une personne de votre établissement.

5 **Documentation**
Documentations, notes et liens utiles à votre disposition

1. Un champ pour créer un ticket à partir des mots clés indiqués ;
2. Un bouton pour commencer la création d'un ticket ;
3. Un bouton pour consulter l'avancement de ses tickets en cours de traitement ;
4. Un bouton pour consulter les tickets ouverts pour les établissements ;
5. Un bouton pour consulter la documentation mise à disposition.

Ces options se retrouvent aussi dans la barre de menu située en haut de la page :



Exemple de création d'un ticket pour une demande de clé OTP

Pour créer un ticket de demande de clé OTP, vous avez 2 possibilités depuis la page d'accueil :

Utiliser le champ de recherche avec le mot clé « OTP »



Créer un ticket depuis une recherche dans le catalogue

Faites une recherche dans le catalogue de services à partir de mots-clés **dans l'organisation DSI GE - Région académique Grand Est**

Vous n'avez pas trouvé ce que vous recherchez dans l'organisation DSI GE - Région académique Grand Est ? Faites une recherche dans l'ensemble des services proposés

Une fois le(s) mot(s)-clé(s) ajouté(s), il suffit de regarder dans la liste des résultats de la recherche et de cliquer sur le bouton avec un « + » à droite du produit correspondant pour remplir les informations du ticket.

Afficher résultats

Filtrer:

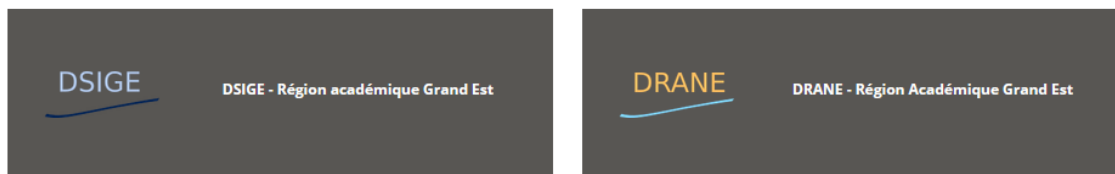
Organisation	Service	Sous-catégorie	Famille de produit	Produit	
DSIGE	Accès et authentification	Demande clé (OTP, CHORUS, RenoIRH, ...)	Clé OTP	Clé OTP	
DSIGE	Accès et authentification	Demande ré-initialisation code PIN clé OTP	Demande ré-initialisation code PIN clé OTP	Demande ré-initialisation code PIN clé OTP	
DSIGE	Accès et authentification	Anomalie, dysfonctionnement clé (OTP, CHORUS, RenoIRH, ...)	Clé OTP	Clé OTP	

Précédent **1** Suivant

Passer par l'un des boutons « Nouveau dossier »

Lorsque vous passez par les boutons « Nouveau dossier », vous allez être présenté avec plusieurs écrans avant d'arriver au formulaire de création de ticket :

1. Sélectionner l'organisation « DSI GE – Région académique Grand Est » qui est celle qui gère les clés OTP ;



2. Sélectionner « Accès et authentification » ;



3. Sélectionner « Demande clé (OTP, CHORUS, RenoIRH, ...)



Formulaire de création du ticket

Une fois sur le formulaire de création de ticket, vous avez dans un premier temps, la partie concernant la saisie des informations générales du ticket nécessaires pour son affectation à la bonne équipe.

Création de Demande ✕

Qualification du dossier

Organisation
DSIGE - Région académique Grand Est

Service
Accès et authentification

Sous catégorie de service
Demande clé (OTP, CHORUS, RenoIRH, ...)

Famille de produit **1**
Clé OTP

Produit **2**
Clé OTP

Établissement

Établissement concerné * **3**
0540089D - RECTORAT - ACADEMIE DE NANCY-METZ - NANCY

Visibilité & Priorisation

Visibilité * **4**
Demandeur ?

Impact * **5**
Une personne ?

Urgence * **6**
moyenne ?

1. Définir la famille de produit si ce n'est pas déjà le cas ;
2. Sélectionner le produit qui correspond à la famille de produit choisi précédemment ;
3. Si vous possédez plusieurs établissements, définir l'établissement concerné ;
4. Indiquer qui peut voir le ticket, demandeur ou établissement ;
5. Définir qui est impacté par le ticket (Département ou académie, un établissement ou un service, une personne) ;
6. Définir le niveau d'urgence du ticket.

Ensuite, vous avez la partie où vous devez décrire l'incident ou la demande et ajouter les informations nécessaires pour être contacté. Il est aussi possible de définir des contacts à prévenir lors de l'ajout d'un suivi au ticket et/ou d'ajouter des pièces jointes.

Titre * 1.
Demande de clé OTP pour télétravailler

Description *

Bonjour,

Dans le cadre de ma demande de télétravail, je souhaiterais faire la demande d'une clé OTP pour pouvoir me connecter à l'accès VPN.

Bien cordialement,
Jason

Contacts (Impact) (0) > 3

Téléphone de rappel 4
03 83 86

Disponibilités 5
de 8h à 17h

Pièces jointes (0) > 6

1. Donner un titre précis pour le ticket ;

2. Ajouter le plus d'informations utiles dans la description du ticket pour permettre un traitement plus rapide ;

3. Si besoin ajouter d'autres contacts qui seront prévenus lors de l'ajout d'un suivi au ticket ;

4. Ajouter un téléphone de rappel pour être contacté en cas de besoin ;

5. Préciser vos disponibilités pour une intervention ou être rappelé ;

6. Si besoin ajouter des pièces jointes en lien avec le ticket.