

# Service Desk – Guide de l'utilisateur

## Ma classe en Auvergne-Rhône-Alpes

---

**DATE DU DOCUMENT : 25/07/2019 | VERSION : V1.0**

Les données contenues dans le présent document et ses annexes sont confidentielles. Ces données ont été rassemblées et préparées pour le seul usage présent et doivent donc être traitées comme de l'information confidentielle de Kosmos. Ce document étant la propriété de Kosmos, il ne pourra être divulgué à des tiers sans l'accord préalable et écrit de Kosmos.

## SOMMAIRE

---

<b>1</b>	<b>HISTORIQUE DU DOCUMENT .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>SUPPORT MULTICANAL.....</b>	<b>4</b>
2.1	SUPPORT VIA LE PORTAIL D'ASSISTANCE SERVICE DESK .....	4
2.2	SUPPORT TELEPHONIQUE .....	4
<b>3</b>	<b>ACCES A SERVICE DESK - LA PAGE D'ACCUEIL .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>LE FORMULAIRE D'ASSISTANCE.....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>RECAPITULATIF DE VOTRE DEMANDE .....</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>ACCUSE DE RECEPTION .....</b>	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>ACCES AU SUIVI DES DEMANDES D'ASSISTANCE .....</b>	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>REDIGER UNE REPONSE SUITE A UN MESSAGE DE KOSMOS .....</b>	<b>9</b>
<b>9</b>	<b>ACCES AU PROFIL UTILISATEUR ET SES PREFERENCES .....</b>	<b>10</b>



## 1 HISTORIQUE DU DOCUMENT

---

Date	Version	Description	Auteur(s)
25/07/2019	V1.0	Création du document	L. Quily



## 2 SUPPORT MULTICANAL

---

### 2.1 Support via le portail d'assistance Service Desk

Ce service est disponible 7j/7. Le portail d'assistance fournit un accès client au formulaire d'assistance via une adresse URL spécifique. Cette interface permet aux utilisateurs habilités de déclarer des incidents et de visualiser l'historique des tickets. Les personnes habilitées à contacter le support technique Kosmos peuvent accéder au portail via ce lien :

**<https://cst.kosmos.fr/servicedesk/customer/portal/16>**

Pour plus d'informations quant à l'utilisation du portail d'assistance (Service Desk), veuillez-vous référer au guide d'utilisation ci-dessous (voir chapitre 3. Service Desk).

### 2.2 Support téléphonique

L'assistance téléphonique est ouverte du lundi au vendredi de 08h à 18h.

Les personnes habilitées peuvent composer le **0805 69 01 38**.

Si une demande d'assistance via le portail d'assistance a été effectuée préalablement à l'appel, nous conseillons à l'utilisateur de fournir la référence de la demande. Si aucune demande n'a été effectuée via le portail d'assistance au préalable, le conseiller utilisateur enregistre la nouvelle demande et informe l'utilisateur de la nécessité de faire une déclaration via le portail d'assistance pour sa prochaine demande.



### 3 ACCES A SERVICE DESK - LA PAGE D'ACCUEIL

---

Accueil

ma classe en Auvergne-Rhône-Alpes Assistance ENT

Accueil

Demandes

Bienvenue sur le portail d'assistance Kosmos !

- Pour créer une nouvelle demande, cliquez sur le lien **Formulaire d'assistance**.
- Pour consulter l'ensemble de vos signalements, cliquez sur le lien **Demandes** en haut à droite.

1

Formulaire Assistance

2

3

1. Accéder au formulaire pour rédiger votre requête au support Kosmos.
2. Accéder à la liste de l'ensemble de vos demandes d'assistance envoyées au support technique de Kosmos.
3. Consulter ou modifier les paramètres de votre profil utilisateur.  
Se connecter / déconnecter de Service Desk.



## 4 LE FORMULAIRE D'ASSISTANCE

Objet de la demande

RNE/UAI

URL (Facultatif)

Académie (Facultatif)

Description

Composants (Facultatif)

Pièces Jointes (Facultatif)

 Faites glisser et déposez des fichiers, collez des captures d'écran, ou [Parcourir](#)

Téléphone de contact (Facultatif)

Date de début de l'incident (Facultatif)

Utilisateur(s) concerné(s) (Facultatif)

**Objet de la demande**

Ce champ est obligatoire. Il vous permet de résumer votre requête.  
Exemple : Problème pour visualiser le cahier de textes.

**RNE/UAI**

Ce champ est obligatoire. Il nous permet d'identifier votre établissement

**URL**

Ce champ est facultatif. Vous pouvez par exemple y insérer l'adresse URL de votre établissement ou, mieux, l'adresse URL de la page de l'ENT qui est concernée par votre requête.

**Académie**

Ce champ est facultatif. Il nous permet d'identifier votre autorité de rattachement.

**Description**

Ce champ est obligatoire. Nous vous conseillons d'y indiquer le plus d'informations possibles afin de nous permettre de comprendre avec précision le problème que vous rencontrez.

**Composants**

Ce champ est facultatif. Il nous permet d'identifier le service concerné.

**Pièces jointes**

Ce champ est facultatif. Cependant nous vous invitons à ajouter des captures d'écran ou des copies de vos bases d'emploi du temps afin que l'on puisse affiner notre diagnostic et améliorer le délai de résolution de votre requête.

**Téléphone de contact**

Ce champ est facultatif. Le format de saisie est libre. **Nous vous invitons à renseigner votre ligne directe de préférence et nous indiquer vos disponibilités pour vous joindre.**

**Date de début de l'incident**

Ce champ est facultatif. Il est néanmoins utile au diagnostic de votre problème. Le format de saisie est libre.

**Utilisateurs concernés**

Ce champ est facultatif. Il nous est toutefois utile d'avoir le nom d'utilisateurs impactés.

**Créer la demande**

Cliquez sur le bouton « **Créer** » afin de soumettre votre requête.



## 5 RECAPITULATIF DE VOTRE DEMANDE

Une fois votre demande créée, le récapitulatif de votre demande apparaît.

The screenshot shows a JIRA ticket summary page. At the top left, the ticket title is 'Comptes introuvables dans l'annuaire' with a 'NOUVEAU' status badge, circled in red with the number '1'. Below the title is a comment box. On the right, the reference 'KOSN1-6' is circled in red with the number '2'. Below that, the creator 'Eric GUILLOU' is listed. A button '+Ajouter des participants' is circled in red with the number '3'. A red box highlights a modal window titled 'Ajouter des participants à cette demande' with a text input field and 'Ajouter' and 'Annuler' buttons.

1. Votre requête nouvellement créée affiche le statut « Nouveau »
2. Une référence Kosmos est attribuée à votre demande
3. Vous avez la possibilité d'ajouter des utilisateurs en tant que « participants » si ceux-ci figurent sur la liste blanche de votre établissement. Un utilisateur désigné « participant » sur un ticket peut accéder aux informations contenues dans le ticket, ajouter un commentaire ou une pièce jointe.

## 6 ACCUSE DE RECEPTION

Dès votre demande soumise, une confirmation vous est envoyée par e-mail.

The screenshot shows an email confirmation from 'Kosmos <jira@kosmos.fr>'. The subject is '[JIRA] Demande #KOSN1-7 confirmée: Paramètres messagerie'. The body text reads: 'Bonjour Eric GUILLOU, Nous avons bien reçu votre requête et vous répondrons au plus vite. - Kosmos'. Below this is a link to view the ticket details: 'Voir le détail de la requête et les mises à jour pour KOSN1-7 - "Paramètres messagerie" [https://cst.kosmos.fr/service-desk/customer/portal/1/KOSN1-7?sda\\_source=notification-email](https://cst.kosmos.fr/service-desk/customer/portal/1/KOSN1-7?sda_source=notification-email)'. At the bottom, it states 'vous a envoyé ce message, avec JIRA Service Desk <http://www.atlassian.com/software/jira/service-desk>'.



## 7 ACCES AU SUIVI DES DEMANDES D'ASSISTANCE

Le tableau de bord ci-dessous vous fournit une vue d'ensemble de vos demandes.

Accueil

### Demands

1

Quel que soit le créateur | Tous les status | Tout type de demande | Recherche de requêtes

Type	Référence	Résumé	Service desk	Statut	Créateur
	AURAN1-13	test état des demandes	Assistance ENT	EN ATTENTE	Compte test
	AURAN1-12	Test création	Assistance ENT	NOUVEAU	Compte test
	AURAN1-1	Test création demande assistance	Assistance ENT	FERMÉ	Compte test

2

1-3 de 3

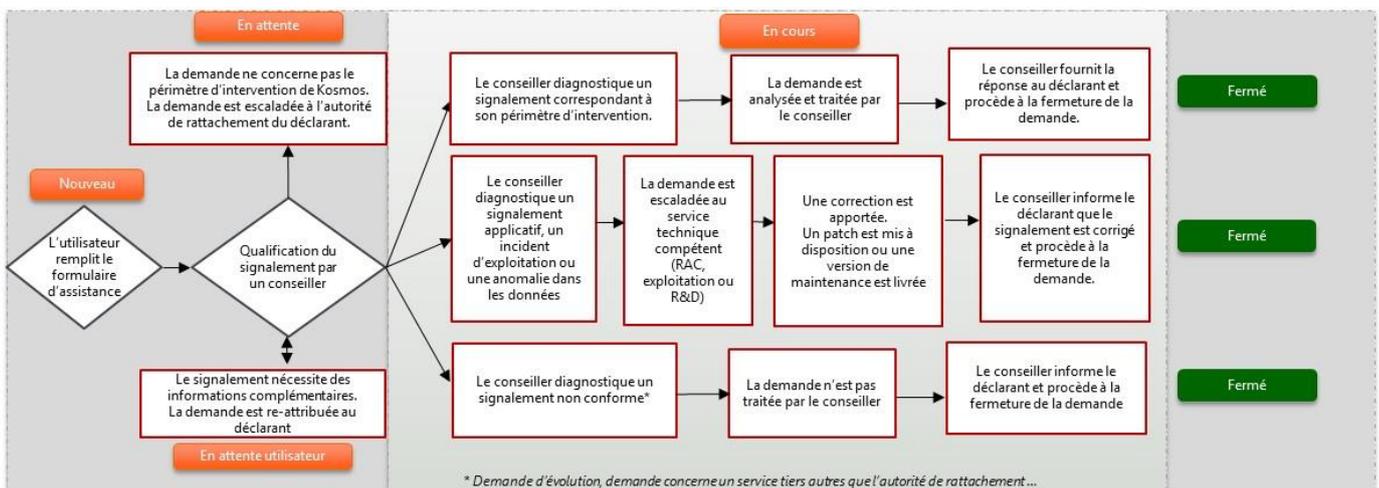
### 1. Filtres

Vous pouvez choisir de voir dans ce tableau de bord uniquement les demandes que vous avez créées, les demandes auxquelles vous avez été rajouté en tant que participant ou toutes les demandes de votre établissement.

### 2. Statut

Les différents statuts sont les suivants :

- **Nouveau** : concerne les demandes nouvellement créées. Elles ont été reçues par le support technique de Kosmos mais n'ont pas été traitées pour le moment.
- **En cours** : la demande est en cours de traitement par le centre de support technique de Kosmos.
- **En attente** : concerne une demande qui relève du périmètre d'intervention de votre autorité de rattachement.
- **En attente utilisateur** : le support technique de Kosmos a répondu à votre demande et attend un retour de votre part.
- **Fermé** : votre demande a été résolue par le support technique et le ticket est donc fermé.



## 8 REDIGER UNE REPONSE SUITE A UN MESSAGE DE KOSMOS

Accès à Pronote KO **NOUVEAU**

Commenter cette requête **1**

**Ajouter** Annuler

Faites glisser et déposez des fichiers, collez des captures d'écran, ou **Parcourir**

Référence: KOSN1-4

**Participant(s)**

- Agent Service Desk Créateur
- Isabelle DEFRENNE

**+Ajouter des participants**

**Vous pouvez**

- 2** [Ajouter un commentaire](#)
- [Ajouter une pièce jointe](#)

**Activité**

**Isabelle DEFRENNE** lundi 13:41 **DERNIÈRE**

Bonjour, Agent Service Desk

2e fermeture

Vous pouvez rédiger un commentaire et ajouter une pièce jointe :

1. Depuis le champs « Commenter votre requête » puis en cliquant sur le bouton bleu Ajouter
2. En cliquant sur le lien « Ajouter un commentaire », une fois votre réponse envoyée, le statut de votre demande affichera « En cours ».

## 9 ACCES AU PROFIL UTILISATEUR ET SES PREFERENCES

---

The screenshot shows the 'Utilisateur Service Desk' profile page. At the top left, there is a user icon and the text 'Utilisateur Service Desk'. Below this, the login information 'Se connecter avec sd.util' is shown with a red circle '1' next to it. To the right, there is a section titled 'Vous pouvez' with two links: 'Modifier votre profil' and 'Changer de mot de passe', with a red circle '6' next to the second link. Below the login information, there is a section titled 'Modifier votre profil'. Under 'Avatar', there is a user icon and a link 'Changer l'avatar' with a red circle '2' next to it. Under 'Nom', there is a text input field containing 'Utilisateur Service Desk' with a red circle '3' next to it. Under 'Envoyer les notifications à', there is a text input field containing 'noreply@kosmos.fr' with a red circle '4' next to it. Under 'Fuseau horaire', there are two dropdown menus: the first contains 'Par défaut' and the second contains '(GMT+01:00) Paris', with a red circle '5' next to the second dropdown. At the bottom left, there are two buttons: 'Sauver' (highlighted in blue) and 'Annuler'.

1. Identifiant de connexion (Login dans l'ENT) – Non modifiable
2. Possibilité d'ajouter ou de modifier un avatar
3. Modification du nom d'utilisateur
4. Ajout ou modification d'une adresse e-mail pour la réception des notifications
5. Paramétrer un fuseau horaire
6. Lien pour modifier votre mot de passe de connexion à Service Desk