



UTILISATION DU HELPDESK DE « ONE OR ZERO »

<http://www.oneorzero.com/>

TABLE DE MATIERE :

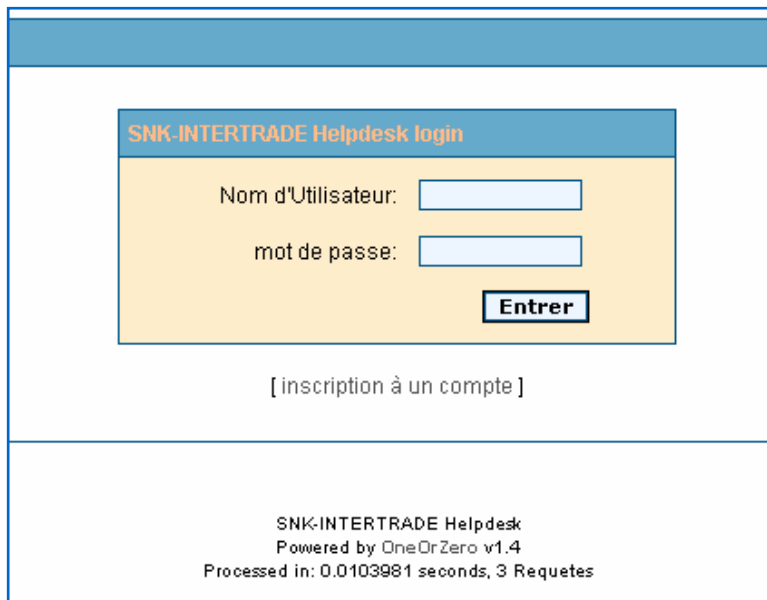
1. <u>INTRODUCTION :</u>	2
2. <u>PAGE D'ACCUEIL :</u>	3
3. <u>OPTIONS DES TICKETS :</u>	4
A) <u>CRÉER UN TICKET :</u>	4
B) <u>MES TICKETS OUVERTS :</u>	6
C) <u>MODIFIER UN TICKET :</u>	7
D) <u>MES TICKETS CLOTURES :</u>	8
4. <u>FAQ OPTION :</u>	9
5. <u>OPTIONS UTILISATEURS :</u>	10

1. Introduction :

Help desk est l'outil principal qui apporte tout le support technique à l'utilisateur. Il permet à l'utilisateur de poser toute sorte de questions concernant les problèmes rencontrés. Pour accéder à ce genre de support disponible en ligne il faut aller à cette adresse :

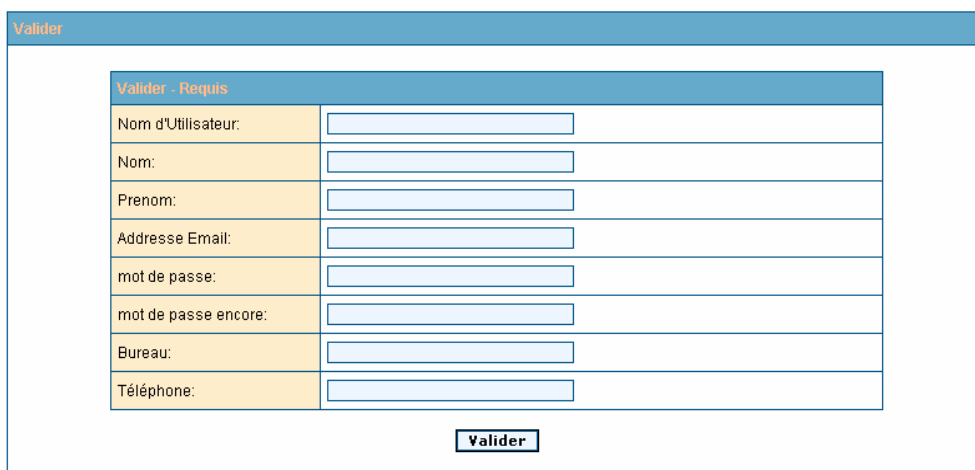
<http://www.snk-intertrade.com/helpdesk/>

La page s'ouvre sur une fenêtre identique à celle-là :



Si vous avez déjà un « Nom d'Utilisateur » et un « mot de passe », vous les entrez dans l'espace blanc et vous cliquez **Entrer**

Si vous n'avez pas encore un code d'accès, il faut vous inscrire en cliquant sur **[inscription à un compte]**
Vous apercevez le tableau suivant :



Valider - Requis	
Nom d'utilisateur:	<input type="text"/>
Nom:	<input type="text"/>
Prenom:	<input type="text"/>
Adresse Email:	<input type="text"/>
mot de passe:	<input type="text"/>
mot de passe encore:	<input type="text"/>
Bureau:	<input type="text"/>
Téléphone:	<input type="text"/>



Tapez le nom que vous voulez avoir pour accéder au site dans .
Vous utiliserez toujours le même nom d'utilisateur pour vous connecter au site.

Remplissez les cases « Nom, Prénom, Adresse Email, Bureau et Téléphone. »

Choisissez un mot de passe que vous taperez dans la case et confirmez votre mot de passe dans la case .

Toutes les informations requises remplies, veuillez valider vos données. Une fenêtre apparaît vous indiquant « qu'un message a été envoyé à l'admin demandant l'approbation de votre compte. »

Il ne vous reste qu'à appeler l'administrateur pour qu'il approuve votre inscription.

Remarque : si vous choisissez un nom d'utilisateur qui existe déjà, un message d'erreur apparaît et vous informe que « ce nom d'utilisateur est déjà utilisé. Veuillez retourner à la page précédente et essayez un autre nom d'utilisateur. » Il faut donc changer de nom d'utilisateur.

2. Page d'accueil :

Une fois vous avez tapé votre login et mot de passe, vous avez accès à la page d'accueil du help desk :

Vous êtes logué sous **elise** (Deconnexion)

S.N.K Intertrade
Systems & Networks for the Internet trading

Utilisateur Options	Annonces
Ticket Options <ul style="list-style-type: none">Créer TicketMes Tickets ouvertsMes Tickets clôturés	
FAQ Options <ul style="list-style-type: none">Base de connaissance	
Options Utilisateurs <ul style="list-style-type: none">Editer Profile	

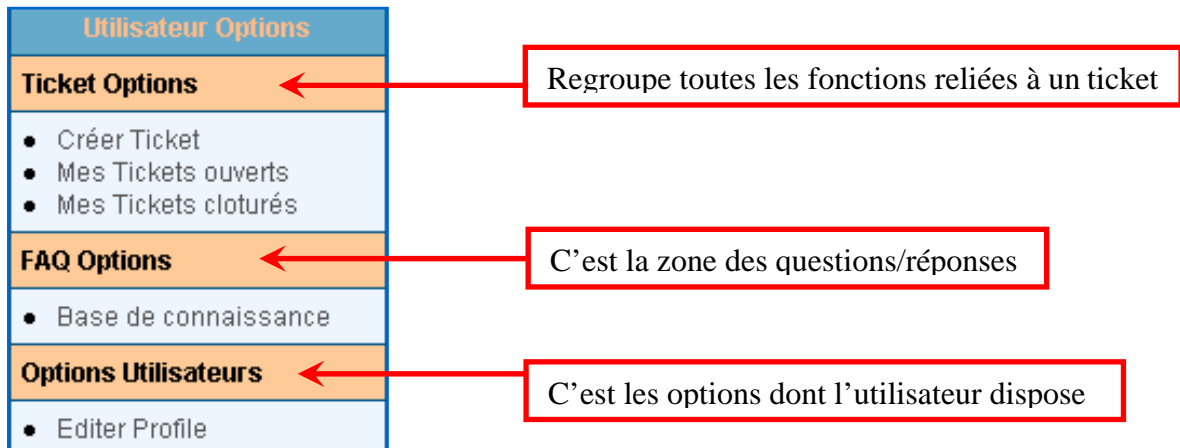
il y a 1 utilisateur et 0 invités en ligne
Qui est en ligne: elise

accueil | forum | Deconnexion

SNK-INTERTRADE Helpdesk
Powered by OneDirZero v1.4
Processed in: 0.0176790 seconds, 15 Requetes

Depuis cette page vous disposez de toutes les fonctions qu'un utilisateur peut avoir recours à.

Les options disponibles se présentent dans la colonne de gauche sous cette disposition :



3. Options des Tickets :

a) Créer un Ticket :

Pour exposer votre problème il faut tout d'abord créer un ticket. Ce ticket vous servira de lien entre vous en tant qu'utilisateur et le support technique. Vous verrez la page suivante en cliquant sur • Créer Ticket

Créer Ticket			
Info Support			
Groupe du Support:	<input type="text" value="Support Technique"/>	Ticket Priorité:	<input type="text" value="Basse"/>
Info Utilisateur			
Nom d'utilisateur:	<input type="text" value="elise"/>	Email:	<input type="text" value="elise@snk-intertrade"/>
Bureau:	<input type="text"/>	Téléphone:	<input type="text"/>
Info Ticket			
Plateforme:	<input type="text" value="Linux"/>	Catégorie:	<input type="text" value="Réseau"/>
Description Courte:	<input type="text"/>		
Description:	<input type="text"/>		
Fichier attaché:	<input type="text"/>	<input type="button" value="Parcourir..."/>	
<input type="button" value="Créer Ticket"/>		<input type="button" value="Effacer"/>	

Info Support			
Groupe du Support:	Support Technique ▼	Ticket Priorité:	Basse ▼
		<ul style="list-style-type: none"> Haute Basse Moyenne 	

La création d'un ticket se divise en trois parties : info sur le groupe du support, info sur l'utilisateur et info sur le ticket.

Vous choisissez sous la rubrique « info support » le groupe du support qui s'occupera de votre problème et la « priorité du ticket » : basse, moyenne ou haute.

Info Utilisateur			
Nom d'utilisateur:	elise	Email:	elise@snk-intertrade
Bureau:	<input type="text"/>	Téléphone:	<input type="text"/>

La deuxième partie est consacrée aux informations concernant l'utilisateur. Par défaut le nom d'utilisateur et l'adresse e-mail seront inscrits dans les cases correspondantes. Vous remplissez les cases du « Bureau » et du « Téléphone. »

Ces informations sont nécessaires pour le groupe du support pour vous contacter.

Info Ticket			
Plateforme:	Linux ▼	Catégorie:	Réseau ▼
Description Courte:	<ul style="list-style-type: none"> Linux Windows Macintosh Novell 		<ul style="list-style-type: none"> Réseau Mail Virus Internet Web Logiciel Serveur Matériel Autre
Description:	<input type="text"/>		
Fichier attaché:	<input type="text"/>	<input type="button" value="Parcourir..."/>	

Dans cette dernière partie il faut indiquer les caractéristiques du ticket :

Vous indiquez dans la **Plateforme** le système d'exploitation que vous utilisez.

La **Catégorie** précise le champ dans lequel vous avez le problème.

La **Courte Description** représente le titre que vous donnerez au problème, et la **Description** où vous décrivez le problème.

Vous pouvez ajouter un **fichier attaché** à votre description en cliquant sur Une fenêtre de dialogue s'ouvre vous permettant de choisir un fichier.



Une fois toutes les rubriques remplies, vous confirmez la création de votre ticket en cliquant sur :

Vous avez toujours la possibilité d'effacer tout en cliquant sur **Effacer**.

Vous aurez une validation du help desk vous confirmant la création de votre ticket et le numéro de ce dernier.



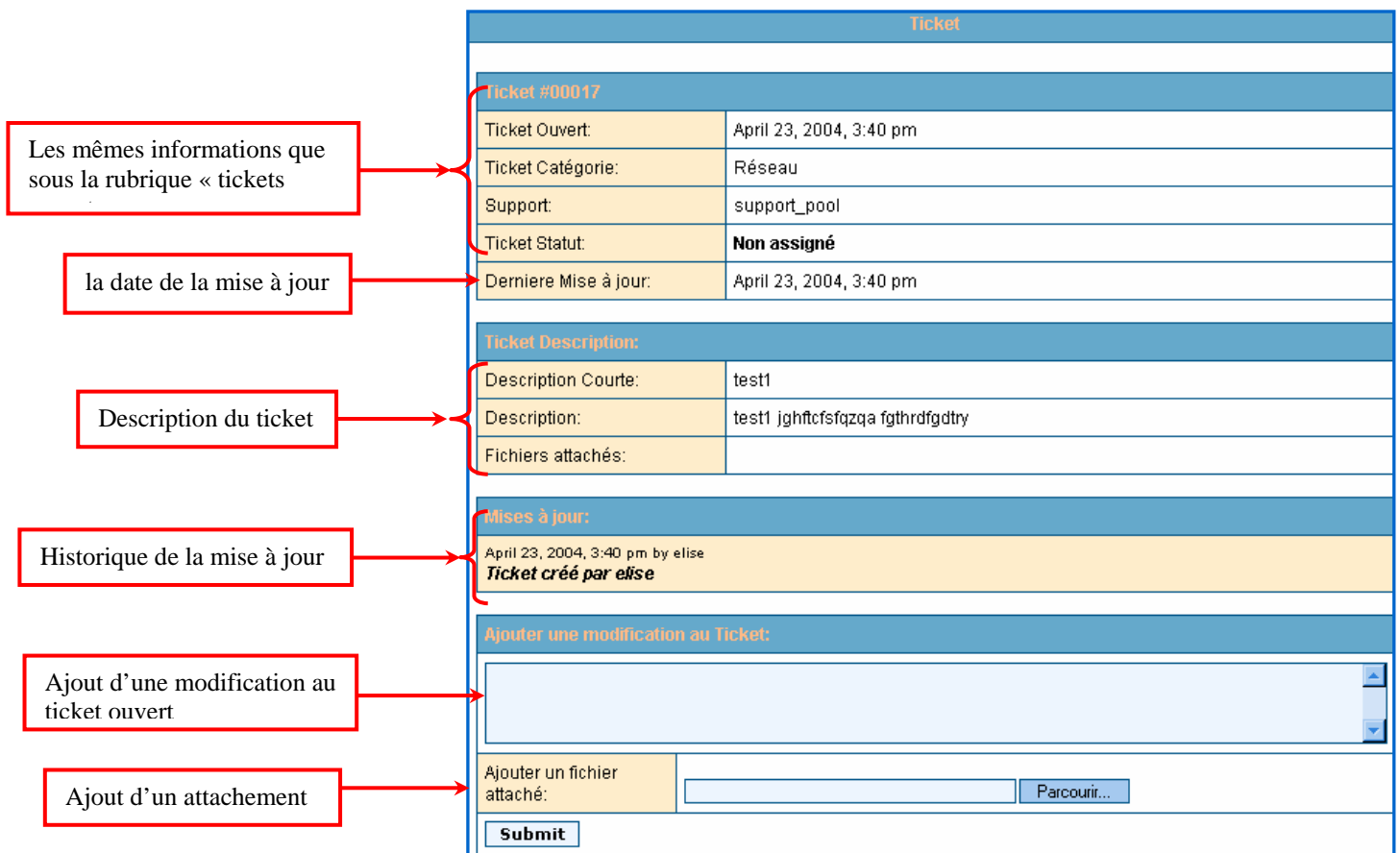
b) Mes tickets ouverts :

Les tickets ouverts sont les tickets que vous avez créés. La liste ci-dessous montre un récapitulatif de l'état de vos tickets ouverts :

Vos Tickets ouverts					
ID	Support	Groupe	Description Courte	Créé	Statut
00017	support_pool	Support Technique	test1	04/23/04	Non assigné
00016	support_pool	Support Technique	test	04/23/04	Non assigné

c) Modifier un ticket :

Si vous cliquez sur le titre de votre ticket vous pouvez une description plus détaillée et vous pouvez ainsi modifier votre ticket.



The screenshot shows a web interface for modifying a ticket. The interface is titled "Ticket" and contains the following sections:

- Ticket #00017**: A table with fields for "Ticket Ouvert", "Ticket Catégorie", "Support", "Ticket Statut", and "Derniere Mise à jour".
- Ticket Description:** A table with fields for "Description Courte", "Description", and "Fichiers attachés".
- Mises à jour:** A section showing the history of updates, including a message: "April 23, 2004, 3:40 pm by elise **Ticket créé par elise**".
- Ajouter une modification au Ticket:** A large text area for entering new modifications.
- Ajouter un fichier attaché:** A section with a text input field, a "Parcourir..." button, and a "Submit" button.

Annotations on the left side of the image, enclosed in red boxes, point to specific elements in the interface:

- "Les mêmes informations que sous la rubrique « tickets »" points to the "Ticket #00017" header.
- "la date de la mise à jour" points to the "Derniere Mise à jour" field.
- "Description du ticket" points to the "Description" field.
- "Historique de la mise à jour" points to the "Mises à jour" section.
- "Ajout d'une modification au ticket ouvert" points to the "Ajouter une modification au Ticket:" text area.
- "Ajout d'un attachement" points to the "Ajouter un fichier attaché:" section.

Une fois la modification est faite, cliquez sur le bouton **Submit** pour valider votre modification.

d) Mes tickets clôturés :

Quand votre ticket est traité, le supporter va régler le problème et clôturer le ticket. Le statut de ce dernier passe alors au mode « fermé ».


Mes Tickets clôturés					
ID	Support	Groupe	Description Courte	Créé	Statut
00016	support_pool	Support Technique	test	04/23/04	Fermé

Fermé

Vous recevez automatiquement deux mails de la part de SNK-Intertrade Helpdesk. Le premier vous informe qu'une clôture a été faite comme suit :

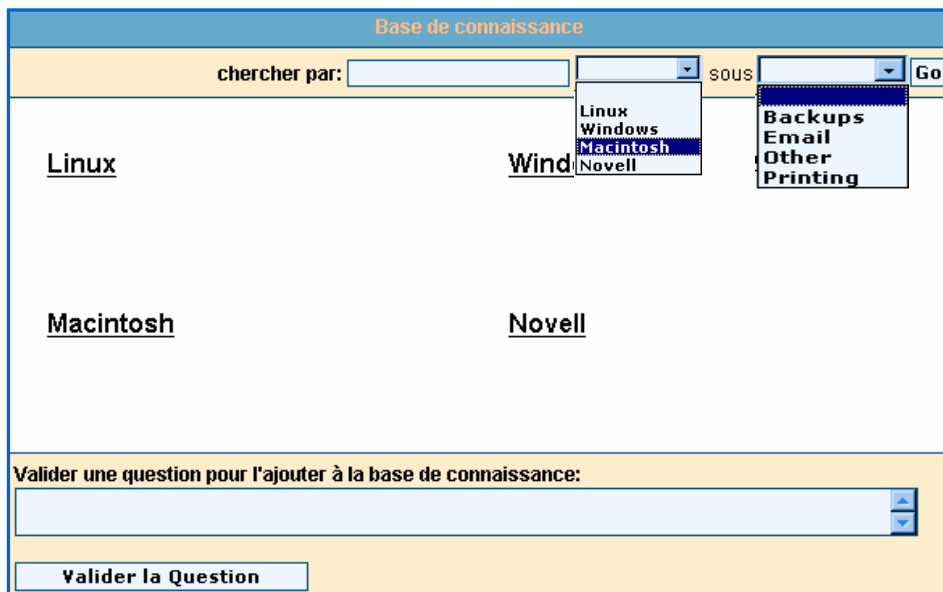
Date: Fri, 23 Apr 2004 16:05:44 +0200 
Expéditeur: SNK-INTERTRADE Helpdesk <md@snk-intertrade.com>
Répondre à: md@snk-intertrade.com
Destinataire: elise@snk-intertrade.com
Sujet: Ticket 16
 Le Ticket 16 a été clôturé. Si c'est par erreur, veuillez visitez:
<http://www.snk-intertrade.com/helpdesk/index.php?t=tnf&id=16>

Alors que le second vous précise les opérations faites au ticket et le temps passé à les faire.

Date: Fri, 23 Apr 2004 16:05:44 +0200 
Expéditeur: SNK-INTERTRADE Helpdesk <md@snk-intertrade.com>
Répondre à: md@snk-intertrade.com
Destinataire: elise@snk-intertrade.com
Sujet: Ticket 16
 Ticket #16.
 Nom d'utilisateur: elise
 Description Courte: test
 Infos support:
 Opérations effectuées
 test
 temps passé: 1h

4. FAQ Option :

En cliquant sur [Base de connaissance](#) dans la page d'accueil vous aurez accès à un moteur de recherche : soit vous tapez un mot clé, soit vous cherchez par thème, ou encore vous posez une question.



The screenshot shows a web interface titled "Base de connaissance". At the top, there is a search bar with the text "chercher par:" followed by an input field, a dropdown menu, and the word "SOUS". To the right of the dropdown is another dropdown menu and a "Go" button. The main content area displays several underlined links: "Linux", "Windows", "Macintosh", "Novell", "Backups", "Email", "Other", and "Printing". Below this area, there is a section titled "Valider une question pour l'ajouter à la base de connaissance:" with a text input field and a "Valider la Question" button.

5. Options Utilisateurs :

Si vous voulez apporter quelques modification sur votre profile vous pouvez aller sous la rubrique [• Editer Profile](#) dans la page d'accueil.

Editer Profile	
Editer Profile - Requis	
Nom d'utilisateur:	elise
Nom:	<input type="text" value="Khoury"/>
Prenom:	<input type="text" value="Elise"/>
Adresse Email:	<input type="text" value="elise@snk-intertrade.com"/>
mot de passe:	<input type="text"/> Entrez le mot de passe si different, autrement laissez le blanc.
Editer Profile - Option	
Theme:	<input type="text" value="Snk-Intertrade"/>
Langage:	<input type="text" value="Francais"/>
Bureau:	<input type="text"/>
Téléphone:	<input type="text"/>
Yahoo:	<input type="text"/>
MSN:	<input type="text"/>
ICQ:	<input type="text"/>
Derniere Activité:	April 23, 2004, 4:47 pm
Infos support	

Cette documentation a été réalisée par Elise KHOURY de la société SNK Intertrade.

SNK Intertrade

Parc Club Orsay Université
2, Rue Jean Rostand
F-91893 ORSAY CEDEX

Tél. : (+33) 01.69.85.24.06
Fax : (+33) 01.69.85.24.12
E-mail : cial@snk-intertrade.com

Web : www.snk-intertrade.com