

Université de Tours

PAL – Plateforme d'Assistance en Ligne

GUIDE DE L'UTILISATEUR

malika labane
27/01/2016

Table des matières

Introduction.....	1
Pourquoi PAL ?	1
Nouveau ticket	2
Créer un nouveau ticket.....	2
Inclure une pièce jointe.....	3
Demande de complément d'information	5
Approuver ou refuser la clôture d'un ticket.....	5

Introduction

PAL est une Plateforme d'Assistance en Ligne disponible dans l'onglet OUTILS de votre ENT. Cette application vous permet de déposer des demandes d'intervention (tickets) auprès des services de l'Université (DTIC, DTI, HELPS³). Vous serez ensuite automatiquement averti de l'état d'avancement de votre demande, depuis sa prise en charge jusqu'à sa résolution.

Pourquoi PAL ?

PAL centralise les demandes d'intervention au niveau du service concerné. Elle vous garantit donc l'obtention d'une réponse rapide puisque les tickets déposés sont connus et pris en charge par plusieurs personnes. Elle permet aux services concernés de mieux répartir les charges de travail et d'identifier les problèmes récurrents afin de mettre en place les mesures adéquates : modification des procédures, actions de formation...

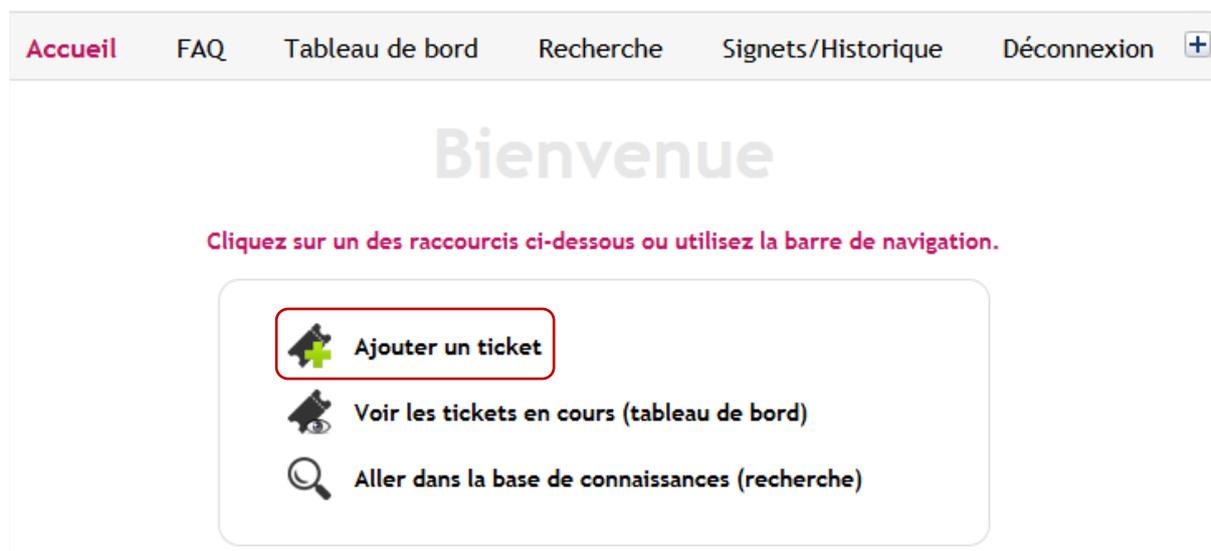
Il vous est donc demandé de passer par l'assistance en ligne pour toutes vos demandes à l'exception des demandes de projets.

Nouveau ticket

Créer un nouveau ticket

Pour faire une nouvelle demande d'intervention, connectez-vous sur l'ENT avec votre identifiant et votre mot de passe puis allez dans l'onglet « *OUTILS* » puis le menu « *PAL* »

Cliquez ensuite sur  ou directement **Ajouter un ticket**



The screenshot shows the top navigation bar with links: Accueil, FAQ, Tableau de bord, Recherche, Signets/Historique, Déconnexion (+). Below the navigation bar, the word "Bienvenue" is displayed in large grey font. A pink instruction reads: "Cliquez sur un des raccourcis ci-dessous ou utilisez la barre de navigation." Below this, a rounded rectangle contains three shortcuts: "Ajouter un ticket" (with a plus icon), "Voir les tickets en cours (tableau de bord)" (with a dashboard icon), and "Aller dans la base de connaissances (recherche)" (with a magnifying glass icon). The "Ajouter un ticket" shortcut is highlighted with a red border.

Choisissez ensuite la catégorie à laquelle appartient votre ticket. Ce choix est très important car c'est lui qui détermine le service qui va gérer votre demande :



The screenshot shows the "Ajouter un ticket" page. At the top, the title "Ajouter un ticket" is displayed in large grey font. Below it, a pink folder icon is followed by the instruction: "Veillez sélectionner la catégorie :". A tree view lists various services and departments, each with a plus icon to its left:

- Service 'DTIC' (Direction des Technologies de l'Information et de la Communication)
 - Bibliothèque Universitaire
 - Centre d'Etudes Supérieures de la Renaissance
 - IUT Blois
 - IUT Tours
 - Polytech
 - Services Centraux Plat d'étain
 - Tanneurs
 - Téléphonie
 - UFR Sciences et Techniques
 - UFR de médecine
 - UFR de Droit d'Economie et des Sciences Sociales
 - UFR des Sciences Pharmaceutiques
- Service 'DTI' (Direction Technique de l'Immobilier)
- Service 'HELPS3' (Hygiène Environnement Logistique Prévention Santé Sécurité Sureté)
- Service 'Z réservé DTIC' (Z réservé DTIC)

Une fois la catégorie et/ou sous-catégorie choisie, vous devez décrire votre problème dans la fiche suivante :

Accueil FAQ Tableau de bord Recherche Signets/Historique Déconnexion +

Ajouter un ticket

Annuler ✗

Catégorie de destination : DTI - Adaptation (cliquer pour choisir une autre catégorie)

Sujet :

montrer les propriétés avancées 🔍

Veuillez indiquer tous les renseignements nécessaires à la résolution de votre problème. Fichier attachés (0) 📎

Format ▼ B I U ABC x₂ x² T₁ T₂ T₃ T₄ T₅ T₆ T₇ T₈ T₉ T₁₀ T₁₁ T₁₂ T₁₃ T₁₄ T₁₅ T₁₆ T₁₇ T₁₈ T₁₉ T₂₀ T₂₁ T₂₂ T₂₃ T₂₄ T₂₅ T₂₆ T₂₇ T₂₈ T₂₉ T₃₀ T₃₁ T₃₂ T₃₃ T₃₄ T₃₅ T₃₆ T₃₇ T₃₈ T₃₉ T₄₀ T₄₁ T₄₂ T₄₃ T₄₄ T₄₅ T₄₆ T₄₇ T₄₈ T₄₉ T₅₀ T₅₁ T₅₂ T₅₃ T₅₄ T₅₅ T₅₆ T₅₇ T₅₈ T₅₉ T₆₀ T₆₁ T₆₂ T₆₃ T₆₄ T₆₅ T₆₆ T₆₇ T₆₈ T₆₉ T₇₀ T₇₁ T₇₂ T₇₃ T₇₄ T₇₅ T₇₆ T₇₇ T₇₈ T₇₉ T₈₀ T₈₁ T₈₂ T₈₃ T₈₄ T₈₅ T₈₆ T₈₇ T₈₈ T₈₉ T₉₀ T₉₁ T₉₂ T₉₃ T₉₄ T₉₅ T₉₆ T₉₇ T₉₈ T₉₉ T₁₀₀ Source

Merci de renseigner les informations ci-dessous pour préciser la localisation et la nature de la demande

- Bâtiment du site Plat d'Elain (A, D, E, F, G, H ou espaces extérieurs) :
- Etage :
- Local ou localisation précise :
- Description de la demande :

Aperçu 🔍

Créer le ticket 📁

Puis cliquez sur Parcourir... :

Fichier attachés (0) 📎

Joindre un fichier +

Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

Aucun fichier sélectionné.

Choisissez votre fichier puis cliquez sur

Joindre un fichier +

Fichier attachés (0) 📎

Joindre un fichier +

Parcourir... 1.png

Votre fichier est désormais attaché :

Fichier attachés (1) 📎

1.png ✗

Vous pouvez continuer de remplir votre ticket et le soumettre.

Ceci étant fait, vous verrez le fichier joint dans l'écran récapitulatif de votre demande

Fichiers attachés (1) ✂ 🖱

Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

Visibilité :
par défaut ▼

Ajouter 📎

Fichiers attachés (1) 🔍 🔒 1.png 📁 🔍

Notez que vous pourrez ajouter d'autres pièces jointes par la suite.

Demande de complément d'information

Il peut arriver que le service destinataire vous demande un complément d'information au sujet de votre problème. Vous recevrez alors un mail où apparaîtra la question ainsi qu'un lien pour y répondre. Cliquez sur ce lien qui vous ouvrira automatiquement votre ticket dans l'ENT. Pour ajouter l'information demandée dans

le ticket, cliquez sur **Ajouter commentaire** 

Remplissez le formulaire vous permettant de détailler votre réponse puis validez. Le service gestionnaire est alors automatiquement informé de votre réponse.

Approuver ou refuser la clôture d'un ticket

Lorsque le gestionnaire du service qui a pris en charge votre ticket pense avoir solutionné votre problème, il demande à clôturer le ticket. Cette clôture est l'acte par lequel vous donnez votre accord sur le fait que votre ticket est définitivement terminé. Vous recevrez un mail vous informant que le problème est résolu et en attente d'approbation de votre part.

En cliquant sur le lien contenu dans le mail, vous accédez à votre ticket dans l'ENT et vous avez alors le choix d'approuver ou non la clôture via les deux boutons

Approuver  **Refuser clôture** 

Si vous refusez la clôture, il vous sera demandé de justifier ce choix afin de permettre au gestionnaire du service qui a pris en charge votre ticket de mieux comprendre votre demande.