

# Manuel Utilisateur Service DESK

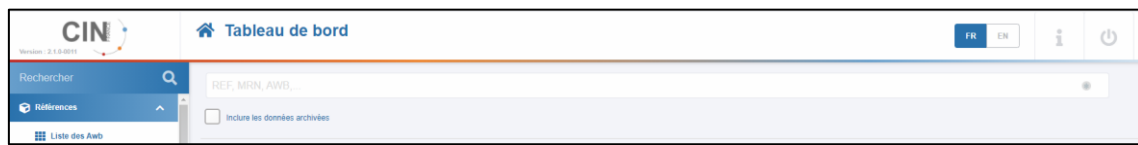
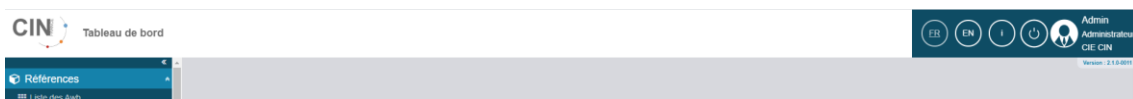
## 1-Connexion au Portail

### Accès par le portail CIN

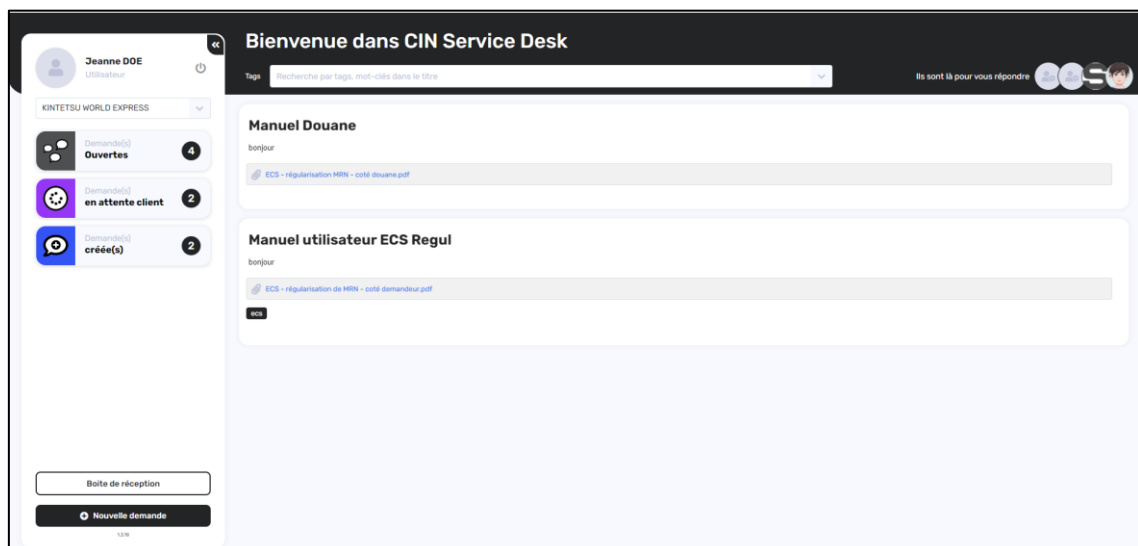
1-Avant de vous connecter au portail du CIN, cliquez sur la touche F5 de votre clavier.

2-Connectez vous de façon classique au portail du CIN

3-En haut à droite de votre écran l'icône  ou  apparait, cliquez dessus.



Vous devez automatiquement être dirigé sur la page principale du service DESK :



Si vous n'atteignez pas cet écran recommencer les opérations de 1 à 3 ou contacter le support.

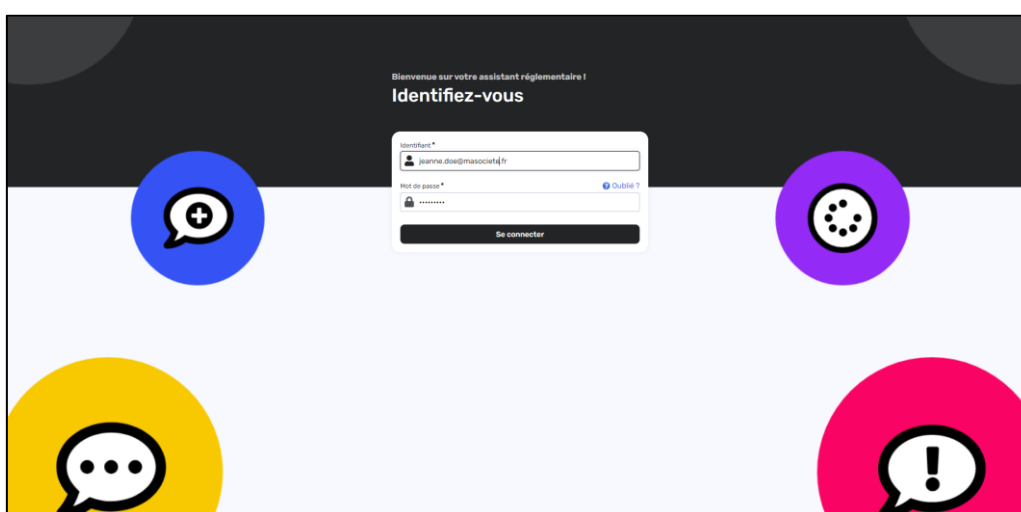
Lors de votre première connexion via le portail du CIN, un email est envoyé afin que vous créez votre mot de passe pour ce nouveau portail.

Ce mot de passe peut être différent de celui du CIN.

**Votre identifiant sera impérativement l'adresse mail sur laquelle vous avez reçu le mail. Il peut être différent de votre identifiant CIN**

Vous pourrez ensuite vous connecter directement sur le site en tapant l'adresse :

<https://servicedesk.portal.cinfrance.fr/login>



Une fois votre identifiant et mot de passe validés vous arrivez sur la page d'accueil comme par le portail du CIN.

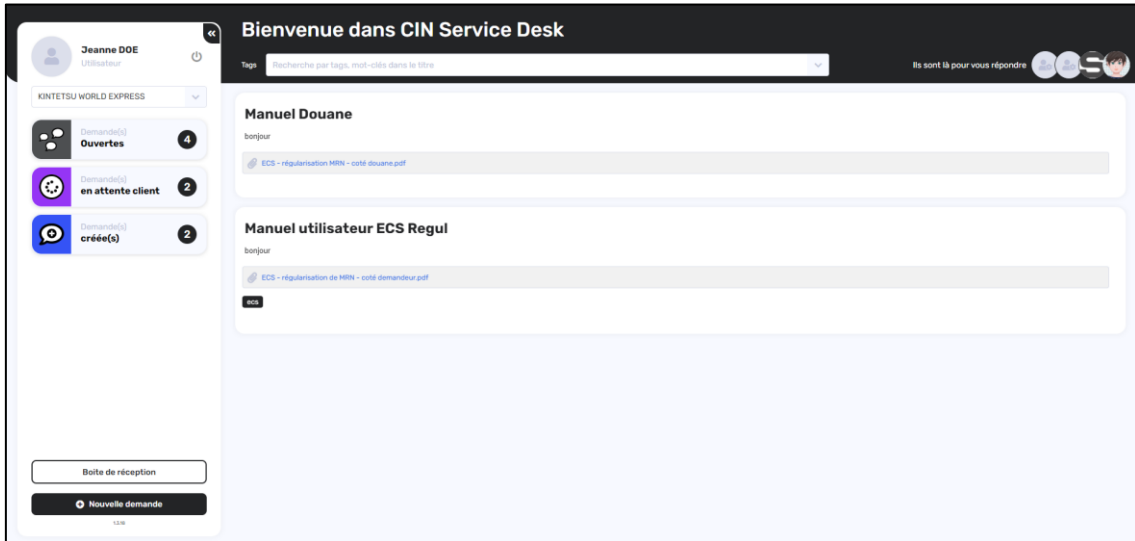


## 2-Faire une demande d'assistance

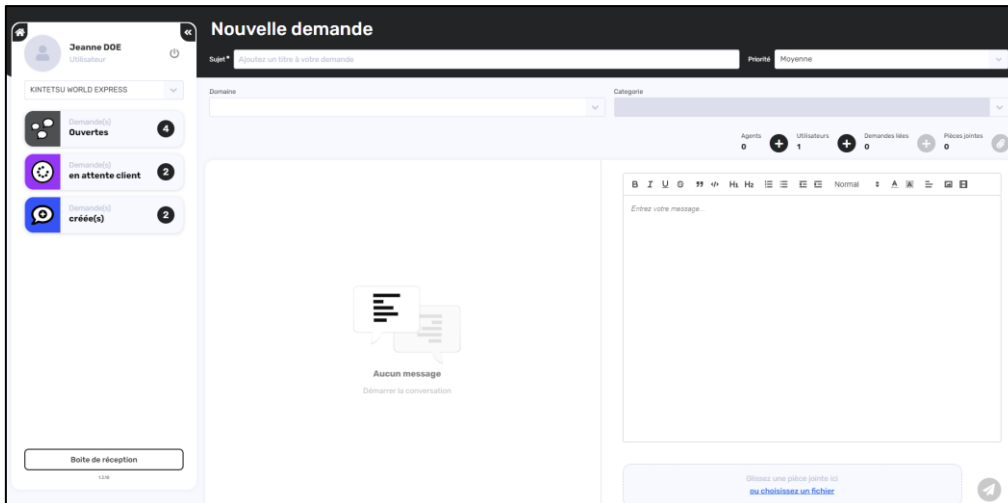
Tous les mails envoyés à [cin-support@cinfrance.fr](mailto:cin-support@cinfrance.fr) sont automatiquement transférés dans Service DESK.

**+ Nouvelle demande**

Sur la page d'accueil cliquez sur le bouton **+ Nouvelle demande** présent en bas à gauche de la page :



La page de demande apparaît :



Il faut alors obligatoirement remplir :

- Le sujet



- Entrez un message

Vous pouvez préciser le domaine de votre demande :

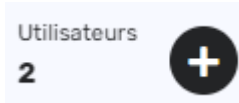
Et le degré d'urgence de la demande, par défaut celle-ci est catégorisée à 'Moyenne' :



Vous pouvez ajouter une pièce jointe en glissant un fichier dans la partie basse de la demande ou en cliquant sur 'choisissez un fichier', les pièces jointes seront signalées à côté de l'icône



Il est également possible d'ajouter une personne de votre société sur la demande afin qu'elle



puisse également interagir sur cette demande via le de l'utilisateur.

Ne peuvent être ajoutées à la demande que des personnes ayant déjà un compte sur Service DESK.

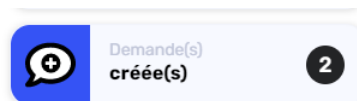
Pour envoyer la demande il faut cliquer sur l'icône sujet ni texte n'ont été remplis (données obligatoires).



Celle-ci reste grise



si ni



Suite à l'envoi la demande passe en statut 'créée' ;

### 3-Connaitre/Accéder à une réponse

Lorsque le support apporte une réponse à la demande, un email est automatiquement envoyé au demandeur :

ServiceDesk-  
KWE-10 - Support CIN - Nouveau message  
Nouveau message ServiceDesk

Ce message reprend la réponse apportée et le lien pour y accéder :

**Nouveau message**  
ServiceDesk

Bonjour,  
Vous avez reçu un nouveau message lié à la demande KWE-10 - Erreur sur MRN :  
Auteur : Sandra ELIE  
Message :  
Bonjour,  
Ce MRN est en statut annulé.  
Bien cordialement

Pour accéder au fil de discussion, veuillez suivre ce lien :

[Accéder à la demande KWE-10](#)

Cordialement,  
L'administrateur ServiceDesk

Pour consulter la réponse sur le portail vous pouvez cliquer sur le lien présent dans l'email ou directement aller sur le portail pour faire la recherche comme expliqué dans la chapitre rechercher une demande.

**Vous pouvez répondre avec le mail reçu avec l'adresse [servicedesk@cinfrance.fr](mailto:servicedesk@cinfrance.fr) *mais ne jamais utiliser cette adresse pour une demande initiale***

**Seules les demandes envoyées à l'adresse [cin-support@cinfrance.fr](mailto:cin-support@cinfrance.fr) permettent la création d'une nouvelle demande.**

## 4-Rechercher une demande

Sur la partie gauche de page d'accueil un tableau de bord indique le nombre de demandes toujours en cours :



Les demandes ouvertes correspondent à toutes les demandes qui n'ont pas été encore clôturées (en attente client + créées).

Les demandes "En attente client" sont celles où le support a répondu à votre demande et où un complément d'information est demandé

Les demandes créées sont celles envoyées au support qui pour le moment n'ont pas encore été traitées.

En cliquant sur l'une de ces 3 catégories les demandes concernées sont listées :

N° Demande	Domaine	Sujet	Utilisateurs	Date de création	Agents	Priorité	Statut
KWE-10	ECS	Erreur sur MRN	1	22/04/2021 21:47	2	Moyenne	Créé
KWE-7	ECS	ceci est un test depuis le portail	1	06/04/2021 11:44	2	Moyenne	Créé
KWE-6	ECS	ceci est un test depuis le portail	1	06/04/2021 11:44	2	Moyenne	Créé

En cliquant sur l'une des demandes le détail apparaît :

Il est alors possible d'ajouter un complément d'information et de lire la réponse apportée :

Une fois la demande fermée par le support celle-ci n'apparaîtra plus dans le tableau de bord principal.

Pour retrouver une demande vous pouvez à partir du tableau de recherche de chaque statut :

- Entrer le numéro de la demande

Par défaut des statuts sont indiqués, pour chercher des demandes ayant été fermées vous devez :

- Soit enlever tous les statuts
- Soit ajouter le statut fermé

The screenshot shows the search filters section of the CIN Service Desk. It includes fields for 'N° Demande' (containing 'KWE-10'), 'Domaines', and 'Catégories'. There are also dropdown menus for 'Statuts' (with options: Créé, En cours, En attente client, Fermé) and 'Priorité'. A checkbox labeled 'Afficher uniquement les demandes qui me sont assignées' is present. At the bottom right, there are buttons for 'Réinitialiser les filtres' and 'Rechercher'. Below the filters is a table header with columns: N° Demande, Domaine, Sujet, Utilisateurs, Date de création, Agents, Priorité, and Statut. A single row is visible with the following data: KWE-10, Erreur sur MRN, 22/04/2021 21:47, Moyenne, and Fermé.

## 5- Informations diverses - FAQ

Sur la page d'accueil, vous trouverez des guides utilisateurs, des spécifications de messages, toutes les informations utiles pour mieux utiliser et comprendre le portail du CIN.

The screenshot shows the home page of the CIN Service Desk. At the top, it says 'Bienvenue dans CIN Service Desk'. Below this is a search bar with the placeholder text 'Recherche par tags, mot-clés dans le titre'. To the left, there is a sidebar with the user's name 'Jeanne DOE' and a list of request counts: 'Demande(s) Ouvertes' (3), 'Demande(s) en attente client' (1), and 'Demande(s) créée(s)' (2). The main content area features two sections: 'Générer un rapport ECS ou SDM' and 'Manuel utilisateur ECS Regul'. Each section has a brief description and a link to a PDF document.

Une recherche par Tag (ECS, ICS, SDM...) permet de remonter les articles concernés.

This is a close-up of the search bar from the previous screenshot. The search bar is labeled 'Tags' and contains the text 'Recherche par tags, mot-clés dans le titre'. Below the search bar, a dropdown menu is open, showing the following suggestions: 'sdm', 'ecs', and 'stat'. The word 'Géné' is partially visible on the left side of the image.