

Guide – Plateforme d’assistance GUYASIS

Introduction

Ce guide a pour objectif de détailler l’accès et l’utilisation du service « Assistance GUYASIS » à destination de ses adhérents.

L’outil iTop est la plateforme d’assistance permettant les échanges entre adhérents et les collaborateurs du GCS GUYASIS. Pourquoi une plateforme dédiée à cette effet ? Car elle centralise les échanges pour:

- Garantir un suivi complet des demandes
- Historiser les demandes
- Fournir des notifications lors des mises à jour
- Et, Permettre une amélioration continue grâce aux retours constructifs

De plus, elle offre un accès à la foire aux questions (F.A.Q).

Table des matières

Guide – Plateforme d’assistance GUYASIS.....	1
Introduction	1
Par où commencer ? Eh bien, j’accède à la plateforme d’assistance	3
1. Je dois être connecté(e) au Portail GUYASIS	3
2. J’accède à l’appliquette « Assistance GUYASIS »	3
3. Je m’identifie sur la plateforme	3
4. Et, connecté(e) !	3
Ensuite ? Je sollicite le GCS GUYASIS.....	4
1. J’accède à la rubrique « Nouvelle requête »	4
2. Je fournis un maximum d’informations	4
C’est bien beau, mais avec tout ça ?	5
1. Je suis informé(e) à tout moment d’une intervention	5
2. Je consulte mes demandes en cours.....	5
Mais encore ?! Je mets à jour mes demandes.....	6
1. J’ajoute des informations complémentaires	6
Et, quand est-ce que ça se termine ? HaHA ! Dès que je donne mon feu vert !.....	7
1. Le collaborateur m’informe de la résolution de ma demande	7
2. J’accède à mes demandes « Résolues »	7
3. Dommage ! C’est toujours d’actualité de mon côté.....	7
4. Eurêka !	8
5. To be 😊 or not to be ? That is the question.....	8

Par où commencer ? Eh bien, j'accède à la plateforme d'assistance

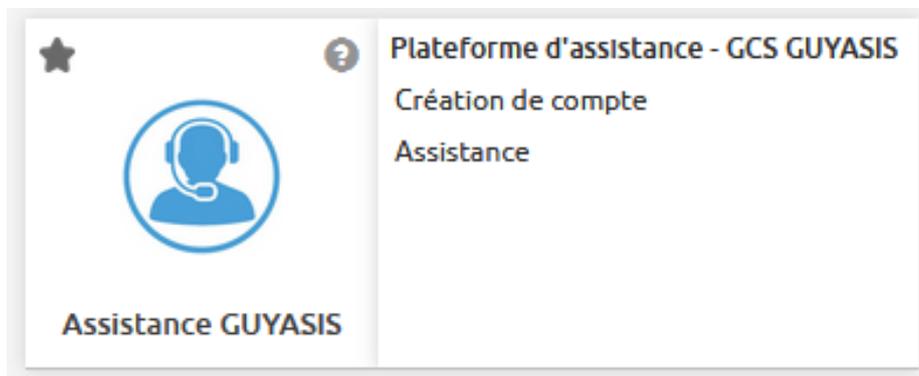
1. Je dois être connecté(e) au Portail GUYASIS

J'ouvre le Portail GUYASIS via l'URL <https://prod.esante-guyane.fr> ,et choisis ma méthode de connexion préférée.



2. J'accède à l'appliquette « Assistance GUYASIS »

Sur mon portail d'applications, je sélectionne l'appliquette « Assistance GUYASIS ».



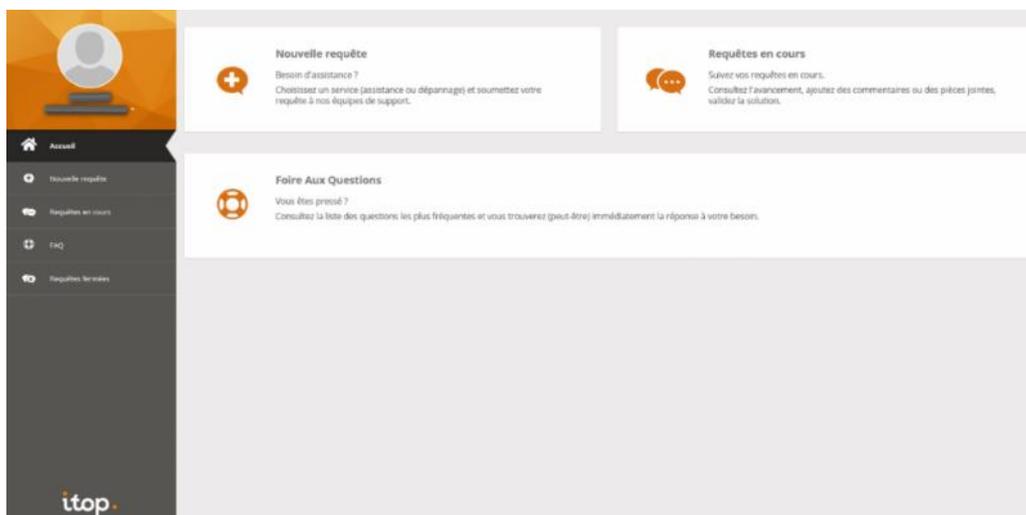
3. Je m'identifie sur la plateforme

Pour cela, je clique sur le bouton « SAML – S'identifier avec SAML ».



4. Et, connecté(e) !

Je suis maintenant connecté(e) à la plateforme.



Ensuite ? Je sollicite le GCS GUYASIS

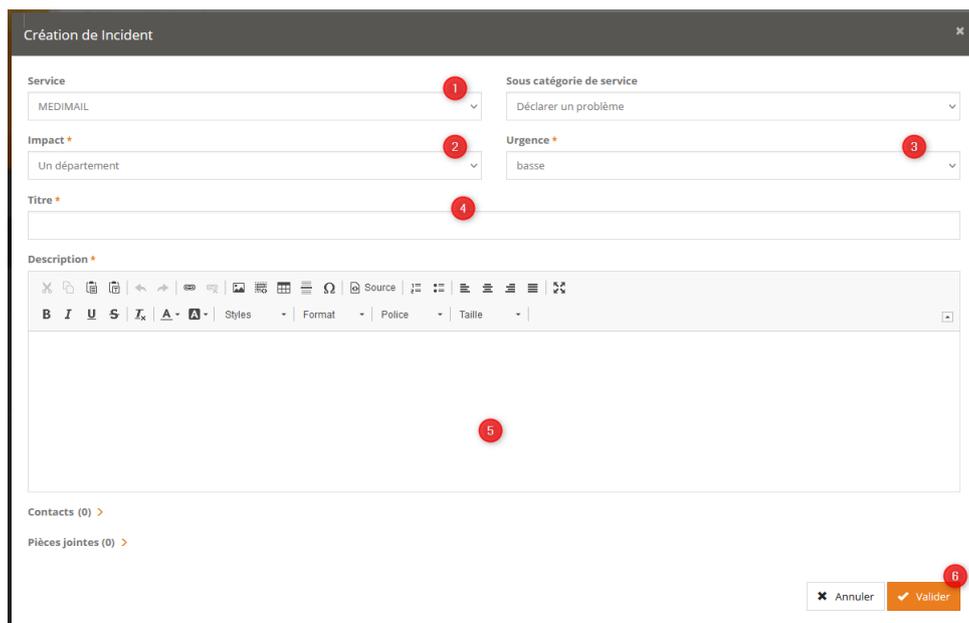
1. J'accède à la rubrique « Nouvelle requête »

Une fois identifié(e) sur l'appliquette « Assistance GUYASIS », je clique sur « Nouvelle requête » et choisis le contexte de mon besoin.



2. Je fournis un maximum d'informations

Plus je détaille mon besoin, plus la qualité du traitement de ma demande sera efficace.



C'est bien beau, mais avec tout ça ?

1. Je suis informé(e) à tout moment d'une intervention

Je reçois un mail me demandant des informations supplémentaires si nécessaire.

PREPROD - Votre demande de référence R-000233 a été mis à jour

De Assistance PREPROD <itop@gcsGuyasis.fr>
 À lmertosetiko@proton.me

Bonjour,

Le ticket R-000233 a été mis à jour.

- Titre de la demande : Problème avec medimail
 - Historique des échanges :
 ===== 2023-04-11 20:43:49 : WALDY MERTOSETIKO (28) =====

ah

Pour plus d'information sur le ticket, cliquer ici : [R-000233](#)

2. Je consulte mes demandes en cours

Identifié(e) sur la plateforme Assistance GUYASIS, rendez-vous dans la rubrique « Requêtes en cours » où je sélectionne la référence de ma demande souhaitée.

Requêtes en cours (66)

Ouvertes 63 Résolues 3

Incident

Afficher 20 éléments par page

Nom complet	Titre	Date de début	Statut	Service	Sous catégorie de service	Priorité	Demandeur
I-000123	[incident][test] Test classification ticket 2	2022-11-09 15:56:37	Assignée	CONTACT		basse	Loick MERTOSETIKO
I-000079	[support][test] - notification création ticket	2022-10-13 15:42:35	Nouveau			basse	Loick MERTOSETIKO
I-000077	[support][PEPITESPARCOURS] - Problème ajout usager	2022-10-13 13:49:04	Nouveau			basse	Loick MERTOSETIKO
I-000075	Priorité : moyenne 0610	2022-10-06 15:49:01	Affecté	SI COORDINATION - PEPITES PARCOURS	Déclarer un problème	moyenne	Loick MERTOSETIKO
I-000074	[contact][site_gcsGuyasis] Demande de contact par MERTOSETIKO LOICK	2022-09-30 18:09:36	Assignée			basse	Loick MERTOSETIKO
I-000073	test	2022-09-29 13:38:03	Nouveau			basse	Loick MERTOSETIKO
I-000072	[contact][site_gcsGuyasis] Demande de contact par MERTOSETIKO Loick	2022-09-29 13:29:35	Nouveau			basse	Loick MERTOSETIKO
I-000071	test	2022-09-28 19:22:33	En attente			basse	Loick MERTOSETIKO
I-000064	test 7	2022-09-23 13:28:02	Affecté	SI COORDINATION - PEPITES PARCOURS	Déclarer un problème	moyenne	Loick MERTOSETIKO
I-000063	Test 6	2022-09-22 13:08:31	Affecté	SI COORDINATION - PEPITES PARCOURS	Déclarer un problème	moyenne	Loick MERTOSETIKO
I-000062	Test 5	2022-09-22 11:29:36	Affecté	SI COORDINATION - PEPITES PARCOURS	Déclarer un problème	moyenne	Loick MERTOSETIKO
I-000061	test 4	2022-09-21 20:27:20	Affecté	SI COORDINATION - PEPITES PARCOURS	Déclarer un problème	basse	Loick MERTOSETIKO
I-000060	test 3	2022-09-21 20:25:00	Affecté	SI COORDINATION - PEPITES PARCOURS	Déclarer un problème	basse	Loick MERTOSETIKO
I-000059	Test Notification 2	2022-09-21 20:19:58	Affecté	SI COORDINATION - PEPITES PARCOURS	Déclarer un problème	basse	Loick MERTOSETIKO
I-000058	Test Notification	2022-09-21 20:16:24	Affecté	SI COORDINATION - PEPITES PARCOURS	Déclarer un problème	basse	Loick MERTOSETIKO
I-000055	Problème notification	2022-09-21 18:15:07	Affecté	SI COORDINATION - PEPITES PARCOURS	Déclarer un problème	basse	Loick MERTOSETIKO
I-000053	Priorité : moyenne	2022-09-21 15:03:48	Affecté	SI COORDINATION - PEPITES PARCOURS	Déclarer un problème	haute	Loick MERTOSETIKO
I-000052	Priorité Haute	2022-09-21 15:03:01	Affecté	SI COORDINATION - PEPITES PARCOURS	Déclarer un problème	critique	Loick MERTOSETIKO
I-000051	test pparcours 2	2022-09-21 15:02:13	Affecté	SI COORDINATION - PEPITES PARCOURS	Déclarer un problème	moyenne	Loick MERTOSETIKO
I-000050	Test pparcours	2022-09-21 12:42:40	Affecté	SI COORDINATION - PEPITES PARCOURS	Déclarer un problème	moyenne	Loick MERTOSETIKO

Page 1 sur 2

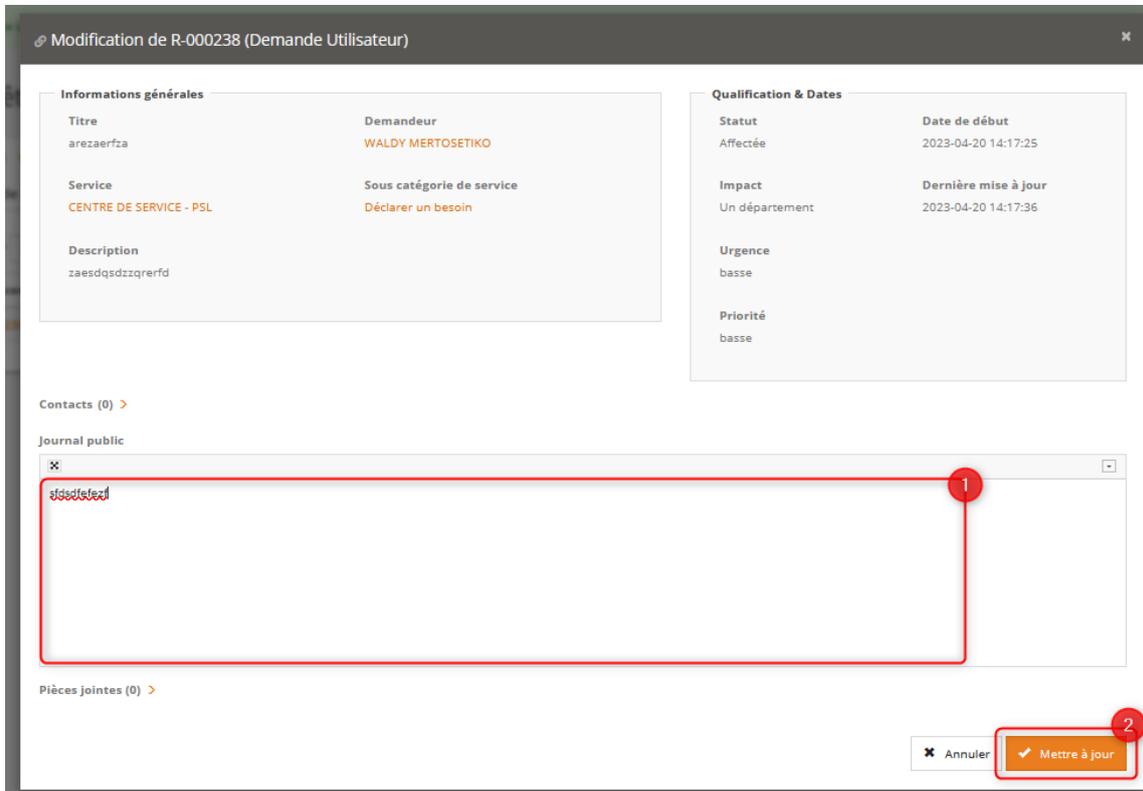
Précédent 1 2 Suivant

Mais encore ?! Je mets à jour mes demandes

1. J'ajoute des informations complémentaires

Bien que la balle soit dans le camp du GCS GUYASIS, tout de même, je peux apporter des informations supplémentaires pour aider le collaborateur du GCS GUYASIS.

Après l'ouverture de ma demande (voir la consigne ci-dessus), je complète le journal et clique sur le bouton « Mettre à jour ».



Modification de R-000238 (Demande Utilisateur)

Informations générales	Qualification & Dates
Titre arezaerfza	Statut Affectée
Service CENTRE DE SERVICE - PSL	Date de début 2023-04-20 14:17:25
Description zaesdqsdzzqerfd	Impact Un département
Demandeur WALDY MERTOSETIKO	Dernière mise à jour 2023-04-20 14:17:36
Sous catégorie de service Déclarer un besoin	Urgence basse
	Priorité basse

Contacts (0) >

Journal public

sfdsfsfzsd

Pièces jointes (0) >

Annuler Mettre à jour

Et, quand est-ce que ça se termine ? HaHA ! Dès que je donne mon feu vert !

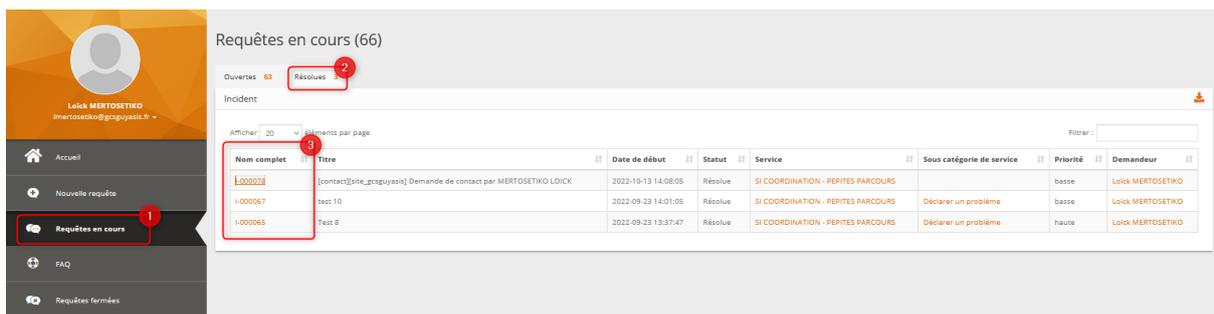
1. Le collaborateur m'informe de la résolution de ma demande

Lorsque ma demande est résolue, je reçois une notification par e-mail, même lorsque je ne m'y attends pas.



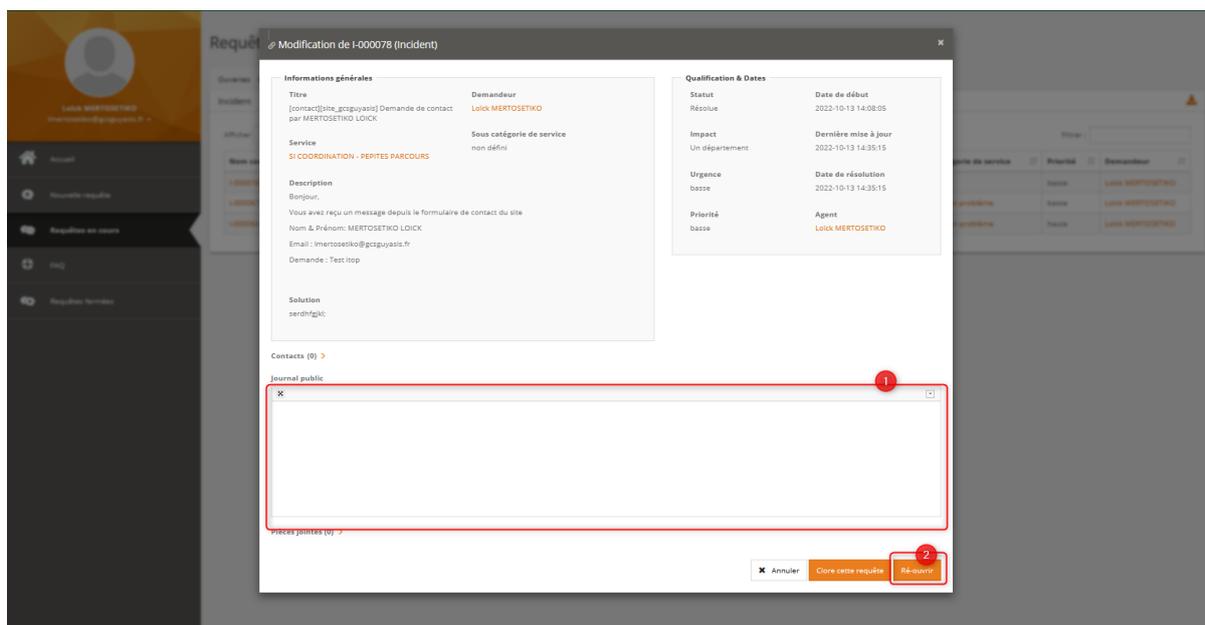
2. J'accède à mes demandes « Résolues »

Je prends le temps de vérifier si la réponse qui m'est apportée satisfait ma demande en accédant à celle-ci.



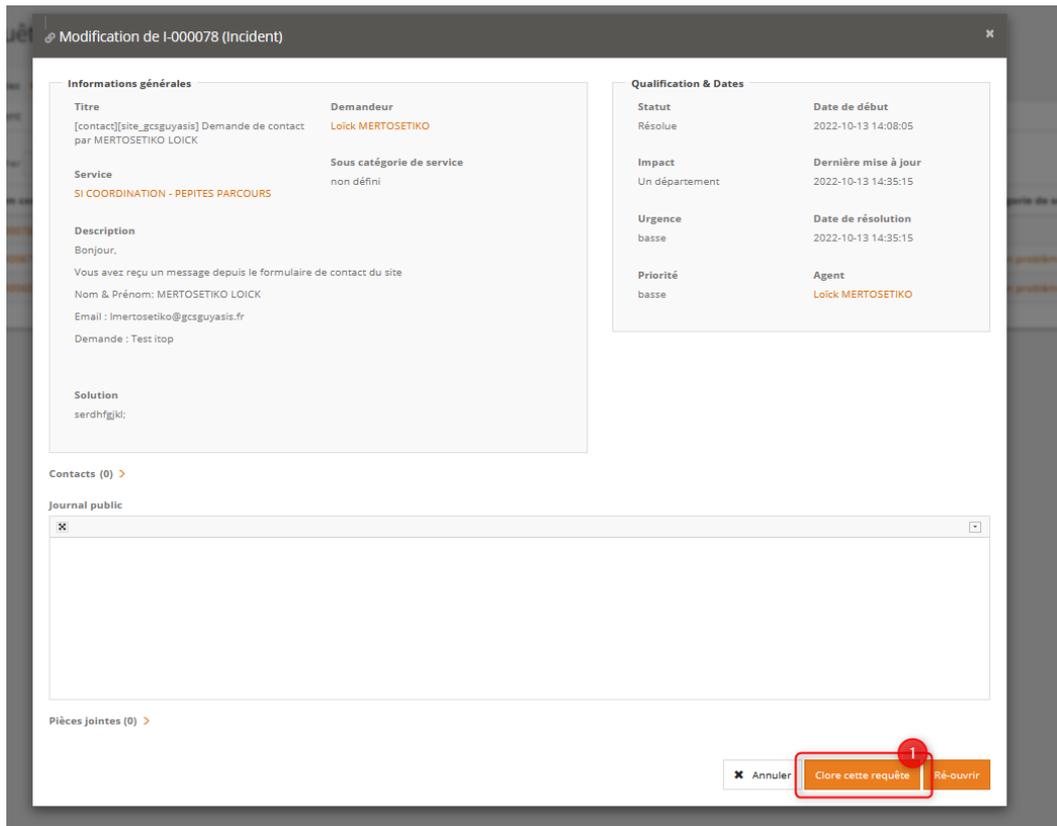
3. Dommage ! C'est toujours d'actualité de mon côté

J'apporte des informations supplémentaires qui serait susceptible d'aider le collaborateur du GCS GUYASIS, et réouvre ma demande.



4. Eurêka !

J'ai eu ma réponse et clôture ma demande.



Informations générales

Titre
[contact@[site_gcsGuyasis] Demande de contact par MERTOSETIKO LOICK

Demandeur
Loick MERTOSETIKO

Service
SI COORDINATION - PEPITES PARCOURS

Sous catégorie de service
non défini

Description
Bonjour,
Vous avez reçu un message depuis le formulaire de contact du site
Nom & Prénom: MERTOSETIKO LOICK
Email : lmertosetiko@gcsGuyasis.fr
Demande : Test itop

Solution
serdhfgjki;

Qualification & Dates

Statut
Résolue

Date de début
2022-10-13 14:08:05

Impact
Un département

Dernière mise à jour
2022-10-13 14:35:15

Urgence
basse

Date de résolution
2022-10-13 14:35:15

Priorité
basse

Agent
Loick MERTOSETIKO

Contacts (0) >

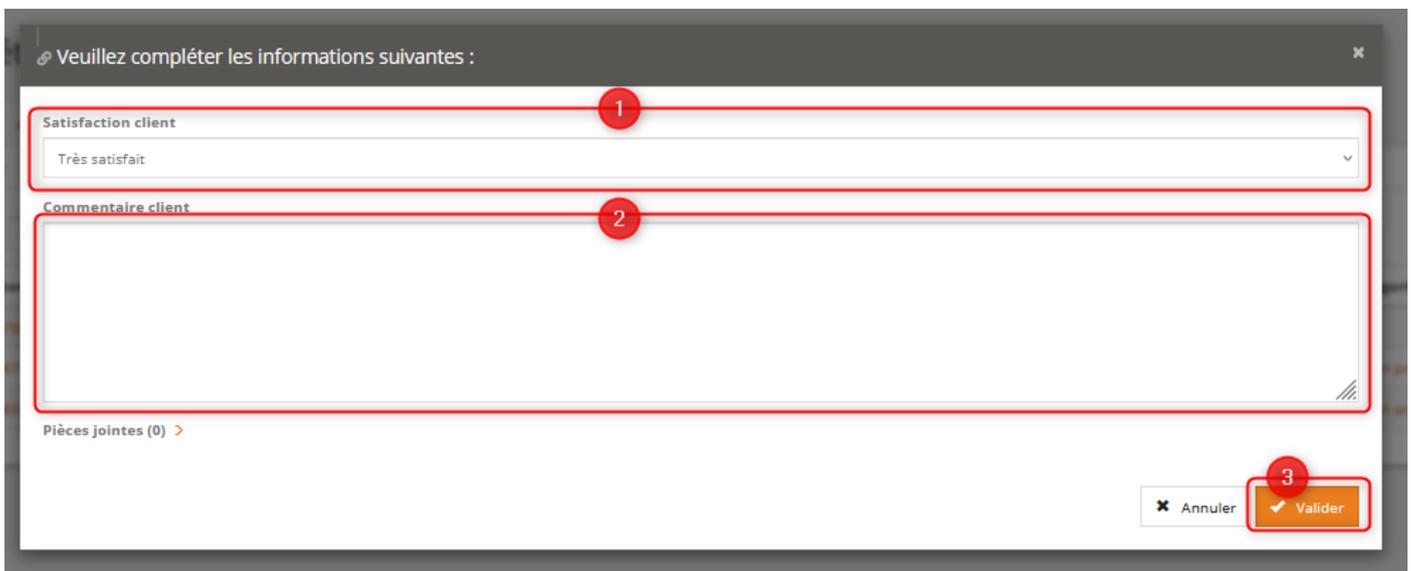
Journal public

Pièces jointes (0) >

Annuler Clôre cette requête Ré-ouvrir

5. To be 😊 or not to be ? That is the question...

Je n'oublie pas de compléter le petit formulaire de satisfaction. Mon retour aidera les collaborateurs du GCS GUYASIS à améliorer continuellement ma SATISFACTION !



Veillez compléter les informations suivantes :

Satisfaction client

Très satisfait

Commentaire client

Pièces jointes (0) >

Annuler Valider