

# FR Guide Utilisateur : Comment Utiliser SysAid – Système de Support Informatique

## 1. Introduction

Bienvenue dans ce guide sur l'utilisation de **SysAid**, notre nouveau système de support informatique.

À partir de **juillet**, SysAid deviendra l'outil principal utilisé dans toute l'entreprise pour :

- Signaler des problèmes informatiques
- Demander une assistance
- Suivre l'état des tickets

---

## 2. Accès à SysAid

Accédez à SysAid via l'intranet :

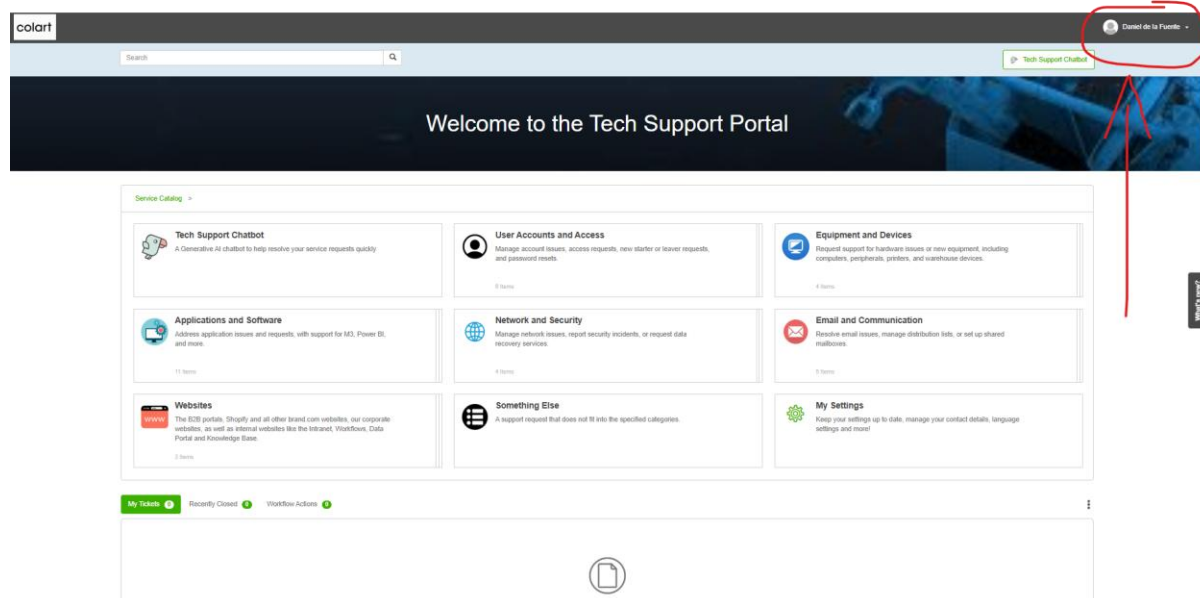
**Liens rapides > Services IT/Tech > Technology Support Portal**

### Remarque :

Nous conservons l'ancien lien. Si vous l'aviez mis en favori, il fonctionne toujours — une redirection automatique vous enverra vers SysAid.

---

## 3. Première Connexion : Paramètres Utilisateur



Une fois connecté, cliquez sur  **votre nom**  en haut à droite et ouvrez le menu **Paramètres**.

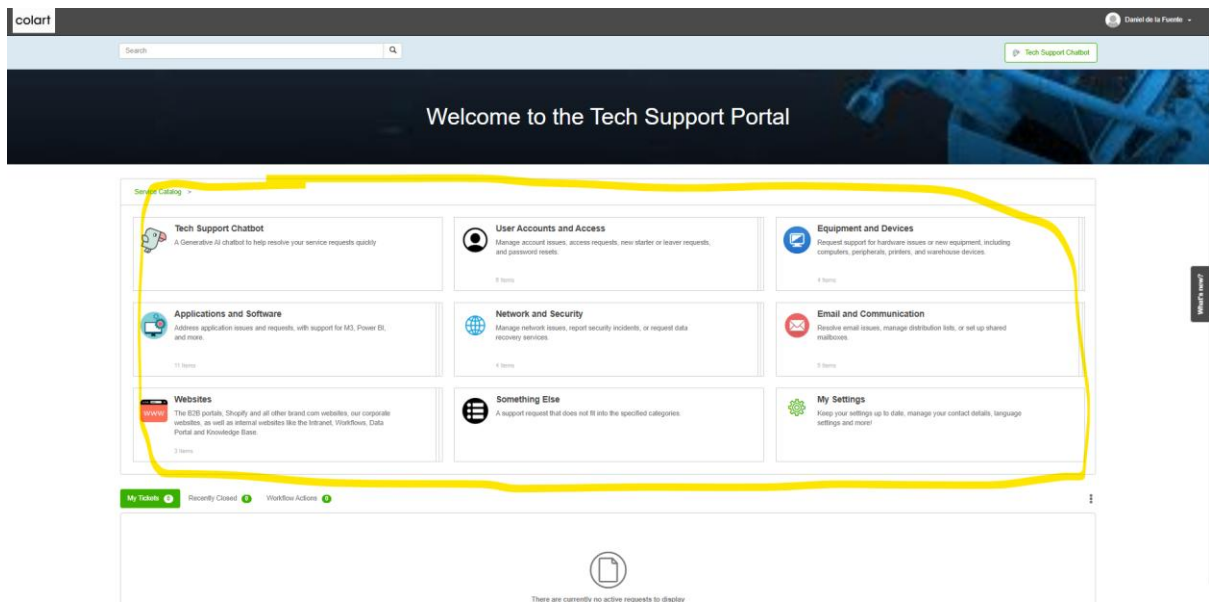
Merci de mettre à jour :

- Langue
- Fuseau horaire
- Format de date

- Premier jour de la semaine

Cela permettra à SysAid de s'adapter à vos préférences.

#### 4. Exploration du Menu Principal



Sur la page d'accueil, vous verrez plusieurs **catégories** d'assistance représentées par des cases.

Chaque case contient une description brève.

Si votre demande ne correspond à aucune catégorie, utilisez « **Autre chose** ».

#### 5. Exemple : Accéder à Applications & Logiciels

Exemple :

1. Accédez à **Catalogue de services > Applications et logiciels**
2. Une liste s'affiche (M3, Power BI, Vena...)
3. Sélectionnez **PIM** – notre système de gestion des stocks
4. Cliquez sur la tuile **PIM**, puis choisissez :
  - Signaler un problème
  - Faire une demande
  - Demander un accès

---

## 5. Soumettre un Ticket – Signaler un Problème

The screenshot shows the 'Submit Incident' form in the Colart system. The form is titled 'Submit Incident' and includes the following fields:

- Title:** A text input field.
- Description:** A large text area for detailed description.
- Location:** A dropdown menu with 'select location' as the placeholder.
- Urgency:** A dropdown menu with 'Minor disruption' as the selected option.
- Impact:** A dropdown menu with 'Affects a single user or customer' as the selected option.
- Attachments:** A section with the text 'Select Attachments or drag and drop files to here'.

At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Cancel' and 'Submit'.

---

En sélectionnant **Signaler un problème**, un formulaire s'ouvre.

Complétez les champs suivants :

- **Titre** – Résumé court
- **Description** – Détail du problème
- **Localisation** – Votre lieu de travail

Puis choisissez le **niveau d'urgence** :

- Mineur – faible impact
- Modéré – perturbation partielle
- Majeur – perturbation importante

Et sélectionnez **l'impact** :

- Un seul utilisateur ou client
- Plusieurs utilisateurs ou clients
- Toute l'organisation

Ajoutez si besoin des fichiers ou captures d'écran.

Cliquez sur **Soumettre**.

---

## 7. Après la Soumission

Une fois envoyé :

- Vous recevrez un e-mail de confirmation

- L'équipe IT peut vous répondre par mail ou via **Mes Tickets**

Dans **Mes Tickets**, vous pouvez :

- Suivre le statut
  - Lire les réponses
  - Suivre l'avancement
- 

## **8. Recommandation Finale**

Prenez quelques minutes pour explorer SysAid.

Cela vous fera gagner du temps et aidera notre équipe à mieux vous assister.

---