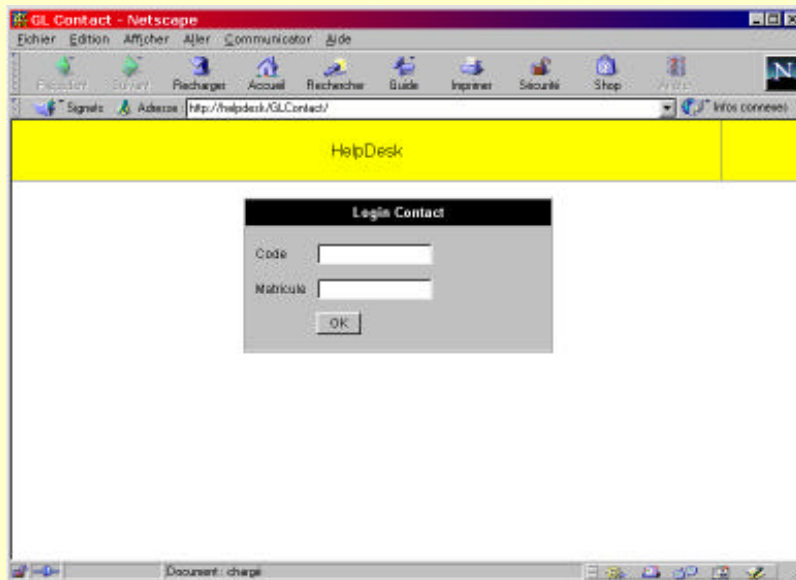


Utilisation du module GLContact

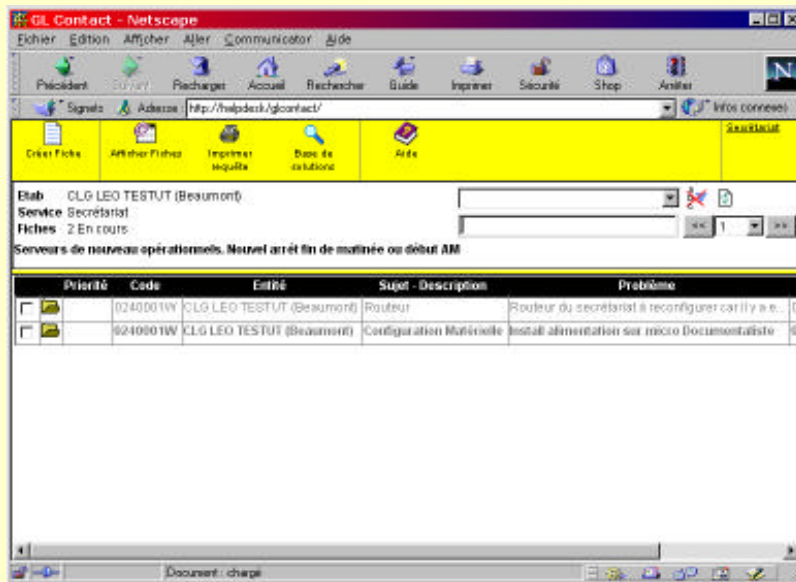
Saisie et suivi des demandes d'intervention

Identification dans l'application



- Une fois dans l'application vous affiche la page suivante. Cet écran vous demande de vous identifier c'est à dire d'identifier votre service et votre établissement et de donner un mot de passe.
- Votre nom de login est la première lettre de votre service suivi du RNE (identifiant de l'établissement)
- Il existe trois services identifiés actuellement (les lettres à utiliser sont en gras)
 - l' **I**ntendance
 - le **S**ecrétariat
 - la **P**édagogie
- Exemple I024001W
- Lors de votre première connexion votre mot de passe est le caractère * (astérisque)
- Il vous faudra dès la première connexion changer ce mot de passe et ne le diffuser sous aucune raison
- Pour finir cliquez sur le bouton OK

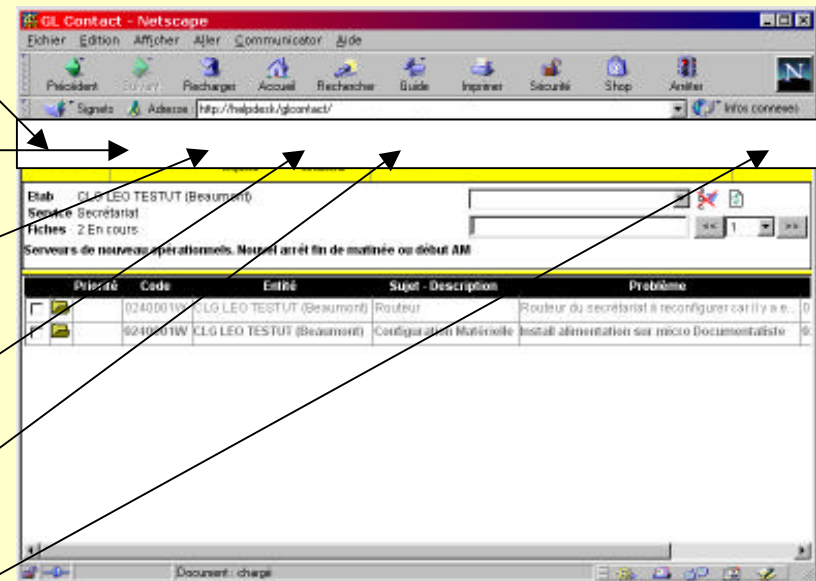
Présentation du tableau de bord



- Le tableau de bord est la page à partir de laquelle vous allez pouvoir effectuer toutes vos opérations:
 - Créer des fiches
 - Suivre les fiches en cours
 - Etre informé en permanence
 - Rechercher des réponses à vos questions (bientôt)
- Ce tableau comporte 4 zones :
 - La barre d'outil
 - une zone d'information
 - une zone de navigation
 - une zone d'affichage

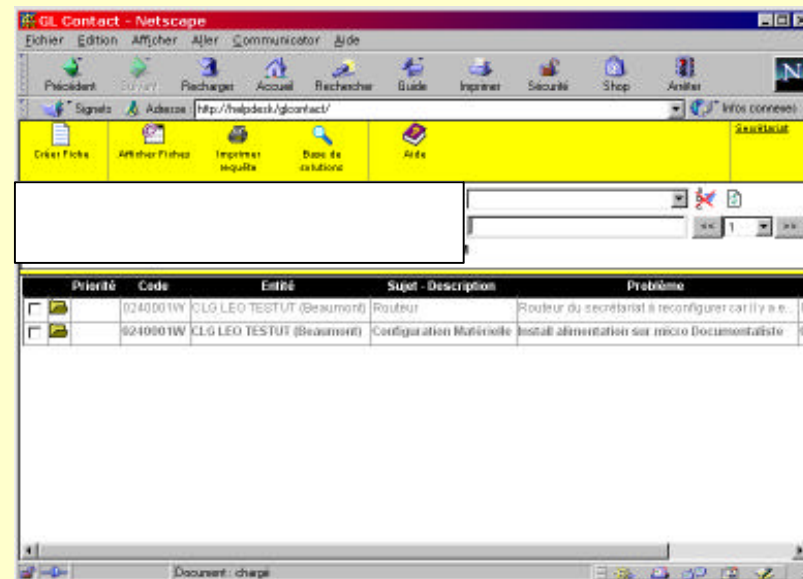
La barre d'outil

- La barre d'outil comporte les cinq boutons suivants:
- Créer Fiche vous permet de saisir vos demandes d'intervention traitées ensuite par la plateforme d'assistance.
- Un bouton pour imprimer vos fiche.
 - Sélectionnez en plusieurs pour imprimer la liste affichée à l'écran
- Un bouton qui vous permet de réafficher la liste de vos demandes à tout moment
- Un bouton pour rechercher les solutions parmi les problèmes connus (bientôt disponible)
- Un bouton pour accéder à l'aide (non disponible)
- Un bouton qui vous permet de changer votre mot de passe (en fait le nom du service demandeur)



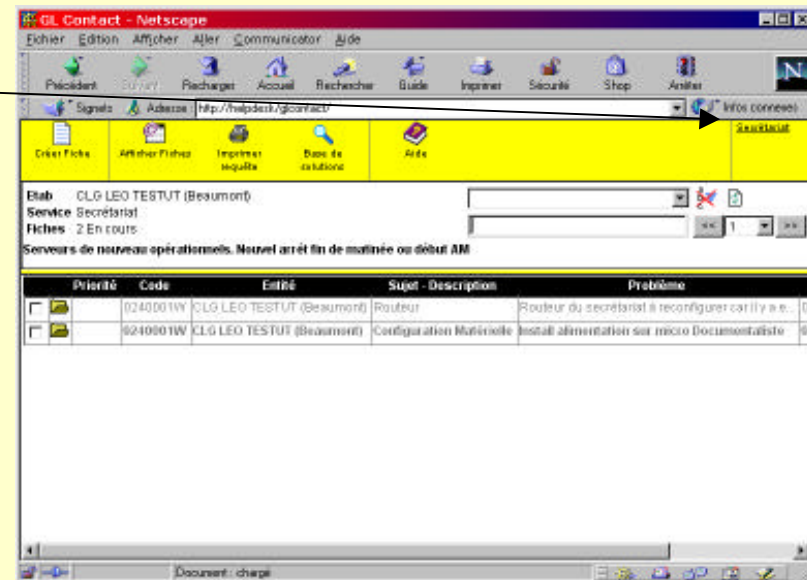
La zone d'information

- Cette zone rappelle les informations suivantes :
- Le nom de l'établissement
- Le nom du service demandeur
- Le nombre de fiches ouvertes par ce même service
- Un texte défilant avec des informations régulièrement mises à jour.



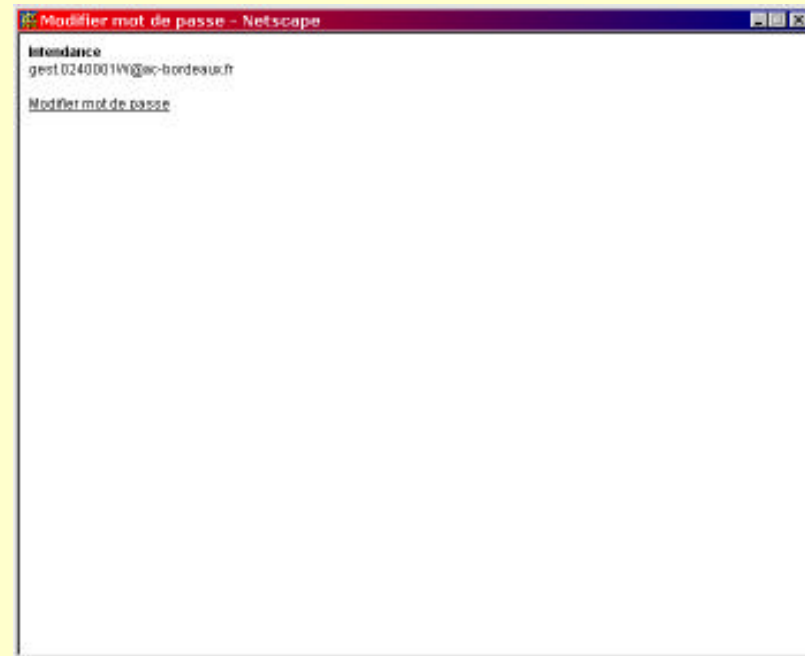
Changer votre mot de passe

- Dès votre première connexion vous devrez changer votre mot de passe.
- Pour ce faire, cliquez sur le nom du service en haut à droite.



Accéder à la modification du mot de passe

- La fenêtre suivante apparaît
- cliquez ensuite sur modifier le mot de passe



Modification effective du mot de passe

- Entrez l'ancien mot de passe (un espace puis touche entrée)
- Entrez le nouveau mot de passe (ne le divulguez pas)
- Confirmez puis enregistrez. C'est désormais ce mot de passe qu'il faudra saisir pour rentrer dans l'application
- Si cela ne marche pas, reessayez, la confirmation n'est peut-être pas identique au mot de passe.



Modifier mot de passe - Netscape

Ancien mot de passe

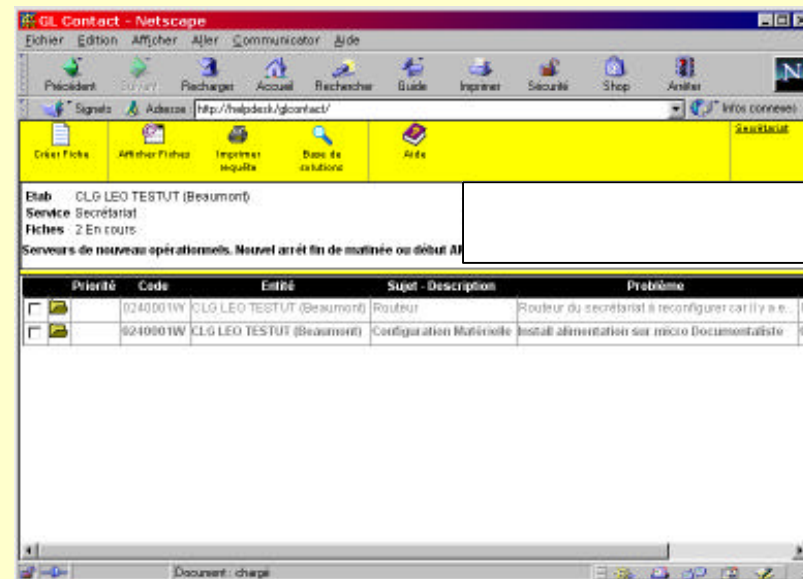
Nouveau mot de passe

Veuillez confirmer le mot de passe

Enregistrer Annuler

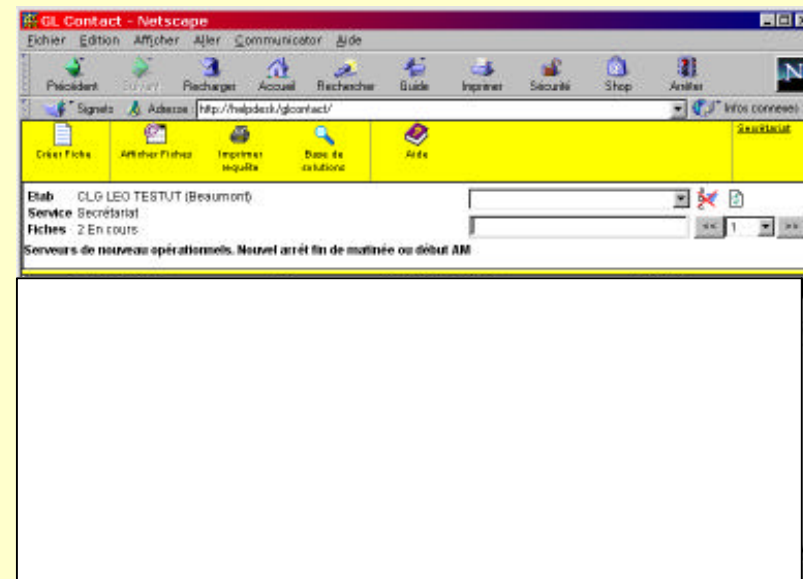
La zone de navigation

- Cette zone contient des outils vous permettant de naviguer plus aisément d'avoir une vision plus globale de vos demandes.
- Une zone de recherche libre : elle permet de rechercher une fiche à partir du texte qu'elle contient.
- Des boutons pour passer de page en page
- Un bouton permettant d'accéder directement à une page donnée



La liste des demandes

- Cette zone contient diverses informations concernant les demandes en cours
- Vous pouvez si leur nombre est important naviguer par page en utilisant les trois boutons de la zone de navigation
- Vous pouvez en cliquant sur les entêtes de colonnes effectuer des tris (des flèches de couleur bleu et rouge) selon deux critères. Pour les annuler, cliquez sur le bouton annuler les tris de la zone de navigation
- Vous pouvez enfin afficher les fiches visibles en les sélectionnant par la case à cocher qui les précède. Vous pouvez également les imprimer.



Cliquez sur le bouton créer une fiche, la fenêtre suivante apparaît
Remplissez comme indiqué

The screenshot shows the Netscape browser window titled "GL Contact - Netscape". The address bar contains "http://helpdesk/glcontact/". The main content area is a web form with a yellow header bar containing buttons: "Créer Fiche", "Afficher Fiches", "Imprimer Fiche", "Base de Solutions", "Aide", and "Secrétariat". Below the header are buttons "Enregistrer" and "Fermer", and a text input field containing "02-09698".

The form has several sections:

- Fiche d'intervention**: Includes a "Pièces Jointes" button and a "Service" dropdown menu.
- Etab**: A dropdown menu with "LEO TESTUT (Beaumont)" selected.
- Problème**: A large text area for describing the problem.
- Contact établissement**: A text input field.
- Secrétariat**: A text input field.

Numbered callouts provide instructions:

- 1**: Points to a link in the "Service" dropdown menu. Text: "Cliquez sur le lien hypertexte pour accéder à la liste arborescente (voir plus bas)."
- 2**: Points to the "Secrétariat" input field. Text: "Renseignez impérativement le nom de la personne à rappeler. Ce champ est obligatoire"
- 3**: Points to the "Problème" text area. Text: "Donnez un maximum de renseignements en étant le plus concis possible"
- 4**: Points to the "Problème" text area. Text: "Enregistrez les informations"

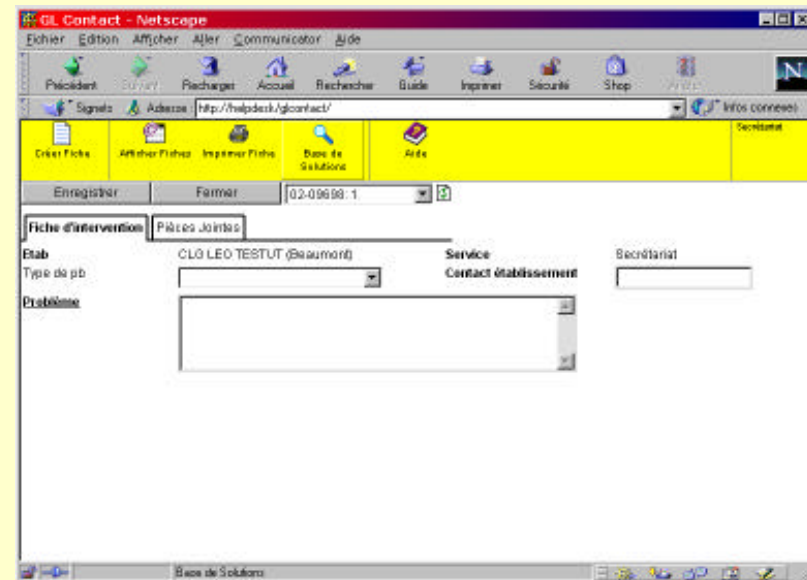
The browser's status bar at the bottom shows "Base de Solutions".

Retour au tableau de bord

- Vous revenez sur le tableau de bord et votre fiche apparaît en gras, signe qu'elle est nouvelle.

Vous pouvez par ailleurs accéder au type de problème sous forme arborescente

- Pendant la création de la demande, vous pouvez sélectionner votre problème dans une liste hiérarchisée
- Pour cela vous devez cliquer sur « type de pb » souligné



Sélection du problème dans une liste arborescente

- Vous obtenez un petit explorateur comme celui ci. Développez en cliquant sur le + jusqu 'à trouver le problème souhaité. Quand vous l 'avez trouvé cliquez dessus, vous retournez en saisie, le type de problème est à présent renseigné
- Vous pouvez aussi le chercher dans la liste alphabétique déroulante proposée par défaut.

