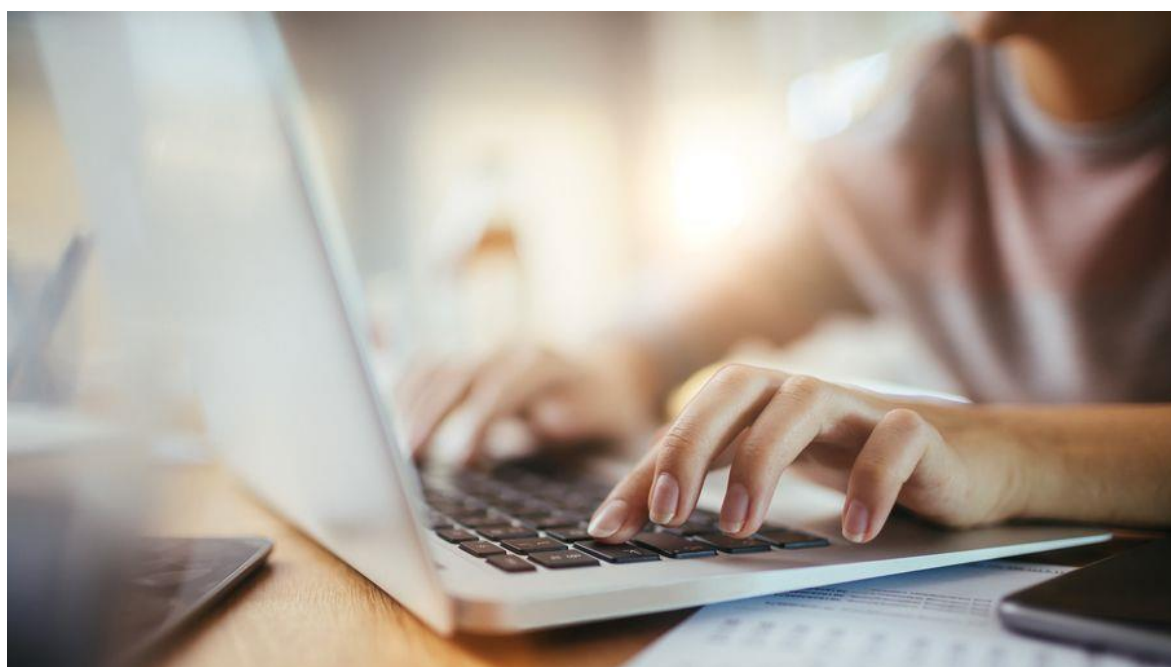


# TUTORIEL POUR LES FOURNISSEURS

Utiliser le centre d'assistance pour traiter les demandes Ecole Numérique

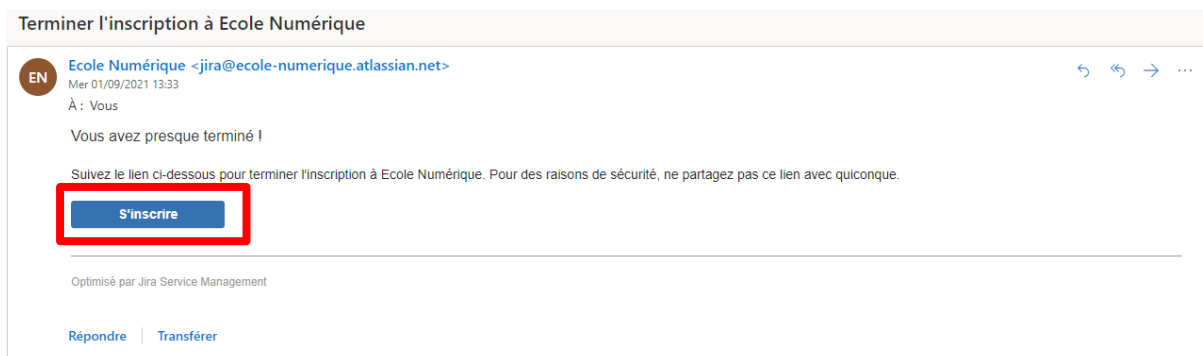


## Table des matières

|  |    |
|--|----|
| 1. Comment finaliser votre inscription au centre d'assistance EN ? ..... | 2  |
| 2. Comment obtenir la liste des tickets qui concernent ma société ?..... | 4  |
| 3. De quoi est composé un ticket ?.....                                  | 6  |
| 4. Comment traiter un ticket ?.....                                      | 9  |
| 5. L'école peut-elle rouvrir un ticket fermé par le fournisseur ?.....   | 16 |
| 6. Les notifications .....   | 17 |

# 1. Comment finaliser votre inscription au centre d'assistance EN ?

Une fois que votre adresse aura été ajoutée à notre plateforme, vous recevrez un mail pour valider et finaliser l'inscription de votre compte. Il vous suffit de cliquer sur le bouton bleu « S'inscrire ».



Indiquez votre nom et définissez un mot de passe pour votre authentification.

### S'inscrire

Adresse e-mail  
fournisseur.ecolenumerique.demo@outlook.com

Nom complet  
Fournisseur de démo

Choisissez un mot de passe  
.....

Très fort

En cliquant sur *S'inscrire*, vous acceptez la [Politique de confidentialité](#) et les [Avis et clause de non-responsabilité](#).

S'inscrire

Terminez l'inscription en cliquant sur le bouton bleu « S'inscrire ».

## S'inscrire

Adresse e-mail

fournisseur.ecolenumerique.demo@outlook.com

Nom complet

Fournisseur de démo

Choisissez un mot de passe

.....



Très fort

En cliquant sur *S'inscrire*, vous acceptez la [Politique de confidentialité](#) et les [Avis et clause de non-responsabilité](#).

S'inscrire

Vous arriverez sur le portail du centre d'assistance Ecole Numérique.

Ecole Numérique Demandes FD

Bienvenue sur notre portail

Fréquemment utilisés

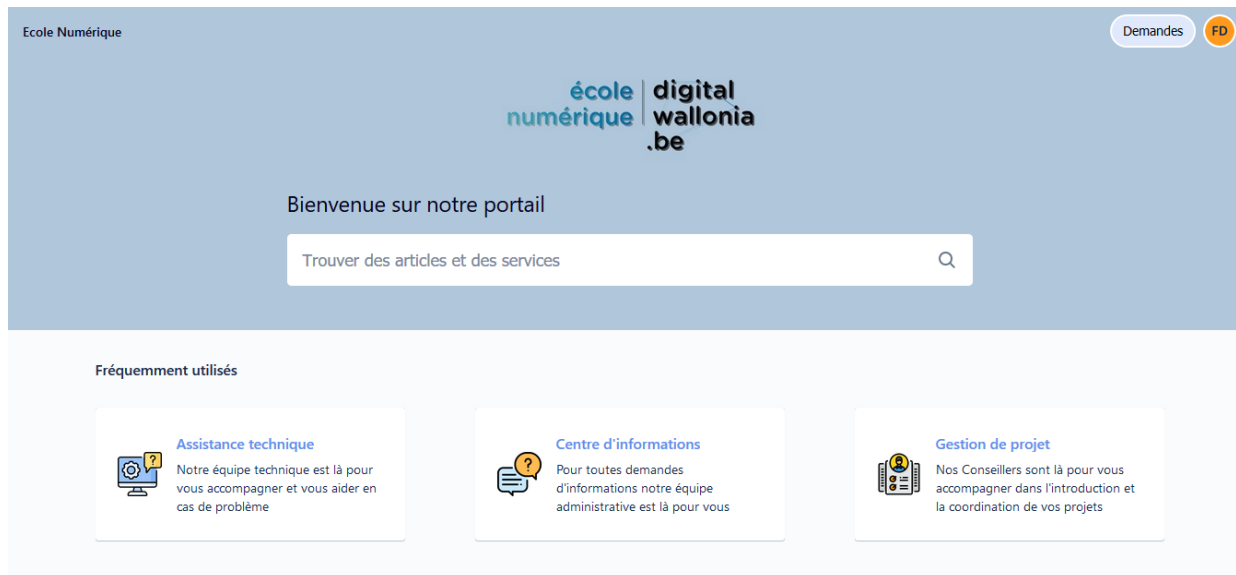
**Assistance technique**  
Notre équipe technique est là pour vous accompagner et vous aider en cas de problème

**Centre d'informations**  
Pour toutes demandes d'informations notre équipe administrative est là pour vous

**Gestion de projet**  
Nos Conseillers sont là pour vous accompagner dans l'introduction et la coordination de vos projets

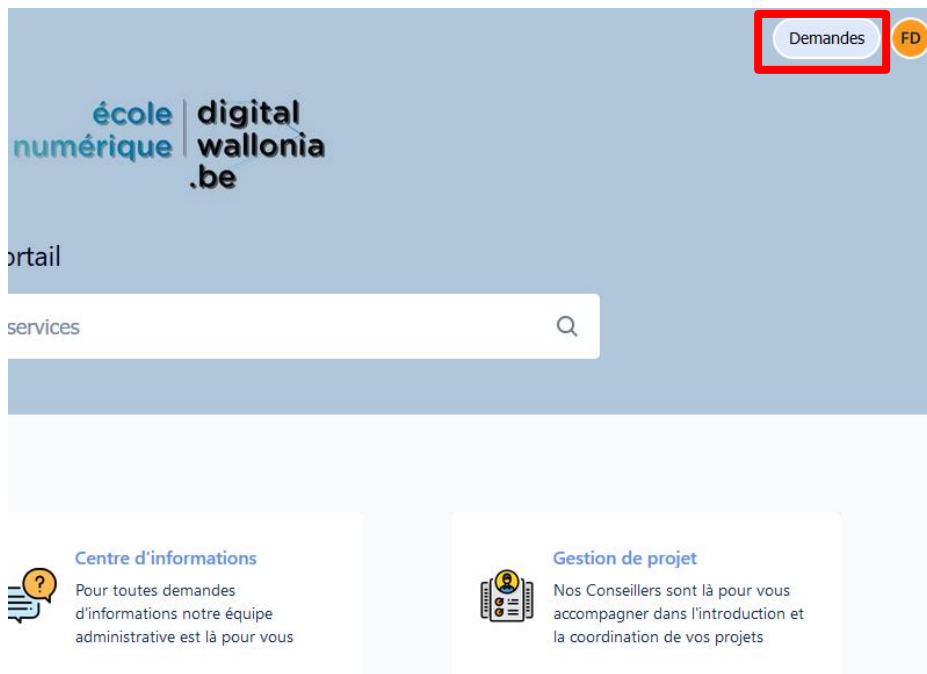
## 2. Comment obtenir la liste des tickets qui concernent ma société ?

Pour consulter l'ensemble des tickets qui vous sont attribués, connectez-vous avec votre compte à la plateforme du centre d'assistance Ecole Numérique : <https://ecole-numerique.atlassian.net/servicedesk/>



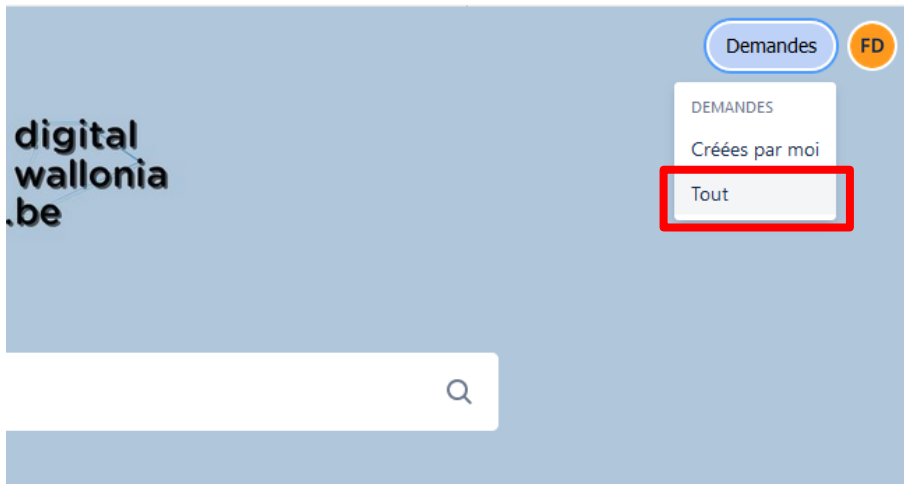
The screenshot shows the homepage of the 'Ecole Numérique' portal. At the top left, it says 'Ecole Numérique'. At the top right, there is a 'Demandes' button with a 'FD' icon. The main header features the logo 'école numérique | digital wallonia .be'. Below the header, it says 'Bienvenue sur notre portail' and has a search bar with the placeholder text 'Trouver des articles et des services'. Underneath, there is a section titled 'Fréquemment utilisés' with three cards: 'Assistance technique', 'Centre d'informations', and 'Gestion de projet', each with an icon and a brief description.

Une fois connecté à la plateforme, cliquez sur le bouton « Demandes » situé en haut à droite de votre écran.

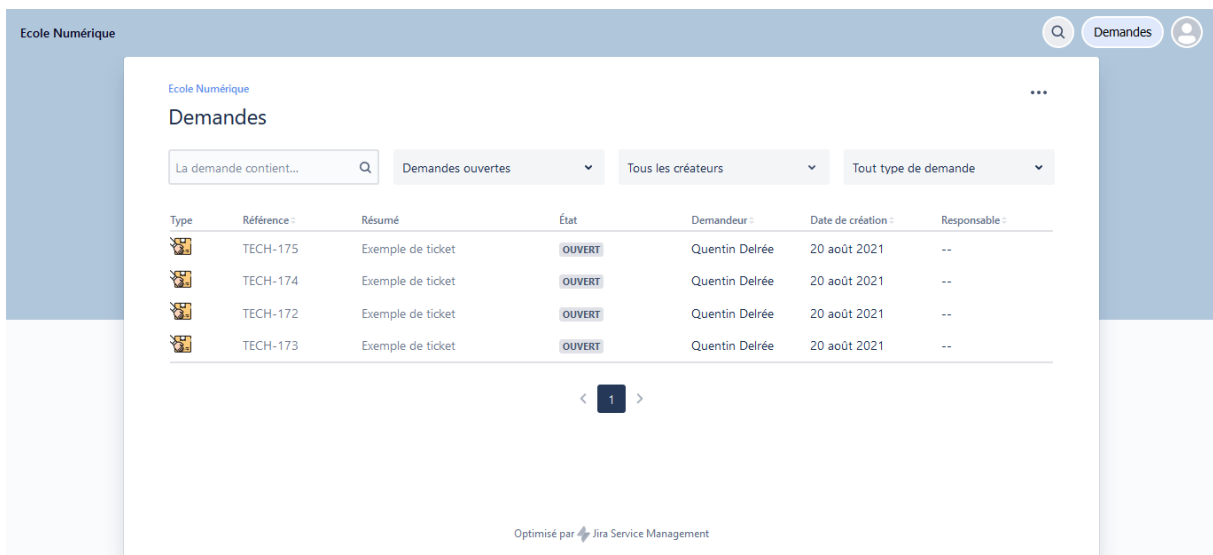


This is a close-up screenshot of the 'Demandes' button located in the top right corner of the portal. The button is highlighted with a red rectangular box. It contains the text 'Demandes' and a small orange circle with the letters 'FD' inside.

Cliquez ensuite sur « Tout » pour consulter l'ensemble de vos tickets.



Vous arriverez sur une page comprenant l'ensemble des tickets qui vous sont attribués.



### 3. De quoi est composé un ticket ?

Un ticket est composé d'un cadre (en rouge dans la capture d'écran) contenant des informations essentielles pour traiter la demande/le problème technique :

- Le numéro de Fase implantation (FI) et de Fase école (FE), le nom et l'adresse de l'implantation scolaire.
- La personne de contact (l'enseignant)
- Le numéro de téléphone de la personne de contact
- Le matériel Ecole Numérique concerné par le problème technique
- Le numéro de série du matériel
- La description de l'analyse technique effectuée par nos assistants à la maintenance informatique

The screenshot shows a ticket page with the following content:

**Exemple de ticket**

**État**  
**OUVERT**

**Notifications désactivées**

**Intervention en cours**

**Type de demande**  
Retour fournisseur

**Partagé avec**  
Quentin Delrée (Créateur)  
Enseignant de démonstration  
Fournisseur  
Partager

**Activité**

Ajoutez un commentaire

**Quentin Delrée a créé cette demande le 20 août 2021 12:15** [Masquer les détails](#)

**Ecole**  
FI 5136 - FE 2559 - Ecole fondamentale communale de Borlon (Tige du Bois de Gras 16B 6941 BORLON)

**Contact**  
Enseignant de démonstration

**Numéro de téléphone**  
0123/456789


**Matériel**  
Ecole Numérique - Lot 00 - Exemple de matériel

**Etiquette / Numéro de série**  
ENXXX-LOTXX-12345

**Description**  
Vous trouverez ici une description du diagnostic réalisé par le technicien Ecole Numérique.

Vous trouverez également des informations sur l'état du ticket (« Ouvert », « En cours » ou « Fermé ») et le bouton d'action (en vert de la capture d'écran) pour planifier l'intervention ou terminer l'intervention.

## Exemple de ticket

 **Quentin Delrée** a créé cette demande le 20 août 2021 12:15 [Masquer les détails](#)

**Ecole**  
FI 5136 - FE 2559 - Ecole fondamentale communale de Borlon (Tige du Bois de Gras 16B 6941 BORLON)


**Contact**  
Enseignant de démo  
Numéro de téléphone  
0123/456789

**Matériel**  
Ecole Numérique - Lot 00 - Exemple de matériel

**Etiquette / Numéro de série**  
ENXX-LOTXX-12345

**Description**  
Vous trouverez ici une description du diagnostic réalisé par le technicien Ecole Numérique.

**Activité**

 Ajoutez un commentaire

**État**  
**OUVERT**

 Notifications désactivées

 Intervention en cours


**Type de demande**  
 Retour fournisseur

**Partagé avec**

-  Quentin Delrée  
Créateur
-  Enseignant de démo
-  Fournisseur
-  Partager

Ensuite, vous trouverez une série d'informations sur le ticket comme le type de demande et les contacts avec lesquels le ticket est partagé.

## Exemple de ticket

 **Quentin Delrée** a créé cette demande le 20 août 2021 12:15 [Masquer les détails](#)

**Ecole**  
FI 5136 - FE 2559 - Ecole fondamentale communale de Borlon (Tige du Bois de Gras 16B 6941 BORLON)


**Contact**  
Enseignant de démo  
Numéro de téléphone  
0123/456789

**Matériel**  
Ecole Numérique - Lot 00 - Exemple de matériel


**Etiquette / Numéro de série**  
ENXX-LOTXX-12345


**Description**  
Vous trouverez ici une description du diagnostic réalisé par le technicien Ecole Numérique.


**Activité**

 Ajoutez un commentaire




**État**  
**OUVERT**

 Notifications désactivées

 Intervention en cours

**Type de demande**  
 Retour fournisseur


**Partagé avec**

-  Quentin Delrée  
Créateur
-  Enseignant de démo
-  Fournisseur
-  Partager

Et enfin, vous trouverez tous les commentaires et activités du ticket sous la forme d'une liste. Avec également la possibilité de laisser un commentaire.

Ecole Numérique / Assistance technique / TECH-174

### Exemple de ticket

 **Quentin Delrée** a créé cette demande le 20 août 2021 12:15 [Masquer les détails](#)

**Ecole**  
FI 5136 - FE 2559 - Ecole fondamentale communale de Borlon (Tige du Bois de Gras 16B 6941 BORLON)

**Contact**  
Enseignant de démonstration


**Numéro de téléphone**  
0123/456789


**Matériel**  
Ecole Numérique - Lot 00 - Exemple de matériel


**Etiquette / Numéro de série**  
ENXX-LOTXX-12345

**Description**  
Vous trouverez ici une description du diagnostic réalisé par le technicien Ecole Numérique.





**État**  
**OUVERT**

 Notifications désactivées


 Intervention en cours

**Type de demande**  
 Retour fournisseur

**Partagé avec**

-  **Quentin Delrée**  
Créateur
-  Enseignant de démonstration
-  Fournisseur
-  Partager

**Activité**





## 4. Comment traiter un ticket ?

Retournez sur la page vous indiquant la liste des tickets qui vous sont attribués.

Ecole Numérique

Recherche Demandes

Ecole Numérique

Demandes

La demande contient... Q Demandes ouvertes Tous les créateurs Tout type de demande

| Type | Référence | Résumé            | État   | Demandeur      | Date de création | Responsable |
|------|-----------|-------------------|--------|----------------|------------------|-------------|
|      | TECH-175  | Exemple de ticket | OUVERT | Quentin Delrée | 20 août 2021     | --          |
|      | TECH-174  | Exemple de ticket | OUVERT | Quentin Delrée | 20 août 2021     | --          |
|      | TECH-172  | Exemple de ticket | OUVERT | Quentin Delrée | 20 août 2021     | --          |
|      | TECH-173  | Exemple de ticket | OUVERT | Quentin Delrée | 20 août 2021     | --          |

< 1 >

Optimisé par Jira Service Management

Cliquez sur le ticket que vous désirez traiter.

Ecole Numérique

Recherche Demandes

Ecole Numérique

Demandes

La demande contient... Q Demandes ouvertes Tous les créateurs Tout type de demande


| Type | Référence | Résumé            | État   | Demandeur      | Date de création | Responsable |
|------|-----------|-------------------|--------|----------------|------------------|-------------|
|      | TECH-175  | Exemple de ticket | OUVERT | Quentin Delrée | 20 août 2021     | --          |
|      | TECH-174  | Exemple de ticket | OUVERT | Quentin Delrée | 20 août 2021     | --          |
|      | TECH-172  | Exemple de ticket | OUVERT | Quentin Delrée | 20 août 2021     | --          |
|      | TECH-173  | Exemple de ticket | OUVERT | Quentin Delrée | 20 août 2021     | --          |

< 1 >

Optimisé par Jira Service Management

Consultez le message laissé et l'analyse effectuée par nos assistants à la maintenance informatique pour déjà avoir une idée du problème rencontré par l'école avec le matériel.

## Exemple de ticket

 **Quentin Delrée** a créé cette demande le 20 août 2021 12:15 [Masquer les détails](#)

**Ecole**  
FI 5136 - FE 2559 - Ecole fondamentale communale de Borlon (Tige du Bois de Gras 16B 6941 BORLON)

**Contact**  
Enseignant de démo


**Numéro de téléphone**  
0123/456789

**Matériel**  
Ecole Numérique - Lot 00 - Exemple de matériel


**Etiquette / Numéro de série**  
ENXX-LOTXX-12345


**Description**  
Vous trouverez ici une description du diagnostic réalisé par le technicien Ecole Numérique.


**Activité**

 Ajoutez un commentaire




**État**  
**OUVERT**


 Notifications désactivées

 Intervention en cours

**Type de demande**  
 Retour fournisseur


**Partagé avec**

-  **Quentin Delrée**  
Créateur
-  Enseignant de démo
-  Fournisseur

 Partager

Pour programmer une intervention, vous devez cliquer sur « Intervention en cours ».

## Exemple de ticket

 **Quentin Delrée** a créé cette demande le 20 août 2021 12:15 [Masquer les détails](#)

**Ecole**  
FI 5136 - FE 2559 - Ecole fondamentale communale de Borlon (Tige du Bois de Gras 16B 6941 BORLON)

**Contact**  
Enseignant de démo


**Numéro de téléphone**  
0123/456789


**Matériel**  
Ecole Numérique - Lot 00 - Exemple de matériel


**Etiquette / Numéro de série**  
ENXX-LOTXX-12345

**Description**  
Vous trouverez ici une description du diagnostic réalisé par le technicien Ecole Numérique.




**État**  
**OUVERT**


 Notifications désactivées

 **Intervention en cours**

**Type de demande**  
 Retour fournisseur

**Partagé avec**

-  **Quentin Delrée**  
Créateur
-  Enseignant de démo
-  Fournisseur

 Partager

Une fenêtre va s'ouvrir, il vous sera demandé d'indiquer un message. Nous vous demandons d'indiquer les informations suivantes : « **Intervention prévue le DATE à HEURE** ».

Intervention en cours

Ajoutez toute autre information supplémentaire.

Commentaire (facultatif)

Intervention en cours Annuler

Intervention en cours

Ajoutez toute autre information supplémentaire.

Bonjour,  
L'intervention est prévue le DATE à HEURE.

Intervention en cours Annuler

**Attention**, le message indiqué sur cette page sera envoyé par mail à :

- L'assistant à la maintenance informatique Ecole Numérique responsable du ticket
- La personne responsable du suivi des fournisseurs de l'équipe EN
- L'enseignant

Cela permet à notre équipe et à l'école d'effectuer un suivi et d'être informés d'une intervention dans l'école.

Cliquez ensuite sur « Intervention en cours » pour envoyer le message.

Intervention en cours

Ajoutez toute autre information supplémentaire.

Bonjour,  
L'intervention est prévue le DATE à HEURE.

Intervention en cours Annuler

L'état du ticket a changé. Il est passé de « Ouvert » à « En cours ».

Ecole Numérique / Assistance technique / TECH-175

Exemple de ticket

Quentin Delrée a créé cette demande le 20 août 2021 12:19

**État**  
EN COURS

Notifications désactivées  
Intervention terminée

Type de demande  
Retour fournisseur

Partagé avec  
Quentin Delrée (Créateur)  
Enseignant de démo  
Fournisseur  
Partager

**Ecole**  
FI 5136 - FE 2559 - Ecole fondamentale communale de Borlon (Tige du Bois de Gras 16B 6941 BORLON)

**Numéro de téléphone**  
0123/456789

**Matériel**  
Ecole Numérique - Lot 00 - Exemple de matériel

**Etiquette / Numéro de série**  
ENXXXX-LOTXX-12345

**Description**  
Vous trouverez ici une description du diagnostic réalisé par le technicien Ecole Numérique.

**Contact**  
Enseignant de démo

Lorsque l'intervention est réalisée par votre équipe et que le **problème technique est résolu**, alors il faut **clôturer le ticket**.

Connectez-vous au [centre d'assistance Ecole Numérique](#) et retournez sur la page vous indiquant la liste des tickets qui vous sont attribués. Choisissez le ticket concerné.

Ecole Numérique

Demandes

La demande contient... Demandes ouvertes Tous les créateurs Tout type de demande

| Type | Référence | Résumé            | État   | Demandeur      | Date de création | Responsable |
|------|-----------|-------------------|--------|----------------|------------------|-------------|
|      | TECH-175  | Exemple de ticket | OUVERT | Quentin Delrée | 20 août 2021     | --          |
|      | TECH-174  | Exemple de ticket | OUVERT | Quentin Delrée | 20 août 2021     | --          |
|      | TECH-172  | Exemple de ticket | OUVERT | Quentin Delrée | 20 août 2021     | --          |
|      | TECH-173  | Exemple de ticket | OUVERT | Quentin Delrée | 20 août 2021     | --          |

Optimisé par Jira Service Management

Cliquez sur « Intervention terminée » comme dans la capture d'écran suivante.

Ecole Numérique

Recherche Demandes

Ecole Numérique / Assistance technique / TECH-175

### Exemple de ticket

Quentin Delrée a créé cette demande le 20 août 2021 12:19 [Masquer les détails](#)

**Ecole**  
FI 5136 - FE 2559 - Ecole fondamentale communale de Borlon (Tige du Bois de Gras 168 6941 BORLON)

**Numéro de téléphone**  
0123/456789

**Matériel**  
Ecole Numérique - Lot 00 - Exemple de matériel

**Etiquette / Numéro de série**  
ENXXXX-LOTXX-12345

**Description**  
Vous trouverez ici une description du diagnostic réalisé par le technicien Ecole Numérique.

**Contact**  
Enseignant de démo

**État**  
EN COURS

Notifications désactivées

**Intervention terminée**

**Type de demande**  
Retour fournisseur

**Partagé avec**  
Quentin Delrée (Créateur)  
Enseignant de démo  
Fournisseur  
Partager

Activité

Une fenêtre va s'ouvrir. Il vous sera demandé d'indiquer un message.

Intervention terminée

Ajoutez toute autre information supplémentaire.

Commentaire (facultatif)

Intervention terminée Annuler

Dans l'espace commentaire, nous vous demandons d'indiquer **un bref résumé des actions entreprises durant l'intervention**. Cela permettra d'avoir un historique des actions entreprises dans l'école.

Intervention terminée

Ajoutez toute autre information supplémentaire.

Bonjour,

L'intervention est terminée. Description de l'intervention (résumé).

Intervention terminée Annuler

Ensuite, cliquez sur « Intervention terminée ».

Intervention terminée

Ajoutez toute autre information supplémentaire.


Bonjour,

L'intervention est terminée. Description de l'intervention (résumé).

Intervention terminée Annuler

Le ticket a changé d'état. Il est passé de « En cours » à « Terminé ».

### Exemple de ticket

 **Quentin Delrée** a créé cette demande le 20 août 2021 12:19 [Masquer les détails](#)

**Ecole**  
FI 5136 - FE 2559 - Ecole fondamentale communale de Borlon (Tige du Bois de Gras 16B 6941 BORLON)

**Numéro de téléphone**  
0123/456789

**Matériel**  
Ecole Numérique - Lot 00 - Exemple de matériel

**Etiquette / Numéro de série**  
ENXXXX-LOTXX-12345

**Description**  
Vous trouverez ici une description du diagnostic réalisé par le technicien Ecole Numérique.


**Contact**  
Enseignant de démo

État

**TERMINE**

 Notifcations désactivées

Type de demande

 Retour fournisseur

Partagé avec

 Quentin Delrée  
Créateur

 Enseignant de démo

 Fournisseur

 Partager

Terminé

1 approbation nécessaire.

 Enseignant de démo

Activité

## 5. L'école peut-elle rouvrir un ticket fermé par le fournisseur ?

Lorsque le fournisseur a fermé le ticket, l'école est informée par mail. Elle aura le droit de rouvrir le ticket si le problème n'est pas résolu.

Si le **ticket est réouvert**, alors toute la **procédure doit être recommencée** depuis le début (programmation de l'intervention, intervention, clôture du ticket...). Consultez la page 9 de ce tutoriel.

**Sans action** de la part de l'école, le ticket sera **clôturé automatiquement au bout de 15 jours**.

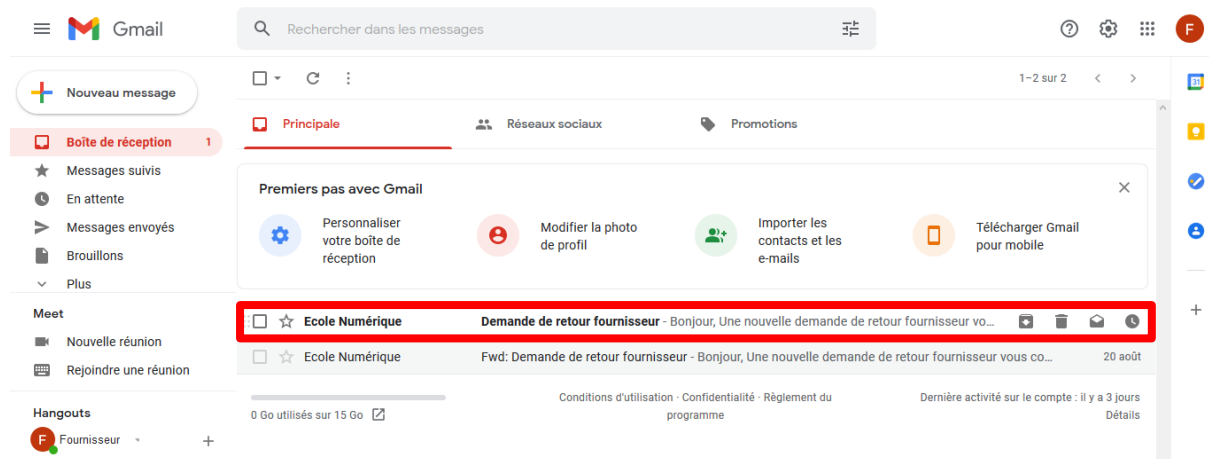


## 6. Les notifications

Lorsqu'un ticket est attribué à votre entreprise, une notification par mail est envoyée sur l'adresse mail de référence communiquée à nos services.

**Attention**, pour rappel, les adresses mail secondaires communiquées à l'équipe EN pour permettre à votre équipe de consulter et/ou traiter les tickets ne reçoivent pas de notification.

Pour consulter le ticket, vous devez ouvrir le mail.



Vous trouverez un message standard de notification. Cliquez ensuite sur le lien entouré en rouge dans la capture d'écran suivante.



Le reste de la procédure est expliquée dans les points précédents du tutoriel.