

Portail du Centre de Services de l'UPU

Guide de l'utilisateur

version 2024

Last updated: 28 November 2024

Contact

Postal Technology Centre - Universal Postal Union Weltpoststrasse 4, 3015 Bern - Switzerland

Phone: +41 31 350 31 11

Service Desk Portal: <https://support.upu.int>



Ce document et le logiciel associé contiennent des informations exclusives de l'Union postale universelle (UPU) et sont fournis dans le cadre d'un accord spécifique avec les entités postales éligibles stipulant les restrictions d'utilisation et de divulgation. Ce document et le logiciel associé sont protégés par la loi, y compris, le cas échéant, par les lois sur les droits d'auteur

Ce document et le logiciel associé ne peuvent être, en partie ou en totalité, copiés, désassemblés, décompilés, modifiés ou faire l'objet d'une ingénierie inverse sans l'autorisation écrite expresse de l'UPU.

Les références à des produits, applications ou services de l'UPU dans la présente publication ne signifient pas que l'UPU a l'intention ou la possibilité de rendre ces logiciels, produits, applications ou services, ou des parties de ceux-ci, disponibles dans tous les pays-membres de l'UPU. En outre, aucune référence à un logiciel, produit, application ou service de l'UPU ne signifie que seuls les logiciels, produits, applications ou services de l'UPU peuvent être utilisés. L'évaluation et la vérification du fonctionnement avec d'autres produits, applications ou services, à l'exception de ceux expressément désignés par l'UPU, relèvent de la responsabilité de l'utilisateur.

Toute référence à des désignations particulières de pays ou de territoires n'implique aucune approbation ou jugement de la part de l'UPU quant au statut juridique de ces pays ou territoires, de leurs autorités et institutions ou de la délimitation de leurs frontières. En outre, toute référence à des noms de sociétés ou de produits spécifiques (qu'ils soient ou non indiqués comme étant enregistrés) n'implique aucune intention de porter atteinte aux droits de propriété et ne doit pas être interprétée comme une approbation ou une recommandation de la part de l'UPU.

L'UPU n'est pas responsable des pertes ou dommages résultant directement ou indirectement de l'utilisation des logiciels associés ou de tout autre produit, application ou service de l'UPU, ou de la confiance accordée à ceux-ci, y compris, mais sans s'y limiter, toute responsabilité découlant d'une mauvaise utilisation, d'erreurs, d'une divulgation, d'un transfert indu, d'une perte ou d'une destruction de données pouvant survenir par négligence.

Toutes les marques commerciales mentionnées dans le présent document et les logiciels associés sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Les informations contenues dans le présent document, y compris les localisateurs de ressources uniformes (URL) et autres références de sites web, peuvent être modifiées sans préavis.

Aucune disposition du présent avis ne doit être considérée ou interprétée comme une renonciation, expresse ou implicite, aux privilèges et immunités dont jouit l'UPU en tant qu'organisation intergouvernementale et institution spécialisée des Nations unies.

Copyright © 1996-2024 Union postale universelle. Tous droits réservés.

Table des matières

A propos de ce document	4
Audience	4
Comment utiliser ce guide	4
Introduction	5
Définition	5
Connexion/Déconnexion au portail du Centre de Services de l'UPU	5
La page d'accueil	6
Fonctions disponibles	6
Demands de service	8
Catalogue de services	8
Recherche d'un service	9
Demandes de service	9
Incidents	11
Création d'un nouvel incident	11
Urgence, Impact, et Priorité	12
Gérer les incidents et les demandes soumises	14
Mise à jour des détails d'une demande de service/incident	14
Clôture d'une demande/incident	17
Notifications	18
Actualités	19
Accès à l'historique des actualités	19
Accès à l'actualité en cours	19

A propos de ce document

Audience

Ce guide de l'utilisateur est destiné au personnel de l'Union postale universelle (UPU) et aux opérateurs postaux qui souhaitent demander de l'aide pour de nouveaux services ou résoudre des problèmes liés à des services existants.



Important:

- Seul le portail du Centre de Services de l'UPU peut être utilisé pour demander de l'aide. Aucune assistance n'est fournie par courrier électronique.
- L'UPU recommande d'utiliser Google Chrome pour accéder au portail. Le portail n'est pas compatible avec Internet Explorer.

Comment utiliser ce guide

Ce document décrit comment naviguer sur le Portail du Centre de Services de l'UPU pour demander un service ou signaler un incident. Pour des informations à propos de:

- une demande de service, voir "[Demandes de service](#)" on page 8.
- un incident, voir "[Incidents](#)" on page 11.
- vérifier l'état d'une demande de service ou d'un incident, voir "[Gérer les incidents et les demandes soumises](#)" on page 14.

Il est interdit de copier, réécrire ou redistribuer ce document sous quelque forme que ce soit. Cela constituerait une violation des lois internationales sur les droits d'auteur. Toutefois, l'UPU vous invite à lui faire part de vos commentaires. Si vous avez des questions ou des demandes de services, vous pouvez les adresser <https://support.upu.int>.

Introduction

Définition

Demande de service

Une demande de service est une demande formelle d'un utilisateur pour quelque chose à fournir. Elle est émise lorsqu'un utilisateur a besoin d'accéder à un nouveau service de l'UPU, d'obtenir une assistance ou des conseils sur la mise à niveau d'un service informatique existant.

Chaque demande possède un identifiant unique: **RFS_yyyymmdd_nnnn**, où:

- **RFS**: demande de service
- **yyyy**: année de création de la demande
- **mm**: mois de création de la demande
- **dd**: jour de création de la demande
- **nnnn**: nombre

Incident

Un incident est une interruption de service imprévue ou une réduction de la qualité d'un service. Lorsque quelque chose ne fonctionne pas exactement comme prévu, cela provoque des interruptions imprévues du service et crée un incident. Le support de l'UPU doit fournir une solution rapide pour résoudre l'interruption et rétablir le service à sa pleine capacité.

Chaque incident possède un identifiant unique: **IN_yyyymmdd_nnnn**, où:

- **IN**: incident
- **yyyy**: année de création de l'incident
- **mm**: mois de création de l'incident
- **dd**: jour de création de l'incident
- **nnnn**: nombre

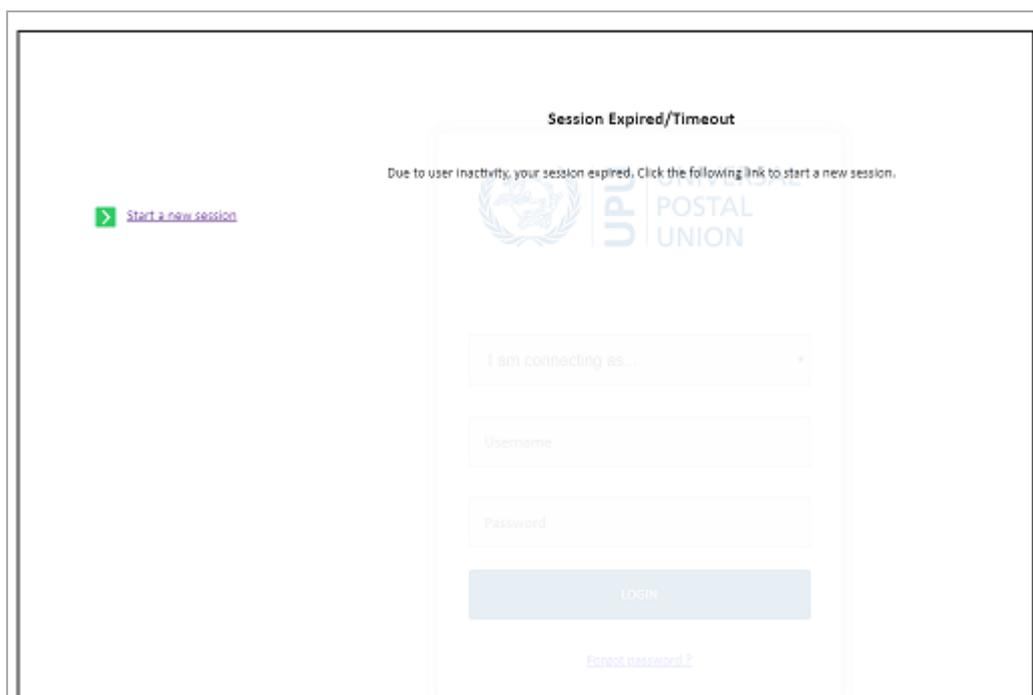
Tâche

Une tâche est une action ou une liste d'actions à réaliser par le responsable d'une activité spécifique.

Connexion/Déconnexion au portail du Centre de Services de l'UPU

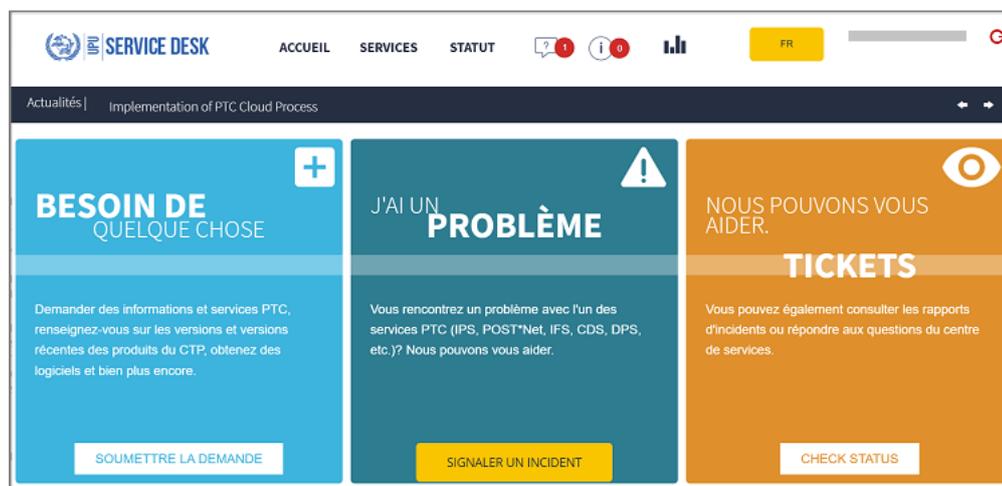
1. Pour se connecter au portail du Centre de Services de l'UPU, veuillez suivre les instructions disponibles sur le site web de l'UPU: <https://www.upu.int/fr/Contactez-nous/Support-informatique>.

Le système vous déconnecte automatiquement du portail après quinze minutes d'inactivité.



La page d'accueil

Une fois la connexion établie, vous accédez à la page d'accueil.



Fonctions disponibles

ACCUEIL	À partir de n'importe quel endroit du portail, cliquez sur l'une de ces options pour revenir à la page d'accueil.
SERVICES	Cliquez sur ce bouton pour accéder au catalogue de services de l'UPU.

STATUT	Cliquez dessus pour afficher le statut de tous vos tickets (incidents, demandes de service et de modification).
	Cliquez sur un de ces boutons pour vérifier et valider vos demandes de service ou incidents, ou afficher le tableau de bord.
	Langue par défaut de l'interface. Cliquez sur ce bouton pour changer votre langue de préférence. Les langues supportées sont: Anglais (EN), Français (FR), et Espagnol (ES). Vous devez vous déconnecter et vous reconnecter pour appliquer la langue choisie.
DEMO PTC Customer	Identité de l'utilisateur connecté.
	Cliquez sur ce bouton pour vous déconnecter de l'application.
Actualités	Cliquez ici pour accéder ou rechercher des actualités.
Retour	Cliquez sur Retour si vous souhaitez faire des suggestions ou donner votre avis sur le portail du Centre de Services de l'UPU.
SOUMETTRE LA DEMANDE	Cliquez sur ce bouton pour créer une nouvelle demande de service.
SIGNALER UN INCIDENT	Cliquez sur ce bouton pour reporter un nouvel incident.
CHECK STATUS	Cliquez sur ce bouton pour accéder à toutes vos demandes de service, incidents et tâches qui vous sont assignées.

Demandes de service

Catalogue de services

Cliquez sur **CATALOGUE DES SERVICES** dans le bandeau supérieur pour accéder au catalogue des services.

Le **catalogue des services** est organisé en trois sections:

1. Catalogues des services
2. Catégories des services
3. Services disponibles selon la catégorie sélectionnée

Trois catalogues de services sont disponibles.

Services	Description
Services de l'BI	<p>Services disponibles uniquement pour les employés du Bureau international (BI). Trois catégories de services BI sont disponibles:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ressources humaines 2. Services Généraux (Logistique) 3. Services IT
Services for les opérations postales	<p>Services liés aux produits logiciels postaux développés par l'UPU pour le compte d'opérateurs désignés, d'organisations postales et autres.</p> <p> Pour cette catégorie de services, un employé du BI peut créer une requête pour une autre personne.</p>
Services aux membres et délégués de l'UPU	<p>Services fournis aux membres de l'UPU et les parties prenantes, comme l'enregistrement des utilisateurs, les circulaires, LAHSO, et autres.</p> <p> Pour cette catégorie de services, un employé du BI peut créer une requête pour une autre personne.</p>

Pour accéder à un service, sélectionnez le catalogue, puis choisissez la catégorie de services associée au catalogue sélectionné. Tous les services associés à cette catégorie seront affichés. Vous pouvez afficher les services comme sous forme de vignettes ou de tables en cliquant sur une des deux icônes



en haut à droite de la page.

L'accès aux catalogues de services dépend des droits de l'utilisateur. Le portail affiche le message, *"Vous n'avez pas accès à ce catalogue"* si votre profil n'a pas les droits suffisants pour accéder au con-

tenu du catalogue sélectionné. Par exemple, le profil « Membre, partenaire ou observateur de l'UPU » n'a pas accès au catalogue **Services de l'IB**.

Recherche d'un service

1. Sélectionnez le catalogue et la catégorie appropriés.
2. Dans la barre de **Recherche**, saisissez un mot pour retrouver toutes les entrées dans le catalogue actif, par exemple CDS pour trouver les services liés à CDS.
3. Pour effacer le critère de recherche, cliquez sur le symbole **X** dans la barre de Recherche.
4. Si aucune entrée du catalogue de services ne correspond à vos critères, vous pouvez soumettre une nouvelle demande en cliquant **Vous ne trouvez pas ce que vous cherchez ?**.

Demandes de service

Créer une requête un service lié aux opérations postales

Utilisez cette section comme référence pour soumettre une demande de service si vous êtes un opérateur postal ou un client de l'UPU.

1. Cliquez sur le bouton **SOUMETTRE LA DEMANDE** de la page d'accueil du portail du Centre de Services de l'UPU.



2. Sélectionnez le catalogue **Services pour les opérations postales** et la catégorie appropriée pour afficher les services disponibles, puis cliquez sur le service souhaité. Autre possibilité, vous pouvez effectuer une recherche directement comme décrit dans [Recherche d'un service](#) à la page 10.
3. Cliquez sur le bouton **Demander** pour renseigner le formulaire de demande. Les champs de la partie haute du formulaire varient selon le service choisi. Les champs de la partie basse du formulaire, à partir du champs Titre, sont identiques dans tous les formulaires quel que soit le service sélectionné. Les champs marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires.

Nouvelle Demande

Titre *

Titre est obligatoire

Description *

Urgence

3 - Basse

Ok Annuler

 Vous pouvez formater la description en utilisant les outils de formatage. Vous pouvez également insérer des documents si nécessaire.

4. Une fois les informations renseignées, cliquez sur **Ok** pour confirmer. Vous recevrez un courriel de confirmation de noreply@upu.int avec la référence de la demande. Aucune action de votre part n'est attendu.

Incidents

Les employés du BI peuvent reporter des incidents pour d'autres personnes. Les utilisateurs externes, comme les membres des opérateurs postaux ou des clients de l'UPU, n'ont pas la permission d'en faire de même. Ils ne peuvent que reporter des incidents qu'ils subissent ou pour lesquels ils sont directement impliqués.

Création d'un nouvel incident

1. Connectez-vous au portail du Centre de Services de l'UPU.
2. Cliquez sur le bouton **SIGNALER UN INCIDENT** de la page d'accueil.



3. Entrez les détails de l'incident. Les champs marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires.

Nouvel Incident

Incident InfoSec

Catégorie de Service *

Demandé par ? *

Service impacté ? *

Titre *

Description *

B I U S X₁ X₂ A T₁ T₂ [Icons]

Incident InfoSec

Cochez cette case pour reporter un incident de sécurité de l'information. Le portail du Centre de Services de l'UPU notifie:

- l'équipe de support pour clôturer l'incident

	<p>dans les plus brefs délais</p> <ul style="list-style-type: none"> le responsable des incidents de sécurité (SIM) pour alerter l'équipe responsable de répondre aux incidents de sécurité de l'information (ISIRT)
Catégorie de Service	<p>Sélectionnez la catégorie de services dans la liste déroulante.</p> <p>Si vous avez sélectionné Services pour les Opérations Postales ou Services aux Membres et Délégués de l'UPU dans le champ Catégorie de Service, votre nom apparaît comme valeur par défaut dans ce champ. Si vous êtes un employé du BI qui reporte un incident au nom d'une autre personne, sélectionnez le nom de cette personne dans la liste déroulante.</p>
Demandé par	<p>Sélectionnez le service impacté par l'incident dans la liste déroulante. Les options disponibles dans la liste sont les services pour lesquels vous êtes éligibles pour déclarer un incident. Ceci est dépendant de l'accord de licence entre votre organisation et l'UPU. Vous pouvez filtrer les entrées du catalogue d'incidents en saisissant du texte dans le champ Recherche Nom.</p>
Service impacté	
Titre	Saisissez le titre de l'incident.
Description	Décrire les détails de l'incident.
Urgence	<p>Associez un niveau d'urgence à l'incident. Voir Urgence, Impact, and Priorité ci-dessous.</p>
Impact	<p>Sélectionnez l'impact de l'incident dans la liste déroulante. Voir Urgence, Impact, and Priorité ci-dessous.</p>
Document	Joignez les pièce justificatives nécessaires.

4. Cliquez sur **Ok**.

Urgence, Impact, et Priorité

La priorité d'un incident est généralement déterminée en évaluant son impact et son urgence:

Urgence est une mesure de la rapidité avec laquelle une résolution de l'incident est nécessaire.

Impact est une mesure de l'étendue de l'incident et des dommages potentiels causés par l'incident avant qu'il ne puisse être résolu.

- **Impact:** Bloquant, Majeur ou Mineur
- **Urgence:** Haute, Moyenne ou Basse
- **Priorité:** Critique, Haute, Moyenne et Basse

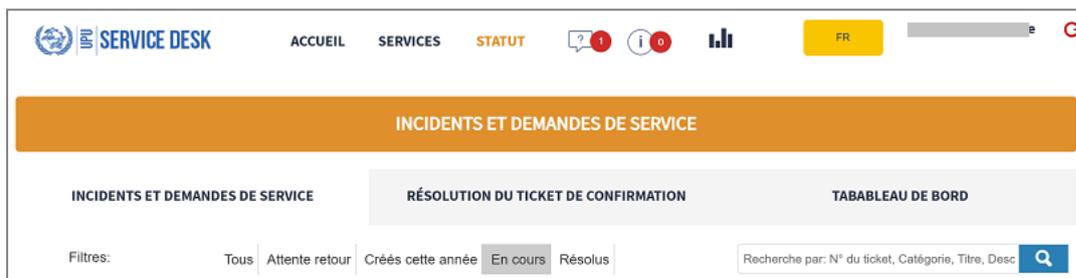
La priorité est calculée comme suit.

Priorité		<i>Urgence</i>		
		<i>Haute</i>	<i>Moyenne</i>	<i>Basse</i>
Impact	Bloquant	Critique	Haute	Moyenne
	Majeur	Haute	Moyenne	Basse
	Mineur	Moyenne	Basse	Basse

Gérer les incidents et les demandes soumises

La page **STATUT** vous permet de rechercher et de suivre les incidents et demandes soumis, de voir tous les tickets en attente confirmation et affichez un tableau de bord montrant tous les incidents et demandes soumis au cours de la dernière 12 mois sous forme de graphiques.

1. Cliquez sur **STATUT** dans la section d'en-tête de la page d'accueil. Les INCIDENTS ET DEMANDES DE SERVICE l'écran apparaît par défaut.



2. Cliquez sur l'icône ou l'onglet approprié pour afficher:

- tous les incidents et demandes quel que soit leur état
- tous les tickets en attente de validation
- le tableau de bord indiquant, sous forme de graphe, les incidents et demandes soumis sur 12 mois

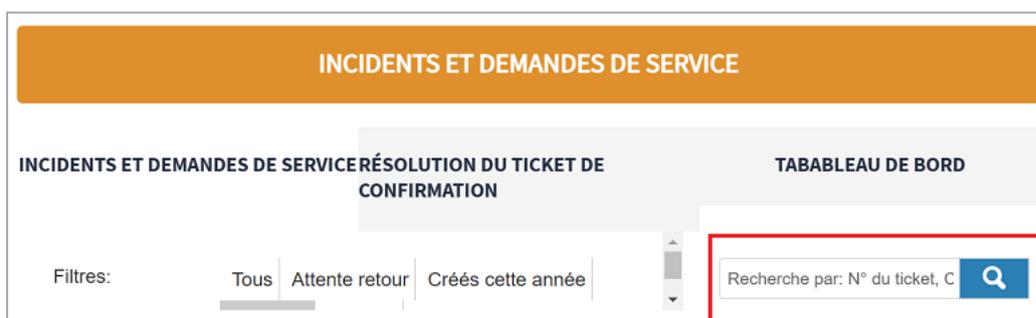


Le fuseau horaire référencé dans la demande/incident est réglé sur le fuseau horaire de Berne, Suisse, l'heure d'Europe centrale (CET).

Mise à jour des détails d'une demande de service/incident

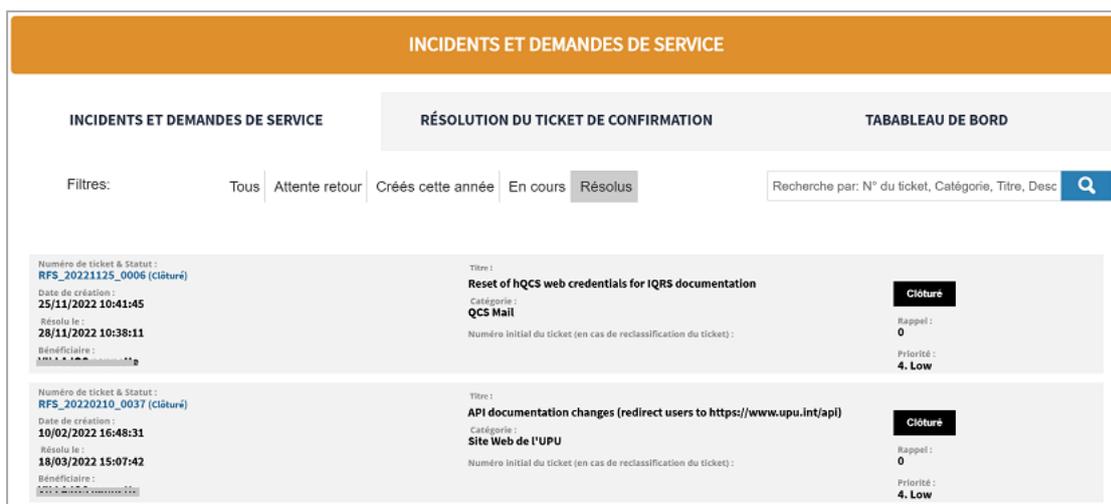
Vous pouvez mettre à jour votre demande/incident à tout moment tant que son état est toujours **En cours**.

1. Filtrez les entrées en renseignant vos critères dans le champ.

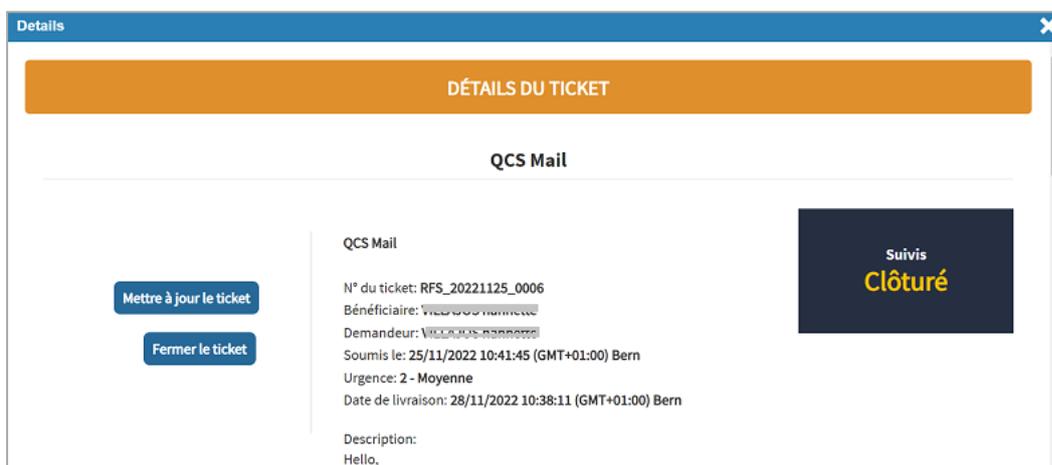


Le portail du Centre de Services affiche les résultats qui correspondent à vos critères de

recherche.



2. Cliquez sur le numéro du ticket pour accéder aux détails de la demande/incident. Les détails de la demande/incident sont affichés.

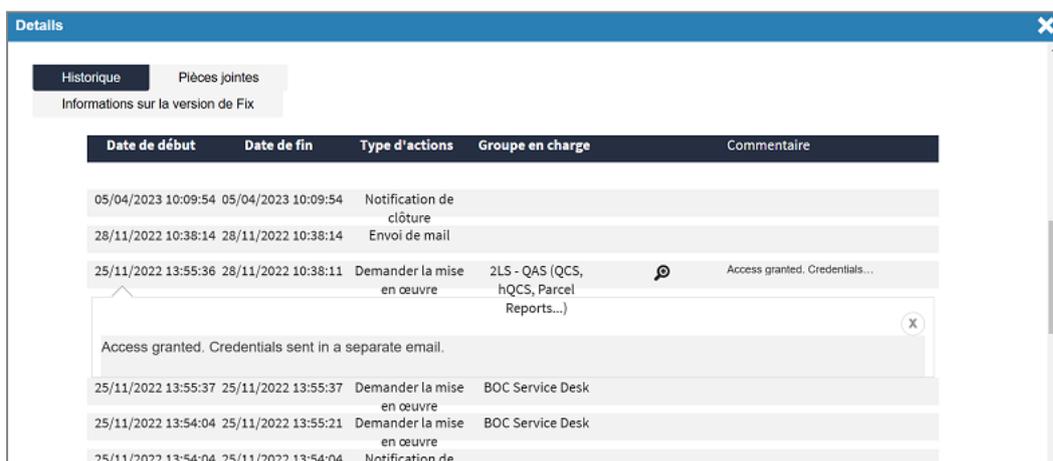


La page affiche les informations concernant:

- l'état de la demande/incident
 - l'historique ou les actions qui ont été effectuées pour la demande/incident
 - l'action qui peut être effectuée pour la demande/incident
3. Cliquez sur le bouton **Mettre à jour le ticket** pour ouvrir une fenêtre dans laquelle vous pouvez apporter des modifications à la description du ticket ou insérer des documents.



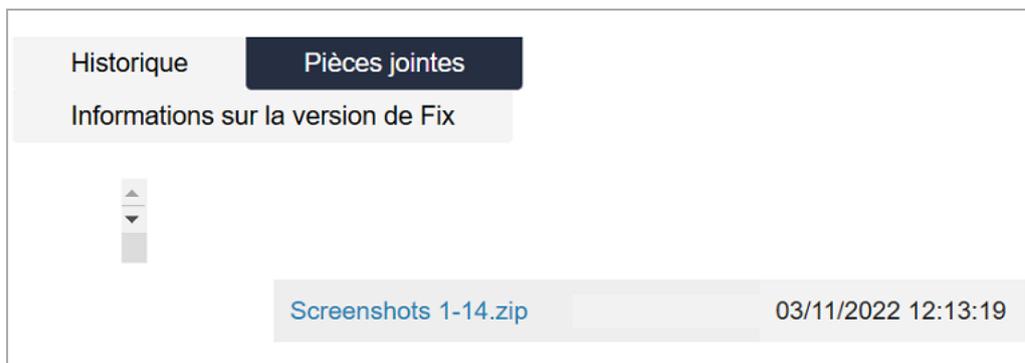
4. Pour visualiser les détails d’une entrée, cliquez sur l’icône Recherche appropriée avec une croix dans la colonne **Comment**. Pour fermer le détail, cliquez sur l’icône **X**.



5. Pour visualiser le détail des éventuels problèmes (corrections ou correctifs de code à effectuer) liés au demande/incident, cliquez sur l’onglet **Informations sur la version de Fix**. Cette section contient les informations de version sur le correctif potentiel.



6. Pour accéder aux fichiers téléchargés cliquez sur l'onglet **Pièces jointes**. Vous pouvez ouvrir le fichier existant en cliquant sur le nom du document.



Clôture d'une demande/incident

Vous pouvez clôturer votre demande/incident à tout moment bien qu'elle soit toujours à l'état **En cours**.

1. Ouvrir la demande/incident en question.
2. Cliquez sur le bouton **Fermer le ticket**.
3. Insérer vos remarques concernant la clôture dans la champ **Clôturer**.

A screenshot of a form titled 'Clôturer'. The title is in a large, bold, dark font. Below the title is a large, empty rectangular text input field. At the bottom right of the form, there are two dark blue buttons with white text: 'Annuler' and 'Envoyer'.

4. Cliquez **Envoyer** pour confirmer la clôture, sinon, cliquez sur **Annuler**. Une fois transmis, une nouvelle entrée est ajoutée dans l'onglet **Historique** et la demande/incident passe à l'état **Clôturé**.

 Tant que la demande/incident est en cours de traitement, l'équipe de support peut vous demander d'effectuer certaines tâches relatives à l'approbation ou à la résolution de la demande/incident. Vous pouvez accéder aux détails de la demande/incident en cliquant sur l'icône d'édition.

Notifications

Lorsqu'une demande/incident est traité, le portail du Centre de Services de l'UPU envoie une notification:

- avec la référence de la demande/incident dès qu'elle a été créée
- lorsque la demande/incident est assignée à l'équipe de support/un membre de l'équipe de support
- pour solliciter une action (p. ex. approbation) ou demander une information (p. ex. fichiers de log)

Actualités

L'UPU peut communiquer des informations à ses utilisateurs par le biais du portail du Centre de Services de l'UPU. Vous pouvez accéder à l'historique de toutes les actualités publiées ou consulter les actualités actives à l'aide de la barre d'actualités.

Accès à l'historique des actualités

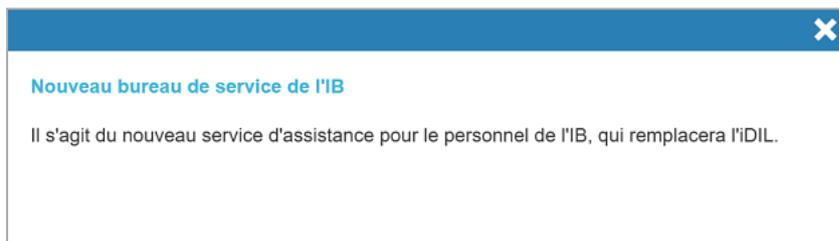
1. A la page d'accueil, cliquez **Actualités** de la barre Actualités.



Pour faire défiler la liste des actualités publiées, cliquez sur les flèches Précédent et Suivant



2. Cliquez sur l'actualité pour afficher le texte dans son intégralité.



Accès à l'actualité en cours

Les cinq dernières actualités s'affichent une par une à fréquence régulière.

1. Cliquez sur le titre de l'actualité active pour visualiser le texte dans son intégralité.
2. Cliquez sur **X** pour fermer la fenêtre.