

Portail du Centre de Services UPU

Guide Utilisateur

La présente documentation et les logiciels associés contiennent des informations appartenant exclusivement à Universal Postal Union (UPU) ; elles sont fournies dans le cadre d'un accord spécifique avec les entreprises postales, contenant des restrictions sur l'utilisation et la divulgation, et sont protégées par les lois sur les droits d'auteur. Le présent document et les logiciels associés sont protégés par les lois internationales sur les droits d'auteur. Toute copie partielle de ce document est interdite sans l'autorisation écrite expresse du Centre de technologies postales (CTP). Toute ingénierie inverse du logiciel est interdite. Les références dans cette publication aux produits, applications ou services UPU n'impliquent nullement la volonté d'UPU de les rendre (ou une partie) disponibles dans tous les pays ou à tous les membres de l'UPU.

Toute référence à un produit, une application ou un service n'affirme ou n'implique nullement que seuls les produits, applications ou services de l'UPU puissent être utilisés. Tout autre produit, application ou service fonctionnellement équivalent peut être utilisé, s'il n'enfreint aucun droit de propriété intellectuelle ou autres droits légalement protégés de l'UPU. L'évaluation et la vérification des opérations avec d'autres produits, applications ou services, à l'exception de ceux expressément désignés par l'UPU, incombent à l'utilisateur. Les informations contenues dans ce document sont sujettes à modification. La notification formelle de changements et de mises à jour apportés au présent document sera transmise aux entreprises postales.

International Financial System, International Postal System, Customs Declaration System et POST\*Net sont des marques de commerce ou des noms commerciaux de l'UPU. Windows, Windows Explorer, Windows NT Server, Windows NT Workstation, SQL Server et SQL Enterprise Manager sont des marques commerciales de Microsoft Corporation. Copyright © 1996- 2021 Universal Postal Union. Tous droits réservés.



# Table des matières

A propos de ce document.....	4
Audience.....	4
Introduction.....	5
Définition.....	5
Connexion/Déconnexion du portail du Centre de Services.....	5
Page d'accueil du portail du Centre de Services .....	6
Fonctions de la page d'accueil.....	6
Demande de service.....	8
Catalogue de services .....	8
Recherche d'un service.....	9
Nouvelle demande de service .....	9
Incidents.....	11
Nouvel incident .....	11
Urgence, Impact and Priorité .....	12
Fonction de recherche dans la base de connaissance .....	14
Fonctionnalités Voir .....	15
Aperçu .....	15
Mise à jour d'une demande de service/incident .....	15
Clôturer une demande/incident.....	17
Approbation d'une demande/incident .....	17
Rejet d'une demande/incident.....	18
Notifications and Communications .....	20
Actualités.....	21
Accès à l'historique des actualités .....	21
Accès à l'actualité en cours .....	21

# A propos de ce document

## Audience

Ce document décrit comment naviguer au travers du portail du Centre de Services de l'UPU pour demander de l'assistance sur de nouveaux produits/services (demande de service) ou pour résoudre un problème (incident).

Remarques:

- Le portail du Centre de Services est le seul moyen à votre disposition pour demander du support. Aucun support ne sera fourni en réponse à un email.
- Le CTP recommande l'usage de Google Chrome pour accéder au portail du Centre de Services. Le portail n'est pas compatible avec Internet Explorer.

# Introduction

## Définition

### **Demande de service**

Une demande de service est une demande formelle d'un utilisateur pour quelque chose à fournir. En d'autres termes, une demande de service est émise lorsqu'un utilisateur a besoin d'informations sur l'accès à un nouveau service de l'UPU, une assistance ou des conseils sur la mise à jour d'un service informatique existant.

### **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 devra fournir une solution rapide pour résoudre l'interruption et rétablir le service à sa pleine capacité.

### **Tâche**

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

### **Base de connaissance (KB)**

Une base de connaissance est un référentiel contenant des informations fournissant une aide immédiate basée sur les demandes fréquemment posées pour lesquelles la réponse est connue. La base de connaissance est la première aide à laquelle un utilisateur peut se référer, avant de demander de l'aide dans le cas où il ne trouverait pas la réponse.

## Connexion/Déconnexion du portail du Centre de Services

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

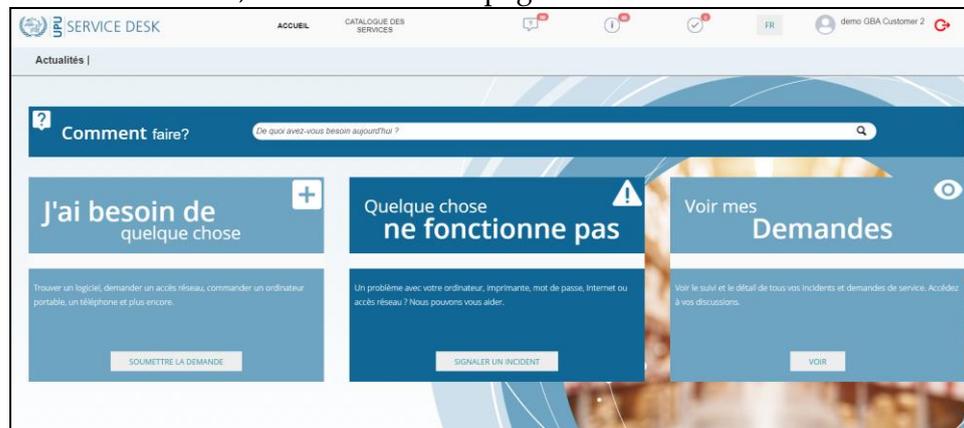


Le système vous déconnecte automatiquement du portail du Centre de Services après quinze minutes d'inactivité.



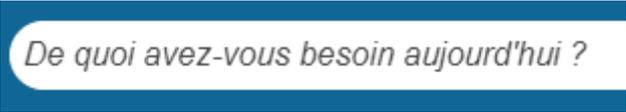
## Page d'accueil du portail du Centre de Services

Une fois connecté, vous accéder à la page d'accueil.



## Fonctions de la page d'accueil

 Ou <b>ACCUEIL</b>	Cliquez un de ces boutons pour accéder à la page d'accueil du Centre de Services.
<b>CATALOGUE DES SERVICES</b>	Cliquez ce bouton pour accéder au <a href="#">Catalogue de Services</a> de l'UPU.
	Cliquez un de ces boutons pour accéder à vos demandes de services, incidents et tâches assignées. Cf <a href="#">Fonctionnalités Voir</a> pour plus de détails.
<b>FR</b>	Langue par défaut de l'interface: <ul style="list-style-type: none"> <li>• EN pour interface anglais</li> <li>• FR pour interface français</li> <li>• ES pour interface espagnol</li> </ul>

 Demo PTC Customer	Identité de l'utilisateur connecté.
	Cliquez ce bouton pour vous déconnecter du portail.
Actualités   Bienvenue au Centre de Service Pilote de l'UPU	Cliquez " <b>Actualités</b> " ou l'actualité en cours (p. ex. « Bienvenue au Centre de Service Pilote de l'UPU ») pour accéder aux détails de l'actualité. Cf <a href="#">Actualités</a> .
	Cliquez dans ce champ pour rechercher, selon certains critères, des entrées dans la base de connaissance, des incidents, et des demandes de services. Cf fonction de <a href="#">Recherche dans la base de connaissance</a> .
	Cliquez ce bouton pour créer une nouvelle demande de service.
	Cliquez ce bouton pour créer un nouvel incident.
	Cliquez ce bouton pour accéder à toutes les demandes de services, incidents et tâches assignées: Cf <a href="#">Fonctionnalités Voir</a> .

Cliquer le bouton de langue pour changer la langue par défaut de l'interface utilisateur. Sélectionnez la langue par défaut et cliquer **Ok** pour confirmer ou **Annuler** pour invalider le changement.

**Changement de la langue**

Langue

Pour appliquer la modification, merci de cliquer sur le bouton OK puis vous déconnecter/reconnecter !

Déconnectez-vous et reconnectez-vous du portail pour appliquer la langue sélectionnée.

# Demande de service

## Catalogue de services



Le catalogue de services est organisé en trois sections:

- Catalogue de services: encadré rouge
- Catégories de services: encadré bleu
- Services disponibles selon la catégorie sélectionnée

Pour accéder à un service, sélectionnez un catalogue, puis choisissez la catégorie de services associée à ce catalogue. Tous les services disponibles dans cette catégorie seront affichés.

Les catalogues disponibles sont les suivants:

- **Services pour le BI:** services disponibles pour les employés du Bureau International uniquement
- **Services pour les opérations postales:** services liés aux produits postaux mis à disposition par l'UPU (p. ex. IPS, compendia, etc.)
- **Services pour les Membres et Délégués de l'UPU:** services fournis pour les membres et partenaires de l'UPU (p. ex. Centre de documentation de l'UPU, Système d'enregistrement des délégués, etc.)

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 catalogue sélectionné. Par exemple, le profil **Membre, partenaire ou observateur de l'UPU** n'a pas accès au catalogue **Services pour le BI**.

Les services peuvent être affichés, triés par ordre alphabétique, par icônes ou par

liste de noms en utilisant ces deux icônes:



## Recherche d'un service

1. Dans la barre de recherche, saisissez un mot pour retrouver toutes les occurrences dans la catalogue actif (p. ex. recherche de tous les services relatifs à CDS).



Pour effacer les critères de recherche, cliquez sur le symbole **X** de la barre de recherche.

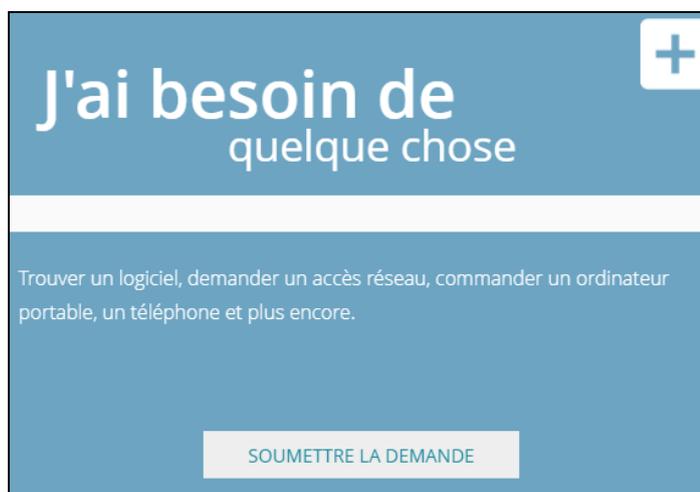
Si aucune occurrence du catalogue de services ne correspond à votre critère de recherche, vous pouvez soumettre une nouvelle demande de service en cliquant **Vous ne trouvez pas ce que vous cherchez ?**

## Nouvelle demande de service

Chaque demande a un identifiant unique: **RFS\_yyyymmdd\_nnnn**, où:

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

1. Pour créer une demande, cliquez sur **SOUMETTRE LA DEMANDE** de la page d'accueil.



Dans le catalogue de services, cliquez l'icône du service pour accéder au bouton **Nouvelle Demande**.



2. Cliquez le bouton **Nouvelle Demande** pour remplir 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, en partant du champs **Titre**, sont identiques dans tous les formulaires quel que soit le service sélectionné.

Les champs marqués d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

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

3. Une fois les informations renseignées, cliquez **Ok** pour confirmer. Vous recevrez un courriel de confirmation de [noreply@upu.int](mailto:noreply@upu.int) avec la référence de la demande. Ceci est un courriel sans réponse et aucune réponse ou action de votre part n'est attendu.

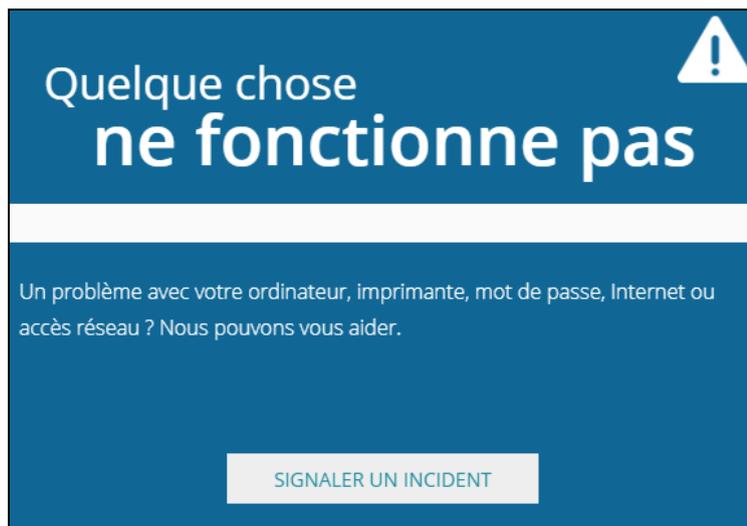
# Incidents

Chaque incident a un identifiant unique: **IN\_yyyymmdd\_nnnn**, où

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

## Nouvel incident

1. Pour créer un nouvel incident, cliquez **SIGNALER UN INCIDENT** de la page d'accueil.



2. Renseignez les détails de l'incident. Les champs marqués d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

Remarque: Cochez la case **Incident InfoSec** pour rapporter 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 aussi vite que possible
- le responsable des incidents de sécurité (SIM) pour alerter l'équipe responsable de répondre aux incident de sécurité de l'Information (ISIRT)

### Nouvel Incident

Incident InfoSec

Produit / Service Impacté

Titre \*

Description \*

Urgence \*  Impact \*

Document

**NB:** Pour ajouter plusieurs fichiers, compressez les ensemble! D'autres fichiers pourront être téléchargés après soumission

En cliquant dans le champ **Produit / Service impacté**, vous avez accès aux produits et services (IPS, IFS, Compendia, etc.) pour lesquels vous êtes éligibles à déclarer un incident, dépendant du contrat de licences de votre organisation avec l'UPU.

Rechercher Nom

	Version	Environnement	Catégorie
CDS 2018 SP1   Production	2018 SP1	Production	Mail Services
GMS STAR   Production	-	Production	General Services
IPS 2018   Production	2018	Production	Mail Services
Letter compendium   Production	-	Production	Mail Services
Parcel Compendium   Production	-	Production	Mail Services
PNG - Post*Net Gateway 2.1   Test	2.1	Test	Mail Services
PNNM - Post*Net Mail   Production	-	Production	Mail Services
QCS Mail   Production	-	Production	Mail Services

Vous pouvez sélectionner les entrées du catalogue d'incidents en saisissant un texte dans le champ **Rechercher Nom**. Par exemple, saisissez "mail" dans ce champ pour afficher uniquement les occurrences faisant référence aux produits et aux services **Mail**.

CDS 2018 SP1   Production	2018 SP1	Production	<b>Mail</b> Services
IPS 2018   Production	2018	Production	<b>Mail</b> Services
Letter compendium   Production	-	Production	<b>Mail</b> Services
Parcel Compendium   Production	-	Production	<b>Mail</b> Services
PNG - Post*Net Gateway 2.1   Test	2.1	Test	<b>Mail</b> Services
PNNM - Post*Net <b>Mail</b>   Production	-	Production	<b>Mail</b> Services
QCS <b>Mail</b>   Production	-	Production	<b>Mail</b> Services

3. Cliquez **Ok** pour valider les détails de l'incident.

## Urgence, Impact and 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:** Basse, Moyenne ou Haute
- **Priorité:** Critique, Haute, Moyenne et Basse.

La priorité est calculée selon les deux premiers paramètres.

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

# Fonction de recherche dans la base de connaissance

La **Base de connaissance (KB)** est utile pour rechercher des informations à propos d'une demande de services ou d'un incident existant avant de soumettre une demande de service/incident.

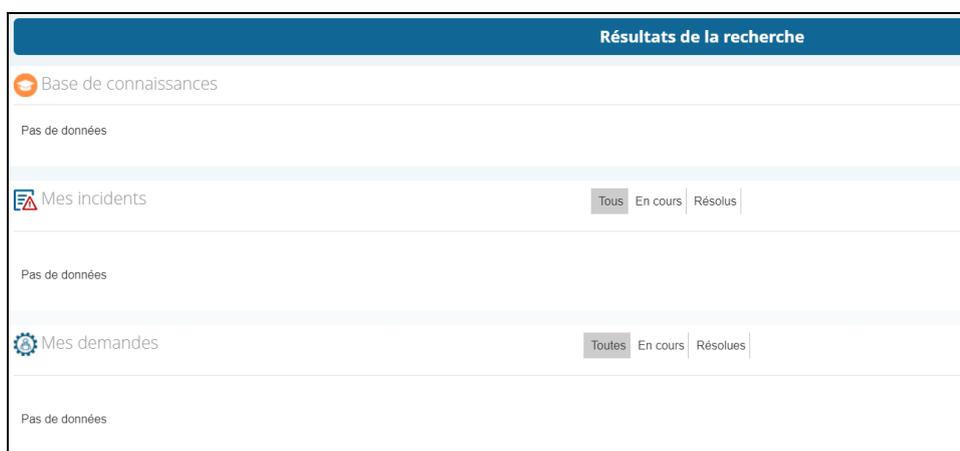
## Recherche d'une occurrence

1. Dans la page d'accueil, saisissez un mot dans le champ **Comment faire ?** et pressez la touche **Entrée** ou cliquez l'icône **Recherche**. Le système lance la recherche.



Comment faire? De quoi avez-vous besoin aujourd'hui ? 🔍

Si aucune occurrence ne correspond au critère, aucune donnée n'est affichée.



**Résultats de la recherche**

Base de connaissances  
Pas de données

Mes incidents Tous En cours Résolus  
Pas de données

Mes demandes Toutes En cours Résolues  
Pas de données

# Fonctionnalités Voir

## Aperçu

A tout moment, vous pouvez accéder à vos demandes de services, incidents ou tâches ouvertes depuis la page d'accueil en cliquant sur l'icône correspondante.

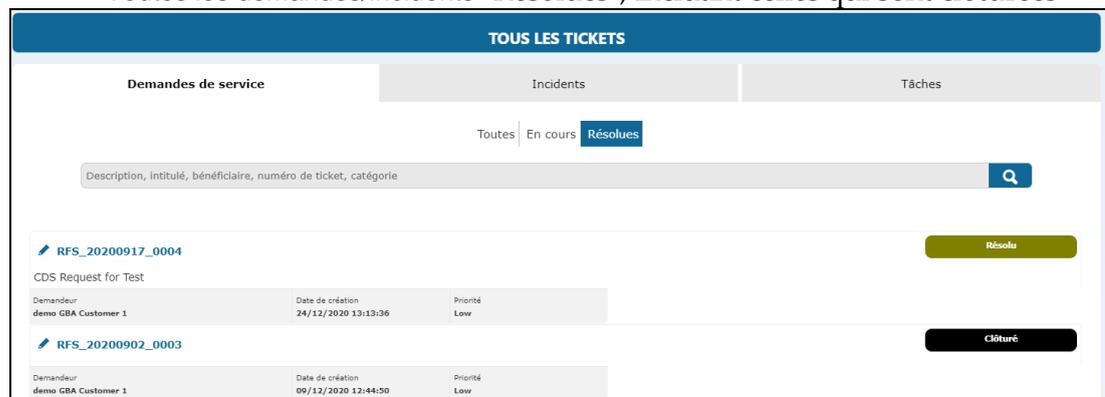
	Mes Demandes
	Mes Incidents
	Mes Tâches

Vous pouvez cliquer sur un ou l'autre des onglets



Cliquer sur une des icônes/onglets affiche:

- Toutes les demandes/incidents quel que soit leur état
- Toutes les demandes/incidents "En cours" indiquant leur état
- Toutes les demandes/incidents "Résolues", incluant celles qui sont clôturées



Par défaut, toutes les occurrences sont triées par ordre décroissant.

Remarque: La zone temps référencé dans la demande/incident fait référence à la zone de temps de Berne correspondant au temps d'Europe Central (CET).

## Mise à jour d'une demande de service/incident

Vous pouvez mettre à jour votre demande/incident à tout moment tant qu'elle est toujours à l'état « En cours ».

1. Cliquez sur le crayon à côté de la référence pour accéder aux détails de la demande/incident.
2. Sélectionner les occurrences en ajoutant un critère dans le champ.

Description, intitulé, bénéficiaire, numéro de ticket, catégorie

Votre filtre s'applique à toutes les informations mentionnées dans le champ (Description, Intitulé, etc.) Le système affiche le résultat correspondant à vos critères.

Date de début	Date de fin	Action	Commentaire
29/09/2020 16:13:32	29/09/2020 16:13:32	Support notification of SR missed SLA	
29/09/2020 16:00:35	29/09/2020 16:00:35	Support notification of SR unallocated	
29/09/2020 15:53:55	29/09/2020 15:53:55	Opening Notification	
29/09/2020 15:53:55	29/09/2020 15:53:55	Envoi de mail	
29/09/2020 15:53:49	29/09/2020 15:53:49	Création	

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 peuvent être effectuées pour la demande/incident

3. Pour voir le détail d'une entrée de l'historique, cliquez l'icône **Loupe**



correspondant de la colonne **Commentaire**. Pour faire disparaître le détail, cliquez sur l'icône X.

4. Pour afficher les détails des problèmes liés à la demande/incident, cliquez sur l'onglet **Problèmes**.

Problème lié	Cause initiale	Version de livraison	État	Date de livraison planifiée
Aucun problème lié				

5. Pour accéder aux fichiers insérés ou insérer de nouveaux fichiers pour une demande/incident, cliquez sur l'onglet **Pièces jointes**. Vous pouvez ouvrir un fichier existant en cliquant sur le nom du document, et insérer

un nouveau document en cliquant sur l'icône **Trombone**

6. Dans le détail de la zone Actualiser, insérer un commentaire ou un remarque pour mettre à jour la demande/incident.



7. Cliquez **Envoyer** pour confirmer les mises à jour, sinon, cliquer Annuler. Une fois transmis, une nouvelle entrée est ajoutée dans l'onglet **Historique**.

## Clôturer 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 **Clôturer**.
3. Insérer une remarque concernant la clôture dans la zone de **Détails de la clôture**.



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

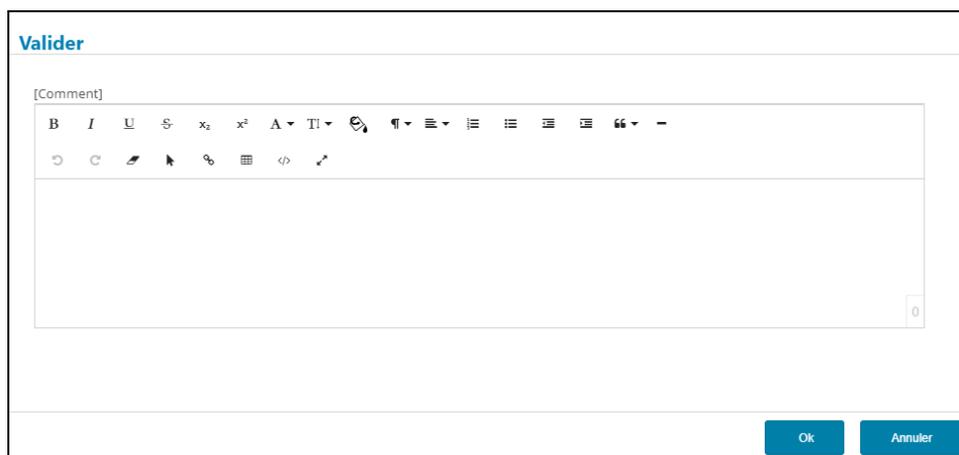
Remarque: Tant que la demande/incident est en cours de traitement, l'équipe de Support peut vous demander d'effectuer certaines tâches relative à l'approbation ou à la résolution de la demande/incident. Vous pouvez accéder aux détails de la demande/incident en cliquant sur le crayon.

## Approbation d'une demande/incident

Si un incident a été résolu ou qu'une demande de service a été traitée pour répondre aux besoins, la demande/incident passe à l'état "Résolu" et vous êtes invité à approuver la demande/incident en utilisant le bouton **Valider**.



La fenêtre d'approbation s'affiche.



1. Insérez un commentaire si nécessaire
2. Cliquez **Ok** pour approuver la demande/incident qui passe à l'état "Clôturé". Une nouvelle entrée est ajoutée dans l'onglet « Historique ».

Vous pouvez également annuler le processus d'approbation en cliquant **Annuler**. Vous êtes invité à confirmer annulation.

## Rejet d'une demande/incident

Si un incident n'est pas résolu ou une demande de service ne répond pas à vos besoins, vous pouvez refuser la solution proposée en cliquant sur le bouton Rejeter.



La fenêtre de refus s'affiche.



1. Insérez un commentaire si nécessaire
2. Cliquez **Ok**. La demande/incident prend l'état **Réouvert et** une nouvelle entrée est ajoutée dans l'onglet « Historique ».

Vous pouvez également annuler le processus de refus en cliquant **Annuler**. Vous êtes invité à confirmer annulation.

# Notifications and Communications

Lorsqu'une demande /incident est traité, le portail du Centre de Service 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 du Support ou un de ces membres.
- pour solliciter une action (p. ex. approbation) ou demander une information (p. ex. journaux)

# Actualités

L'UPU peut communiquer avec ses utilisateurs par l'intermédiaire du portail du Centre de services. Vous pouvez accéder à l'historique de toutes les actualités publiées ou consulter l'actualité en cours par le biais de la barre **Actualités**.

## Accès à l'historique des actualités

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



**Actualités** | Bienvenue au Centre de Service Pilote de l'UPU

L'historique de toutes les actualités publiées s'affiche.

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



3. Retournez à la liste complète des actualité en cliquant sur la flèche.



## 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 X pour fermer cette fenêtre.