

Prise en main du nouvel outil d'assistance de Lycée Connecte

Partie 1 - Niveau usager

Pour accéder au nouvel outil d'assistance afin de créer une demande d'assistance il vous faut cliquer sur l'icône ci-dessous que vous trouverez dans vos applications :



1- Lors de la première connexion sélectionnez la langue « français » :

Welcome to Jira, JIRA Ens!

Before we begin, choose the language you want to use in Jira.

- français (France) [par défaut]
- Deutsch (Deutschland)
- English (United States)
- English (UK)
- 中文 (中国)
- 한국어 (대한민국)
- Dansk (Danmark)
- español (España)
- Eesti (Eesti)
- suomi (Suomi)
- magyar (Magyarország)
- íslenska (Ísland)
- italiano (Italia)
- 日本語 (日本)
- Nederlands (Nederland)
- norsk (Norge)
- polski (Polska)
- português (Brasil)
- română (România)
- русский (Россия)
- Slovenčina (Slovenská republika)
- svenska (Sverige)
- čeština (Česká republika)

[Continue](#)

2 - A l'étape suivante sélectionnez un avatar et/ou cliquez sur suivant :

Bienvenue dans Jira, JIRA Ens!

Commençons. Vous avez besoin d'un avatar pour aider les autres à vous identifier dans Jira.


 [Choisir un avatar](#)


[Suivant](#)


Lors de la première visite vous rencontrerez cet écran. Cliquez sur « Créer un Ticket » :

Que souhaitez-vous savoir ?

Ne perdons pas de temps et commençons.

 Explorer les projets actuels

 **Créer un ticket**

 Rechercher des tickets

L'écran suivant apparaît :

Navigation: [Tableaux de bord](#) [Projets](#) [Tickets](#) [Tableaux](#) **Créer**

Recherche

Créer un ticket

Projet: **Lycée Connecté**

Type de ticket: **Services**

Priorité: **Medium**

Etablissement:

Composants:

Résumé:

Pièce jointe:

Descriptif:

Étiquettes:

[Créer](#) [Annuler](#)

RETROUVEZ PLUS RAPIDEMENT VOTRE TRAVAIL.
Effectuez une recherche parmi tous vos tickets et projets et gardez en permanence le travail le plus important à portée de main. Commencez à taper pour effectuer une recherche...

[Ok, compris](#)

Il vous faut maintenant sélectionner l'établissement concerné par la demande. Cliquez sur l'icône « groupe » en face du champ établissement...

Créer un ticket

Projet **Lycée Connecté**

Type de ticket Services

Priorité

Etablissement

Cliquez sur l'icône (groupes) à droite pour sélectionner un établissement.

Composants

Commencez à taper pour obtenir une liste de correspondances possibles ou appuyez sur la touche du bas pour sélectionner.

Résumé*

Pièce jointe

Descriptif

Dans la fenêtre qui apparaît, dans le champ « Le nom contient », tapez quelques lettres de votre établissement ou le N° RNE/UAJ si vous le connaissez...

Comme ceci... (ici exemple avec « rectorat »). Validez avec la touche « Entrée » :

Sélecteur de groupe - Assistance Lycée Connecté - Opera

Le nom contient

Groupes par page

Filter

Affichage des groupes 1 vers 4 de 4.

Nom du groupe

- 0330150j - rectorat-academie de bordeaux-bordeaux
- 0860054s - rectorat - dsd-academie de poitiers-poitiers
- 0870059s - rectorat-academie de limoges-limoges
- 9999873c - rectorat - dsd-academie de poitiers-poitiers

Sélectionner

Sélectionnez ensuite votre établissement dans les résultats obtenus :

Sélecteur de groupe - Assistance Lycée Connecté - Opera

Le nom contient Groupes par page

Filtre

Affichage des groupes 1 vers 4 de 4.

Nom du groupe

- 0330150j - rectorat-academie de bordeaux-bordeaux
- 0860054s - rectorat - dsd-academie de poitiers-poitiers
- 0870059s - rectorat-academie de limoges-limoges
- 9999873c - rectorat - dsd-academie de poitiers-poitiers

Sélectionner

Cliquez sur « Sélectionner » pour valider votre choix :

- 0870059s - rectorat-academie de limoges-limoges
- 9999873c - rectorat - dsd-academie de poitiers-poitiers

Sélectionner

Vous êtes prêt à créer votre demande dans le formulaire suivant.

Sélectionner le composant, l'application, concerné par le souci en cliquant sur le curseur à droite du champ « Composants » :

Créer un ticket

Projet **Lycée Connecté**

Type de ticket **Services**

Priorité **Medium**

Etablissement **0870059s - rectorat-academie de limoges-limoges**

Cliquez sur l'icône (groupes) à droite pour sélectionner un établissement.

Composants

Résumé* Administration

Pièce jointe Agenda

Descriptif Aide aux devoirs

Annuaire

Assistance ENT

Autres

Blog

Cahier multimédia

Carte mentale

Casier

Chatbot

Communautés

Connecteurs

Documents

Exercices

Étiquettes Formulaires

Commencez à taper pour rechercher des étiquettes

bas pour sélectionner.

Créer Annuler

Rédigez un titre/résumé explicite dans le champ « Résumé ».

The screenshot shows a ticket creation interface for 'Lycée Connecté'. The form includes the following fields and elements:

- Projet:** Lycée Connecté
- Type de ticket:** Services (checked)
- Priorité:** Medium
- Etablissement:** 0870059s - rectorat-academie de limoges-limoges
- Composants:** Annuaire
- Résumé*:** ANNUAIRE : impossible de trouver Jean Dupont (indicated by a red arrow)
- Pièce jointe:** image-2023-12-20-09-34-39-548.png (172 kB)
- Descriptif:** A rich text editor containing the text: 'Bonjour je ne trouve pas l'élève Jean Dupont de Seconde 2 ? Voir image ci-dessous :'. Below the text is a red banner with logos for Nouvelle-Aquitaine, Lycée Connecté, and the European Union. Underneath the banner, the word 'Annuaire' is displayed in large red font. A red arrow points to the text area.
- Étiquettes:** Annuaire, Erreur, Inconnu (indicated by a red arrow)

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Créer' (blue) and 'Annuler' (red).

Conseil : commencez votre résumé/titre par le nom du composant pour faciliter la lecture, et soyez précis dans votre résumé.

Complétez le descriptif. Vous pouvez copier-coller une image dans le descriptif, y insérer de liens, ... Toute précision sera utile.

Cliquez ensuite sur « Créer »



Votre ticket est prêt. Vérifiez son contenu une dernière fois.

The screenshot shows a Jira ticket interface for 'Lycée Connecté / CRNA-44'. The ticket title is 'ANNUAIRE : impossible de trouver Jean Dupont'. The status is 'Non résolu'. The ticket is categorized as 'Services' with a 'Medium' priority and 'Annuaire' label. The description includes a screenshot of a search interface for 'Annuaire' where 'jean dupont' is entered in the search bar. The search results show 'Utilisateurs', 'Groupes', and 'Favoris' sections. The 'Personnes' sidebar shows the ticket is assigned to 'Me j'affecter' and reported by 'JIRA Ens'. The 'Dates' sidebar shows the creation and update times as 'À l'instant'.

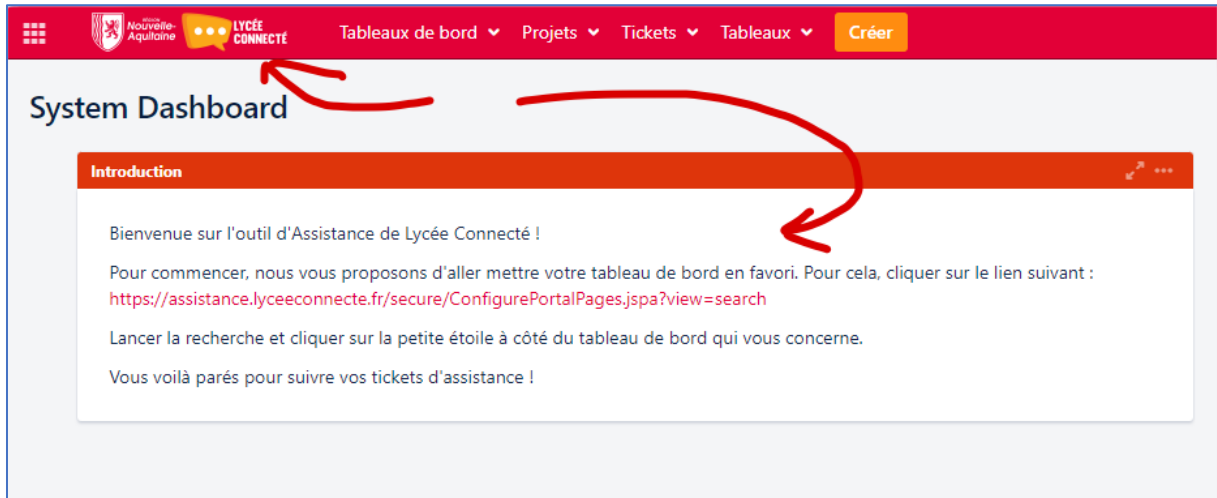
Vous pouvez ajouter un commentaire en bas de ticket à tout moment :

The screenshot shows the 'Activité' section of a Jira ticket, specifically the 'Commentaires' tab. A purple notification box states: 'Vous pouvez désormais épingler jusqu'à cinq commentaires pour mettre en évidence des informations importantes. Les commentaires épinglés apparaîtront au-dessus de tous les autres, afin de les retrouver facilement. OK • En savoir plus sur les commentaires épinglés'. Below the notification, it says 'Pas encore de commentaires sur ce ticket.' At the bottom, there is a text input field with the placeholder 'Ajouter un commentaire...' and a 'Conseil de pro : appuyez sur [m] pour commenter' below it. A red arrow points to the input field.

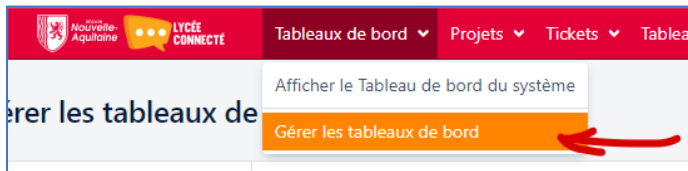
Une fois votre ticket enregistré, en cliquant sur le logo « Nouvelle Aquitaine » vous pouvez revenir à une page d'accueil et de configuration.

Vous allez pouvoir ici configurer votre page d'accueil une fois pour toute.

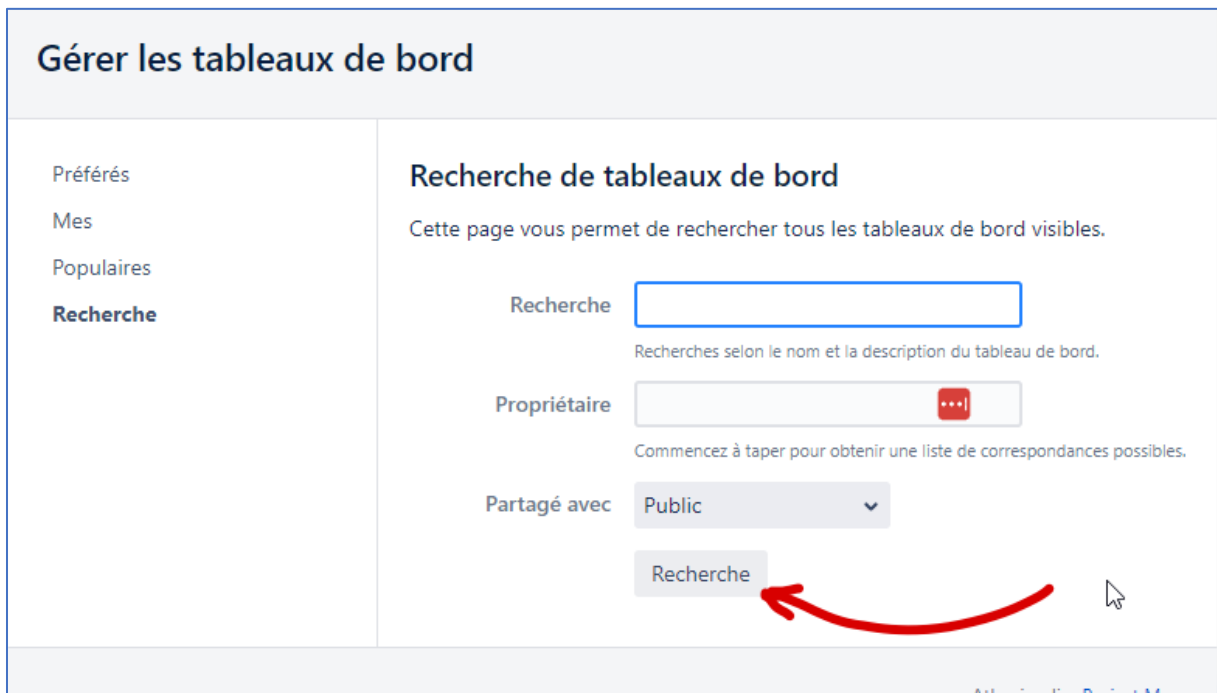
Cliquez sur le lien proposé dans l'introduction :



Vous pouvez aussi cliquer sur « Tableaux de bord » puis « Gérer les tableaux de bords »



Dans l'écran qui apparaît cliquez directement sur « Recherche », sans renseigner aucun champ :



A l'écran suivant, cliquez sur l'étoile en face de « Gestion des tickets » afin de sélectionner un tableau de bord favori :

Gérer les tableaux de bord

Préférés
Mes
Populaires
Recherche

Recherche de tableaux de bord

Cette page vous permet de rechercher tous les tableaux de bord visibles.

Recherche

Recherches selon le nom et la description du tableau de bord.

Propriétaire

Commencez à taper pour obtenir une liste de correspondances possibles.

Partagé avec

Nom ↕	Propriétaire
★ Gestion des tickets	CGI Administrateur (admin.local)
☆ System Dashboard	Système

Atlassian Jira [Project Management So](#)

Une fois sélectionné votre tableau de bord apparaîtra dans le menu supérieur « Tableaux de bord » :

LYCÉE CONNECTÉ

Tableaux de bord ▾ Projets ▾ Tickets ▾

es tickets

Gestion des tickets

Gérer les tableaux de bord

du filtre : Tickets en attente d'une précision de ma part

Désormais, en cliquant sur l'icône « Nouvelle Aquitaine » en haut à gauche, ou quand vous reviendrez sur assistance la prochaine fois, vous verrez l'écran suivant avec vos tickets en cours :

Etablissement	Résumé	Composants	T	Créateur	État	Responsable	Création
0870059s - rectorat-academie de limoges-limoges	ANNUAIRE : impossible de trouver Jean Dupont	Annuaire	<input checked="" type="checkbox"/>	JIRA Ens i	A FAIRE	Non attribuée	20/déc./23

Etablissement	Résumé	Composants	T	Créateur	État	Responsable	Création
0870050g - lgt-jean baptiste darnet-saint-yrieix-la-perche	TEST : test ticket Darnet		<input checked="" type="checkbox"/>	USAGERtest JIRA i	RÉGION	ADMtest JIRA i	22/janv./24

Vos administrateurs d'établissement ont reçu une notification par mail les alertant de la création de votre ticket.

C'est sur ce tableau de bord que vous verrez le statut de prise en charge de votre ticket et si votre administrateur vous demande des précisions.

Pour créer un nouveau ticket il vous suffit désormais de cliquer sur « Créer »

Créer

Et pour revenir à la page d'accueil de cliquer sur le logo « Nouvelle Aquitaine – Lycée Connecté » du menu supérieur rouge :

Nouvelle Aquitaine – Lycée Connecté

Prise en main du nouvel outil d'assistance de Lycée Connecte

Partie 2 - Niveau Administrateur Local (ADML)

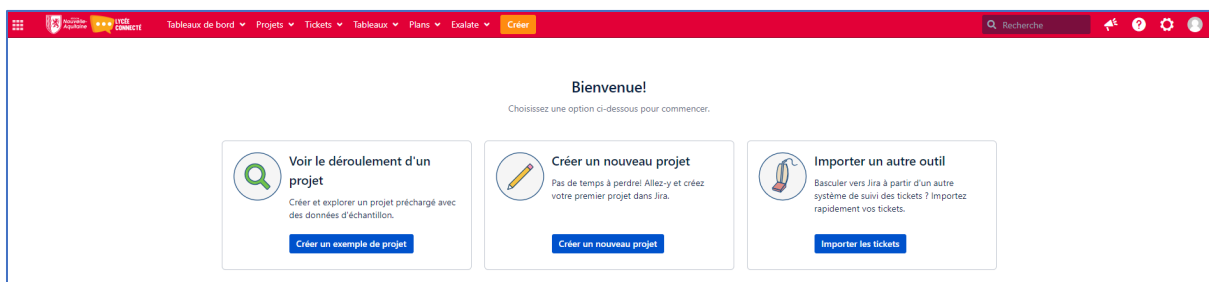
Préalable : en tant qu'ADML il vous faut impérativement vous connectez une fois à l'outil « Assistance JIRA » pour recevoir les mails de notifications

Pour accéder au nouvel outil d'assistance cliquez sur l'icône :

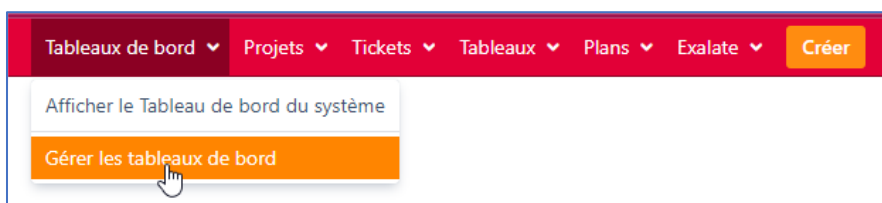


Suivez ensuite les étapes ci-dessus.

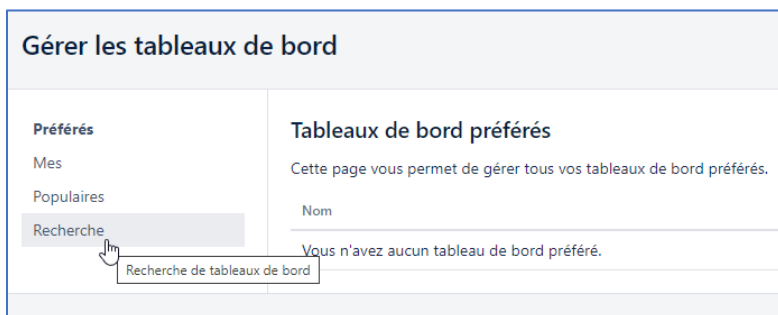
A l'étape 3 vous aurez l'écran suivant :



Cliquez directement dans le menu rouge supérieur sur « Gérer les tableaux de bord » :



Puis sur « Recherche » dans le menu de gauche :



Puis, sans renseigner les champs, sur le bouton « Recherche »

Gérer les tableaux de bord

Préférés
Mes
Populaires
Recherche

Recherche de tableaux de bord

Cette page vous permet de rechercher tous les tableaux de bord visibles.

Recherche

Recherches selon le nom et la description du tableau de bord.

Propriétaire

Commencez à taper pour obtenir une liste de correspondances possibles.

Partagé avec **Public** ▼

Recherche

Appuyez sur Alt+S pour envoyer ce formulaire

Atlassian Jira [Project Manage](#)

Cochez la petite étoile en face de « Gestion des tickets administrateur » comme ci-dessous :

Gérer les tableaux de bord

Préférés
Mes
Populaires
Recherche

Recherche de tableaux de bord

Cette page vous permet de rechercher tous les tableaux de bord visibles.

Recherche

Recherches selon le nom et la description du tableau de bord.

Propriétaire

Commencez à taper pour obtenir une liste de correspondances possible

Partagé avec **Public** ▼

Recherche

Nom ↕	Propriétaire
★ Gestions des tickets administrateurs	CGI Administrateur (admin
☆ Ajouter ce tableau de bord à vos préférés	Système

L'étoile doit devenir noir :

Nom ↕
★ Gestions des tickets administrateurs
☆ System Dashboard

Revenez dans le menu supérieur rouge et cliquez sur votre nouveau tableau de bord « Gestion des tickets administrateurs » :

Nouvelles-Aquitaine LYCÉE CONNECTÉ

Tableaux de bord ▼ Projets ▼ Tickets ▼

Gérer les tableaux de

- Gestions des tickets administr...
- Gérer les tableaux de bord

Vous aurez ainsi accès à chaque connexion au tableau de bord suivant qui sera votre page d'accueil lors de votre prochaine connexion :

Gestions des tickets administrateurs

Résultats du filtre : Nouveau ticket

Etablissement	Résumé	Composants	T	Créateur	État	Responsable	Création
0870056n - lpo-turgot-limoges	TEST - Ceci est un test	Administration	<input checked="" type="checkbox"/>	TESTusager2 JIRA	ADML	Non attribuée	22/janv./24

1-1 sur 1

Résultats du filtre : Tickets que je traite - en cours
Aucun ticket correspondant.

Résultats du filtre : Tickets que je traite - en attente d'un retour utilisateur
Aucun ticket correspondant.

Résultats du filtre : Retours tickets : en attente d'une précision de ma part
Aucun ticket correspondant.

Résultats du filtre : Tickets pris en charge par le support de la Région
Aucun ticket correspondant.

Résultats du filtre : Tous les tickets de mon établissement

Etablissement	Résumé	Composants	T	Créateur	État	Responsable	Création
0790964u - lp-thomas jean main-niort	Authentification : changement login et mail	Administration, Messagerie	<input checked="" type="checkbox"/>	Thierry Pouzaud	EN COURS	Thierry Pouzaud	07/déc./23
0870056n - lpo-turgot-limoges	Web conf : Étreur audio	Web conférence	<input checked="" type="checkbox"/>	BENNEGEM THIERRY	EN COURS	BENNEGEM THIERRY	20/déc./23
0870056n - lpo-turgot-limoges	Assistant Jira : "comment gérer les notifications mail	Assistance ENT	<input checked="" type="checkbox"/>	BENNEGEM THIERRY	EN COURS	Thierry Pouzaud	15/déc./23
0870056n - lpo-turgot-limoges	MOODLE : plugin Etherpad	Moodle	<input checked="" type="checkbox"/>	BENNEGEM THIERRY	EN COURS	Thierry Pouzaud	06/déc./23
0870056n - lpo-turgot-limoges	Comment dépublier un projet site web	Sites web	<input checked="" type="checkbox"/>	BENNEGEM THIERRY	RÉSOLU	Thierry Pouzaud	28/nov./23
0161003d - lp lyc metier-louise michel-ruffec	Test de ticket	Autres	<input checked="" type="checkbox"/>	PROF PROF	RÉSOLU	Thierry Pouzaud	24/nov./23

Ici vous pouvez voir qu'un ticket apparaît dans le filtre du haut « Nouveau ticket » :

Résultats du filtre : Nouveau ticket

Etablissement	Résumé	Composants	T	Créateur	État	Responsable	Création	Mise à jour
0870056n - lpo-turgot-limoges	TEST - Ceci est un test	Administration	<input checked="" type="checkbox"/>	TESTusager2 JIRA	ADML	Non attribuée	22/janv./24	22/janv./24

1-1 sur 1

Son statut par défaut quand vous le recevez en tant que ADML est à « ADML » et « Non attribué » :

État	Responsable
ADML	Non attribuée

Vous pouvez consulter le ticket en cliquant sur son résumé :

Résumé

[TEST - Ceci est un test](#)

Vous arrivez sur l'écran suivant :

Lycée Connecté / CRNA-59

TEST - Ceci est un test

Modifier | Ajouter un commentaire | Attribuer | Plus | ADML | Gérer

Informations
 Type: Services Résolution: Non résolu
 Priorité: Medium
 Composants: Administration
 Étiquettes: Aucune

Description
 TEST - Ceci est un test

Pièces jointes
 Glissez-déposez des fichiers pour les joindre, ou parcourir.

Activité
 Toutes | Commentaires | Journal de travail | Historique | Activité

Vous pouvez désormais épingler jusqu'à cinq commentaires pour mettre en évidence des informations importantes. Les commentaires épinglés apparaîtront au-dessus de tous les autres, afin de les retrouver facilement.
 OK • En savoir plus sur les commentaires épinglés

Pas encore de commentaires sur ce ticket.

Ajouter un commentaire...

Conseil de pro : appuyez sur **m** pour commenter

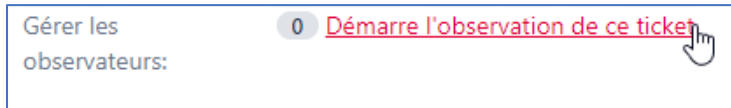
Personnes
 Responsable: Non attribuée
 Me l'affecter
 Rapporteur: TESTusager2 JIRA
 Etablissement: 0870056n - lpo-turgot-limoges
 Responsable projet: Non assignée
 Votes: Voter pour ce ticket
 Gérer les observateurs: Démarre l'observation de ce ticket

Dates
 Création: Il y a 37 minutes
 Mise à jour: Il y a 37 minutes

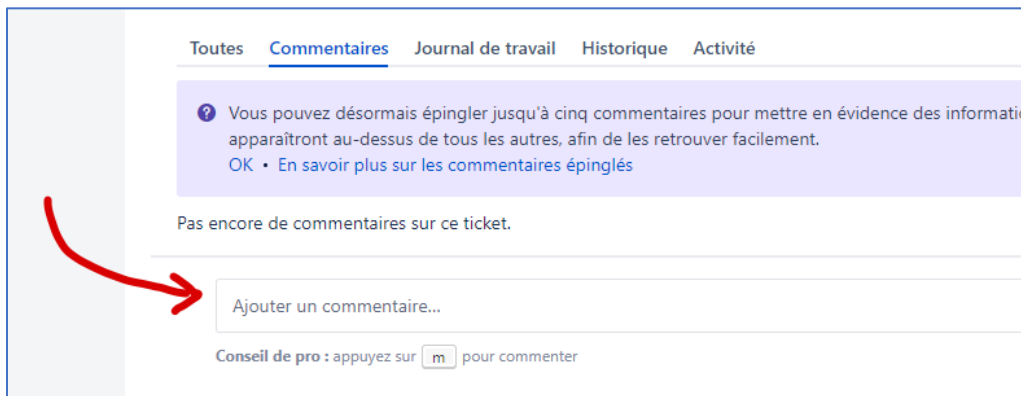
Vous pouvez, afin d'y répondre, prendre en charge ce ticket en cliquant sur « Me l'affecter » (vous serez notifié de chaque évolution/réponse à ce ticket):



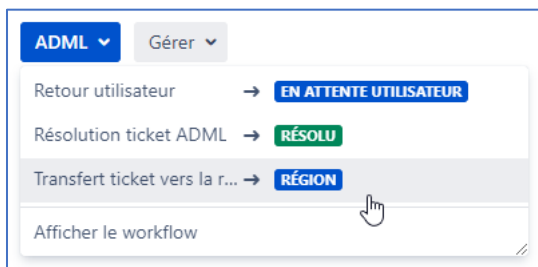
Ou, si vous souhaitez seulement l'observer cliquer sur « Démarre l'observation de ce ticket » (vous serez notifié de chaque évolution/réponse à ce ticket) :



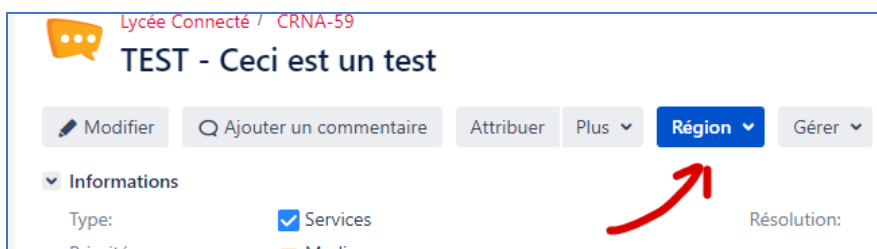
Vous pouvez en bas de ticket commenter ce dernier



Et si vous n'avez pas la réponse « escalader » le ticket à la Région pour prise en charge



Son statut changera ainsi :

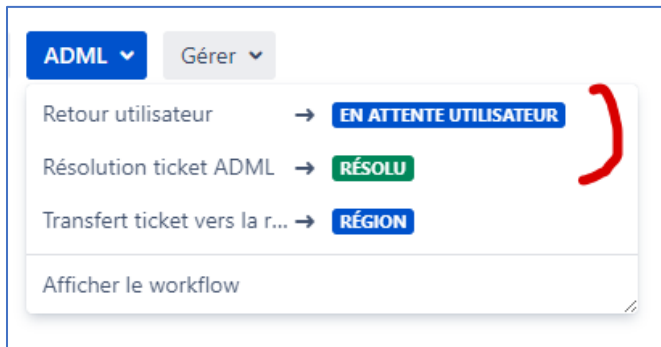


...et dans votre tableau de bord il disparaîtra de votre filtre « Nouveau » Ticket pour aller dans le filtre « Pris en charge par le support Région »

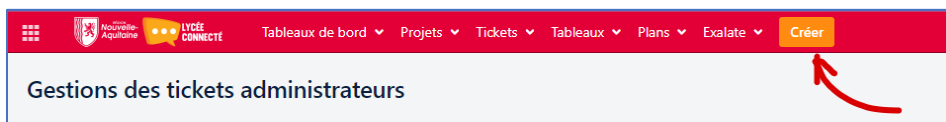
Établissement	Résumé ↑	Composants	T	Créateur	État	Responsable	Création
0870056n - lpo-turgot-limoges	TEST - Ceci est un test	Administration	✓	TESTusager2 JIRA	RÉGION	TESTADM2 JIRA	22/janv/24

1-1 sur 1

Si vous répondez au ticket, en fonction de la réponse en commentaire vous pouvez choisir de passer le ticket en « Résolu » (pas de suite attendue) ou en « En attente utilisateur » si vous souhaitez demander des précisions au demandeur. Ce dernier recevra dans tous les cas une notification.



Vous pouvez vous aussi bien entendu créer vos propres tickets qui seront automatiquement « escaladés » à la Région pour prise en charge :



Vous pourrez à tout moment commenter les tickets déjà envoyés à la Région, mais ne pourrez pas changer leur statut.

NB : dans le filtre du bas (vert) vous pouvez visualiser tous les tickets en cours du projet Lycée Connecté, et les « observer » si vous le souhaitez.

Résultats du filtre : Tous les tickets de mon établissement							
Etablissement	Résumé	Composants	T	Créateur	État ↓	Responsable	Création
0790964u - lp-thomas jean main-niort	Authentification : changement login et mail	Administration, Messagerie	<input checked="" type="checkbox"/>	Thierry Pouzaud	EN COURS CGI	Thierry Pouzaud	07/déc/23
0870056n - lpo-turgot-limoges	Web conf : Erreur audio	Web conférence	<input checked="" type="checkbox"/>	BENNEGEN THIERRY	EN COURS CGI	BENNEGEN THIERRY	20/déc/23
0870056n - lpo-turgot-limoges	Assistant Jira : comment gérer les notifications mail	Assistance ENT	<input checked="" type="checkbox"/>	BENNEGEN THIERRY	EN COURS CGI	Thierry Pouzaud	15/déc/23
0870056n - lpo-turgot-limoges	MOODLE : plugin Etherpad	Moodle	<input checked="" type="checkbox"/>	BENNEGEN THIERRY	EN COURS CGI	Thierry Pouzaud	06/déc/23
0870056n - lpo-turgot-limoges	Comment dépublier un projet site web	Sites web	<input checked="" type="checkbox"/>	BENNEGEN THIERRY	RÉSOLU	Thierry Pouzaud	28/nov/23
0161003d - lp lyc mezier-louise michel-ruffec	Test de ticket	Autres	<input checked="" type="checkbox"/>	PROF PROF	RÉSOLU	Thierry Pouzaud	24/nov/23
9999991f - région nouvelle-aquitaine	liste	Messagerie	<input checked="" type="checkbox"/>	JIRA Pers	RÉSOLU	JIRA PersADM	20/sept/23
9999991f - région nouvelle-aquitaine	je ne peux me connecter	Administration	<input checked="" type="checkbox"/>	JIRA Pers	RÉSOLU	JIRA PersADM	20/sept/23
9999991f - région nouvelle-aquitaine	ceci est un test	Actualité	<input checked="" type="checkbox"/>	Région enseignant	RÉSOLU	JIRA EnsADM	20/sept/23
9999991f - région nouvelle-aquitaine	Test de ticket	Agenda	<input checked="" type="checkbox"/>	Thierry Pouzaud	RÉSOLU	assistance.lyceeconnecte	18/sept/23