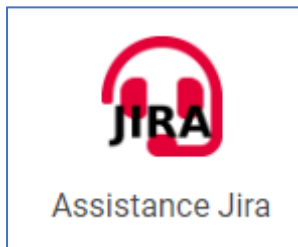


# Prise en main du nouvel outil d'assistance de Lycée Connecte

## 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:

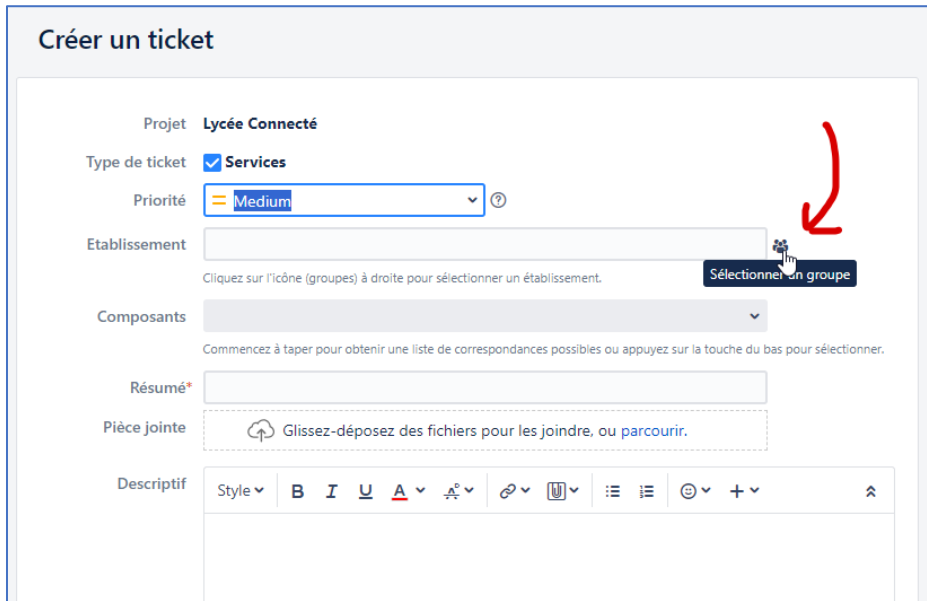
Étiquettes:

[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.

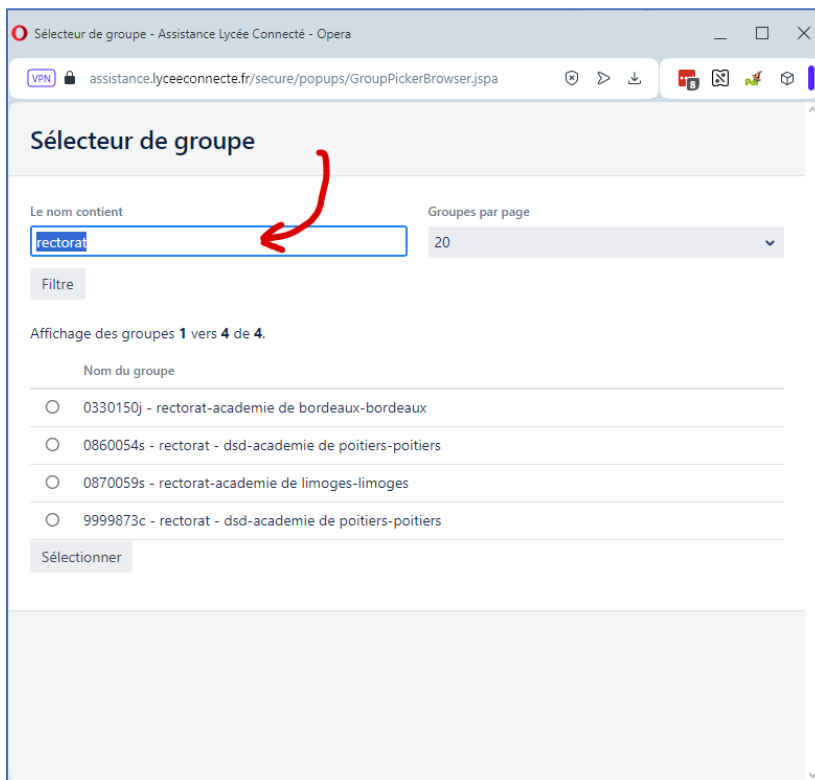
Résumé\*

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

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

**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\*

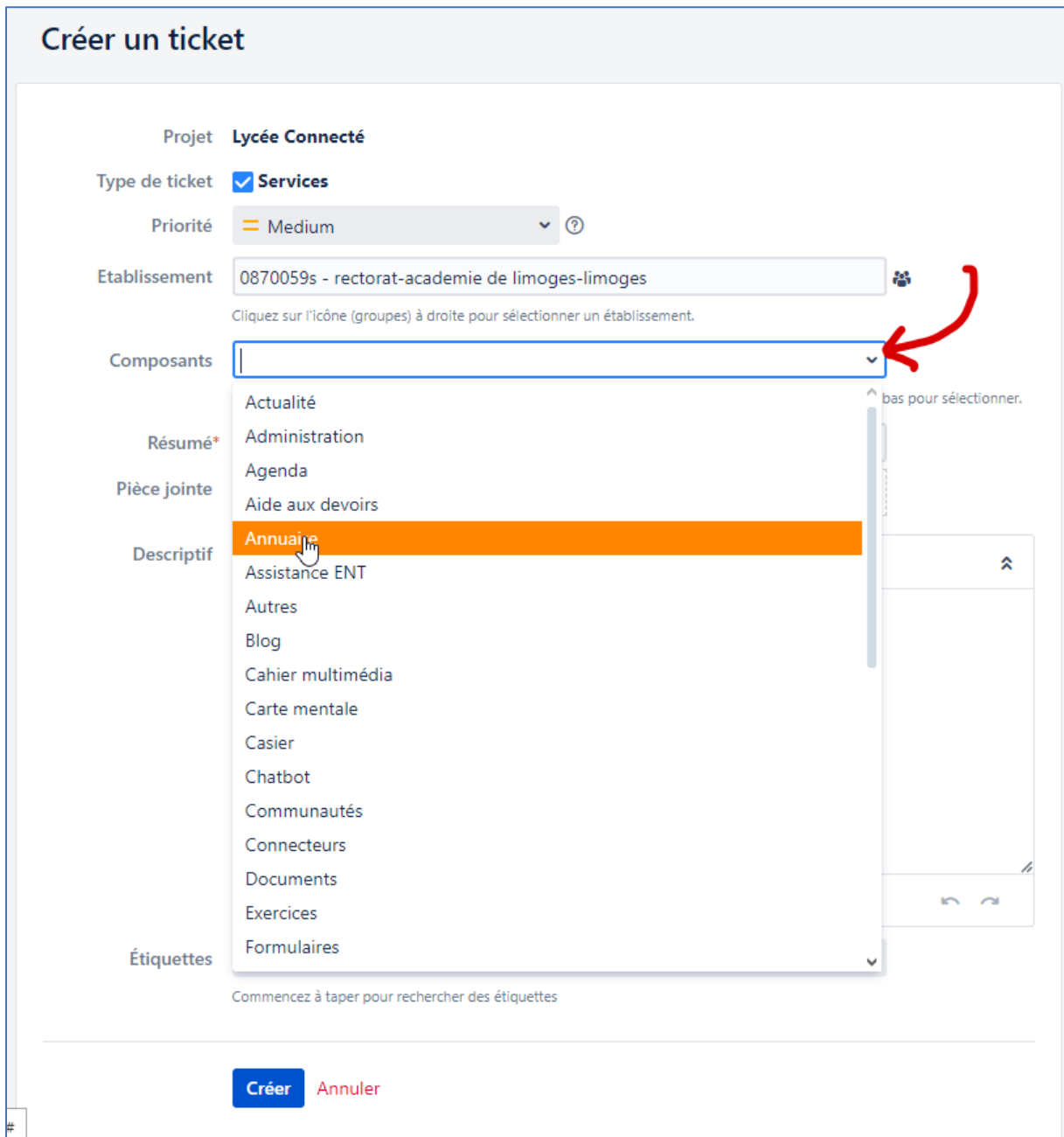
Pièce jointe

Descriptif

Étiquettes

Commencez à taper pour rechercher des étiquettes

**Créer** Annuler



The image shows a web form titled "Créer un ticket". The form is partially filled out. The "Composants" field is open, showing a list of categories. The "Annuaire" category is highlighted in orange. A red arrow points to the dropdown arrow of the "Composants" field. The form includes fields for "Projet", "Type de ticket", "Priorité", "Etablissement", "Résumé\*", "Pièce jointe", "Descriptif", and "Étiquettes". At the bottom, there are "Créer" and "Annuler" buttons.

Composants
Actualité
Administration
Agenda
Aide aux devoirs
<b>Annuaire</b>
Assistance ENT
Autres
Blog
Cahier multimédia
Carte mentale
Casier
Chatbot
Communautés
Connecteurs
Documents
Exercices
Formulaires

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

Projet **Lycée Connecté**

Type de ticket  **Services**

Priorité **Medium**

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

Composants **Annuaire**

Résumé\* **ANNUAIRE : impossible de trouver Jean Dupont**

Pièce jointe **image-2023-12-20-09-34-39-548.png** 172 kB

Descriptif

Bonjour  
je ne trouve pas l'élève Jean Dupont de Seconde 2 ?  
Voir image ci-dessous :

Étiquettes **Annuaire** **Erreur** **Inconnu**

**Créer** Annuler

**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'. A red circle highlights the search bar in the screenshot within the description.

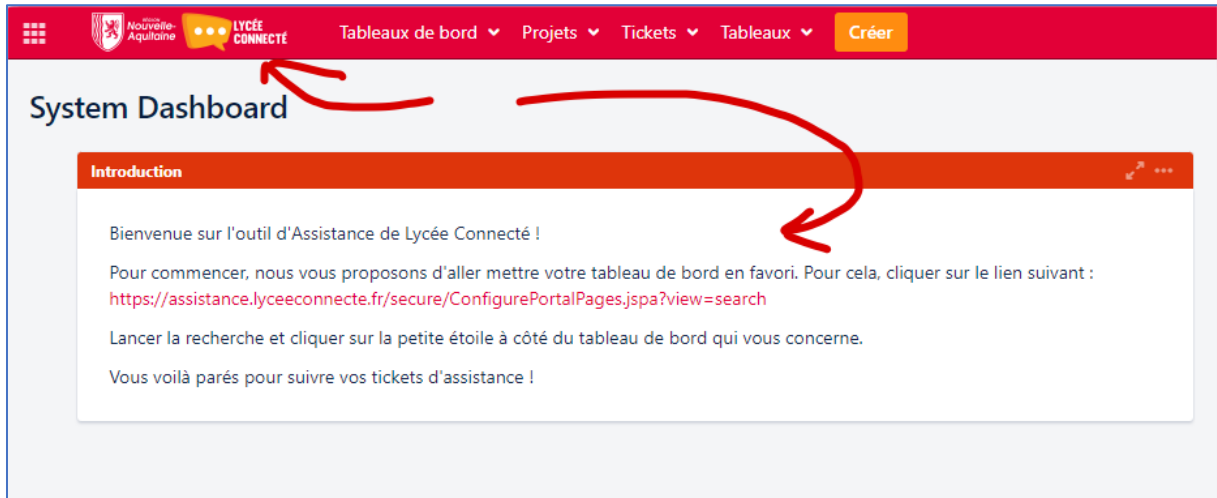
## Vous pouvez ajouter un commentaire en bas de ticket à tout moment :

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 this, 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' button. A red arrow points to the input field.

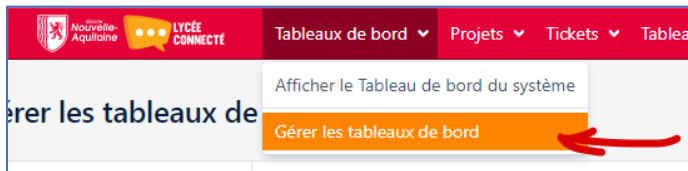
Une fois votre ticket enregistré, en cliquant sur le logo « Nouvelle Aquitaine » vous pouvez revenir à une page d'accueil et de configuration.

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

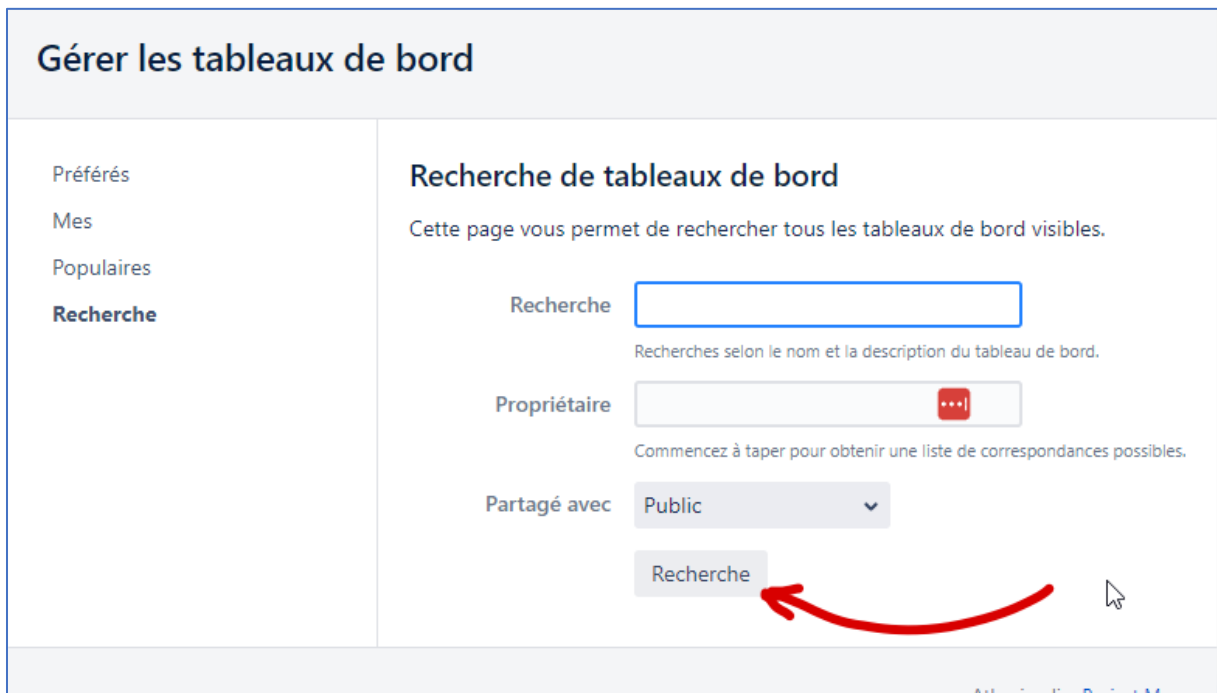
Cliquez sur le lien proposé dans l'introduction :



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