

ASSISTANCE AEFE

(basé sur EasyVista)

Portail Utilisateur

Guide d'utilisation

Ce guide permet d'accéder à l'outil de gestion des demandes d'assistance et déclarations d'incidents liées aux services numériques proposés par l'Agence : ASSISTANCE AEFE.

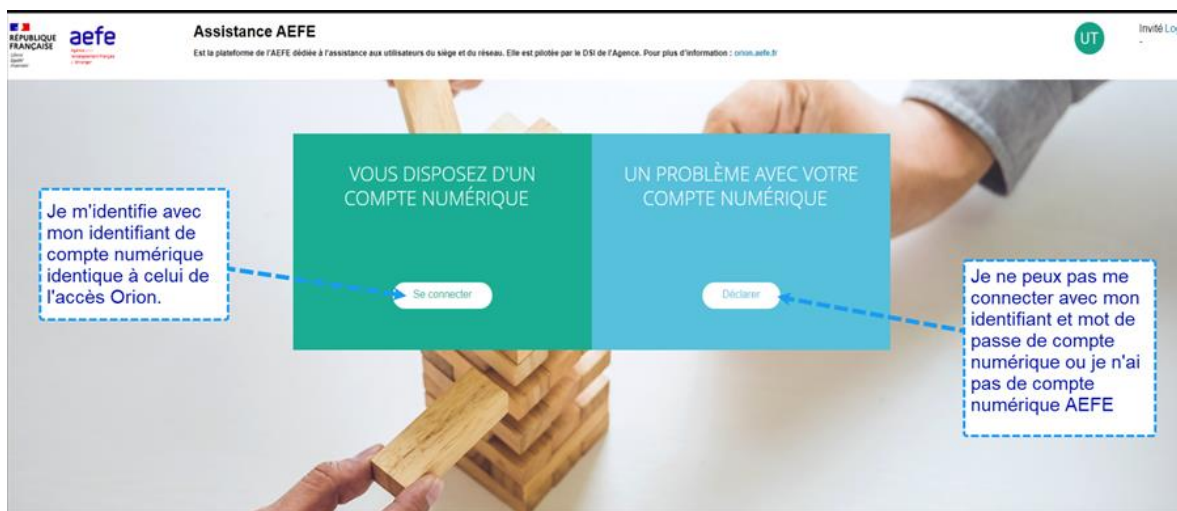
Tous les utilisateurs du siège et des établissements du réseau (expatriés, résidents, personnel de droit local) sont concernés par ce guide.

TABLE DES MATIERES

1. Première connexion au portail utilisateur	2
2. Authentification	2
3. Navigation dans le portail utilisateur	2
4. Déclaration d'un besoin.....	4
5. Déclaration d'un incident.....	5
6. Suivi de mes tickets.....	6

1. PREMIERE CONNEXION AU PORTAIL UTILISATEUR

J'accède au site du portail Assistance AEFE via le lien : <https://assistance.aefe.fr/>



2. AUTHENTIFICATION

Je sais mon identifiant de compte numérique et mon mot de passe.

Nom d'utilisateur

Mot de passe

Nous utilisons des cookies pour suivre votre session afin de vous offrir une meilleure expérience. Vous pouvez consulter notre [Politique en matière de cookies](#) pour plus de détails.

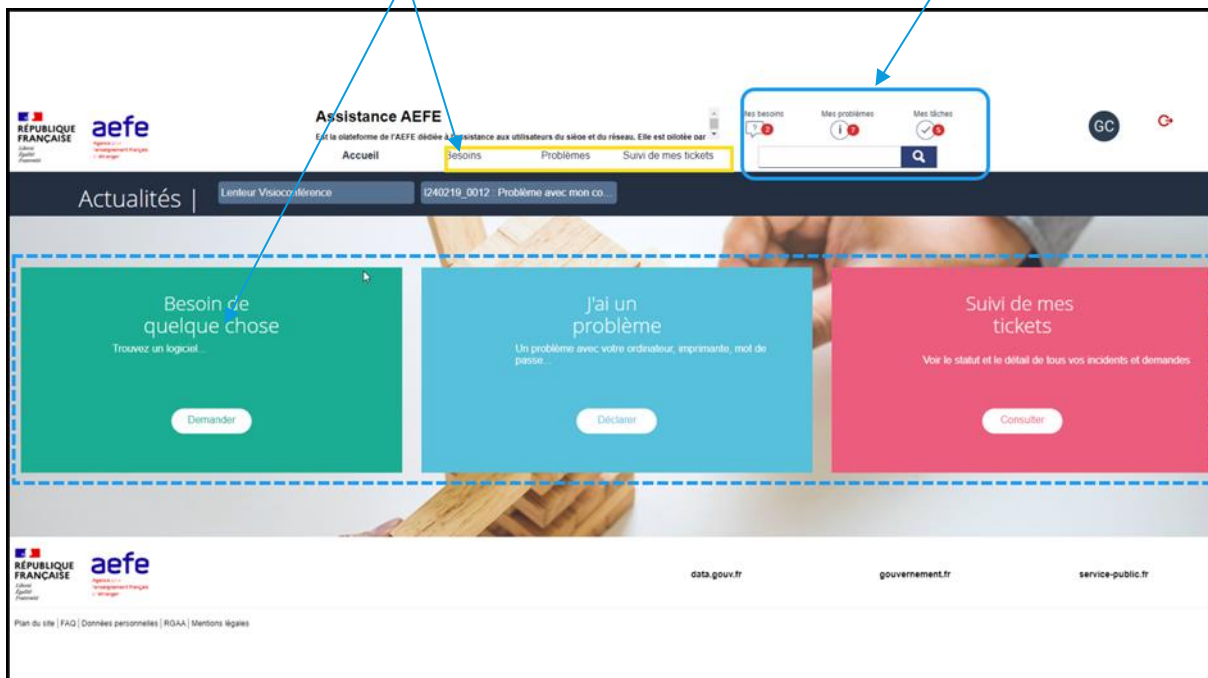
En vous connectant, vous acceptez notre [Politique de confidentialité](#)

SE CONNECTER

Oublié votre Mot de passe ?
Besoin d'aide ? Contactez-nous à l'adresse mail authentification.aefe@diplomatie.gouv.fr

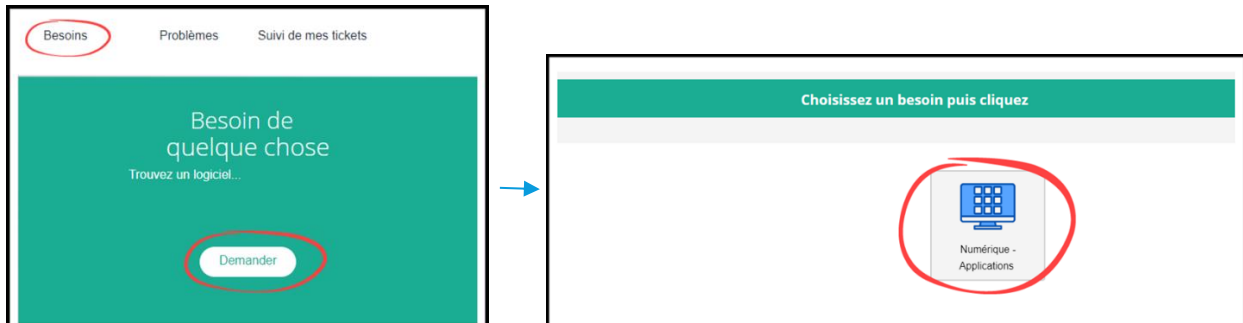
3. NAVIGATION DANS LE PORTAIL UTILISATEUR

Je suis maintenant connecté au portail utilisateur, je peux déclarer un incident (Mes problèmes), exprimer une demande (Mes besoins), et/ou suivre le statut de mes tickets en cours (Mes tâches).

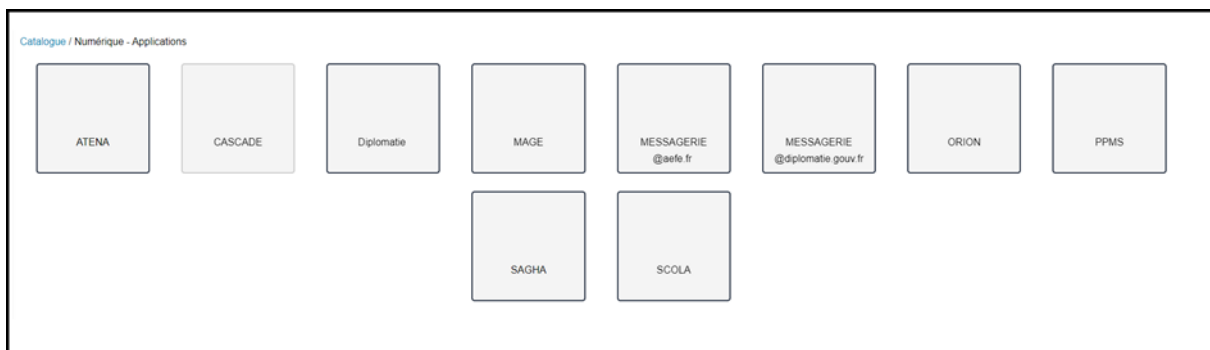


4. DECLARATION D'UN BESOIN

EXEMPLE : J'ai besoin d'un accès à une application, je fais la demande directement en cliquant sur « Besoins » puis sur « Demander »



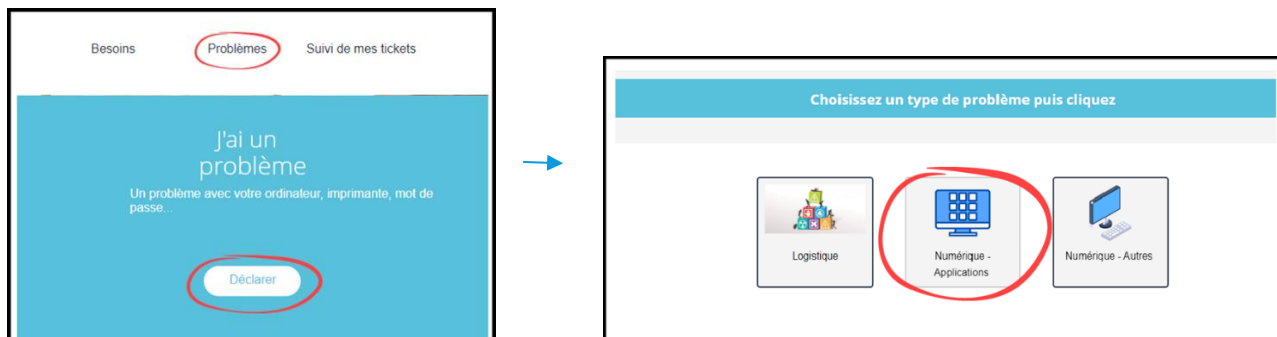
Je choisis, ici, l'application dont j'ai besoin



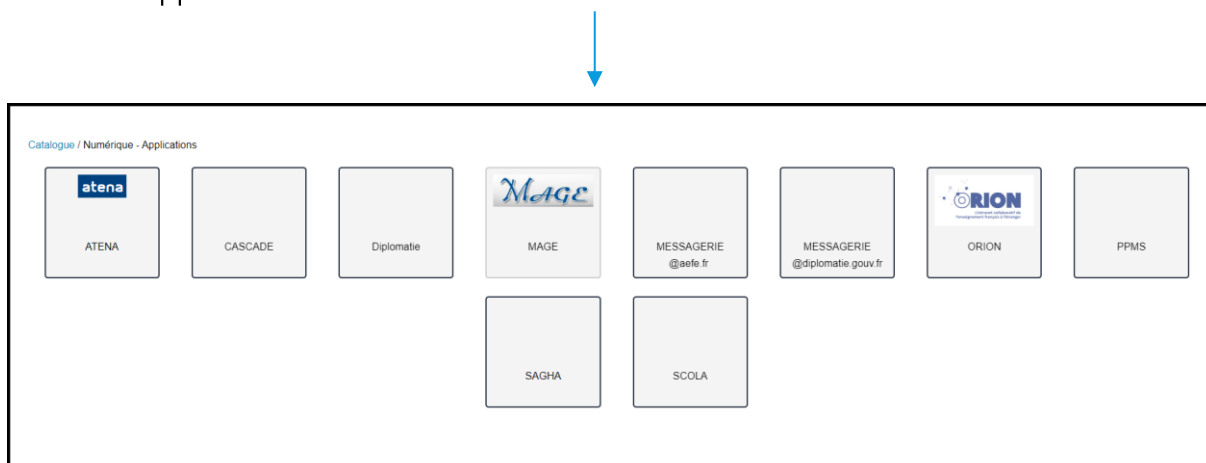
Je sélectionne, par exemple, l'application « MAGE » et je renseigne les champs obligatoires pour exprimer la demande d'accès.

5. DECLARATION D'UN INCIDENT

EXEMPLE : Déclaration d'un incident lié à une application (problème d'accès ou incident fonctionnel)



Choix de l'application concernée



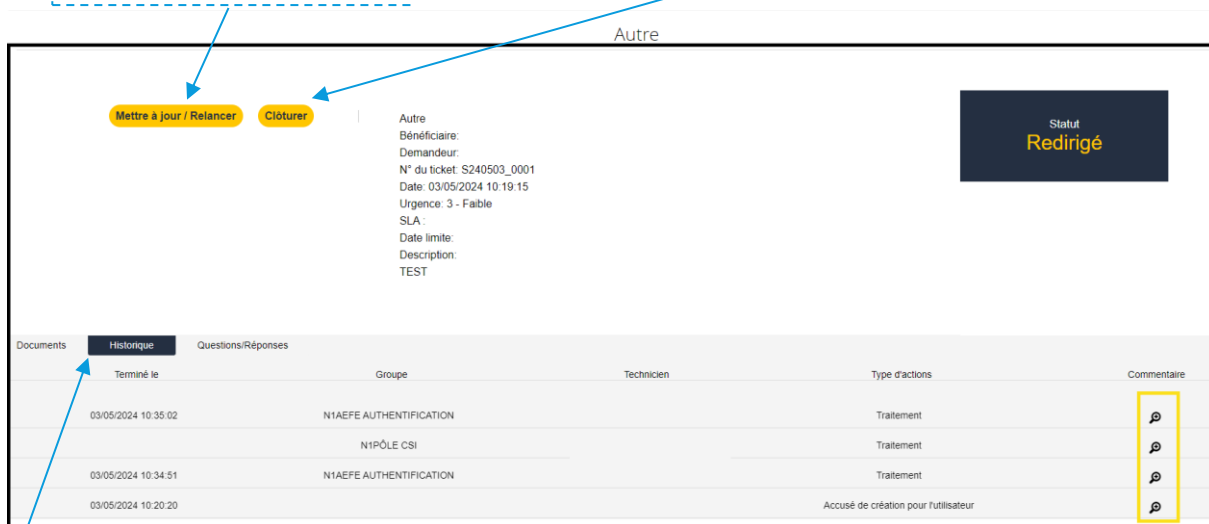
6. SUIVI DE MES TICKETS

Je peux suivre le statut de l'ensemble de mes demandes ou incidents en cours



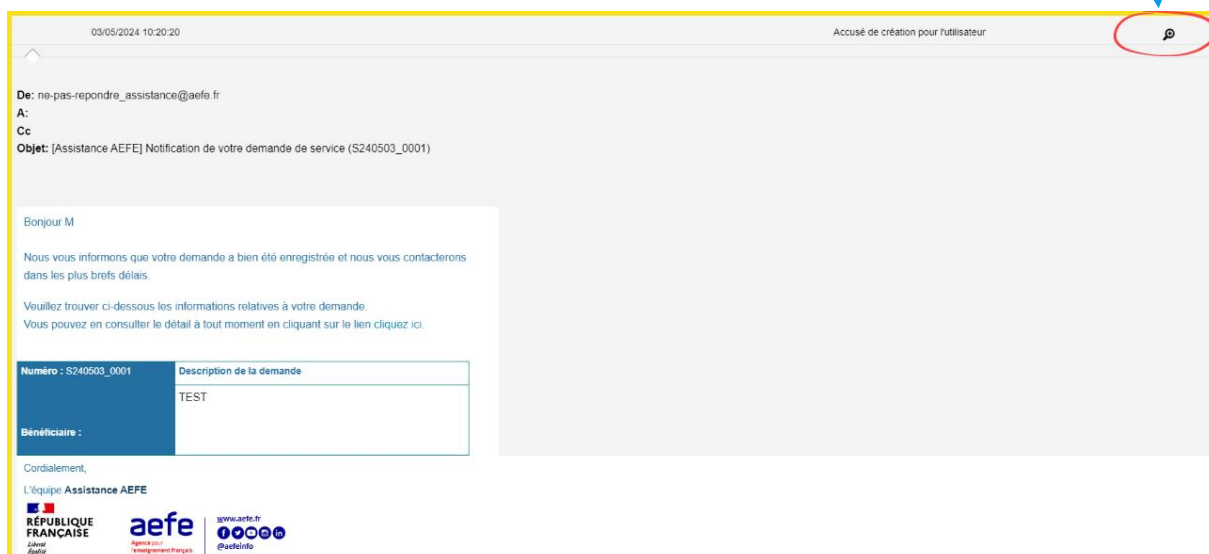
Je peux mettre à jour une information sur le ticket ou le relancer.

Je peux clore mon ticket si celui-ci est résolu à mon initiative.



Je visualise ici les historiques d'actions du ticket

Je peux cliquer sur la loupe afin de faire apparaître la ligne du commentaire



Je visualise ici les actions à effectuer sur mes tickets, lorsque ceux-ci ont été traités, je peux alors accepter ou refuser la clôture

Mes tâches

Mes problèmes

A faire

Confirmation résolution incidents

Demandes à valider

Accès impossible

Numéro de ticket : I240502_0001

Date de l'action : 05/08/2024 15:43:14

Action à faire :

✓ Accepter

✗ Refuser

Voir plus

AGE

Numéro de ticket : S231124_0001

Date de l'action : 06/06/2024 10:45:52

Action à faire :

Accepter

Refuser

Voir plus

Internet

Numéro de ticket : I240614_0002

Date de l'action : 14/06/2024 10:06:15

Action à faire :

Accepter

Refuser

Refuser

Commentaire *

B I U S X₁ X₂ A T₁ T₂

éditez votre contenu ici...

Sur l'action de refus de clôture de ticket, je saisis les éléments pour lesquels l'incident est toujours en cours.

Ok

Annuler