

# Portail du Centre de Services de l'UPU

## Guide de l'utilisateur

version 2023

Last updated: 31 August 2023

### 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 © 1996-2023 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 .....	6
La page d'accueil .....	6
Fonctions disponibles .....	6
Demandes de service .....	9
Catalogue de services .....	9
Recherche d'un service .....	10
Demandes de service .....	11
Incidents .....	14
Création d'un nouvel incident .....	14
Urgence, Impact, et Priorité .....	16
Fonction de recherche dans la base de connaissances .....	18
Recherche d'une occurrence .....	18
Fonctionnalités Voir .....	19
Aperçu .....	19
Mise à jour des détails d'une demande de service/incident .....	20
Clôture d'une demande/incident .....	22
Approbation de la demande/incident .....	23
Rejet d'une demande/incident .....	24
Notifications .....	26
Actualités .....	27
Accès à l'historique des actualités .....	27
Accès à l'actualité en cours .....	27

# 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 Pour des informations à propos de 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](#) de la page 9.
- un incident, voir [Incidents](#) de la page 14.
- comment effectuer une recherche dans la base de connaissances, voir [Fonction de recherche dans la base de connaissances](#) de la page 18.
- comment utiliser la fonction, voir [Fonctionnalités Voir](#) de la page 19.

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.

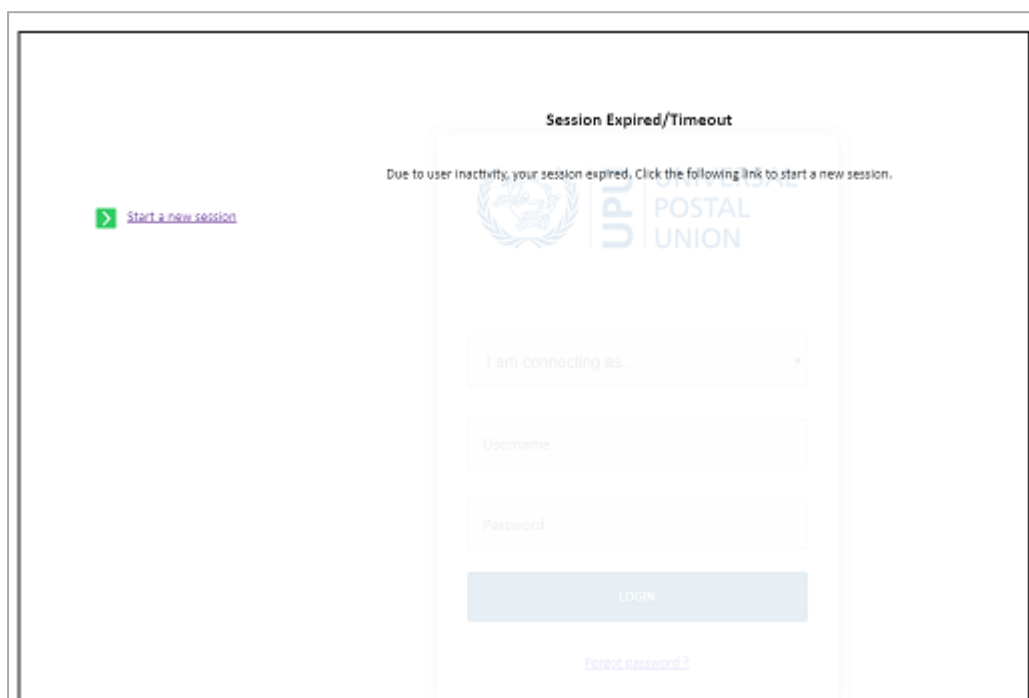
### **Base de connaissances (KB)**

Une base de connaissances est un répertoire d'informations sur les demandes les plus fréquentes. La base de connaissances permet aux utilisateurs de trouver facilement des solutions à leurs problèmes avant de demander de l'aide au service de support de l'UPU.

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

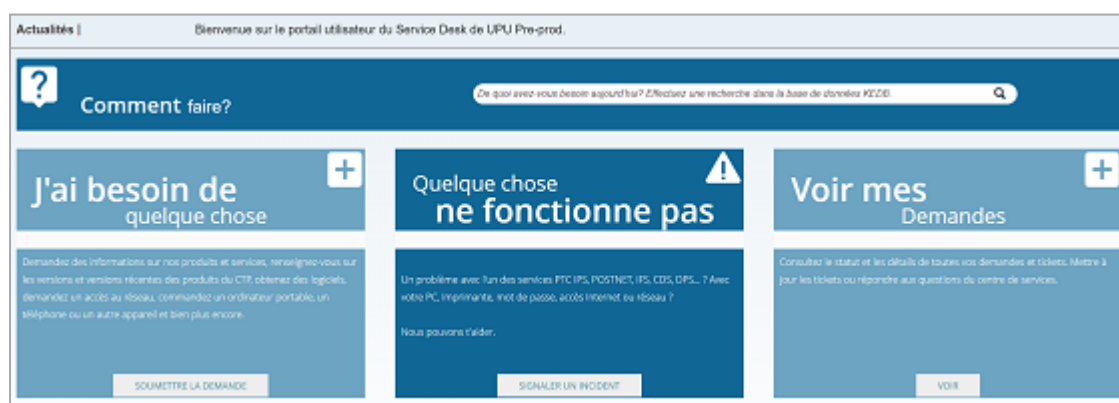
1. Pour se connecter au portail du Centre de Services de l'UPU, veuillez suivre les instructions disponibles sur le site web de l'UPU: <https://www.upu.int/fr/Contactez-nous/Support-informatique>.

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

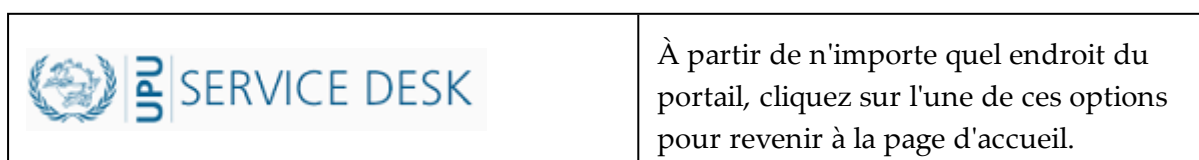





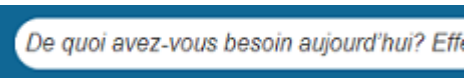
## La page d'accueil

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



## Fonctions disponibles



<p><b>ACCUEIL</b></p>	
<p>CATALOGUE DES SERVICES</p>	<p>Cliquez sur ce bouton pour accéder au catalogue de services de l'UPU.</p>
	<p>Cliquez sur un de ces boutons pour vérifier et valider vos demandes de service ou incidents, ou afficher le tableau de bord.</p>
<p>FR</p>	<p>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).</p> <p>Vous devez vous déconnecter et vous reconnecter pour appliquer la langue choisie.</p>
 Demo PTC Customer	<p>Identité de l'utilisateur connecté.</p>
	<p>Cliquez sur ce bouton pour vous déconnecter de l'application.</p>
<p><b>Actualités</b></p>	<p>Cliquez ici pour accéder ou rechercher des actualités.</p>
	<p>Cliquez dans ce champ pour rechercher, selon certains critères, des entrées dans la base de connaissances.</p>
<p>Contactez-nous</p>	<p>Cliquez sur <b>Contactez-nous</b> si vous souhaitez faire des suggestions ou donner votre avis sur le portail du Centre de Services de l'UPU.</p>
<p>SOUMETTRE LA DEMANDE</p>	<p>Cliquez sur ce bouton pour créer une nouvelle demande de service.</p>
<p>SIGNALER UN INCIDENT</p>	<p>Cliquez sur ce bouton pour reporter un nouvel incident.</p>

VOIR

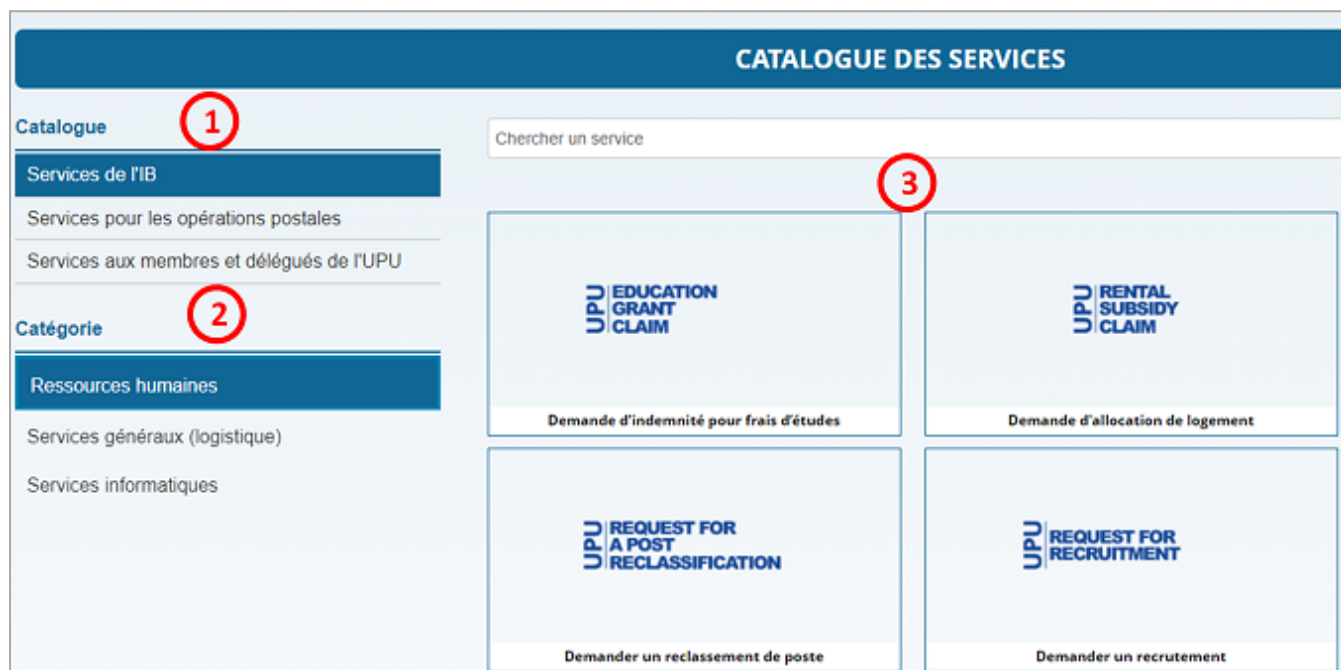
Cliquez sur ce bouton pour accéder à toutes vos demandes de service, incidents et tâches qui vous sont assignées.



# 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	Services disponibles uniquement pour les employés du Bureau international (BI). Trois catégories de services BI sont disponibles: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ressources humaines</li> <li>2. Services Généraux (Logistique)</li> <li>3. Services IT</li> </ol>
Services for les opérations postales	Services liés aux produits logiciels postaux développés par l'UPU pour le compte d'opérateurs désignés, d'organisations postales et autres.

Services	Description
	✍ Pour cette catégorie de services, un employé du BI peut créer une requête pour une autre personne.
Services aux membres et délégués de l'UPU	Services fournis aux membres de l'UPU et les parties prenantes, comme l'enregistrement des utilisateurs, les circulaires, LAHSO, et autres.  ✍ Pour cette catégorie de services, un employé du BI peut créer une requête pour une autre personne.

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 contenu 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 ?**.

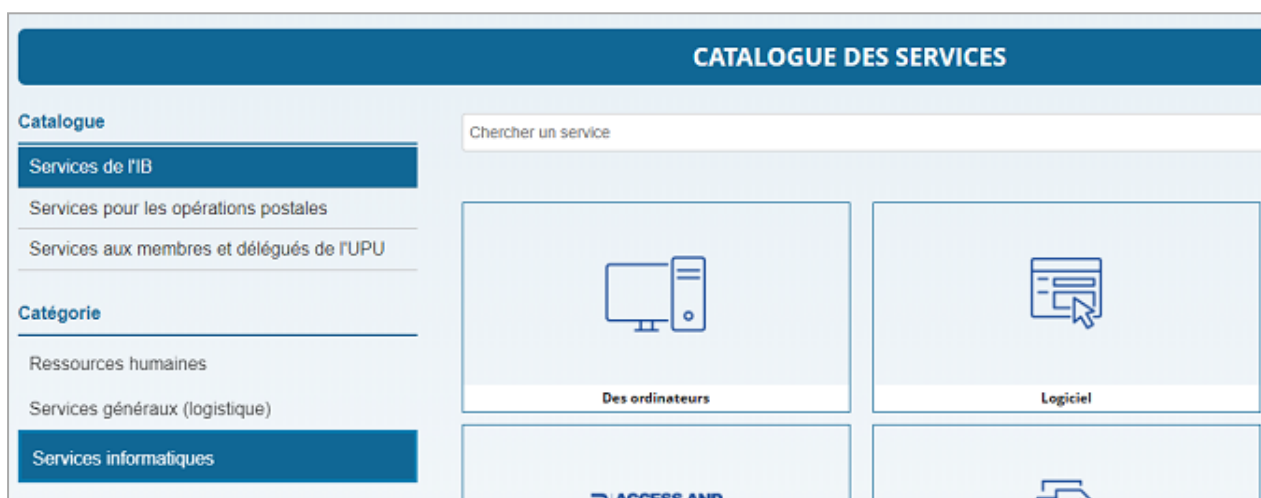
## Demandes de service

### Créer une requête pour un service BI

 Cette section ne s'applique qu'aux membres du personnel interne de l'UPU.

Pour illustrer notre propos, nous présenterons une demande pour un nouvel ordinateur portable.

1. Connectez-vous au Portail du Centre de Services de l'UPU.
2. Cliquez sur l'option **CATALOGUE DES SERVICES** dans le bandeau supérieur. Par défaut, le catalogue **Services de l'IB** est sélectionné. Laissez-le inchangé.
3. Sélectionnez la catégorie **Services informatiques**. Les services disponibles s'affichent.
4. Puisqu'il est demandé un ordinateur portable, cliquez sur la vignette **Des ordinateurs**.



5. Cliquez sur **Nouvelle Demande**. Une nouvelle fenêtre s'affiche.

### Accessoires d'ordinateur ou dispositifs périphériques

En quoi puis-je vous aider? \*

Description \*

Urgence \*

3 - Basse

Document

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

Ok Annuler

6. Sélectionnez l'objet de la demande dans la liste déroulante.
7. Saisissez une description pour la requête.
8. Renseignez le niveau d'urgence.
9. Eventuellement, vous pouvez joindre des documents pour compléter votre demande avant de cliquer sur **Ok**. Le système affiche un message de confirmation et vous informe par courriel que votre demande de service a été enregistrée.

### 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.



- 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.
- Cliquez sur le bouton Nouvelle Demande 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.

**Demande CDS.POST**

Options CDS \*

En quoi puis-je vous aider? \*

Titre \*

Description \*

Urgence \*

3 - Basse

Document

Ok Annuler



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

- Une fois les informations renseignées, cliquez sur Ok pour confirmer. Vous recevrez un courriel de confirmation de [noreply@upu.int](mailto: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 \*

Service impacté \*  
 ✘

Titre \*

Description \*  

**B** *I* U ~~S~~ <sup>x<sub>2</sub></sup> <sup>x<sup>2</sup></sup> **A** **T**

Urgence \*  
 ✘

Impact \*  
 ✘

Document

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

Incident InfoSec	<p>Cochez cette case pour reporter un incident de sécurité de l'information. Le portail du Centre de Services de l'UPU notifie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>l'équipe de support pour clôturer l'incident dans les plus brefs délais</li> <li>le responsable des incidents de sécurité (SIM) pour alerter l'équipe responsable de répondre aux incidents de sécurité de l'information (ISIRT)</li> </ul>
Catégorie de Service	<p>Sélectionnez la catégorie de services dans la liste déroulante.</p> <p>Si vous avez sélectionné <b>Services pour les Opérations Postales ou Services aux Membres et Délégués de l'UPU</b> dans le champ <b>Catégorie de Service</b>, votre nom apparaît comme valeur par défaut dans ce champ. Si vous êtes un employé du</p>
Demandé par	

Service impacté	<p>BI qui reporte un incident au nom d'une autre personne, sélectionnez le nom de cette personne dans la liste déroulante.</p> <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 <b>Recherche Nom</b>.</p>
Titre	Saisissez le titre de l'incident.
Description	Décrire les détails de l'incident.
Urgence	Associez un niveau d'urgence à l'incident. Voir <a href="#">Urgence, Impact, and Priorité</a> ci-dessous.
Impact	Sélectionnez l'impact de l'incident dans la liste déroulante. Voir <a href="#">Urgence, Impact, and Priorité</a> ci-dessous.
Document	Joignez les pièces 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	Urgence		
	Haute	Moyenne	Basse



Impact	Bloquant	Critique	Haute	Moyenne
	Majeur	Haute	Moyenne	Basse
	Mineur	Moyenne	Basse	Basse

# Fonction de recherche dans la base de connaissances

La **base de connaissances (KB)** est un référentiel d'informations sur les services et les incidents. Vous pouvez savoir s'il existe déjà des informations sur un service ou un incident avant de le signaler.

## Recherche d'une occurrence

1. Dans la page d'accueil, saisissez un mot dans le champ **COMMENT faire?**, puis pressez sur la touche **Entrée** ou cliquez sur l'icône **Recherche**. Le système procède à la recherche.






S'il existe des services ou incidents qui répondent à vos critères de recherche, le portail du Centre de Services de l'UPU les affichera. Dans le cas contraire, aucune information ne sera affichée.

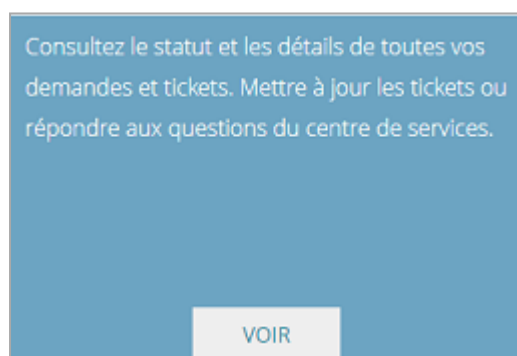
# Fonctionnalités Voir

## Aperçu

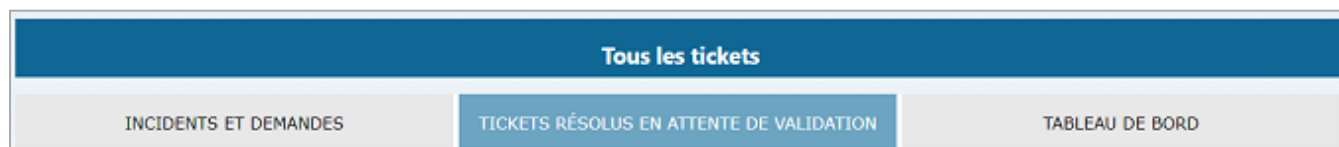
À tout moment, vous pouvez accéder à vos demandes de service, incidents ou tâches ouvertes depuis la page d'accueil en cliquant sur l'icône correspondante dans le bandeau supérieur de l'application.

	Cliquez sur cette icône pour vérifier les demandes de service et incidents que vous avez soumis.
	Cliquez sur cette icône pour accéder à toutes les demandes de service et incidents en attente de validation.
	Cliquez sur cette icône pour afficher une représentation graphique du nombre total de tickets (demandes ou incidents) reçus sur une période de 12 mois et comment ces nombres sont répartis en différentes catégories.

Autre possibilité, vous pouvez accéder et contrôler l'état de toutes vos demandes de service et incidents en cliquant sur le bouton **VOIR** de la page d'accueil.




Le portail du Centre de Services de l'UPU affiche la section **Tous les tickets** comprenant les onglets pour les incidents et demandes, les tickets résolus en attente de validation et le tableau de bord.



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

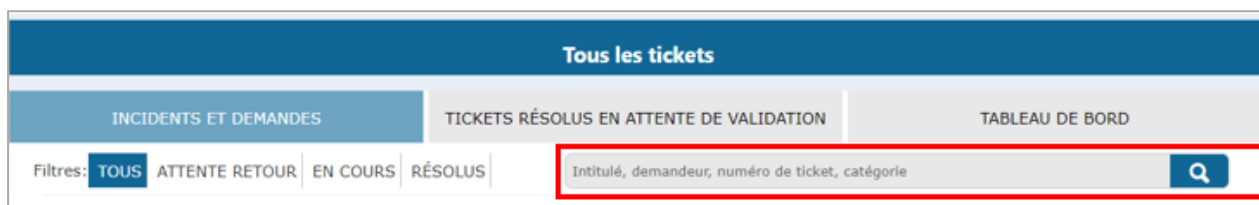
- tous les incidents et demandes quel que soit leur état
- tous les tickets en attente de validation
- le tableau de bord indiquant, sous forme de graphe, les incidents et demandes soumis sur 12 mois

 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

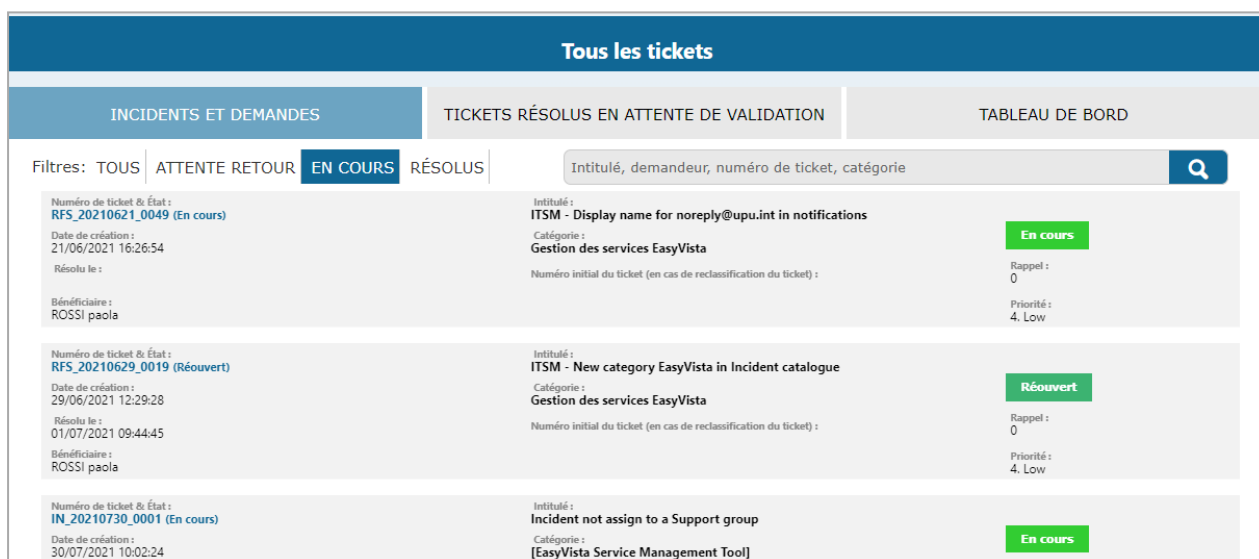
Vous pouvez mettre à jour votre demande/incident à tout moment tant que son état est toujours **En cours**.

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



The screenshot shows the 'Tous les tickets' interface. At the top, there are three tabs: 'INCIDENTS ET DEMANDES', 'TICKETS RÉSOLUS EN ATTENTE DE VALIDATION', and 'TABLEAU DE BORD'. Below the tabs, there are filter buttons: 'TOUS', 'ATTENTE RETOUR', 'EN COURS', and 'RÉSOLUS'. A search input field is located to the right of the filters, containing the text 'Intitulé, demandeur, numéro de ticket, catégorie'. The search field is highlighted with a red border. A magnifying glass icon is visible on the right side of the search field.

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

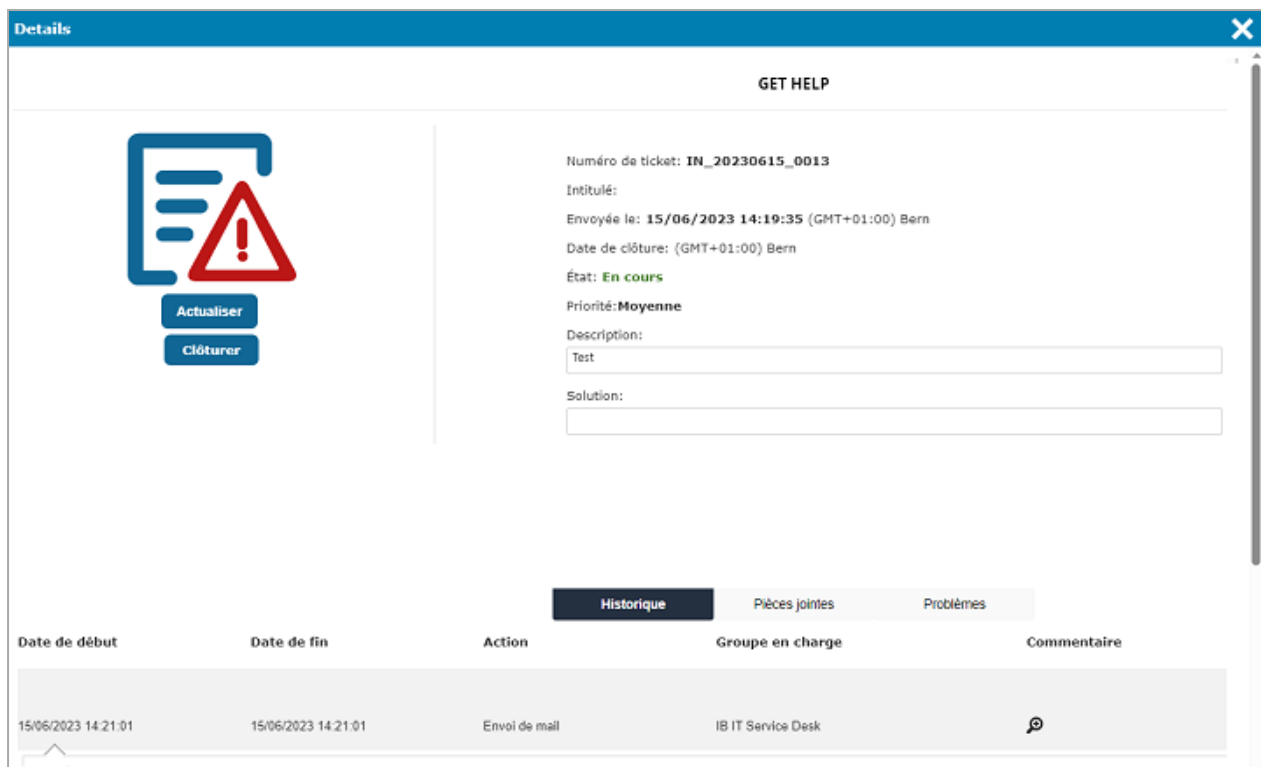


The screenshot shows the 'Tous les tickets' interface with search results. The 'EN COURS' filter is selected. The search results are displayed in a table format. Each row represents a ticket with the following information:

Numéro de ticket & État	Intitulé	État
RFS_20210621_0049 (En cours)	ITSM - Display name for noreply@upu.int in notifications	En cours
RFS_20210629_0019 (Réouvert)	ITSM - New category EasyVista in Incident catalogue	Réouvert
IN_20210730_0001 (En cours)	Incident not assign to a Support group	En cours

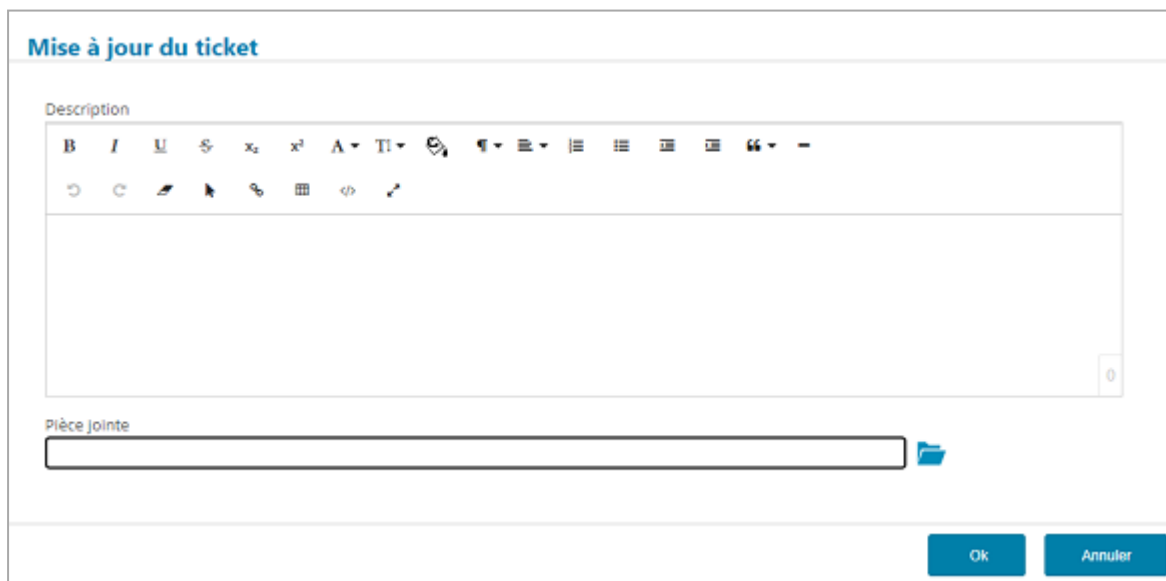
Additional details for each ticket include the date of creation, the beneficiary (ROSSI paola), the category (Gestion des services EasyVista), and the priority (4. Low). The 'Rappel' (Reminder) count is 0 for all tickets.

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

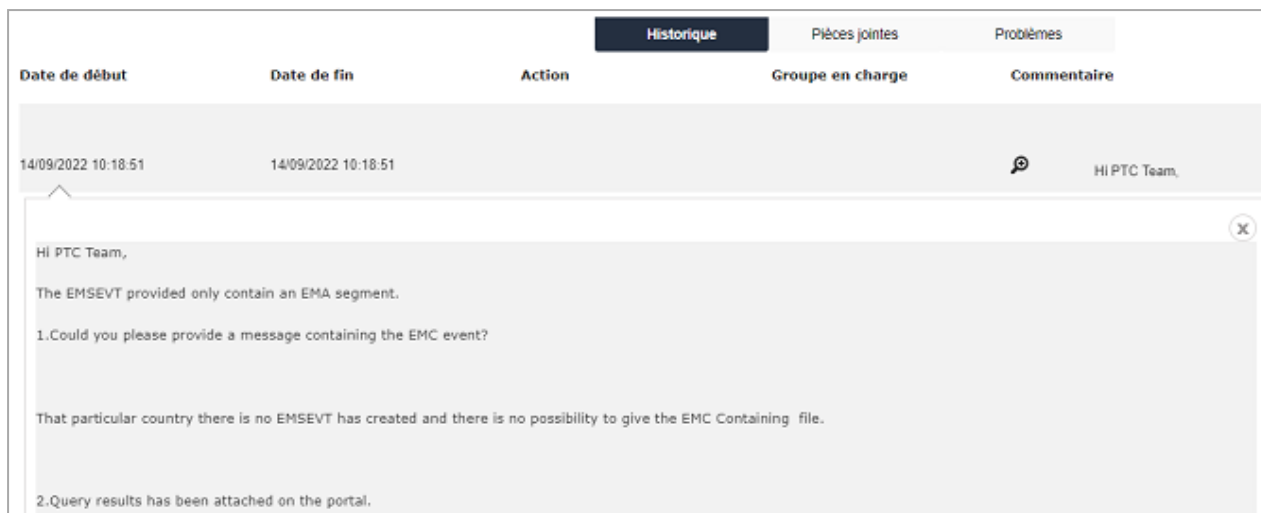


La page affiche les informations concernant:

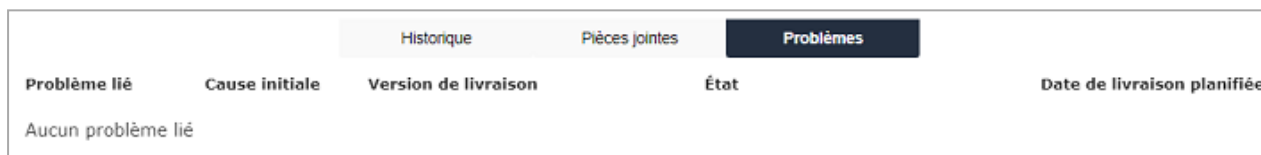
- l'état de la demande/incident
  - l'historique ou les actions qui ont été effectuées pour la demande/incident
  - l'action qui peut être effectuée pour la demande/incident
3. Cliquez sur le bouton **Actualiser** pour ouvrir une fenêtre dans laquelle vous pouvez apporter des modifications à la description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




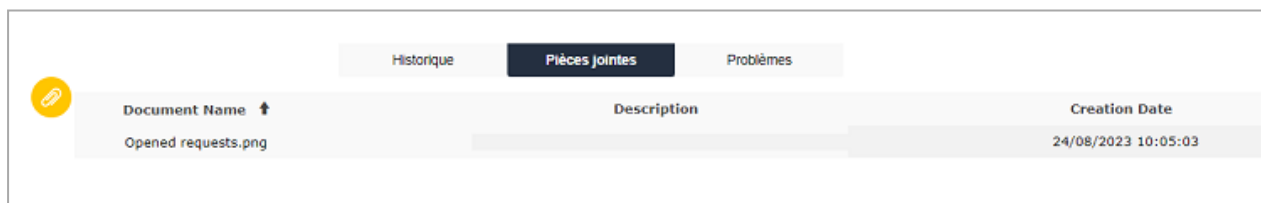
4. Pour visualiser les détails d'une entrée, cliquez sur l'icône Recherche appropriée avec une croix dans la colonne **Comment**. Pour fermer le détail, cliquez sur l'icône X.



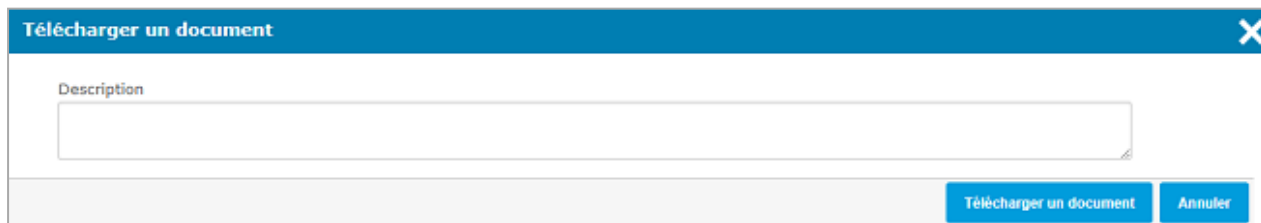
5. Pour afficher les détails des problèmes liés à la demande ou à l'incident, cliquez sur l'onglet **Problèmes**.



6. Pour accéder aux fichiers téléchargés ou télécharger un nouveau fichier pour une entrée, cliquez sur l'onglet **Pièces jointes**. Vous pouvez ouvrir le fichier existant en cliquant sur le nom du document, et en télécharger un nouveau en cliquant sur le bouton **Joindre** .



7. Dans le champ **Description**, insérez vos remarques à propos de la pièce jointe avant de cliquer sur le bouton **Télécharger un document**.

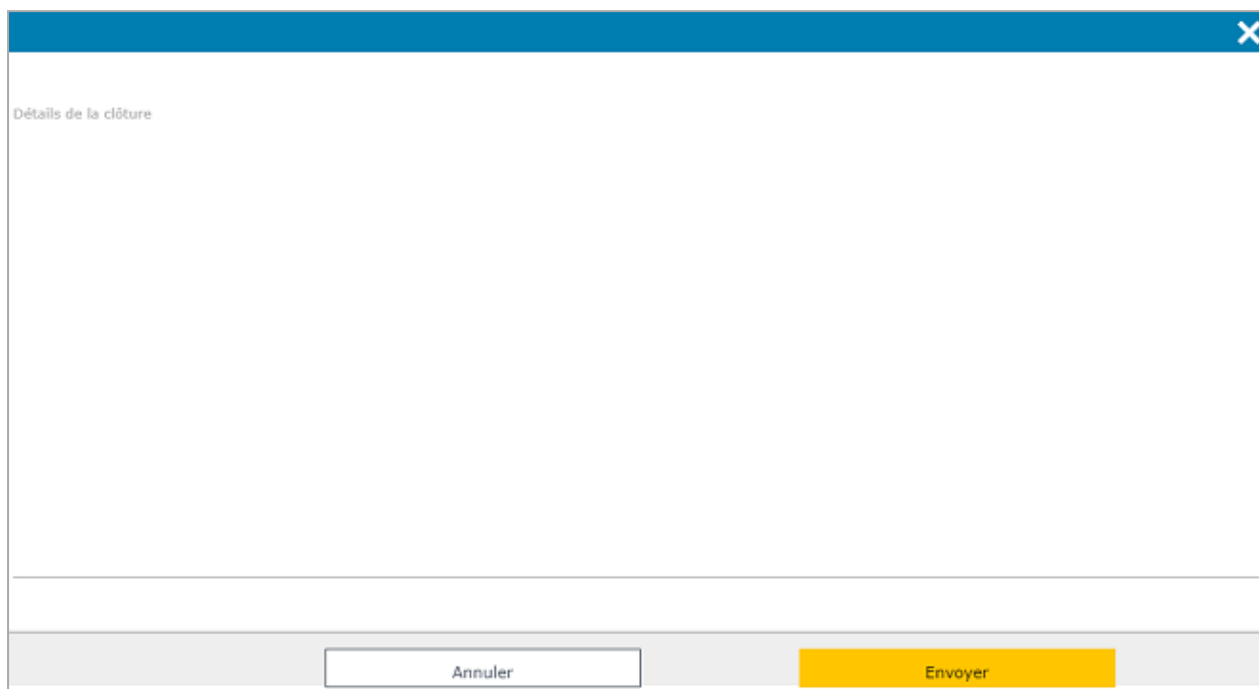


Une nouvelle entrée est ajoutée à la liste dans l'onglet **Pièces jointes**.


## 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 **Clôturer**.
3. Insérer vos remarques concernant la clôture dans la champ **Détails de la clôture**.



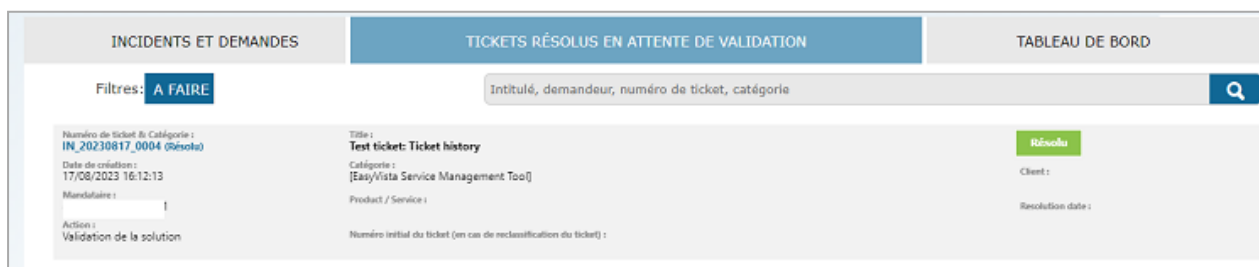
4. Cliquez **Envoyer** pour confirmer la clôture, sinon, cliquez sur **Annuler**. Une fois transmis, une nouvelle entrée est ajoutée dans l'onglet **Historique** et la demande/incident passe à l'état **Clôturé**.

 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.

## Approbation de la 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.

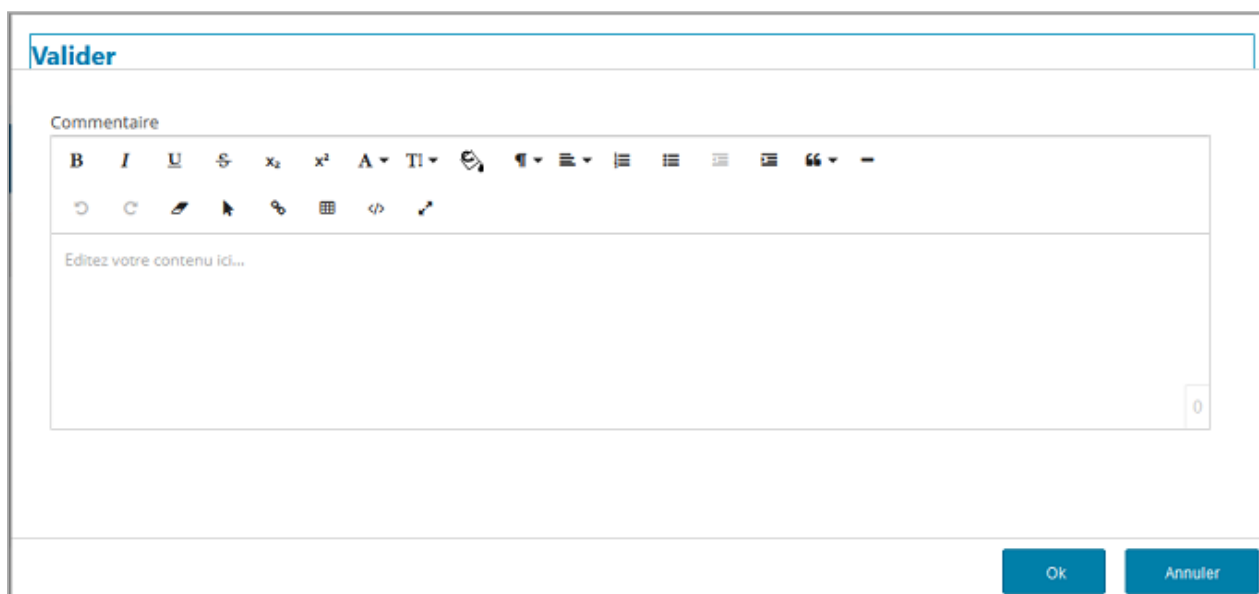
1. Cliquez sur l'onglet **TICKETS RÉSOLUS EN ATTENTE DE VALIDATION**. Toutes les demandes ou incidents en attente de confirmation du demandeur sont affichés ici.



2. Filtrez ou recherchez puis cliquez sur le ticket approprié à approuver.
3. Cliquez sur le bouton **Valider** dans la fenêtre qui apparaît.



4. Insérez un commentaire à propos de l'approbation dans la zone **Commentaire** puis cliquez sur le bouton **Ok**.

A screenshot of a dialog box titled 'Valider'. It contains a text area for a comment with a rich text editor toolbar above it. The toolbar includes icons for bold, italic, underline, strikethrough, subscript, superscript, text color, background color, bulleted list, numbered list, indent, outdent, quote, and link. The text area contains the placeholder text 'Editez votre contenu ici...'. At the bottom right of the dialog are two buttons: 'Ok' and 'Annuler'.

5. Cliquez **Ok** pour approuver la demande/incident. L'état de la demande/incident passe à **Clôturé** et une nouvelle entrée est ajoutée dans l'onglet **Historique**.

Vous pouvez également annuler le processus d'approbation en cliquant **Annuler**. Le portail du Centre de Services de l'UPU vous demande de confirmer l'annulation.

## Rejet d'une demande/incident

Si l'incident n'est pas résolu à votre convenance ou si votre demande de service particulière n'est pas satisfaite, vous pouvez rejeter la solution.


1. Cliquez sur l'onglet **TICKETS RÉSOLUS EN ATTENTE DE VALIDATION**.
2. Filtrez ou recherchez puis cliquez sur le ticket approprié à rejeter.
3. Cliquez sur le bouton **Rejeter**. La fenêtre de Refus est affichée.











**Rejeter**









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

Document



Commentaire \*

**B** *I* U   $x_2$   $x^2$  A ▼ T1 ▼        -

0

**Ok** **Annuler**

4. Insérez vos commentaires à propos du rejet dans la zone **Commentaire** puis cliquez sur le bouton **Ok**.
5. La demande/incident est « réouverte » et une nouvelle entrée est ajoutée dans l'onglet **Historique**.

Vous pouvez également annuler le processus de rejet en cliquant sur **Annuler**. Le portail du Centre de Services de l'UPU vous demande de confirmer l'annulation.

# 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.



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

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



3. Pour retourner à la liste complète des actualités, cliquez sur la flèche **Retour**.



## 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.