

## Comment réouvrir un dossier ?

Si la réponse apportée ne convient pas, ou si le problème persiste, vous pouvez ré-ouvrir le dossier dans les 21 jours qui suivent la résolution :

- Dans l'onglet « **Dossiers en cours** », cliquer sur « **Résolus** »

### Dossiers en cours (2)

En cours 1 Affectés / Assignés 1 En attente 0 En attente d'approbation 0 Résolus 1 Par

- Sélectionner le dossier concerné

Organisation	Nom complet	Titre	Priorité	Date de début
DSIGE	I-041997	Demande test	moyenne	2023-07-24 10:26:31

Cliquer sur « **Ré-ouvrir ce dossier** »

✕ Annuler Clore cette requête Ré-ouvrir

## Comment clore un dossier ?

Après résolution de l'incident, vous pouvez clore définitivement votre dossier. Pour cela :

- Dans l'onglet « **Dossiers en cours** », cliquer sur « **Résolus** »

### Dossiers en cours (2)

En cours 1 Affectés / Assignés 1 En attente 0 En attente d'approbation 0 Résolus 1 Par

- Sélectionner le dossier concerné

Organisation	Nom complet	Titre	Priorité	Date de début
DSIGE	I-041997	Demande test	moyenne	2023-07-24 10:26:31

- Cliquer sur « **Clore cette requête** »



- Répondre à l'enquête de satisfaction pour finaliser la clôture de votre dossier

⚙ Veuillez compléter les informations suivantes :

#### Satisfaction

Non exprimé

-- choisir une valeur --

Très satisfait

Assez satisfait

Plutôt mécontent

Très mécontent

Non exprimé

- Ajoutez-y éventuellement un petit commentaire

## Comment nous aider à améliorer l'outil ?



N'hésitez pas à nous proposer vos idées d'améliorations.

A l'aide du **mot-clé** « **KRISTAL** », faites une demande d'évolution



**ACADÉMIE  
DE STRASBOURG**

Liberté  
Égalité  
Fraternité

Septembre 2023



### C'est quoi ?

KRIST@L est l'outil web de gestion du centre de services de l'académie. Il présente le catalogue de services de la DSIGE, de la DRANE et de ses partenaires.

KRIST@L est le point d'entrée unique des demandes d'assistance informatique, services et incidents. Il facilite le traitement des dossiers en simplifiant leur prise en charge et leur suivi.

### Pour qui ?

Pour tous les personnels enseignants, administratifs et techniques des services académiques, des EPLE et des écoles de l'académie de Strasbourg.

### Pour quoi ?

- Administration et pédagogie
- Besoin d'information
- Besoin d'assistance
- Aide à l'installation
- Incident logiciel
- Support technique

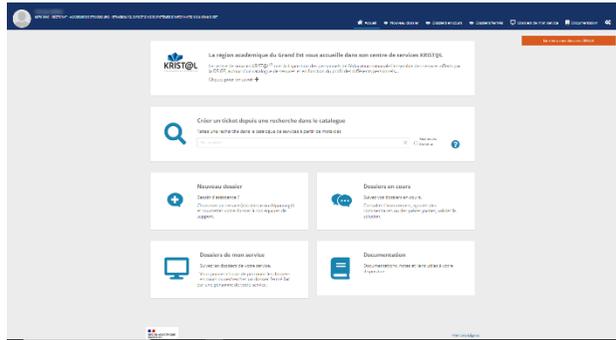


## Comment se connecter à KRIST@L ?

- Depuis le portail **PART@GE** :
  - <https://partage.ac-strasbourg.fr>
- Dans le menu vertical situé à gauche (utiliser l'ascenseur), cliquer sur l'icône :



- La page d'accueil de votre interface se présente de la façon suivante :



## Comment signaler une panne ou un incident, demander un conseil ou de l'aide ?

- A partir de votre interface cliquer sur « **Créer un nouveau dossier** »



- En vous aidant des infos bulles, cliquer sur la dalle correspondant à votre demande



Il est possible de faire une recherche par mot clé, dans la barre de recherche



- Renseigner tous les champs et valider votre demande en cliquant sur « **Valider** »



Les zones de saisie obligatoire sont indiquées par une étoile bleue

Titre \*

- Modifier éventuellement le numéro de téléphone de rappel pour cette demande

- Ajouter si nécessaire des pièces jointes (exemple : copie d'écran)

## Comment suivre son dossier ?

2 méthodes pour suivre son dossier :

- Cliquer sur « **Dossiers en cours** »



- Choisir le dossier concerné

Organisation	Nom complet	Titre	Priorité	Date de début
DSIGE	I-041997	Demande test	moyenne	2023-07-24 10:26:31

- Ou cliquer sur le **lien présent** dans le courriel reçu suite à la création du dossier.

Votre dossier KRIST@L a été créé. Il porte la référence **I-041997**

## Comment répondre aux techniciens, apporter des compléments d'information ?

- Cliquer sur « **Mes dossiers en cours** »



- Choisir le dossier concerné

Organisation	Nom complet	Titre	Priorité	Date de début
DSIGE	I-041997	Demande test	moyenne	2023-07-24 10:26:31

- Renseigner le champ « **Echanges** »

- Ajouter éventuellement des pièces jointes

- Cliquer sur « **Valider** »