

Comment réouvrir un dossier ?

Si la réponse apportée ne convient pas, ou si le problème persiste, vous pouvez réouvrir 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** »



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



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

Veillez 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 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 |

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 leurs partenaires, ainsi que celui de la Logistique.

KRIST@L est le point d'entrée unique des demandes d'assistance informatique.

Pour les services académiques, il centralise toutes les demandes de réparations, d'entretien des locaux, de livraison ou de déménagement de mobiliers ou matériels.

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.

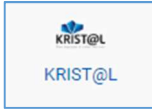
Pour quoi ?

- Administration et pédagogie
- Besoin d'information
- Besoin d'assistance
- Demande d'installation
- Incident logiciel
- Support technique
- Réparation, travaux, déménagements

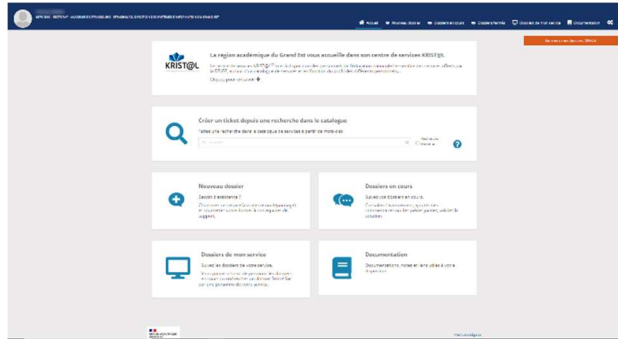
Pour tout !

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 ?

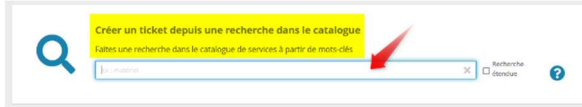
- A partir de votre interface cliquer sur « **Créer un nouveau dossier** »



- 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

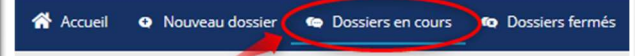
- Modifier éventuellement le numéro de téléphone de rappel pour cette demande

- 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

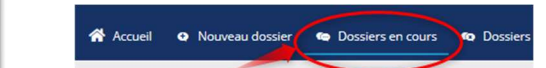
| Organisation | Nom complet | Titre | Priorité | Date de début |
|--------------|-------------|--------------|----------|---------------------|
| DSIGE | I-041997 | Demande test | moyenne | 2023-07-24 10:26:31 |

- 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 « **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** »