

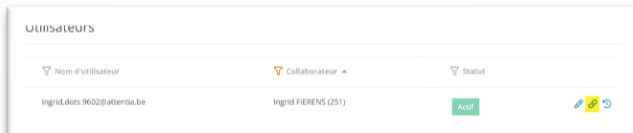
En tant qu'employé des RH, vous pouvez consulter vos requêtes ouvertes via le portail de services ou poser une nouvelle question [requête]. Ce document décrit comment créer et activer les utilisateurs du portail pour votre organisation. Nous vous informons également sur les fonctionnalités principales du portail de services.

Ajouter un utilisateur en DOTS

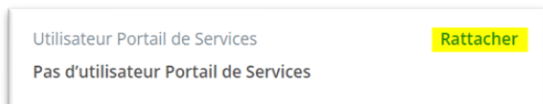
Dans DOTS, naviguez vers l'application Configuration et ouvrez "Utilisateurs".



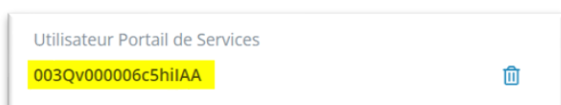
La vue d'ensemble de tous les utilisateurs créés s'affiche. Cherchez l'utilisateur que vous souhaitez ajouter au Portail de services en cliquant sur l'icône de filtre à côté de "Collaborateur". Une fois la sélection effectuée, cliquez sur l'icône "lien" à droite de l'utilisateur.



A droite, un écran s'ouvre qui vous permet de créer le lien. Cliquez sur "Rattacher".

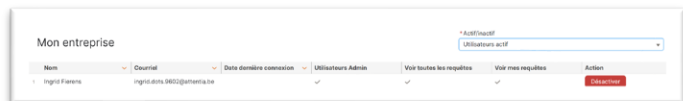


Dès qu'une référence apparaît, l'utilisateur est disponible sur le portail de services.

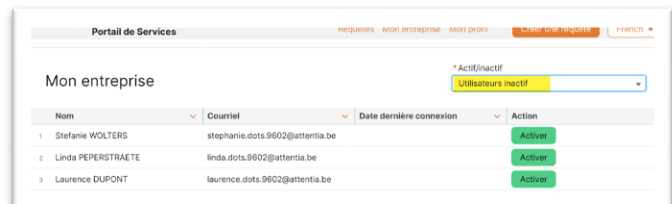


Activer les droits dans le portail de services

Cliquez sur le widget dans DOTS et naviguez vers Portail de services. Cliquez sur l'onglet "Mon entreprise" pour la gestion des utilisateurs. Vous verrez la liste des utilisateurs actifs, leurs autorisations et la date de leur dernière connexion.



Pour activer de nouveaux utilisateurs (après leur ajout dans DOTS), sélectionnez "Utilisateurs inactifs" dans la colonne de droite. Cliquez sur le bouton "Activer" pour les utilisateurs qui utiliseront le portail. Lors de l'activation, un utilisateur recevra toujours les droits de base "Voir mes requêtes"



Dans l'écran "Utilisateurs actifs", vous pouvez définir les autorisations de chaque utilisateur en cochant la case correspondante dans la zone de droite et en enregistrant les modifications.



Via DOTS > My Attentia > widget My Open Cases, vous accédez au portail. Plusieurs options s'offrent à vous.

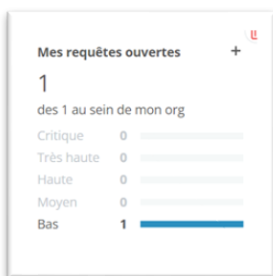
Activer le widget en DOTS

Pour rendre le widget "mes requêtes ouvertes" visible sur votre page d'accueil, cliquez sur la petite icône en forme de roue dentée en haut à droite, cliquez sur "ajouter un widget" et activez le widget "mes requêtes ouvertes".

Mes requêtes ouvertes



Enregistrez les paramètres de votre page d'accueil et le widget sera visible.



Utiliser le portail



Nouvelle requête [+]

Aperçu 'mes requêtes ouvertes'

Aperçu 'Mes requêtes avec action'

Créer une nouvelle requête

Vous pouvez créer une nouvelle requête à partir du DOTS widget dans "My Attentia" en cliquant sur le signe 'plus'. Dans le Portail de services, cela se fait en cliquant sur le bouton "Créer une requête". Dans les deux cas, vous naviguez vers cette page :

Création nouvelle requête

Remplir vos informations pour créer une nouvelle requête

Nom du contact
Ingrid Fierens

* Nom Client
Attentia Discovery Service Portal

* Type
 Service Request
 Incident

* Team requête
Service Team

* Sujet

* Description

Complétez le sujet et la description en formulant clairement la question.

Les pièces jointes peuvent être ajoutées par le principe du glisser-déposer ou via le navigateur [télécharger des fichiers].

En utilisant le menu déroulant "Case Team", vous pouvez adresser le ticket à :

* Team requête

Service Team

✓ Service Team

Attentia Helpdesk

Post Payroll 2

Votre gestionnaire de dossier

Dispatching/ helpdesk

Service de facturation

Aperçu 'Mes requêtes ouvertes'

Cliquez sur l'onglet "Requêtes" pour obtenir une vue d'ensemble de vos requêtes en cours. Différentes vues de la liste sont possibles, grâce au filtre situé en haut à droite. Dans une liste active, vous pouvez effectuer des recherches de manière pratique, via la barre de recherche. Vous pouvez également trier la liste active à l'aide des colonnes.

Numéro d.	Indicateur	Nom du co.	Nom du co.	Sujet	Statut	Type	Priorité	Créé le	P Name FR
00190712		Attentia Disco...	Ingrid Fierens	Pourriez-vous modifier les droits pour Gaert Desmet, sept?	Nouveau	Demande de ...	1. Bas	2 nov. 2023	
00190599	39	Attentia Disco...	Linda PEPERE...	Stefanie ne sait plus enregistrer des jours de congés.	En Pause	Incident	3. Haute	20 sept. 2023	DOTS Platfor...
00190481	39	Attentia Disco...	Laurence DU...	Les pointages de ce matin ne sont pas réalisés	En Cours	Demande de ...	2. Moyen	24 août 2023	Duplicata com...

Cliquez sur "Créer un cas" en bas de page pour enregistrer la requête. Celle-ci apparaît immédiatement dans votre aperçu. Les contacts d'Attentia peuvent maintenant assigner, voir et répondre à la requête.