

PORTAIL WEB OCTOPUS

Guide de l'utilisateur - Services techniques

The screenshot shows the login interface of the Octopus web portal. At the top left is the logo of the Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest. Below it, a dark blue banner reads "Bienvenue sur le portail Web du Centre de services". Underneath, a dark blue box contains the instruction "Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe". The login form includes two input fields: "Nom d'utilisateur :" and "Mot de passe :". Below these fields is a blue "SOUMETTRE" button. To the right of the button are two links: "Mot de passe oublié ?" and "M'inscrire au service". At the bottom of the form are three radio button options: "Se souvenir de moi", "Se souvenir uniquement de mon nom" (which is selected), and "Ne pas se souvenir de moi". The footer of the page contains the text "Propulsé par Octopus | Tech" and "© 2005-2018 Octopus-ITSM.com inc. | Tous droits réservés".

Direction des services techniques

Octobre 2019

Table des matières

1. POURQUOI FAIRE UNE REQUÊTE AVEC OCTOPUS.....	3
2. TYPES DE REQUÊTES LIÉES À L'OFFRE DE SERVICE DE LA DIRECTION DES SERVICES TECHNIQUES.....	3
2.1. Hygiène, salubrité et extermination	4
2.2. Installations matérielles.....	5
2.3. Sécurité et contrôle des accès.....	6
3. CRÉER UNE NOUVELLE REQUÊTE.....	6
4. SUIVI DE VOS REQUÊTES.....	7
5. RÉPONDRE À UN MESSAGE DE COMMUNICATION D'OCTOPUS	7
6. DÉPOSER UNE DEMANDE DE MODIFICATION MINEURE (DMM).....	8

1. Pourquoi faire une requête avec Octopus

Parce que...

- ✓ C'est rapide et je peux le faire à tout moment (24 h/24, 7 jours/7).
- ✓ Je suis assuré que ma demande est immédiatement enregistrée et transmise aux services techniques.
- ✓ Je peux voir, en temps réel, l'état d'avancement des travaux et je peux communiquer par écrit directement à partir de la requête.
- ✓ Je peux faire toutes mes requêtes au même endroit, aux services techniques, et en suivre l'état.
- ✓ Je contribue et participe à l'amélioration des services techniques.

2. Types de requêtes liées à l'offre de service de la Direction des services techniques

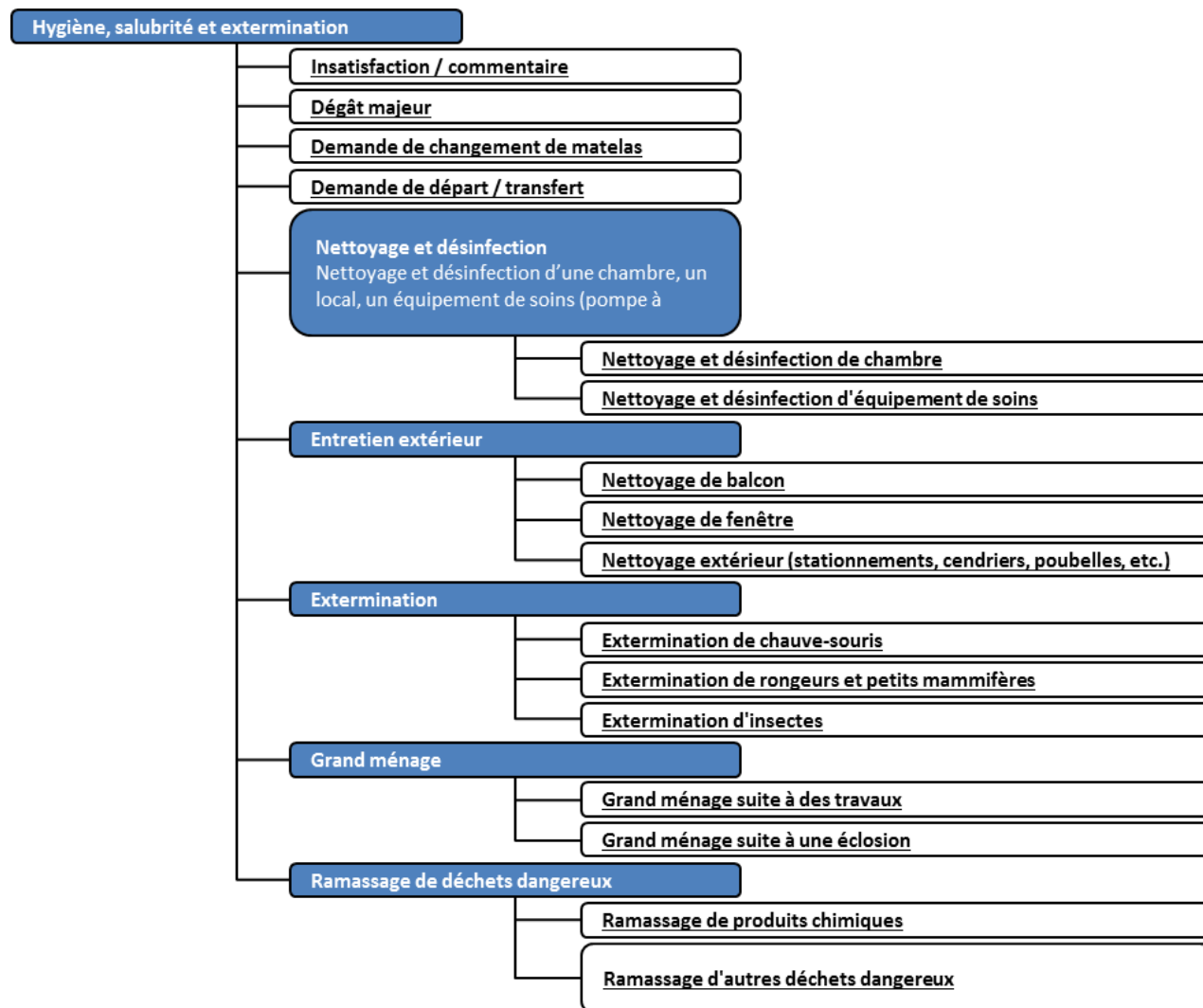
Pour faciliter l'utilisation du portail web Octopus, voici les différents types de requêtes de services que l'utilisateur peut soumettre aux services techniques par le biais du nouvel outil de gestion des requêtes.

Soucieux d'améliorer continuellement notre offre de service, pour mieux satisfaire vos besoins, la liste des requêtes présentée dans ce document pourrait changer et évoluer dans le temps.

Les types requêtes sont classées sous forme de groupes et de sous-groupes jusqu'au choix final de la requête à transmettre.

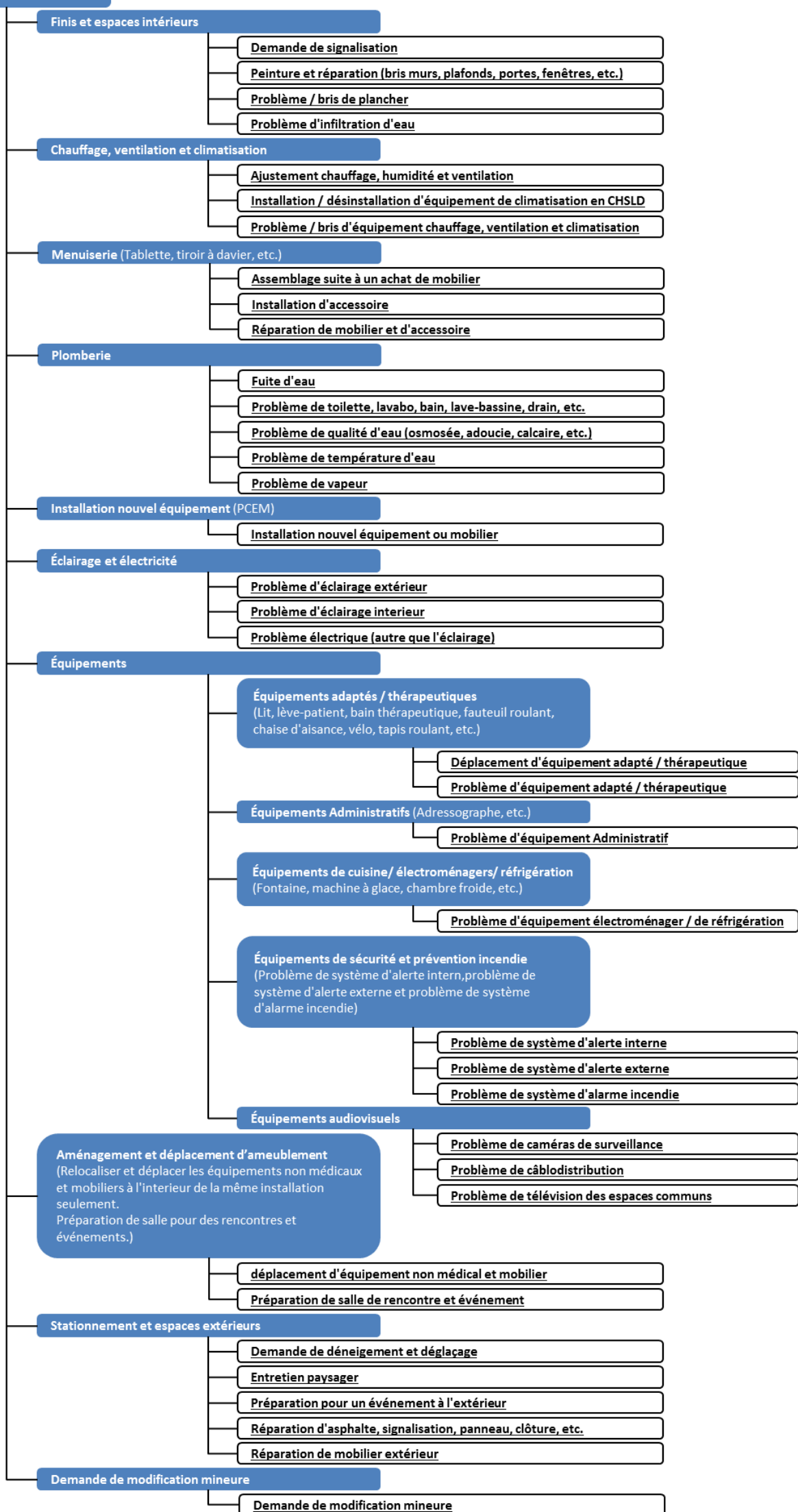
Les services techniques se divisent en deux catégories, soit « Hygiène, salubrité et extermination » et « Installations matérielles ».

2.1. Hygiène, salubrité et extermination

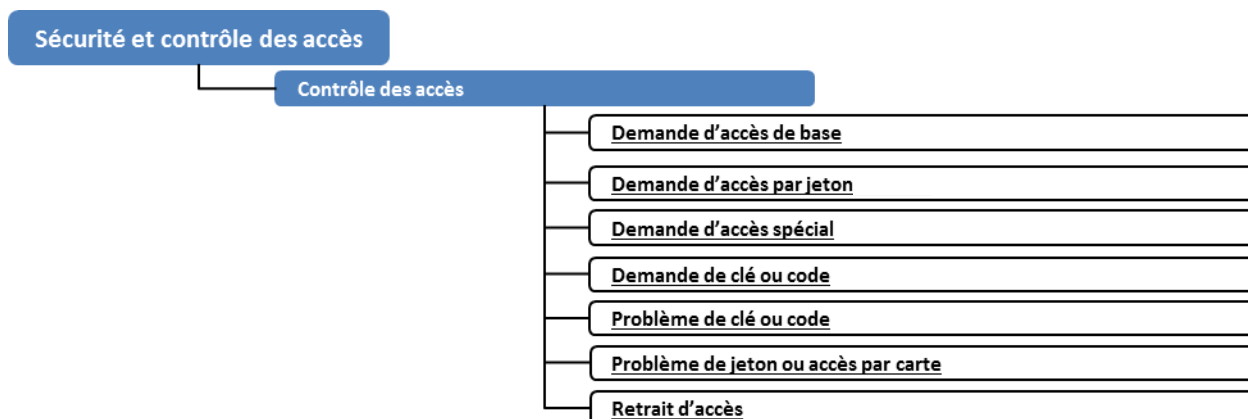


2.2. Installations matérielles

Installations matérielles



2.3. Sécurité et contrôle des accès



3. Créer une nouvelle requête

1. Pour commencer, voici différentes façons d'accéder à Octopus :

- Par le portail transitoire
- En cliquant sur l'icône installée sur le bureau de votre ordinateur
- En utilisant le lien suivant : <https://app4.octopus-itsm.com/CISSMO/Web/Login.aspx>

Entrer votre code d'utilisateur et votre mot de passe pour vous brancher à votre espace personnel.

2. Si vous n'avez pas de compte Octopus :

- Communiquer avec votre gestionnaire afin de faire une demande d'ouverture de compte auprès du service des technologies de l'information.
- Cliquer sur « m'inscrire au service » à la page d'accueil du lien fourni précédemment.

Bienvenue sur le portail Web du Centre de services

Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe

Nom d'utilisateur :

Mot de passe :

[Mot de passe oublié ?](#)

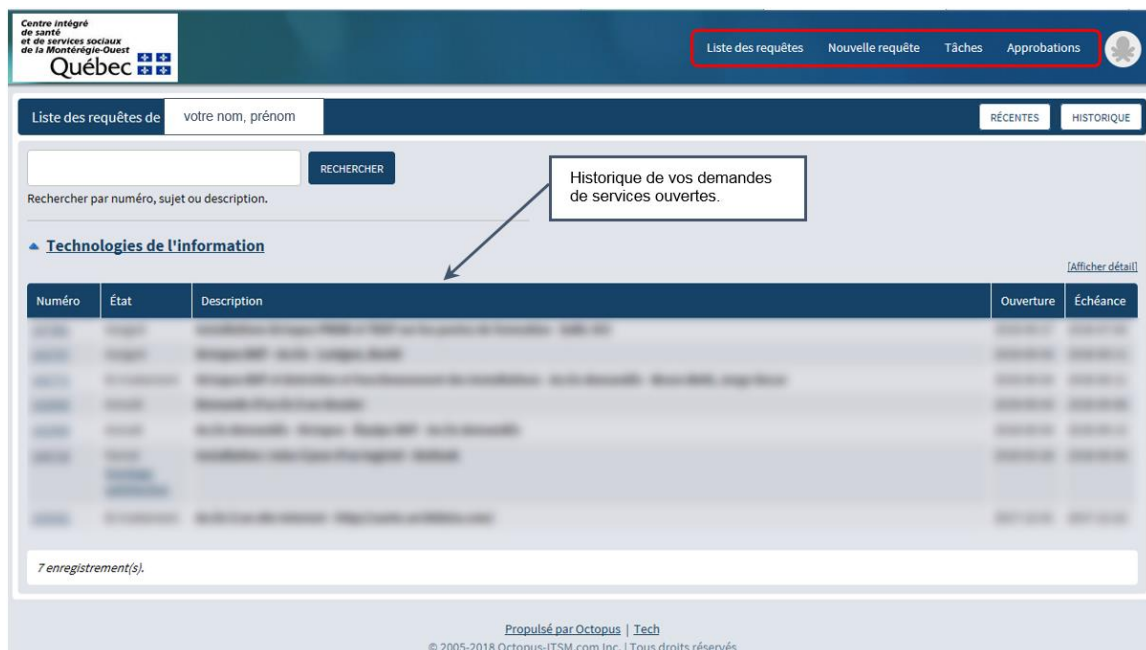
[M'inscrire au service](#)

☐ Se souvenir de moi

☒ Se souvenir uniquement de mon nom

☐ Ne pas se souvenir de moi

3. Une fois branché, vous serez dirigé vers la liste des requêtes ouvertes à votre nom. Pour créer une nouvelle requête, il vous suffit de cliquer sur « Nouvelle requête » en haut de la fenêtre à droite.



4. Sélectionner le service responsable de traiter votre demande. Choisir « Services techniques » pour les demandes de services relatives à l'entretien des installations matérielles, l'entretien des bâtiments, l'hygiène et salubrité et l'extermination.
5. Sélectionner l'installation où le service doit être rendu. Noter bien que, par défaut, c'est votre port d'attache qui est sélectionné donc, si votre demande de service concerne une autre installation, il est important de l'indiquer à cette étape.
6. Choisir le type de requête qui correspond le mieux à votre demande de service. Consultez le paragraphe « Types des requêtes de la Direction des services techniques » pour connaître toutes les requêtes sous la responsabilité des services techniques.
7. Remplir le formulaire de la requête choisie et s'assurer de remplir les champs obligatoires identifiés par un astérisque (*).
8. En cliquant sur « Soumettre », votre demande s'enregistre automatiquement dans Octopus et sera traitée dans les meilleurs délais.

4. Suivi de vos requêtes

Il est possible de faire un suivi des requêtes que vous avez créées ou de celles pour lesquelles vous êtes nommé en tant qu'utilisateur.

En tout temps, cliquer sur « Liste des requêtes », dans le menu, en haut à droite, pour afficher l'historique des requêtes.

En cliquant sur le numéro de la requête, vous pouvez voir, entre autres, les détails, vérifier son état d'avancement ou y ajouter directement de l'information, laquelle sera consignée dans la requête.

5. Répondre à un message de communication d'Octopus

Lorsqu'un utilisateur crée une demande de service Octopus, il reçoit par courriel des messages pour l'informer que sa requête est prise en charge, pour lui demander des informations supplémentaires, une validation ou même une approbation pour le traitement de la requête, ou pour l'informer qu'elle est résolue. L'utilisateur a deux moyens pour répondre au message et transmettre l'information requise, le cas échéant.

Par courriel : à partir de votre boîte courriel, sélectionner « répondre » au courriel d'Octopus, rédigez votre réponse, ajouter des fichiers et envoyer votre courriel.

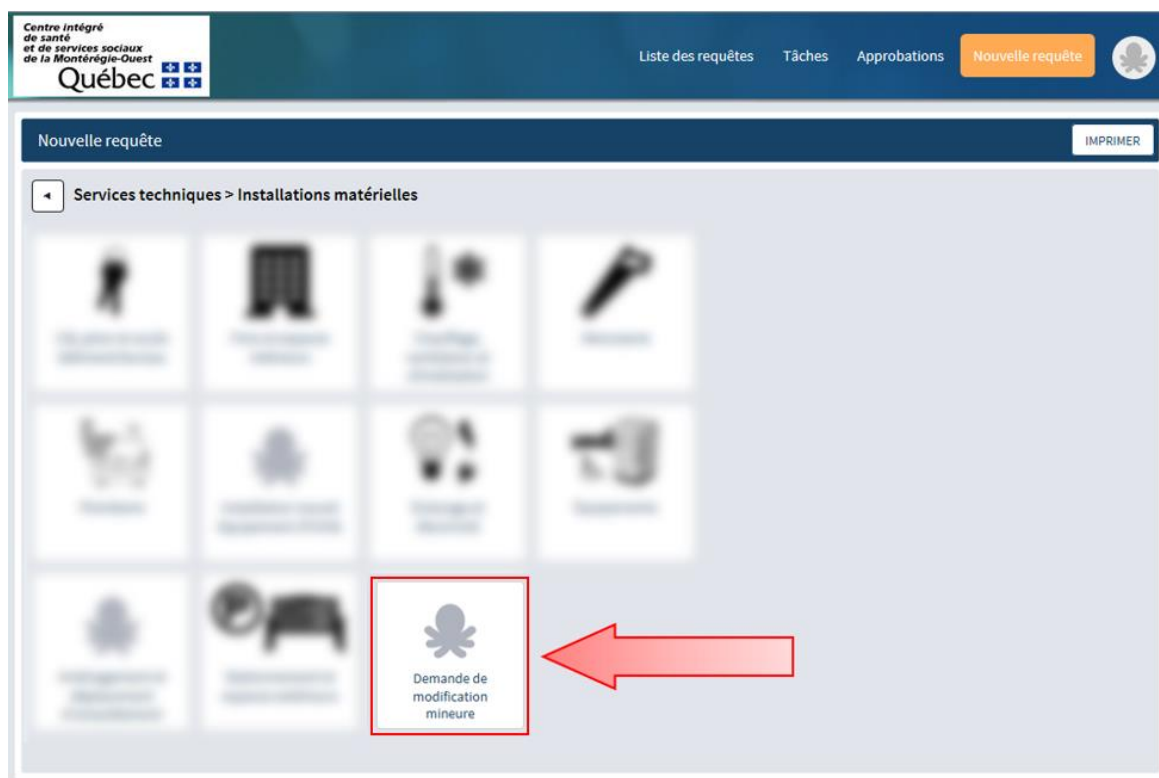
Par votre compte Octopus : connectez-vous à votre compte et suivez la procédure pour effectuer un suivi (voir la section « Suivi de vos requêtes » du présent guide). Rédigez votre réponse dans le champ « Message », ajoutez des fichiers et cliquez sur le bouton « Envoyer ».

6. Déposer une demande de modification mineure (DMM)

Il est fortement conseillé de consulter le document « Définition et modalités de priorisation des demandes de modifications mineures » disponible sur le portail transitoire. Vous y trouverez la définition de la DMM ainsi que le processus de priorisation de ce type de demandes.

Pour les installations où Octopus-Volet Services technique n'est pas encore implanté, nous vous demandons de continuer à utiliser le formulaire papier.

Pour les installations où le volet Services techniques d'Octopus est déjà implanté, les demandes de modifications mineures sont créées et déposées par l'entremise du portail Web Octopus :



1. Suivre les étapes 1 à 5 présentées plus haut dans la section « Créer une nouvelle requête ».
2. Sélectionner « Installations matérielles » et ensuite choisir le lien vers la requête « Demande de modification mineure », en bas à gauche de la fenêtre.

3. Remplir le formulaire et s'assurer de remplir les champs obligatoires identifiés par un astérisque (*). Comme l'approbation **de la direction concernée est requise**, dans le champ « **approbateur** », vous devez choisir **le directeur ou le directeur adjoint de votre service**. Notez que si l'approbateur n'approuve pas la demande, elle sera annulée sans être transmise à la Direction des services techniques.
4. Ajouter un fichier à la demande, au besoin.
5. Après avoir cliqué sur « Soumettre », votre demande s'enregistre automatiquement dans Octopus et sera traitée selon le processus des demandes de modifications mineures.