

- Service Autorité de Gestion FEADER et Affaires Européennes -

- NOTICE EURO-PAC -

DEMANDE D'ASSISTANCE EN LIGNE

PROFIL TIERS & AGENTS_SI

SOMMAIRE

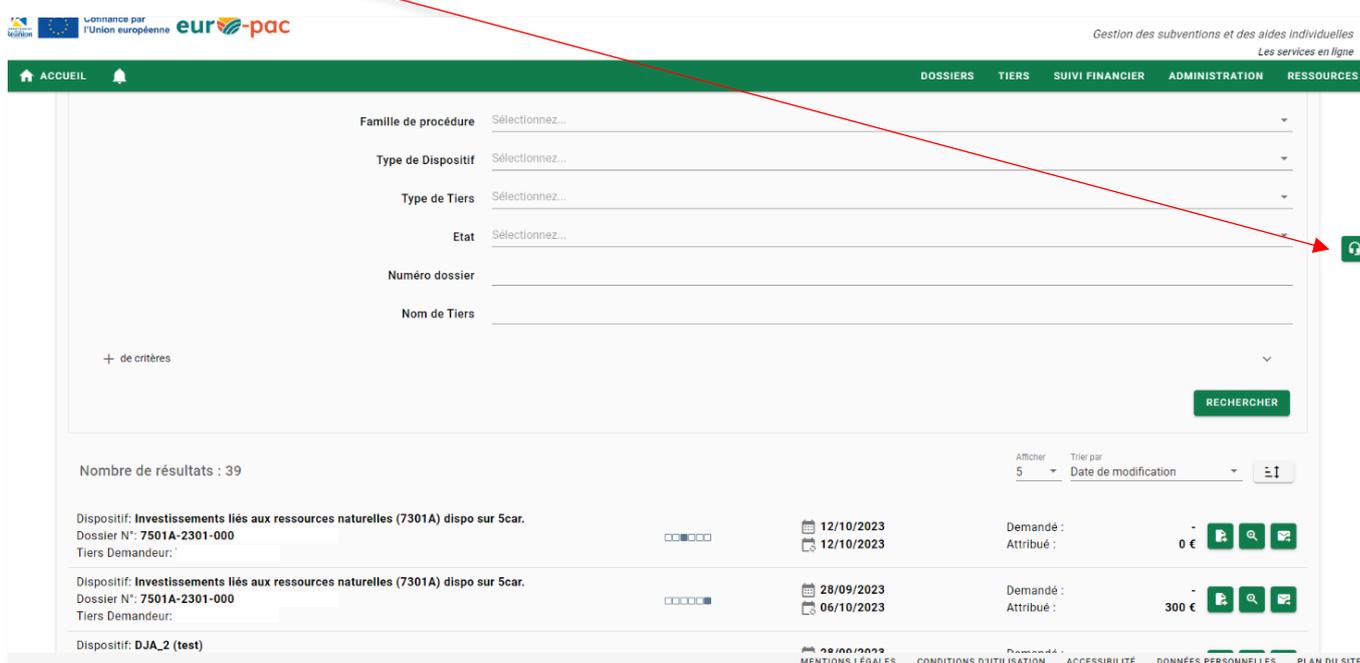
1. Préambule.....	3
2. Accéder à l'assistance en ligne	3
2.1 Gestion de la FAQ (Foire aux questions)	4
2.2 Création d'un ticket via UTAH	5

1. Préambule

- **Euro-PAC dispose d'une FAQ (Foie Aux Questions) et d'un service de ticketing (UTAH)** permettant de gérer les questions des utilisateurs (Tiers demandeurs & Agents). *Exemple : si vous ne parvenez pas à vous connecter ou que vous rencontrez un problème fonctionnel.*
- L'espace "FAQ et support en ligne" vous permet de consulter les réponses aux questions les plus fréquemment posées sur la plateforme et de vous accompagner dans vos démarches.
- Lorsque vous rencontrez un problème :
 1. Consulter la FAQ pour vérifier de ce problème n'a pas déjà été signalé et prendre connaissance de la solution.
 2. Si le problème n'a pas été référencé dans la FAQ, de le signaler via la création d'un ticket incident UTAH.
- Ces tickets (UTAH) permettent de répondre à vos questions liées à l'utilisation de l'outil et à son fonctionnement technique, mais également de permettre la résolution des problématiques rencontrées.

2. Accéder à l'assistance en ligne

- Cliquer sur l'icône en forme de casque :

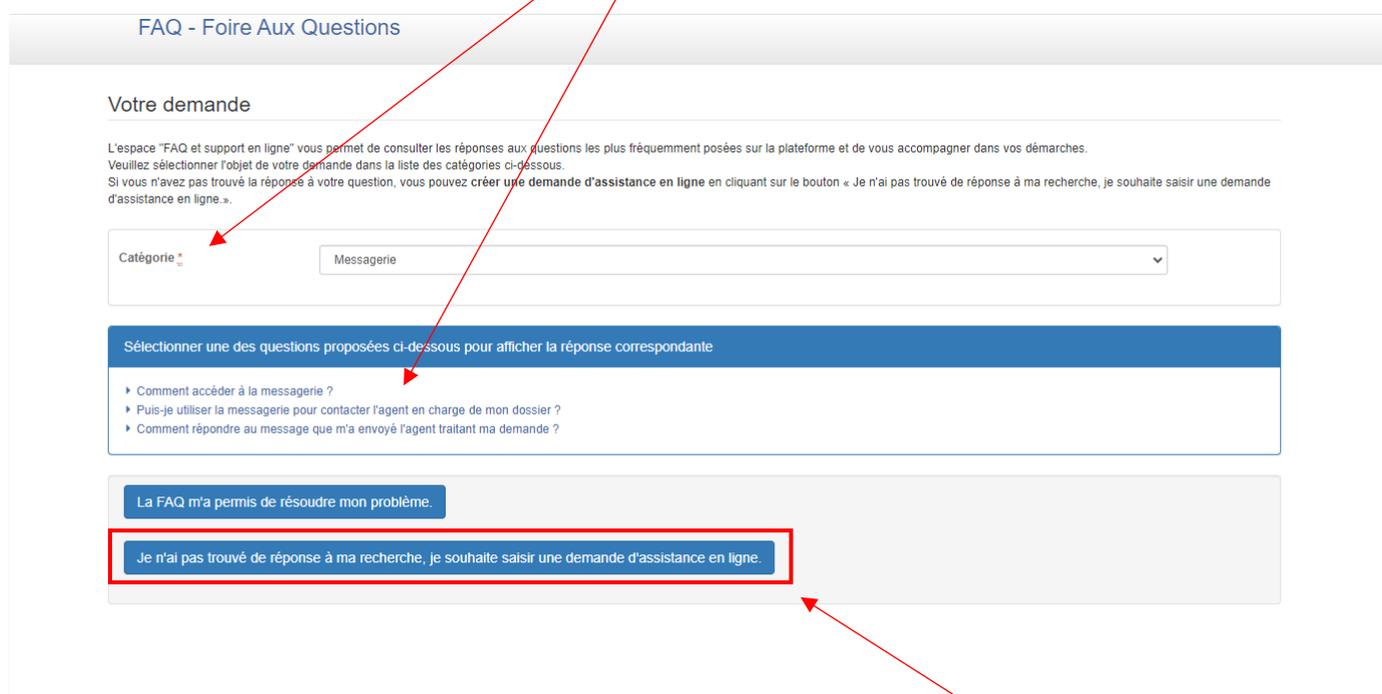



The screenshot shows the Euro-PAC website interface. At the top, there are logos for the Department of Réunion, the European Union, and Euro-PAC. The main navigation bar includes 'ACCUEIL', 'DOSSIERS', 'TIERS', 'SUIVI FINANCIER', 'ADMINISTRATION', and 'RESSOURCES'. Below the navigation bar, there are several search filters: 'Famille de procédure', 'Type de Dispositif', 'Type de Tiers', 'Etat', 'Numéro dossier', and 'Nom de Tiers'. A 'RECHERCHER' button is located at the bottom right of the filter section. Below the filters, there is a table of results with columns for 'Dispositif', 'Dossier N°', 'Tiers Demandeur', 'Date de modification', 'Demandé', and 'Attribué'. A red arrow points from the 'ASSISTANCE EN LIGNE' icon to a headset icon in the top right corner of the search results area.

- L'accès à l'assistance en ligne est simple et il n'est pas nécessaire d'être identifié dans Euro-PAC (pour les tiers et pour les agents) pour accéder à ce module.

2.1 Gestion de la FAQ (Foire aux questions)

- Une nouvelle page va s'ouvrir avec une FAQ (Foire aux questions).
- Sélectionner la catégorie appropriée à votre demande/problématique (exemple ci-dessous : Messagerie) et cliquer sur une des questions proposées pour consulter la réponse correspondante.



FAQ - Foire Aux Questions

Votre demande

L'espace "FAQ et support en ligne" vous permet de consulter les réponses aux questions les plus fréquemment posées sur la plateforme et de vous accompagner dans vos démarches. Veuillez sélectionner l'objet de votre demande dans la liste des catégories ci-dessous. Si vous n'avez pas trouvé la réponse à votre question, vous pouvez créer une demande d'assistance en ligne en cliquant sur le bouton « Je n'ai pas trouvé de réponse à ma recherche, je souhaite saisir une demande d'assistance en ligne ».

Catégorie : Messagerie

Sélectionner une des questions proposées ci-dessous pour afficher la réponse correspondante

- ▶ Comment accéder à la messagerie ?
- ▶ Puis-je utiliser la messagerie pour contacter l'agent en charge de mon dossier ?
- ▶ Comment répondre au message que m'a envoyé l'agent traitant ma demande ?

La FAQ m'a permis de résoudre mon problème.

Je n'ai pas trouvé de réponse à ma recherche, je souhaite saisir une demande d'assistance en ligne.

- Si vous n'avez pas trouvé la réponse à votre question, cliquer sur « Je n'ai pas trouvé de réponse à ma recherche, je souhaite saisir une demande d'assistance en ligne » :



REMARQUE

Si aucun élément ne s'affiche (page qui ne s'ouvre pas), c'est probablement parce que votre navigateur « bloque » cet affichage.

Veuillez alors autoriser l'ouverture de « pop-up » dans votre navigateur.

2.2 Création d'un ticket via UTAH

- Une nouvelle page va s'ouvrir après avoir cliqué sur le bouton « Je n'ai pas trouvé de réponse à ma recherche, je souhaite saisir une demande d'assistance en ligne » (Cf. point 2.1), il s'agit d'UTAH : l'outil d'assistance en ligne sous forme de « ticketing ».
- Cet outil vous permettra de créer un « ticket » et d'échanger avec les gestionnaires d'Euro-PAC (« Le support FEADER Région Réunion ») afin de répondre à vos question et/ou résoudre les problèmes rencontrés.

UTAH Utilitaire de Transmission et suivi d'Avancement Hotline

Numéro de suivi

Suivre ma demande

- A chaque création de tickets via UTAH, un numéro sera généré et vous permettra de suivre l'avancée de ce ticket, jusqu'à sa résolution.

UTAH Utilitaire de Transmission et suivi d'Avancement Hotline

Numéro de suivi

Suivre ma demande

Déconnexion

Votre demande

Pour toute demande, veuillez renseigner le formulaire en ligne ci-dessous.
Il permet de récupérer vos informations de connexion, de pré-alimenter et d'orienter au mieux votre demande.

Afin de traiter au mieux votre demande connectez-vous à ce formulaire à partir de la page depuis laquelle votre problème est survenu ; ainsi, les bonnes informations sont automatiquement transmises

Renseignez les rubriques qui vous concernent (30 secondes) et indiquez votre numéro de demande à l'opérateur téléphonique qui aura ainsi accès à votre fiche complète.

Rubrique :

Ma demande porte sur :

Un dysfonctionnement mineur
 Un dysfonctionnement majeur
 Un dysfonctionnement bloquant

Une suggestion d'amélioration
 Une question ou une demande d'assistance

Le problème est apparu :

Une fois seulement
 Plusieurs fois (aléatoirement)
 De façon systématique (réaction à une série d'actions particulières)

Messages

(La description ne doit pas contenir de données personnelles.)

Pièce jointe (ex. - copie d'écran)

Sélectionner les fichiers

Contexte applicatif

Plateforme	FEADER-REU
Version	2023-01.01.05
Type d'utilisateur	Tiers
Client Progiciel	SUB, FEADER

Contexte médier

Uri de provenance	https://backoffice-reu.feader-enregion.fr
-------------------	---

Contexte technique

Système d'exploitation	Windows
Navigateur	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64; rv:122.0) Gecko/20100101 Firefox/122.0
Version de Java	java 8

- Vous devez remplir les informations obligatoires (éléments avec un astérisque) et être le plus complet possible afin que le support ait toutes les informations nécessaires à la résolution de votre ticket.

- Dans le corps du message, **détailler le problème rencontré et fournir les éléments pour le reproduire** (exemple : ci-dessous). **N'hésitez pas à joindre une capture d'écran** pour compléter votre demande.

Rubrique :

Ma demande porte sur :

Un dysfonctionnement mineur Un dysfonctionnement majeur Un dysfonctionnement bloquant

Une suggestion d'amélioration Une question ou une demande d'assistance

Le problème est apparu :

Une fois seulement Plusieurs fois (aléatoirement) De façon systématique (réaction à une série d'actions particulières)

Message :

Bonjour,

Je rencontre un soucis avec la fonctionnalité de la messagerie.
Le problème survient lorsque je fait telle action et telle action. Un message d'erreur apparait (voir capture d'écran ci-joint).

Merci de revenir vers moi sur le sujet.

|

Pièce jointe
(ex. : copie d'écran) 

Sélectionner le(s) fichier(s) ...

Vos coordonnées

Si les informations indiquées ci-dessous sont erronées, veuillez les corriger dans les paramètres de votre compte, puis réeffectuez votre demande.

- Enfin, **renseigner un numéro de téléphone** sur lequel vous êtes joignable, et **cliquer sur « Envoyer »**.

Vos coordonnées

En indiquant votre adresse email, veuillez renseigner les champs ci-dessous pour envoyer votre demande.

Prénom NOM :

Courriel :

Entreprise
(à renseigner si vous êtes une entreprise)

Raison sociale : SIREN : Code postal :

Tél. principal :

Tél. secondaire :

Souhaitez-vous remonter un besoin de formation parallèlement au problème rencontré ?

Oui Non

- Une fois que le formulaire est complété et envoyé, **vous recevrez un numéro de ticket ainsi qu'un mail de confirmation.**



✓ Demande enregistrée

Votre demande a bien été enregistrée.

Votre n° de demande est : [eihai4lu](#)

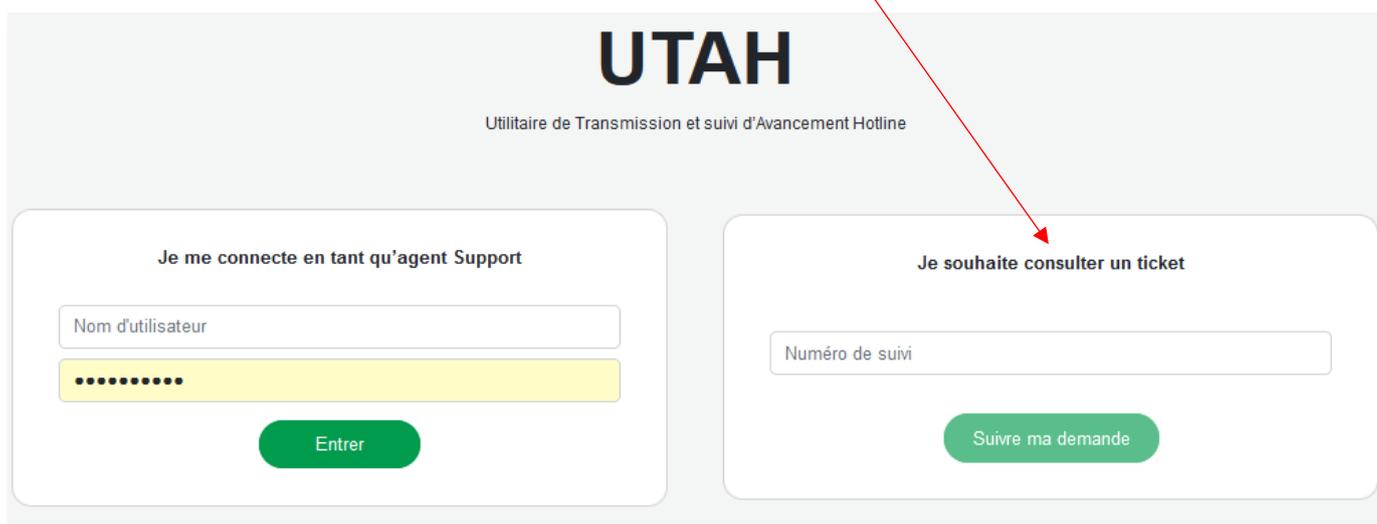
Un email de confirmation vous a été envoyé à : s l@c .fr

- **Pour accéder au suivi de vos demandes/tickets**, vous aurez ensuite la possibilité :

- ✓ **de suivre votre demande via le lien qui vous a été envoyé par mail.**

Ou

- ✓ **de saisir dans UTAH le n° de votre demande via l'adresse suivante :**
europac.cd974.re/assistance/login



UTAH
Utilitaire de Transmission et suivi d'Avancement Hotline

Je me connecte en tant qu'agent Support

Nom d'utilisateur

.....

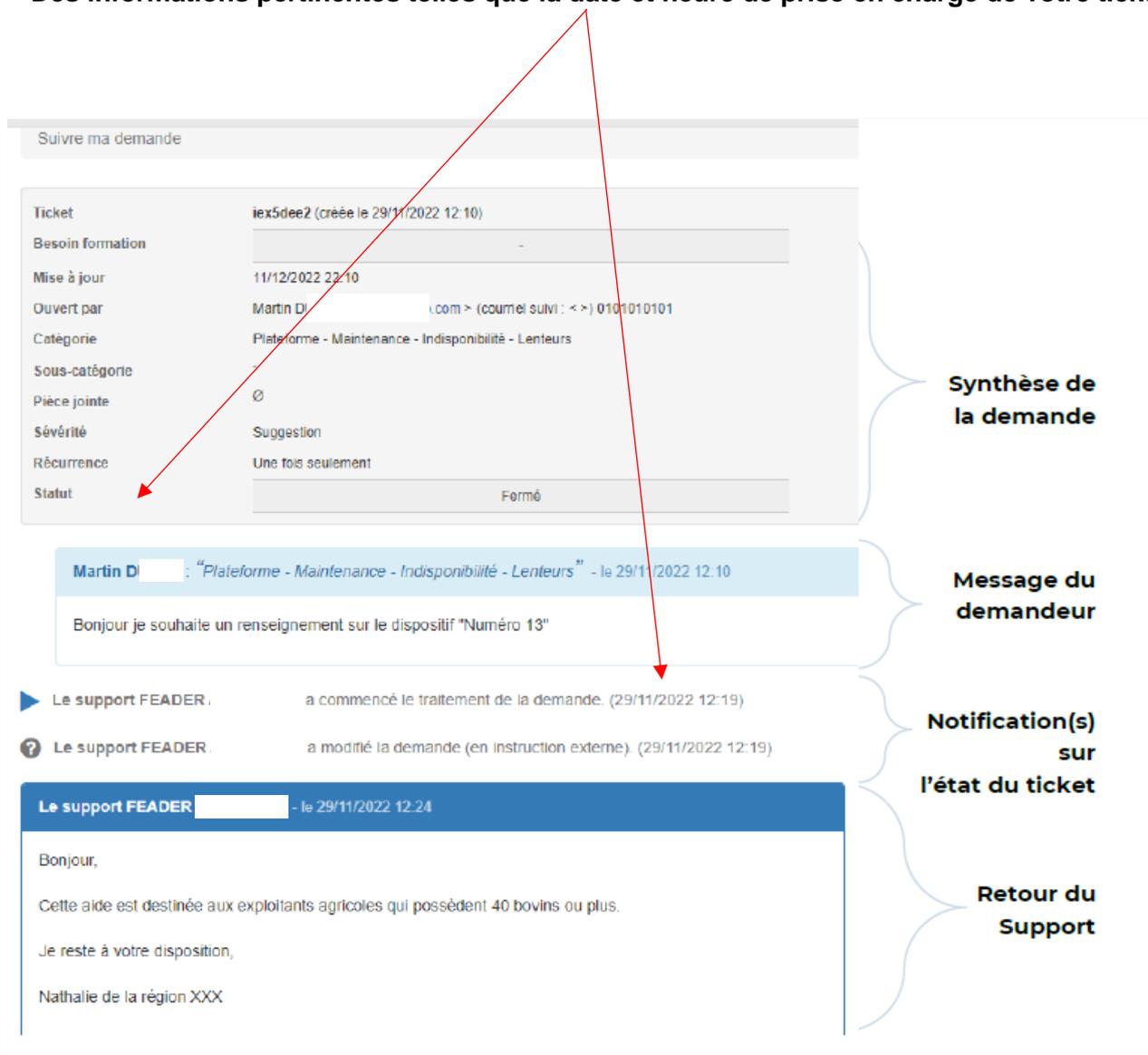
Entrer

Je souhaite consulter un ticket

Numéro de suivi

Suivre ma demande

- En accédant à votre demande d'assistance, vous pourrez consulter :
 - ✓ Le statut du ticket (ex : en cours, en attente, résolu, fermé...)
 - ✓ Le(s) message(s) que le support vous aura envoyé
 - ✓ Des informations pertinentes telles que la date et heure de prise en charge de votre ticket ...



Suivre ma demande

Ticket	iex5dee2 (créée le 29/11/2022 12:10)
Besoin formation	-
Mise à jour	11/12/2022 22:10
Ouvert par	Martin D [redacted] <[redacted]@[redacted].com> (courriel suivi : <> 0101010101)
Catégorie	Plateforme - Maintenance - Indisponibilité - Lenteurs
Sous-catégorie	-
Pièce jointe	∅
Sévérité	Suggestion
Récurrence	Une fois seulement
Statut	Fermé

Synthèse de la demande

Martin D [redacted] : "Plateforme - Maintenance - Indisponibilité - Lenteurs" - le 29/11/2022 12:10

Bonjour je souhaite un renseignement sur le dispositif "Numéro 13"

Message du demandeur

▶ Le support FEADER [redacted] a commencé le traitement de la demande. (29/11/2022 12:19)

⊗ Le support FEADER [redacted] a modifié la demande (en instruction externe). (29/11/2022 12:19)

Notification(s) sur l'état du ticket

Le support FEADER [redacted] - le 29/11/2022 12:24

Bonjour,

Cette aide est destinée aux exploitants agricoles qui possèdent 40 bovins ou plus.

Je reste à votre disposition,

Nathalie de la région XXX

Retour du Support

- Vous pourrez également revenir à tout moment sur votre demande (via le n° de ticket) pour ajouter des éléments et compléter davantage les informations pour permettre une résolution plus rapide et efficace de votre problème.