



**LIVRET  
INFORMATIQUE  
JFA**

VERSION 2023

# SOMMAIRE

Contacts



Page 3

Connexion  
au compte



Page 4

Mot de  
passe



Page 5

Vigilance  
mail



Page 7

Calendrier  
des salles  
de réunion



Page 9

Télétravail  
& VPN



Page 12

Répertoire



Page 13

Messages  
d'absences



Page 14

Assistance  
via GLPI



Page 15



# CONTACTS

## Support fonctionnel - LOGYS, SAP, LABBASE, EDI, QLIKVIEW

<b>NOPRE Benjamin</b>	9800	03.88.00.98.00	bnopre@j-f-a.fr
<b>GERHARDT Yannick</b>	3883	03.88.00.38.83	ygerhardt@j-f-a.fr
<b>WALTER Karl</b>	1813		kwalter@j-f-a.fr

## Support infrastructure - Serveurs, Réseaux, PC

<b>WOESSNER Cédric</b>	9801		cwoessner@next-info.fr
<b>GONCALVES Luis</b>	1875	03.88.01.18.75	lgoncalves@next-info.fr
<b>KWIATKOWSKI Gary</b>	3082		gkwiatkowski@next-info.fr

## Responsable informatique

<b>BOUKO Yannick</b>	1814	03.88.01.12.14	ybouko@j-f-a.fr
----------------------	------	----------------	-----------------



les numéros utiles !



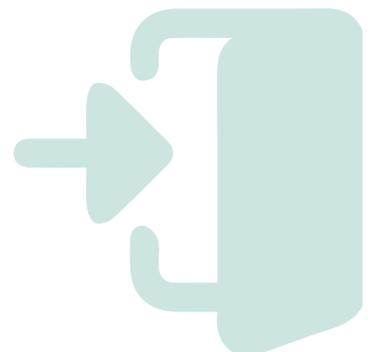
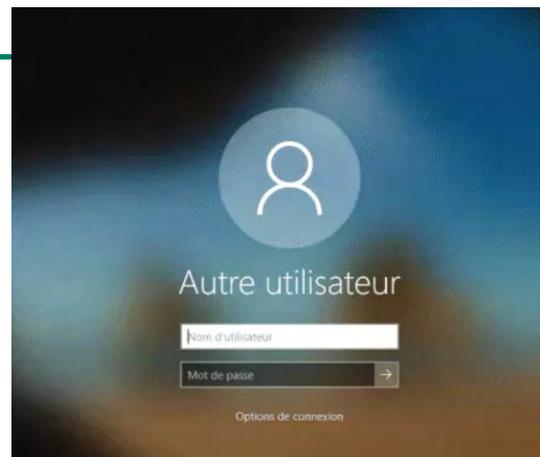
# CONNEXION AU COMPTE

Lors de votre arrivée dans l'entreprise, **un compte avec un mot de passe** vous est fourni. Il servira à vous authentifier sur votre système Windows et sur votre messagerie.

**CE COMPTE VOUS EST STRICTEMENT PERSONNEL.  
IL NE DOIT EN AUCUN CAS ÊTRE PARTAGÉ AVEC AUTRUI.**

VOTRE COMPTE N'EST PAS PRÉ-SAISI ?

Cliquez sur le bouton **Autres utilisateurs**



# mon MOT DE PASSE

& sa sécurisation

## CONSTRUCTION D'UN MOT DE PASSE CONVENABLE

### Restrictions

<b>8</b> Caractères minimum	au moins <b>1</b> chiffre	<b>1</b> Caractère spécial	<b>1</b> MAJUSCULE
il ne peut pas contenir votre <b>NOM</b> ou <b>PRÉNOM</b>		<b>1</b> minuscule	

### Conseils

Il ne doit pas contenir :

Un nom en rapport avec votre entourage,

Un mot présent dans le dictionnaire (chien, chat, enfant...),

Un rapport quelconque avec vous.

## Méthode pour FABRIQUER et RETENIR ses mots de passe sécurisés

### la méthode phonétique

consiste à utiliser les sons de chaque syllabe pour fabriquer une phrase facile à retenir.

*Par exemple :*

La phrase : « *J'ai acheté huit cd pour cent euros cet après-midi* »  
deviendra : *Ght8CD%E7am*

## Vous avez OUBLIÉ votre mot de passe ?

- 1 **Contactez le service IT** pour le réinitialiser.
- 2 Un nouveau mot de passe sera mis en place **que vous devrez changer à la première connexion.**
- 3 L'ancien mot de passe ainsi que les trois le précédent **ne pourront plus être utilisés.**



# mon MOT DE PASSE

& sa sécurisation

## EXPIRATION DU MOT DE PASSE

Le mot de passe doit être changé **tous les 90 jours** sans quoi votre compte sera bloqué.

Impossibilité de réutiliser **les 4 derniers mots de passe**.

Si **5 tentatives** échouent, votre compte est désactivé pour **10 minutes**.

Si votre mot de passe arrive bientôt à expiration vous serez **notifié par mail** :

**22 jours avant, 15 jours avant, 8 jours avant, et enfin 1 jour avant** afin de vous permettre de le changer vous-même dans les plus brefs délais.

## À LA DATE D'EXPIRATION



Si **vous êtes sur JFA** et que vous n'avez pas changé votre mot de passe, le **système vous obligera à le changer immédiatement**.



Si **vous vous trouvez hors site** vous serez bloqué et il vous faudra **contacter le service IT pour le réinitialiser**.

NOTE

## Votre compte est paramétré sur votre smartphone ou MAC ?

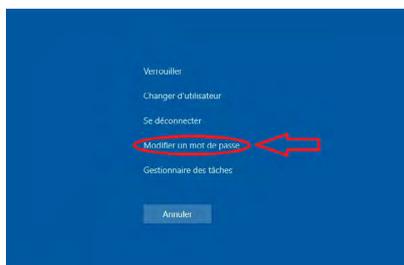
Pensez à les changer régulièrement sans quoi au bout de **5 tentatives** de déverrouillage infructueuses votre compte sera **bloqué**.



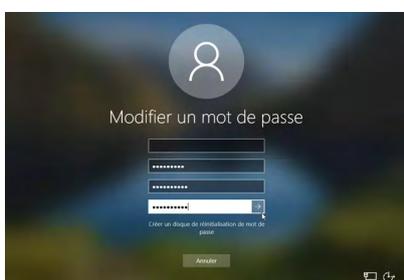
## CHANGEMENT DU MOT DE PASSE

Votre mot de passe va bientôt expirer ou il a été appris par un tiers ?

Pour le changer, il vous suffit d'appuyer simultanément sur les touches : **CTRL ALT** et **SUPPR**



Une page s'ouvrira alors et il vous suffira de cliquer sur **Modifier un mot de passe**



Puis d'en recréer un en suivant les étapes précédentes.



# la VIGILANCE MAIL

## LES 5 GRANDES RÈGLES À RESPECTER

Lors de la réception d'un mail, quelle qu'en soit la nature, il est essentiel de bien comprendre **de qui** il vient réellement et **ce qu'il contient**.

Sur internet et dans les mails encore plus, il ne faut faire confiance à rien ni à personne. Le contenu d'un mail, qu'il soit textuel ou imagé, n'est jamais à prendre pour argent comptant.

## VOICI 5 TESTS À EFFECTUER SOI-MÊME À CHAQUE MAIL INHABITUEL REÇU :

1

L'adresse mail de l'expéditeur n'est peut-être pas la vraie.



2

Les pièces jointes sont très dangereuses.

Elles ne sont à ouvrir que lorsque l'on est certain **de l'expéditeur** et **de la raison** pour laquelle il nous l'envoie.

Elles peuvent contenir toutes sortes de problèmes (*virus, malware, logiciel espion, etc...*).

3

Il en va de même pour tous les liens (images comprises) présents dans le mail

Ils ne vous redirigeront pas forcément là où vous le pensez.

**Dans le doute, privilégiez toujours d'y accéder de manière indépendante.**

En passant **votre souris au-dessus** de lien ou d'image, on peut voir apparaître **l'adresse du site** vers lequel vous serez redirigé.

<https://www.youtube.com/watch?v=jbgsmi54h0>  
Cliquez ou appuyez pour suivre le lien.



4

Ne communiquez aucune information personnelle.

Un mail qui demande **un mot de passe** ou **vos identifiants** est presque à coups sûr un moyen détourné de vol de vos informations.

5

L'orthographe et la syntaxe d'un mail sont également très importants

Un mail comportant une grande quantité de fautes d'orthographe doit alerter.



# MISE EN GARDE WIFI

Il est préférable de ne **jamais utiliser le WIFI disponible dans la plupart des lieux publics** (*restaurants, hôtels, cafés, gares, aéroports, etc...*) qui vous permettent d'accéder librement à internet.

**Ces WIFI publics ne sont pas sécurisés.**

Vos données ne sont donc pas ou très peu protégées, ce qui les rend vulnérables.

## **QUE FAIRE SI MON POSTE NE RÉAGIT PAS COMME D'HABITUDE ?**

Si votre poste de travail ne réagit pas comme d'habitude ou vous pensez être tombé dans une tentative de phishing\* :

**Contactez immédiatement le service IT (support infrastructure) pour lever tout soupçon et éviter de créer des dégâts.**

Retrouvez tous les numéros utiles **page 3** 

\*Le **phishing** est une pratique malveillante qui consiste à récupérer des informations personnelles sur un Internaute.



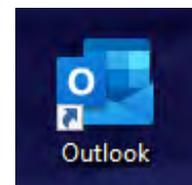


accès au calendrier des

# SALLES DE RÉUNION

Afin d'organiser vos réunions, plusieurs salles sont mises à votre disposition dans les locaux de l'entreprise.

Pour savoir si **elles ont déjà été réservées** ou si **vous souhaitez en réserver une**, Il faut utiliser **OUTLOOK**.



## RÉSERVER SA SALLE EN 4 ÉTAPES

1.

Dans votre messagerie, cliquez sur le calendrier en bas à gauche de votre écran :



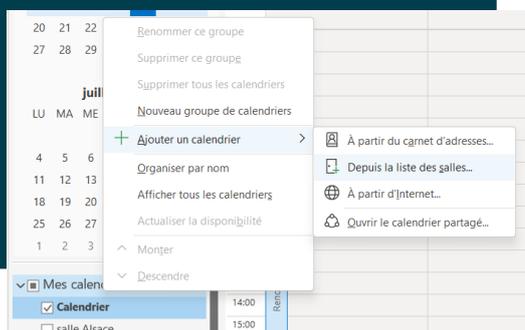
2.

Si aucun calendrier de salle n'est présent il vous faudra les ajouter manuellement :

↳ Mes calendriers

3.

- Effectuez un clic droit sur **mes calendriers**
- Pour enfin cliquez sur **« depuis la liste des salles »**
- Puis survolez **ajouter un calendrier**



4.

Une fenêtre pop-up va s'ouvrir où vous pourrez sélectionner toutes les salles que vous souhaitez en double cliquant sur les noms des salles.

Rechercher :  Nom uniquement  Autres colonnes  Carnet d'adresses: Toutes les salles - kwalter@j-f-a.fr Recherche avancée

Nom	Emplacement	Téléphone professi...	Capacité	Description	Adres
salle Alsace	1er étage			Room	salle
salle Barabli	1er étage			Room	salle
salle Cockpit	3e étage			Room	salle
salle Colombe				Room	salle
salle Jeanne d'Arc	3e étage			Room	s6@
salle Skill	3e étage			Room	salle
salle Tomi Ungerer	3e étage			Room	salle
salle Visio	3e étage			Room	s7@
salletest	3e étage			Room	77@

une fois votre sélection terminée cliquez sur **OK**



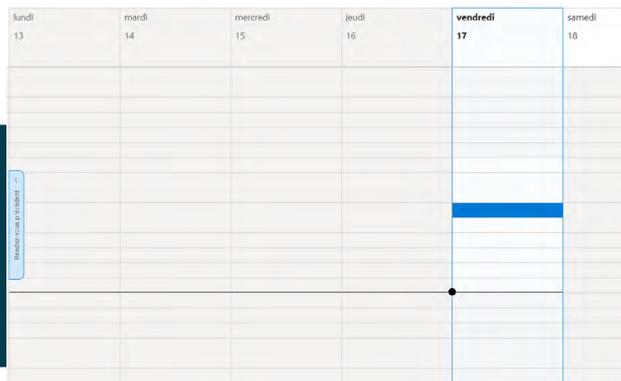


# usage et disponibilités des SALLES DE RÉUNION

Avant de réserver une salle de réunion, il est important de connaître **les disponibilités de celle-ci.**

## VÉRIFIER LA DISPONIBILITÉ EN 5 ÉTAPES

Assurez-vous que le créneau que vous souhaitez est disponible en vous rendant dans le calendrier de la salle en question afin de prendre connaissance de toutes les réservations déjà prises.

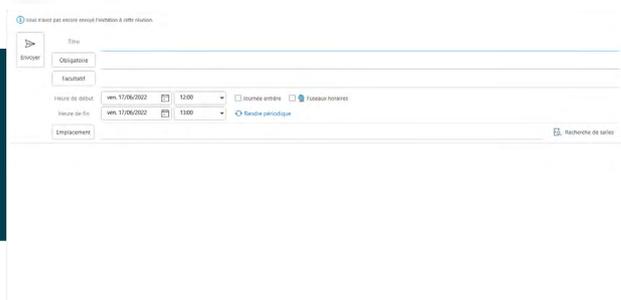


Pour réserver un créneau il vous suffit de cliquer sur le bouton **Nouvelle Réunion** en haut à gauche de votre écran.



Une fenêtre pop-up semblable à celle d'un mail apparaîtra.

Vous pourrez renseigner les personnes que vous conviez à la réunion, un créneau, ainsi qu'un objet et une description.



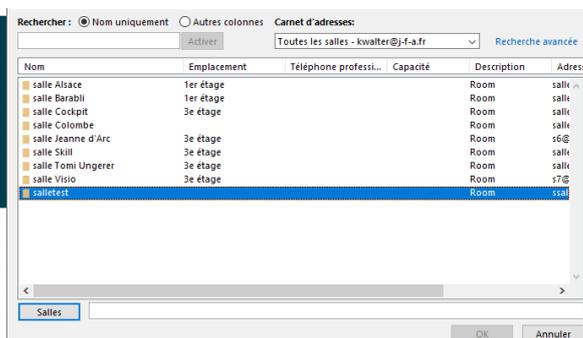
Afin de choisir la salle où se déroulera votre réunion il vous suffit de cliquer sur le bouton **SALLES** présent à droite.



Une autre fenêtre pop-up apparaîtra et vous permettra de choisir la salle.

**Double-cliquez** sur la salle de votre choix et **validez** via le bouton **OK**.

Il ne vous restera plus qu'à **envoyer la demande.**



**UN MAIL AUTOMATIQUE VOUS SERA ENVOYÉ AFIN DE VOUS SIGNIFIER SI VOTRE DEMANDE A ÉTÉ ACCEPTÉE OU REFUSÉE PAR LA SALLE.**





# Supprimer sa RÉSERVATION

Comment **supprimer une réservation** de salle de réunion ?

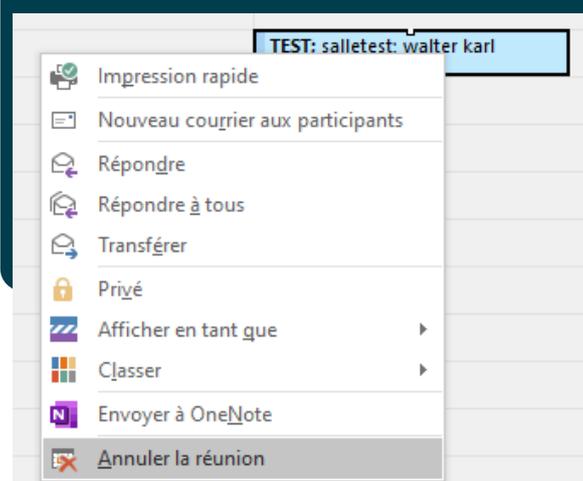
## SUPPRIMER SA RÉSERVATION EN 3 ÉTAPES

1

depuis le calendrier de la salle il vous suffit d'effectuer un clic droit sur la réunion que vous souhaitez supprimer.

2

Puis de cliquer sur **Annuler la réunion**



3

Une fenêtre pop-up apparaîtra semblable à celle d'un mail.

Il vous suffira de cliquer sur **envoyer l'annulation** pour annuler la réunion.

Vous n'avez pas encore envoyé l'invitation à cette réunion.

Envoyer

Titre

Obligatoire

Facultatif

Heure de début: ven. 17/06/2022 12:00  Journée entière  Fuseaux horaires

Heure de fin: ven. 17/06/2022 13:00  Rendre périodique

Emplacement



# TÉLÉTRAVAIL & VPN

Pour **télétravailler**, il suffit d'une connexion internet et de l'ordinateur fourni par l'entreprise pour pouvoir vous connecter aux services de JFA comme si vous y étiez.

1.

Pour lancer le VPN, cliquez sur le raccourci FortiClient (ou Forti SSL VPN client)



La connexion est déjà paramétrée ?  
>>>Passer directement à l'étape 4 !

2.

Pour créer une nouvelle connexion :

Cliquez sur les trois traits horizontaux puis sur **Ajouter une nouvelle connexion**



3.

Renseignez la passerelle distante :

**vpn.j-f-a.fr** ou **77.158.66.62**  
et le port **443**

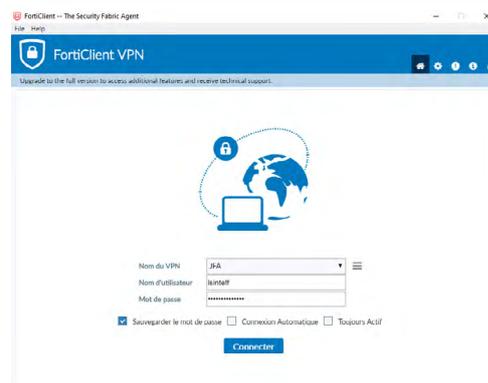


4.

Il suffit ensuite de renseigner votre

**Nom d'utilisateur** et  
**votre mot de passe**

(les mêmes que sous Windows)



# RÉPERTOIRE

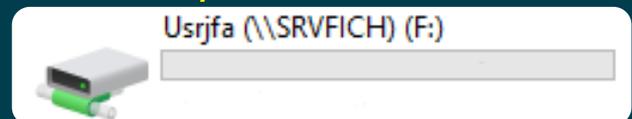
## RÉPERTOIRE RÉSEAU

Chaque service possède en général, un répertoire qui lui est dédié dans : **Usrjfa(\\SRVFICH) (F:)**

Cependant il est possible que pour certaines raisons, des personnes doivent accéder aux données des différents services.

Dans ce cas, vous devez faire une demande auprès du responsable du service concerné.

**Par sécurité, le service IT ne donne les droits d'accès qu'après avoir reçu un mail comportant l'accord du responsable**



## DONNÉES STOCKÉES EN LOCAL

Toutes les données stockées en local sur le PC qu'importe leurs natures ou leurs provenances, sont de **la responsabilité de l'utilisateur.**

Remarque

En cas de **perte**, de **vol** ou de **panne totale** de votre PC si aucune sauvegarde n'a été faite, aucune donnée ne pourra être restaurée.

nous recommandons de stocker toutes vos données de travail dans un répertoire « **utilisateur privé** » sur le réseau.

Afin d'éviter ce genre de désagrément

**Le support IT peut vous aider dans vos démarches de sauvegarde de données.**

## RÉPERTOIRE UTILISATEUR PRIVÉ



Si vous le souhaitez, **vous pouvez faire une demande au service IT** afin d'obtenir un **dossier privé nominatif et personnel** sur le serveur **usrjfa(\\SRVFICH)**, dans lequel vous pourrez déposer des données personnelles **en lien avec votre travail.**



# gestionnaire des MESSAGES D'ABSENCE

Lorsque vous devez vous absenter, vous pouvez créer un message d'absence qui sera automatiquement envoyé en réponse aux personnes qui vous écriront par mail.

## VOICI LA DÉMARCHÉ À SUIVRE

1.

Dans le menu fichier,  
cliquez sur

Réponse automatique

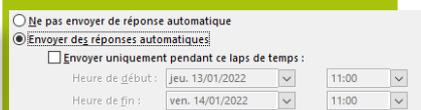


2.

Dans la boîte de  
dialogue **Gestionnaire  
d'absence du bureau**,

COCHEZ :

Envoyer des réponses  
automatiques  
(absences du bureau)



3.

Pour spécifier une **plage  
d'heures** et/ou **des dates**  
COCHEZ :

Envoyer uniquement  
pendant ce laps de temps

Renseignez ensuite l'heure  
de début et l'heure de fin.

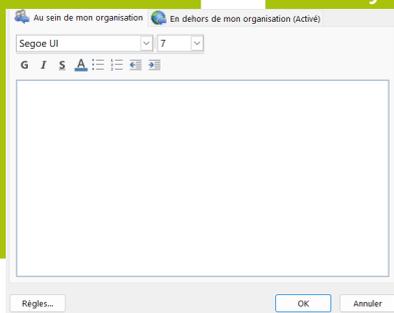
*Il est fortement recommandé  
d'utiliser la plage heure/date  
lorsque la durée d'absence et  
connue afin que le message  
s'arrête de lui-même.*

4.

Dans l'onglet

au sein de mon  
organisation

tapez le message à  
envoyer



5.

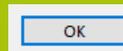
Dans l'onglet

en dehors de mon  
organisation

tapez le message à  
envoyer

6.

Cliquez sur OK pour  
valider



 Vous avez choisi une durée  
de temps à l'étape 3 ?

le gestionnaire s'exécutera  
jusqu'à la date indiquée

*Sinon il s'exécutera jusqu'à  
ce que vous le désactiviez.*

COCHEZ : Ne pas envoyer  
de réponses automatiques  
d'absences du bureau

## Remarque

Si un jour vous quittez la société, il est recommandé d'utiliser le gestionnaire de messages d'absences pour mettre en place un message à durée indéterminé qui stipule que vous avez quitté l'entreprise et à qui les mails doivent à présent être écrits afin d'en informer les expéditeurs de vos mails.



# L'OUTIL GLPI

## PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

GLPI est un logiciel permettant de faire la demande de support au service IT.

Cet outil permet la gestion de tickets (*demande écrite d'utilisateur pour le service IT*).



## Comment s'y rendre ?

il vous suffit de saisir l'URL suivante dans votre navigateur :

 <http://srvhdesk/glpi>

## COMMENT S'Y CONNECTER ?

Une fois arrivé sur l'application, il faudra vous identifier.

Pour cela saisissez votre **identifiant de session Windows** ainsi que votre **mot de passe** et cliquez sur le bouton

**Envoyer**

Vous arriverez alors sur la page d'accueil.

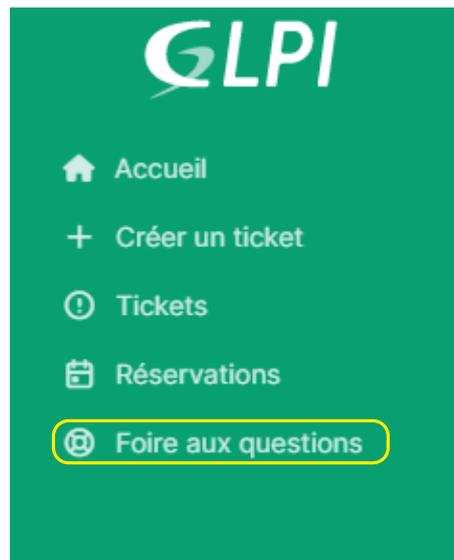


## L'ONGLET « FOIRE AUX QUESTIONS », ou **FAQ**

Pour y accéder il suffit de cliquer sur « **foire aux questions** » depuis le menu **GLPI**.

**Dans cet onglet, vous aurez accès à :**

- Différentes **procédures écrites par le service IT** qui vous permettront de résoudre certains incidents qui pourraient survenir
- Des **documentations détaillées** qui complètent ce livret.

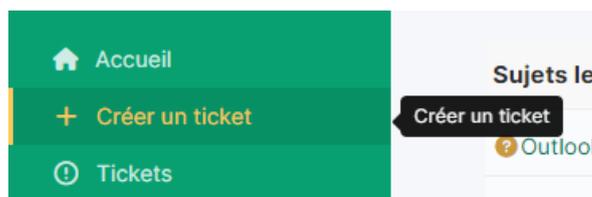


# les TICKETS VIA GLPI

Démarrage rapide, pour plus d'information rendez-vous dans la foire aux questions.

## CRÉATION D'UN TICKET

Cliquez sur le bouton **Créer un ticket** pour accéder à l'écran de saisie.



SUR CET ÉCRAN, IL VOUS FAUDRA INDIQUER :

### ? LE TYPE

**Incident** : problème ou bug.

**Demande** : évolution ou amélioration

*Le type va conditionner l'affichage des différentes catégories disponibles.*

### LA CATÉGORIE

*Suivant la catégorie choisie vous aurez accès à d'autres fonctionnalités.*

**Fonctionnel** : Si cela concerne le côté applicatif. Vous pourrez ensuite préciser quel logiciel votre demande concerne (SAP, EDI, QLIKVIEW, LABBASE, LOGYS).

**Infrastructure** : Pour tous sujets concernant votre poste de travail ou les serveurs.

### ! L'URGENCE

Allant de **très haute** à **très basse**, ce choix détermine la criticité de votre demande.

*Ce choix est à faire avec un maximum d'objectivité afin de pouvoir traiter les demandes dans le sens de leurs importances.*

### LE LIEU

Permet de définir **l'emplacement physique** de votre demande ( Sarre-union, Bouché, Saint-Denis-de-l'Hôtel, etc....).

### T LE TITRE

Il faudra ici inscrire **l'intitulé de votre demande.**

### i LA DESCRIPTION

**C'est ici dans la description que vous définirez vos différents problèmes ou demandes.**

Vous pouvez également ajouter **des pièces jointes** à votre description pour l'étayer.

Il est possible de **glisser déposer un mail directement** dans le ticket lors de sa création. Ainsi si votre demande a été faite par mail vous pourrez l'insérer dans le ticket pour vous éviter le fait de le recopier.

### ✓ LA VALIDATION

Une fois tous ces encarts remplis il ne vous restera plus qu'à cliquer sur le bouton :

**+ Soumettre la demande**

**Remarque** Suivant la catégorie choisie, **un gabarit** (texte à trous à remplir) apparaîtra. S'il ne correspond pas à la demande ou vous contraint plus qu'il ne vous aide, **il peut être effacé** afin de pouvoir structurer votre demande plus convenablement (*Il n'est en aucun cas obligatoire*).



# les TICKETS via GLPI

## SUIVI D'UN TICKET

Si vous avez des **tickets en cours** et que vous souhaitez **suivre leurs avancées** vous pouvez **cliquer** sur le bouton **Ticket**

**Vous accéderez alors à une liste de tous vos tickets** et pourrez y voir : leurs statuts, la personne l'ayant pris en charge, etc.

ID	TITRE	DATE D'OUVERTURE	DERNIÈRE MODIFICATION	DEMANDEUR	DESCRIPTION	PRIORITÉ	STATUT	ATTRIBUÉ À - GROUPE DE TECHNICIENS	CATÉGORIE	DEMANDEUR - RÉDACTEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN
20 282		2022-05-19 11:34	2022-05-19 11:34	walter karl		Haute	En cours (Attribué)	Nextinfo	Infrastructure	walter karl	
20 280	Je suis un ticket	2022-05-19 11:24	2022-05-19 11:24	walter karl		Haute	En cours (Attribué)	Nextinfo	Infrastructure	walter karl	
20 279	Je suis un ticket	2022-05-19 11:21	2022-05-19 11:21	walter karl		Haute	En cours (Attribué)	Nextinfo	Infrastructure	walter karl	
20 276	Je suis un ticket de test pour le livret d'accueil	2022-05-19 11:05	2022-05-19 11:05	walter karl	Ne faite pas attention à moi, je ne fait que passer.	Majeure	En cours (Attribué)	Service IT	Fonctionnel	walter karl	walter karl
20 269	TEST	2022-05-04 16:05	2022-05-16 14:23	walter karl		Très haute	En cours (Attribué)	Service IT	Fonctionnel	walter karl	walter karl
20 270	NOUVEAU TICKET	2022-05-05 09:43	2022-05-05 09:43	walter karl	DESCRIPTION DU TICKET	Moyenne	En cours (Attribué)	Service IT	Fonctionnel	walter karl	walter karl
20 074	Livret d'accueil	2022-03-10 12:00	2022-05-02 14:32	walter karl		Très basse	En cours (Attribué)	Service IT	Fonctionnel > SAP	walter karl	walter karl

## NOTIFICATIONS PAR MAIL



Lorsqu'une action est effectuée sur votre ticket de la part du service IT, un mail automatique vous en informe.

Les mails sont envoyés via l'adresse : [nepasrepondre@next-info.fr](mailto:nepasrepondre@next-info.fr) et prennent cette forme dans votre boîte mail.

Ce ne sont pas des SPAMS et ils contiennent l'avancée de votre ticket ainsi qu'un lien vers ce dernier afin de pouvoir répondre via GLPI.

Vous ne pouvez pas répondre directement par mail

Répondre Répondre à tous Transférer  
Jeu, 19/05/2022 10:16  
<informatique@j-f-a.fr>  
[GLPI #0020271] Nouvelle tâche:

Utilisateur  
2022-05-09 09:35:13

Utilisateur  
2022-05-06 16:59:19

gerhardt yannick  
2022-05-06 16:58:45

gerhardt yannick  
2022-05-06 16:44:06

gerhardt yannick  
2022-05-06 16:43:37

gerhardt yannick  
2022-05-06 16:43:23

Utilisateur  
2022-05-06 16:34:57

Utilisateur Rédacteur  
gerhardt yannick  
2022-05-06 16:32



# les TICKETS VIA GLPI

## LES MODIFICATIONS DE TICKETS

Si vous souhaitez **ajouter certaines informations à un ticket existant** ou simplement **demander à quel niveau de résolution il est**, vous pouvez réécrire dans ce ticket.

Pour cela, il vous suffit :

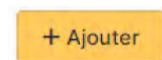
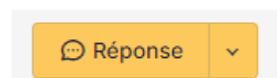
1. De cliquer sur **le ticket en question**.

2. De cliquer sur **Réponse**.

3. Une fenêtre de texte apparaîtra où vous pourrez **ajouter tout ce que vous souhaitez**.

4. Enfin **cliquez sur + Ajouter** pour que votre information complémentaire apparaisse sur le ticket dans **un encart gris**.

Les informations apparaissant dans un encart jaune sont du service IT.



## HISTORIQUE D'UN TICKET



Dans l'onglet **historique d'un ticket** vous pouvez voir toutes les opérations qui ont déjà été faite sur le ticket sélectionné.

## BASE DE CONNAISSANCE D'UN TICKET

Dans l'onglet **base de connaissance**, vous pourrez retrouver tous les liens vers différents modules complémentaires relatifs au ticket qui ont été rajouté par le service IT.

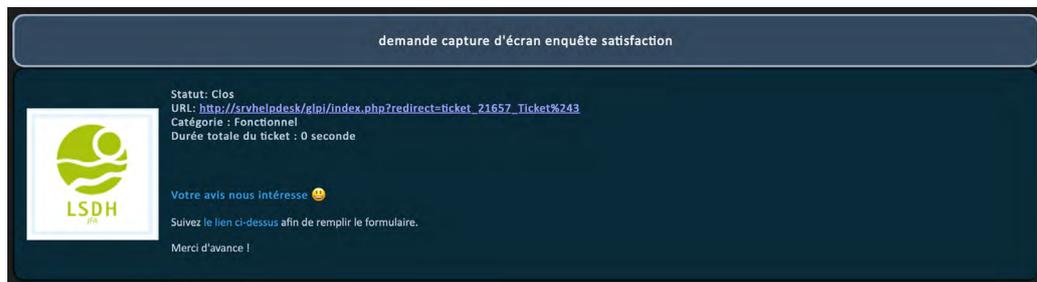


## ENQUÊTE DE SATISFACTION

Une fois votre ticket clôturé, un mail vous est envoyé vous permettant de donner votre avis sur la résolution du ticket.

1.

Cliquez sur le lien URL indiqué dans le mail d'enquête de satisfaction.



2.

Notez la résolution du ticket en indiquant **une note sur 5 étoiles**.

Vous pouvez également **laisser un commentaire** avec votre note !



NOTES



Jus de fruits d'Alsace  
Z.I. Rimsdorf  
67260 Sarre-Union  
Tél : 03 88 00 38 40  
contact@jusdefruitsalsace.fr

[www.lsdh.fr](http://www.lsdh.fr)