GUIDO

Vos outils en un clic, et de l'aide quand il le faut

Ce que GUIDO change pour vous, chaque jour : votre page d'Accueil, vos mots de passe, vos demandes d'aide.



Présentation pour les utilisateurs

VOTRE PAGE D'ACCUEIL

Tout ce qu'il vous faut, au même endroit

Vos tuiles

- Des vignettes cliquables : dossiers, logiciels, sites, documents.
- Ajoutez les vôtres et rangez-les en onglets.
- Épinglez ce qui sert le plus, masquez le reste.

Celles de votre équipe

- Elles arrivent toutes seules, marquées d'un avion en papier.
- Un cadenas : contenu commun, verrouillé par votre responsable.
- Quand il les met à jour, vous avez la nouvelle version.

Les messages

- Les annonces de l'équipe informatique s'affichent en bandeau et dans la cloche.
- Les documents à valider arrivent aussi sous forme de tuile.

GUIDO parle français et anglais : choisissez votre langue, sauf si votre structure l'a fixée pour vous.

VOTRE QUOTIDIEN

Un clic sur la tuile, et c'est ouvert

Aujourd'hui : chercher le bon dossier, le bon fichier de connexion, le bon mot de passe.

Un dossier partagé
Il s'ouvre dans l'Explorateur, avec sa lettre habituelle (S:, P:…). Rien à taper.

Un logiciel sur un serveur
La session de bureau à distance s'ouvre avec le mot de passe rangé au coffre.

Un site ou une page web
Il s'ouvre dans votre navigateur, même une page interne si votre structure l'a prévu.

Un document
Il s'ouvre directement, sans le chercher dans les dossiers.

Avec le petit programme « Guido » sur votre ordinateur, dossiers et sessions s'ouvrent dans vos applications habituelles ; sans lui, ils s'ouvrent dans la page.

Votre coffre : vos mots de passe, à l'abri



Chiffré pour vous
Chaque mot de passe est chiffré, et protégé par votre code coffre.

Un code oublié ?
Une clé de secours vous permet de retrouver l'accès à votre coffre.

Partager avec un collègue
Trois niveaux : l'utiliser, le voir, ou le modifier ; vous choisissez pour chaque mot de passe.

Une double vérification
À la connexion : application sur le téléphone, code par courriel, Windows Hello ou clé d'accès.

VALIDER UN DOCUMENT

Un document à valider ? Il vous attend sur votre Accueil

1



Une tuile « À valider »

Elle apparaît sur votre Accueil quand on vous soumet un document.

2



Vous l'ouvrez

Un fichier joint, un dossier partagé ou une page web.

3



Vous répondez

Valider, amender (un commentaire ou une version corrigée), ou refuser en donnant la raison.

4



C'est enregistré

La personne qui a demandé voit votre réponse. Qui, quand, quelle décision : tout est gardé.

Fini les réponses perdues dans les courriels : chacun répond au même endroit, sur la bonne version.

BESOIN D'AIDE ?

Une demande d'aide, un seul endroit, un vrai suivi

Aujourd'hui

- Un appel, un courriel, un mot dans le couloir : la demande peut se perdre.
- On ne sait pas où elle en est, ni qui s'en occupe.
- Il faut tout réexpliquer : quel ordinateur, quel logiciel, quel message.

Avec GUIDO

- Vous faites votre demande depuis GUIDO, ou par simple courriel.
- Elle reçoit un numéro, et vous suivez chaque étape.
- Votre ordinateur et votre session sont relevés tout seuls : moins de questions.
- Pendant que vous écrivez, GUIDO vous propose des articles qui peuvent déjà vous aider.

Vous préférez appeler ? La personne qui vous répond enregistre votre appel dans GUIDO : il est suivi de la même façon.

BESOIN D'AIDE ?

Faire une demande, en cinq gestes

1

Nouvelle demande

Depuis le menu Assistance, ou la tuile de vos demandes.

2

Le type et le sujet

Incident ou demande, catégorie. Parfois un formulaire guidé, étape par étape.

3

Décrivez

Un titre, quelques lignes. Des articles qui peuvent vous aider s'affichent.

4

Urgence et impact

Des étoiles de 1 à 5 : la priorité en découle.

5

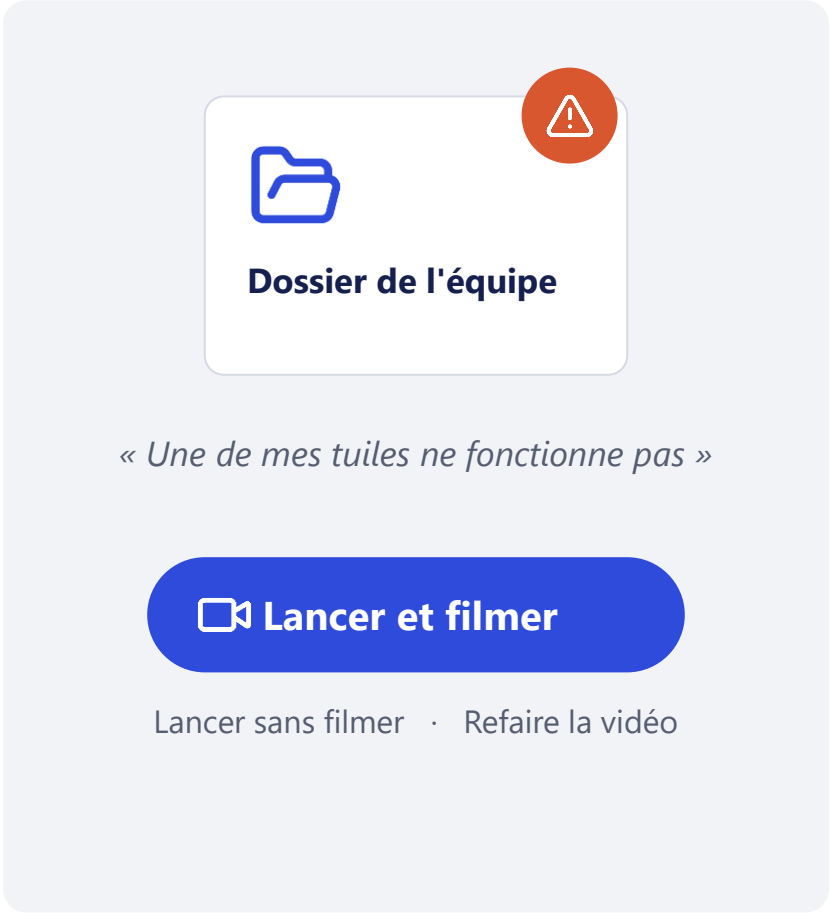
Ajoutez

Un fichier, une capture d'écran ou une courte vidéo.

Faire une capture ne vous fait pas perdre ce que vous avez écrit : le formulaire se replie, puis revient intact.

BESOIN D'AIDE ?

Une tuile ne marche pas ? Montrez-le en un clic



1. **Dans votre demande, choisissez la tuile**
   « Une de mes tuiles ne fonctionne pas », puis la tuile parmi les vôtres.

2. **« Lancer et filmer »**
   GUIDO lance la tuile et filme ce qui se passe à l'écran ; la vidéo rejoint votre demande.

3. **Le technicien voit ce que vous avez vu**
   Plus besoin de décrire le message d'erreur de mémoire.

4. **Un fichier a changé de place ?**
   Le technicien peut le retrouver, et GUIDO propose de corriger la tuile, avec votre accord.

BESOIN D'AIDE ?

Vous savez toujours où en est votre demande

Nouveau

Votre demande est enregistrée, avec son numéro.

En cours

Un technicien s'en occupe.

En attente

Il manque un élément : la raison vous est envoyée par courriel.

Clos

C'est réglé. Pas tout à fait ? Rouvrez-la en disant pourquoi.

Résolu

Définitif. Une réponse ensuite crée une nouvelle demande liée.

Répondez depuis votre demande, ou par courriel : votre réponse la rejoint.

Une demande close se rouvre pendant 7 jours, par défaut.

Une courte enquête de satisfaction peut vous être proposée à la fin.

EN TOUTE TRANSPARENCE

L'aide à distance, sans surprise



Prendre la main sur votre ordinateur

- Par défaut, une fenêtre vous demande d'accepter ou de refuser.
- Sans réponse en 45 secondes, c'est refusé.
- Votre structure fixe cette règle ; chaque prise en main est enregistrée.



Voir GUIDO comme vous

- Pour comprendre une tuile disparue ou un menu manquant.
- 30 minutes au plus, sans accès à votre coffre.
- Vous êtes prévenu, et tout est tracé.



Le suivi de l'usage

- Il ne se lance que pour une durée limitée, avec un motif.
- Les personnes concernées sont prévenues.

OÙ QUE VOUS SOYEZ

Sans connexion ou hors des locaux, vous continuez

Votre poste ne joint plus le serveur GUIDO

Pas de connexion ?

- Un bandeau rouge vous le dit, sur chaque écran.
- Vos tuiles, vos bureaux à distance et les mots de passe qui leur sont liés restent utilisables, avec votre code coffre.
- Ce que vous modifiez est gardé sur votre ordinateur, puis synchronisé tout seul au retour.



Chez vous ou en déplacement ?

- Si votre structure l'a prévu, vos tuiles ouvrent les serveurs, dossiers et pages internes à travers le relais GUIDO de vos locaux.
- Depuis l'extérieur, chaque ouverture vous demande un code MFA : application, courriel ou Windows Hello.

Attendent le retour du serveur : la toute première connexion et l'affichage d'un mot de passe à l'écran.

À RETENIR

Les bons réflexes avec GUIDO

Tout part de votre Accueil

Vos tuiles, celles de votre équipe, vos documents à valider.

Un mot de passe ? Au coffre

Pas sur un post-it. Partagez-le sans le montrer.

Un souci ? Une demande

Depuis GUIDO ou par courriel : elle sera suivie.

Une tuile en panne ? Filmez-la

« Lancer et filmer » vaut mieux qu'une longue explication.

Suivez et répondez

Depuis votre demande : tout reste au même endroit.

Bandeau rouge ? Continuez

Vos modifications se synchroniseront toutes seules.

Une question ? Faites une demande dans GUIDO

Votre équipe informatique vous accompagne pour vos premiers pas.

[À COMPLÉTER : adresse de GUIDO]

[À COMPLÉTER : téléphone du support]

[À COMPLÉTER : courriel de l'assistance]



Vos outils en un clic



Vos mots de passe au coffre



Votre aide, suivie