

Strasbourg, octobre 2008

## Support HelpDesk de la Direction Européenne de la Qualité du Médicament & Soins de Santé (DEQM)

### Manuel à l'usage des utilisateurs externes

#### Qu'est ce que le service HelpDesk ?

L'aide en ligne HelpDesk est un outil mis en place par la DEQM pour répondre aux questions des utilisateurs sur des sujets divers. Ce service est un point de contact central et unique avec la DEQM, il est destiné à faciliter la communication avec les utilisateurs. Il nous permet de répondre avec une fiabilité et une rapidité accrues aux questions qui nous sont adressées, et d'assurer la cohérence des réponses fournies.

Par ailleurs, grâce au HelpDesk, nous pouvons assurer un meilleur suivi des questions/réponses. Cet outil contribue également à l'amélioration constante de nos services, par exemple par la mise à jour régulière des FAQ « Frequently Asked Questions » publiées sur notre site.

#### Comment accéder au HelpDesk ?

- Bases de Données
- Publications en ligne
- Événements
- FAQ - Helpdesk
- Téléchargements

Pour accéder au Helpdesk, cliquer sur le lien « FAQ – Helpdesk » présent sur chaque page du site (menu du côté gauche) ou rendez-vous directement sur la page suivante :

[http://www.edqm.eu/site/FAQ\\_Helpdesk-261.html](http://www.edqm.eu/site/FAQ_Helpdesk-261.html)

1. Cliquer sur « Questions Fréquemment posées (FAQ) » pour accéder à liste des questions et réponses fréquemment posées, ces dernières sont classées par thématique. Cliquez sur la thématique choisie. Une liste de questions s'affiche, et vous pouvez prendre connaissance des réponses fournies. Toutes les questions de la liste sont des questions fréquemment posées (FAQ).
2. Si vous ne trouvez pas de réponse à votre demande dans nos FAQ, vous pouvez alors contacter la DEQM via le Helpdesk.

#### Comment poser une question ?

1. Afin d'accéder au formulaire adéquat et poser une question, vous devez tout d'abord sélectionner la thématique qui se rapproche le plus de votre demande. Cette étape est importante, car du thème choisi dépendront les informations auxquelles vous accèderez en premier lieu, mais aussi le formulaire spécifique qui vous sera proposé pour poser votre question. Par ailleurs, le choix de la thématique détermine également celui de la personne à qui votre question sera transmise. Si la thématique choisie n'est pas adaptée, notre réponse risque d'être incomplète, et vous pourriez

être obligé de soumettre à nouveau votre question dans la bonne thématique pour avoir une réponse complète. **Veillez donc à choisir la thématique dans laquelle vous posez votre question avec le plus grand soin.**

2. Cliquez sur le lien «Je souhaiterais contacter la DEQM pour obtenir des informations complémentaires » présent à la fin de chaque FAQ.
3. Il vous sera alors demandé de vous identifier.
  - si vous avez déjà créé un compte personnel dans le HelpDesk OU si vous êtes déjà enregistré pour le service Publications de la DEQM (<https://www.edqm.eu/register/>), indiquez votre adresse e-mail et votre mot de passe ;
  - si vous utilisez ce service pour la première fois, vous devez créer en ligne votre compte personnel pour le service Publications/ HelpDesk. Cliquez sur lien « Create a new account » et remplissez les différents champs. Certains champs sont obligatoires et nécessaires pour la création du compte. Il est également très important de bien vérifier votre adresse mail pour éviter toute erreur typographique qui pourrait aboutir à des messages perdus ;
  - si vous avez oublié votre mot de passe ou si vous n'êtes pas certain d'avoir déjà créé un compte, vous pouvez demander au HelpDesk l'envoi automatique et quasi instantané de votre mot de passe par e-mail en cliquant sur le lien “E-mail my password” . Si votre adresse e-mail est inconnue du système, vous en êtes immédiatement informé.
4. Dans votre compte, cliquer sur le lien « Helpdesk » et vous accéderez au formulaire approprié selon la FAQ sélectionnée.
5. Saisissez votre question et assurez-vous que tous les champs obligatoires sont remplis. Les questions peuvent être rédigées en anglais ou en français. Vous avez également la possibilité de joindre des fichiers. Évitez à ce stade de naviguer sur d'autres pages Web, vous risqueriez de perdre les informations déjà entrées.
6. Validez pour envoyer votre question.
7. Un message automatique s'affiche pour vous confirmer l'envoi de votre question. A ce stade, vous pouvez revenir au menu du HelpDesk.
8. Dans les 10 minutes, vous recevrez un e-mail de confirmation vous précisant le numéro de référence de votre question (par ex : Q12345) ainsi qu'un lien vers votre boîte de messages. Il peut être utile d'ajouter ce lien à la liste de vos favoris de votre navigateur internet.
9. Si vous ne recevez pas d'e-mail de confirmation, vérifiez la boîte des courriers indésirables et les paramètres de filtrage pour vous assurer qu'il n'a pas été classé comme indésirable. Il se peut également que l'adresse e-mail saisie dans votre compte HelpDesk comporte une erreur.

### **Comment vous parvient notre réponse via le HelpDesk ?**

1. Lorsque la DEQM a répondu à votre question, vous recevez un autre e-mail pour vous en informer ; il contient lui aussi un lien vers votre boîte de messages.
2. Indiquez votre adresse e-mail et votre mot de passe pour accéder à votre boîte de messages et aux réponses reçues. Vous pouvez également demander des clarifications concernant votre question initiale, mais adressez-nous un nouveau message si vous souhaitez poser une nouvelle question.

Les questions/réponses sont conservées pendant un an dans votre boîte de messages.