

Demandes d'interventions - Helpdesk



Création d'un ticket



Choix de la catégorie concernant la demande

Choisir la catégorie de la demande en déroulant l'arbre proposé :

- DSI (Informatique, téléphonie, TICE)
- Maintenance des bâtiments
- AIP-PRIMECA
- Service Copieur
- Ressources Humaines
- Relations internationales

Pour chacun de ces services, choisissez le plus précisément possible la catégorie concernant votre problème

FORMULER UNE DEMANDE D'AIDE PERSONNALISÉE : Sélectionner une catégorie (étape 1/2)

Filtrer la liste des catégories :

APPLIQUER

Demande d'intervention Informatique et téléphonique

- > Applications de gestion
- > Logiciels : Installation et problèmes
- > Matériel : Installation et problèmes
- > Services en ligne
- > Téléphonie
- > Vidéoprojecteur
- > Learning Lab

Moodle, Compilatio, Pod, Sakai

Demande d'intervention sur maintenance des bâtiments

Copieur SHARP

Demande d'intervention pour l'AIP

Ressources Humaines

Relations internationales

Vous pouvez filtrer les catégories affichées

FORMULER UNE DEMANDE D'AIDE PERSONNALISÉE : Sélectionner une catégorie (étape 1/2)

Filtrer la liste des catégories :

Demande d'intervention informatique et téléphonique

- > Matériel : Installation et problèmes
 - > Campus du Mont Houy
 - **Imprimante**
 - > Site de Ronzier
 - **Imprimante**

Informations obligatoires

Vous devez alors compléter le sujet. Pour les tickets dont le nom du site est déjà présent dans le sujet, complétez ce dernier avec un résumé du problème. Renseignez ensuite les précisions demandées dans l'éditeur.

FORMULER UNE DEMANDE D'AIDE PERSONNALISÉE : Création du ticket (étape 2/2)

Catégorie sélectionnée :
DSI - Espace Numérique de Travail

Sujet :

Si vous n'avez pas trouvé la solution à votre problème dans les "Éléments de FAQs en liaison avec cette catégorie" ci-dessous, veuillez indiquer tous les renseignements nécessaires à sa résolution.

Description:
Bâtiment:
Bureau:
Téléphone:
Disponibilité:

Fichiers

Propriétés avancées

Foire Aux Questions

↳ Réponses pour mail

Visualisation de l'évolution d'un ticket

Vous pouvez voir l'évolution de votre demande dans votre tableau de bord.

TABLEAU DE BORD Mode Utilisateur										17 de 161	Accès à l'info	
Etat :	Service :	Application :		Tickets par page :								
Ouverte	DSI	Tous les tickets		98		Créer un ticket						
Tickets (2) - 62 pages												MODIFIER LES COLONNES
	Numéro	Catégorie	Statut	Statut	Propriétaire	Destinataire	Priorité	Modification				
	267 684	DSI	En cours	Libre	Communication		Normale	05/03/20	16:28:42			
	268 000	DSI	En cours	Libre	Communication		Urgente	05/03/20	16:46:11			

Pour chaque demande vous pouvez voir et interagir avec le gestionnaire qui aura pris en charge votre demande via l'interface proposée.

TICKET n°207681 ACTIONS Retour

test

Statut : Libre ACTIONS

Catégorie : DSI - ENT ACTIONS

Propriétaire : ACTIONS

Gestionnaire : aucun ACTIONS

Historique Propriétés Fichiers attachés Invités Surveillance du ticket Derniers tickets du propriétaire

2020/02 15:28: Testeur a ajouté le fichier logp_utilf.png.

2020/02 15:28: Testeur a mis le ticket.

Description: test ajout fichier
Billets:
Sujets:
Téléphones:
Disponibilité:

Vous pouvez ajouter des invités qui pourront suivre votre demande.

TICKET n°207681 ACTIONS Retour

test

Statut : Libre ACTIONS

Catégorie : DSI - ENT ACTIONS

Propriétaire : ACTIONS

Gestionnaire : aucun ACTIONS

Historique Propriétés Fichiers attachés Invités Surveillance du ticket Derniers tickets du propriétaire

Aucun utilisateur invité.

Inviter un utilisateur

INVITER DES UTILISATEURS POUR LE TICKET N° 207681

Rechercher une personne Saisir des identifiants ou des emails Inviter un groupe de gestionnaires

Rechercher Annuler

From:
<https://www.uphf.fr/wiki/> - Espace de Documentation

Permanent link:
https://www.uphf.fr/wiki/doku.php/assistance/demande_interventions?rev=1580738574

Last update: 2020/02/03 15:02

