

# 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 :

- 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.



TICKET n°207681 ACTIONS Retour

test

Statut : Libre ACTIONS

Catégorie : DSI - ENT ACTIONS

Propriétaire : ACTIONS

Gestionnaire : aucun ACTIONS

Historique Propriétés Fichiers attachés 1 Invités 0 Surveillance du ticket Derniers tickets du propriétaire + d'options

20/01/20 16:28 ajout le fichier logo\_uphf.png.

20/01/20 16:28 créé le ticket.

Description: test ajout fichier  
Bâtiment:  
Bureau:  
Téléphone:  
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 1 Invités 0 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/outils/assistance/helpdesk/demande\\_interventions](https://www.uphf.fr/wiki/doku.php/outils/assistance/helpdesk/demande_interventions)

Last update: **2020/02/03 14:02**

