Demandes d'interventions - Helpdesk



Création d'un ticket

	DESK				ENT
ACCUEIL					
QUESTIONS FRÉQUENTES			~ —	0	
TABLEAU DE BORD			:=	Q	
RECHERCHE		Formuler une	Aller sur mon	Rechercher une	
SIGNETS/HISTORIQUE		demande d'aide personnalisée	tableau de bord.	solution parmi les demandes déjà	
PRÉFÉRENCES				traitées.	
AIDE	<				

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

Last update: 2020/02/03 0utils:assistance:helpdesk:demande_interventions https://www.uphf.fr/wiki/doku.php/outils/assistance/helpdesk/demande_interventions 14:02

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

Filtror		lieto	doe	cotónorios	
Filler	a	iiste	ues	calegones	

APPLIQUER

Demande d'intervention informatique et téléphonique	^
>Applications de gestion	
>Logiciels : Installation et probl?mes	
>Matériel : Installation et probl?mes	
> Services en ligne	
> Téléphonie	
> Vidéoprojecteur	
> Learning Lab	
Moodle, Compilatio, Pod, Sakai	\sim
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 :	imprimante	APPLIQUER	Rétablir la liste	
Demande d'intervention informa	atique et téléphonique			~
> Matériel : Installation et prob	lèmes			
> 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.

2025/07/30 11:14

3/5

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 "Eléments de FAQs en liaison avec cette catégorie" cidessous, veuillez indiquer tous les renseignements nécessaires à sa résolution.

в	I	<u>4</u>	Ū	ŧΞ	E	68	ф,		9	
Þescr Bâtim Burea Télépi Dispo	ription ent: iu: hone: nibilité	:								
Fichi	ers								~	•
Prop	riétés	s avan	cées						~	•
Foire	Aux	Quest	ions							
⊕ Ré	ponse	es pour	mail							
Crée	r le tio	ket							Annuler	

Visualisation de l'évolution d'un ticket

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

TABLE	AU DE BORD	Mode Utilisateur								N° de ticker Accès direct
Etat : Ouverta	Service :	v *** Toutes les catég	ories ***	V Tous les	on : tickets	Tickets par p	bage :			Créer un ticket
Tickets []	1 - 2] parmi 2									MODIFIER LES COLONNES
۰.	Numéro 🚹	Création	Catégorie	Sujet	Etat	Propriétaire	Gestionnaire	Priorité	Modification	
\$	207681	0/01/00 16:28:12	ENT	test	Libre	Contraction of the second		Normale	0 16:28:12	
\$	206069	86/89/19 10:36:29	Pédagogique	Mont Houy :	En cours	Victoria	Control Control of	Très élevée	08/01/10 09:49:11	

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

TICKET nº207681	ACTIONS V	Retour		(N° de ticke	Accès direct
test						
Statut : Lik	bre	ACTIONS V				
Catégorie : DS	SI - ENT	ACTIONS V				
Propriétaire		ACTIONS ~				
Gestionnaire : au	ucun	ACTIONS V				
Historique Pro	opriétés 🛛 Fichiers attachés 🚯	Invités 🔕 Surveillance du ti	cket Derniers tickets du propriétaire			+ d'options
					Visibilité	
20/01/20 16:28	a ajo	uté le fichier logo_uphf.png.				
20/01/20 16:28	a cré	é le ticket.				
	Description: test ajout fichier Bâtiment: Bureau: Téléphone: Disponibilité:					

Vous pouvez ajouter des invités qui pourront suivre votre demande.

TICKET nº207681 ACTIONS V Retour
test
Statut : Libre ACTIONS V
Catégorie : DSI - ENT ACTIONS V
Propriétaire : ACTIONS V
Gestionnaire : aucun ACTIONS V
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



