

# Demandes d'interventions - Helpdesk



## Création d'un ticket

The screenshot shows the Helpdesk homepage of the Université Polytechnique Hauts-de-France. The top navigation bar includes the university logo, the word 'HELPDESK', and an 'ENT' link. On the left, a vertical menu lists 'ACCUEIL', 'QUESTIONS FRÉQUENTES', 'TABLEAU DE BORD', 'RECHERCHE', 'SIGNETS/HISTORIQUE', 'PRÉFÉRENCES', and 'AIDE'. The main content area features three buttons: one with a pencil icon for 'Formuler une demande d'aide personnalisée', another with a grid icon for 'Aller sur mon tableau de bord.', and a third with a magnifying glass icon for 'Rechercher une solution parmi les demandes déjà traitées.'. A red arrow points to the first button.

## 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 :  **APPLIQUER** [Rétablir la liste](#)

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 "Eléments 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

**Créer le ticket**

Annuler

## 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									N° de ticket	Accès direct
Etat :	Service :	Catégorie	Implication :	Tickets par page :						
Ouverts	DSI	*** Toutes les catégories ***	Tous les tickets	80						<b>Créer un ticket</b>
Tickets [1 - 2] parmi 2										
										<b>MODIFIER LES COLONNES</b>
Numéro	Création	Catégorie	Sujet	Etat	Propriétaire	Gestionnaire	Priorité	Modification		
207681	08/01/10 16:28:12	ENT	test	Libre			Normale	08/01/10 16:28:12		
206069	06/01/10 10:36:29	Pédagogique	Mont Houy :	En cours			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.

Last update: 2020/02/03 outils:assistance:helpdesk:demande\_interventions https://www.uphf.fr/wiki/doku.php/outils/assistance/helpdesk/demande\_interventions  
14:02

TICKET n°207681 ACTIONS Retour

test

Statut : Libre ACTIONS

Catégorie : DSI - ENT ACTIONS

Propriétaire : [REDACTED] ACTIONS

Gestionnaire : aucun ACTIONS

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

20/01/20 16:28 [REDACTED] a ajouté le fichier logo\_uphf.png.

20/01/20 16:26 [REDACTED] a 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 : [REDACTED] 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**

