

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	v
Demande d'intervention sur maintenance des bâtiments	v
Copieur SHARP	v
Demande d'intervention pour l'AIP	v
Ressources Humaines	v
Relations internationales	v

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 informatique et téléphonique	v
> 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

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 :
Ouverts

Service :
DSI

Implication :
Tous les tickets

Tickets par page :
80

Créer un ticket

Tickets [1 - 2] parmi 2

MODIFIER LES COLONNES

	Número	Création	Catégorie	Sujet	Etat	Propriétaire	Gestionnaire	Priorité	Modification
	207681	00/01/00 16:28:12	ENT	test	Libre			Normale	00/01/00 16:28:12
	206069	00/00/19 10:36:29	Pédagogique	Mont Hour :	En cours			Très élevée	00/01/00 09:49:11

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

N° de ticket

Accès direct

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

Visibilité

20/01/20 16:28

a ajouté le fichier logo_uphf.png.

20/01/20 16:28

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 :

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

https://www.uphf.fr/wiki/

Printed on 2026/01/23 18:49

From:

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

Permanent link:

https://www.uphf.fr/wiki/doku.php/ouils/assistance/helpdesk/demande_interventions

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

