

Déclaration de demande d'intervention du service informatique

Ce tutoriel vous explique comment déclarer un dysfonctionnement (incident) ou faire une demande particulière au service informatique.

Vous devez vous connecter en utilisant votre identifiant OFFICE 365 et votre mot de passe habituel.

A- DECLARER UN TICKET

1/ Cliquer sur créer un ticket, puis choisir la catégorie

2/ Déclarer le type :

- Incident : Dysfonctionnement
- Demande : Toute demande d'amélioration de service

3/ Niveau d'urgence :

- Très haute / Haute : dysfonctionnement bloquant immédiatement
- Moyenne : Dysfonctionnement gênant mais non bloquant
- Basse /très basse : Amélioration à effectuer

4/ Eléments associés : **Ne rien mettre**

5/ Lien : Indiquer la **salle concernée** par le ticket

6/ Observateurs : Si votre demande concerne plusieurs enseignants/ personnel,

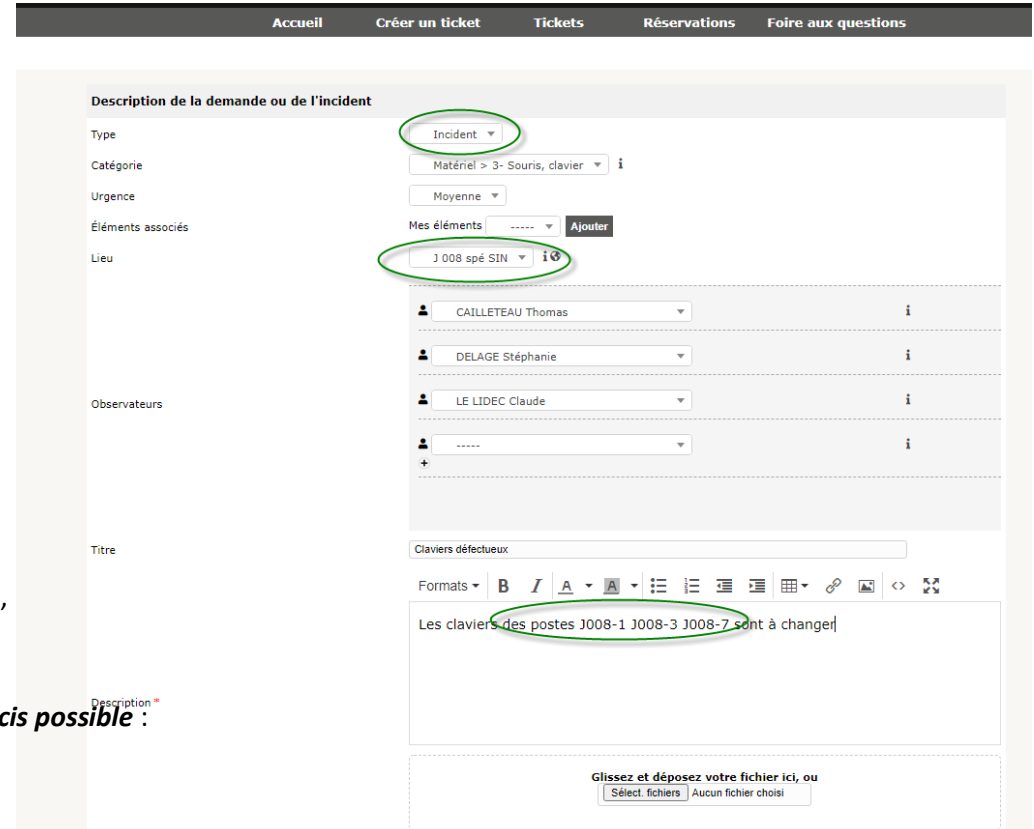
Merci de les associer à votre demande en les sélectionnant dans la liste.

7/Titre et Description : Nommer votre ticket puis le décrire en étant **le plus précis possible** :

Vous indiquerez le numéro de l'ordinateur concerné, ou le matériel concerné.

Vous pouvez ajouter un fichier à votre demande (photos, copies d'écran, ...)

Enfin, cliquer sur **Soumettre la demande**



Accueil Créer un ticket Tickets Réservations Foire aux questions

Description de la demande ou de l'incident

Type: Incident

Catégorie: Matériel > 3- Souris, clavier

Urgence: Moyenne

Éléments associés: Mes éléments Ajouter

Lieu: J 008 spé SIN

Observateurs:

- CAILLETEAU Thomas
- DELAGE Stéphanie
- LE LIDEC Claude
-

Titre: Claviers défectueux

Description: Les claviers des postes J008-1 J008-3 J008-7 sont à changer

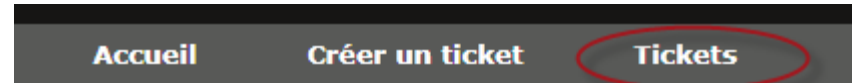
Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Sélect. fichiers | Aucun fichier choisi

B- SUIVRE LE TRAITEMENT DE VOTRE TICKET

Pour suivre le traitement de votre ticket, cliquer sur Ticket :

Les différents statuts de votre ticket sont :

- Nouveau : au moment de la déclaration



ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
9	Claviers défectueux	Nouveau	2021-12-07 09:25	2021-12-07 09:25	Moyenne	PRIGENT Olivier		Matériel > 3- Souris, clavier	
ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR

- En cours (attribué) : votre ticket a été attribué à une personne du service

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
9	Claviers défectueux	En cours (Attribué)	2021-12-07 09:32	2021-12-07 09:25	Moyenne	PRIGENT Olivier	Daian Pierre	Matériel > 3- Souris, clavier	
ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR

- Résolu : Votre incident a été résolu par le service, vous devez désormais le clore, en cliquant sur le ticket concerné :

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
9	Claviers défectueux	Résolu	2021-12-07 09:37	2021-12-07 09:25	Moyenne	PRIGENT Olivier	Daian Pierre	Matériel > 3- Souris, clavier	
ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR

Cette dernière étape est très importante.

N'hésitez pas à laisser un message.

Puis cliquer sur **APPROUVER LA SOLUTION.**

☐ Claviers défectueux

Approbation de la solution

Commentaires
(Facultatif en cas d'acceptation)

Rédigez vos commentaires ici

Refuser la solution

Approuver la solution

C- HISTORIQUE DE VOS TICKETS

Sur la page d'accueil, vous retrouvez l'ensemble des informations de vos tickets.

Créer un ticket +	
Tickets	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	1
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	1
Supprimé	0