

# Utilisation du Helpdesk - Guide de l'utilisateur

## Présentation

- Cette application vous permet de déposer des demandes d'intervention (ticket) auprès des services de l'Université.
- Vous serez ensuite automatiquement averti de l'état d'avancement de votre demande, depuis sa prise en charge jusqu'à sa résolution

## Pourquoi l'assistance en ligne ?

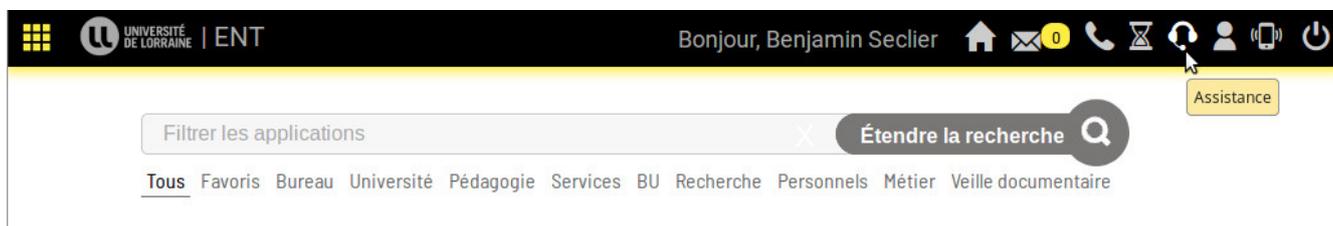
- L'assistance en ligne centralise les demandes d'intervention au niveau du service concerné. Elle vous garantit donc l'obtention d'une réponse rapide puisque les tickets déposés sont connus et pris en charge par plusieurs personnes.
- Elle permet aux services concernés de mieux répartir les charges de travail et d'identifier les problèmes récurrents afin de mettre en place les mesures adéquates : modification des procédures, actions de formation...
- Il vous est donc demandé de passer par l'assistance en ligne pour toutes vos demandes à l'exception des pannes bloquantes de matériel.

N'hésitez pas à bien décrire votre problème, à donner des exemples de saisies afin que l'équipe en charge de la résolution de votre problème puisse le reproduire, et joignez des copies écran de vos messages d'erreur

## Nouveau ticket

### Créer un nouveau ticket

- Pour faire une nouvelle demande d'intervention, connectez-vous sur l'ENT avec votre identifiant et votre mot de passe puis allez dans l'onglet « Assistance ».



- Cliquez ensuite sur Connexion Université de Lorraine puis, Déposer un ticket.



UNIVERSITÉ DE LORRAINE | Assistance Bonjour, Benjamin Seclier

ACCUEIL

QUESTIONS FRÉQUENTES

TABLEAU DE BORD

RECHERCHE

SIGNETS/HISTORIQUE

PRÉFÉRENCES

AIDE

JOURNAL

Déposer un ticket

Aller sur mon tableau de bord

- Choisissez ensuite la catégorie à laquelle appartient votre ticket. Ce choix est très important car c'est lui qui détermine le service qui va gérer votre demande. Par exemple: si vous souhaitez faire une demande d'assistance technique sur un problème Apogee, vous sélectionnez "Support technique pour les applications de scolarité"

UNIVERSITÉ DE LORRAINE | Assistance Bonjour, Benjamin Seclier

ACCUEIL

QUESTIONS FRÉQUENTES

TABLEAU DE BORD

RECHERCHE

SIGNETS/HISTORIQUE

PRÉFÉRENCES

AIDE

JOURNAL

RÉPONSES ENREGISTRÉES

UTILITAIRES

ADMINISTRATION

SERVICES

VISIBILITÉ DES SERVICES

STATISTIQUES

DÉPOSER UN TICKET : Sélectionner une catégorie (étape 1/2)

Filter la liste des catégories :  APPLIQUER

Polytech Nancy

Support technique pour les applications de gestion

Demande d'accès aux applications de gestion (réservée au responsable hiérarchique des utilisateurs de l'application)

Support technique pour les applications de scolarité (Apogée, SNW, ...)

Support technique pour l'application "Mon dossier Web"

Support technique pour ADE UL

Support technique pour les applications de GRH

Support technique pour les applications de paie

Support technique pour les applications financières et budgétaires

Support technique pour les applications spécifiques à l'Agence Comptable

Support technique pour les applications liées à la formation continue

Support technique pour les applications liées au pilotage des données (My report, Catisurvey, ...)

- Une fois la catégorie et/ou sous-catégorie choisie, vous devez décrire votre problème dans la fiche suivante :
1. Le sujet de votre demande d'assistance
  2. Une description du problème, n'hésitez pas à mettre un exemple qui pose problème ou toute information utile nous permettant de reproduire votre erreur
  3. Une pièce jointe si nécessaire (capture d'écran par exemple)

Notez que vous pourrez ajouter d'autres pièces jointes par la suite.

- Cliquez ensuite sur Créer le ticket

- ACCUEIL
- QUESTIONS FRÉQUENTES
- TABLEAU DE BORD
- RECHERCHE
- SIGNETS/HISTORIQUE
- PRÉFÉRENCES
- AIDE
- JOURNAL
- RÉPONSES ENREGISTRÉES
- UTILITAIRES
- ADMINISTRATION
- SERVICES
- VISIBILITÉ DES SERVICES
- STATISTIQUES

## DÉPOSER UN TICKET : Création du ticket (étape 2/2)

Catégorie sélectionnée :

02\_App\_Gestion - Support technique pour les applications de scolarité (Apogée, SNW, ...)

Sujet :

Connexion apogee impossible

Veillez indiquer tous les renseignements nécessaires à la résolution de votre problème.

B I

Bonjour, je n'arrive pas à me connecter à Apogee, pouvez-vous m'aider SVP ?

Fichiers

Browse... No file selected. Transférer

Propriétés avancées

Créer le ticket

Annuler

- Un écran récapitulant votre demande apparaît :

Bonjour, Benjamin Seclier

Un nouveau ticket a été créé.

**TICKET n°255228 : Connexion apogee impossible** ACTIONS

Retour

N° de ticket Accès direct

Statut : Libre ACTIONS Catégorie : 02\_App\_Gestion - Applications scolarité ACTIONS

Propriétaire : Benjamin Seclier (seclier5) ACTIONS Gestionnaire : aucun ACTIONS

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

19/06/19 15:01 Benjamin Seclier (seclier5) a créé le ticket.

Bonjour, je n'arrive pas à me connecter à Apogee, pouvez-vous m'aider SVP ?

Visibilité Gestionnaires, propriétaire et invités

## Demande de complément d'information

Il peut arriver que le service destinataire vous demande un complément d'information au sujet de votre problème. Vous recevrez alors un mail où apparaîtra la question ainsi qu'un lien pour y répondre. Cliquez sur le lien qui vous ouvrira automatiquement votre ticket dans le helpdesk.

- Pour ajouter l'information demandée dans le ticket, cliquez sur ACTIONS à droite du titre du ticket puis "Ajouter commentaire" :

TICKET n°255228 : Connexion apogee impossible Retour

Statut : Libre ACTIONS N° de ticket Accès direct

Propriétaire : Benjamin Seclier (seclier5) ACTIONS 02\_App\_Gestion - Applications scolarité ACTIONS

ACTIONS aucun ACTIONS

- ACTIONS
- Changer le sujet
- Ajouter commentaire
- Annuler
- Clôre
- Imprimer
- Ajouter un signet

Remplissez le formulaire vous permettant de détailler votre réponse puis validez. Le service gestionnaire est alors automatiquement informé de votre réponse.

## Approuver ou refuser la clôture d'un ticket

Lorsque le gestionnaire du service qui a pris en charge votre ticket pense avoir solutionné votre problème, il demande à clôturer le ticket. Cette clôture est l'acte par lequel vous donnez votre accord sur le fait que votre ticket est définitivement terminé.

Vous recevrez un mail vous informant que le problème est résolu et en attente d'approbation de votre part. En cliquant sur le lien contenu dans le mail, vous accédez à votre ticket dans le helpdesk et vous avez alors le choix d'approuver ou non la clôture via les deux boutons "Approuver la clôture" ou "Refuser la clôture".

ACTIONS

- Changer le sujet
- Approuver la clôture
- Refuser la clôture
- Ajouter commentaire
- Ré-ouvrir
- Imprimer
- Ajouter un signet

Si vous refusez la clôture, il vous sera demandé de justifier ce choix afin de permettre au gestionnaire du service qui a pris en charge votre ticket de mieux comprendre votre demande.