



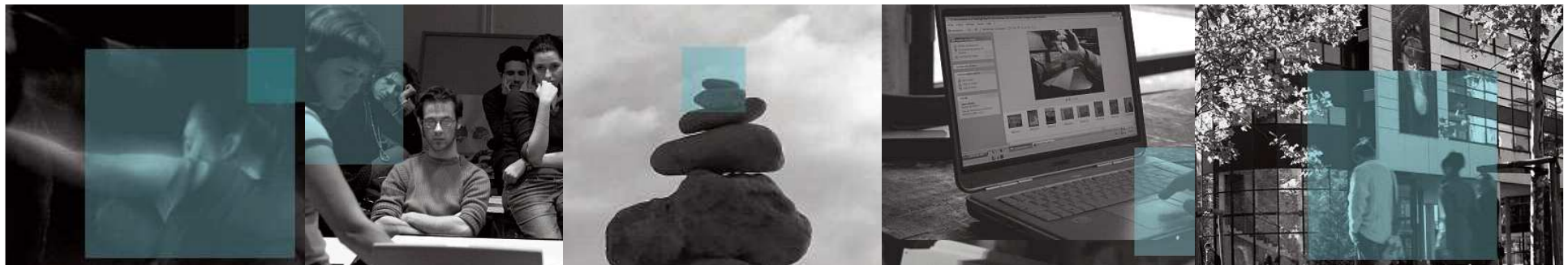
Université Rennes 2 Haute Bretagne

Environnement Numérique de Travail

Formation pour la mise en place de
l'application « Helpdesk » pour le Service
Intérieur *(demande de réservation de locaux, véhicules...)*

Centre de Ressources Informatiques - 16/06/2009

@ Copyright C.R.I. Fabien Wald / Cellule ENT WEB





Objectifs

- Mise en place de l'application « Esup-Helpdesk » pour le service intérieur

L'objectif de ce document est de donner une première approche de l'application « Esup-Helpdesk » aux futurs gestionnaires du service intérieur.

Bien entendu, toutes les fonctionnalités de l'application ne sont pas détaillées mais celles présentées ici permettent de se faire une idée de l'ensemble du processus du dépôt d'un ticket (les demandes) et les différentes vues associées aux profils (droits) des utilisateurs (gestionnaires/administrateurs).

Ce document présente notamment le ticket « pré-configuré » pour la gestion des demandes de mise à disposition des locaux à l'Université Rennes 2.



Définition du « Helpdesk »

- Brique applicative « Esup-Helpdesk »

« Esup-helpdesk » est une application « Web » qui permet le suivi des demandes des utilisateurs à l'échelle d'un établissement.

Assistance

Welcome FAQ Control panel Search Bookmarks Preferences About

Journal Canned responses Utilities Administration Departments Department visibility Statistics

Control panel (manager interface)

Add a ticket Mark all read Refresh

Status: Department: Involvement:
 Any Any Any ticket

Direct access: 36877

Tickets [1 - 20] of 1226 Pages: 1 2 3 4 5 6 7 Tickets per page: 20

#	Creation	Department	Category	Subject	Status	Owner	Manager
37201	1/9/09 2:32:24 PM	CRI central	Panne telefonique	switch reseau aastra 55i	In progress	Franck Le Guennic	Arnaud Merel
37199	1/9/09 2:14:39 PM	CRI central	helpdesk-bug	Help! je pollue la messagerie	Closed	Claudine Lode	Pascal Aubry
37198	1/9/09 1:52:23 PM	CRI central	Panne telefonique	changement de prise téléphonique	Free	Vincent Burgaud	
37195	1/9/09 1:31:43 PM	CRI central	Système	Problème sur Proxy Montagne ?	Free	Jean-Paul Legrand	
37193	1/9/09 12:26:13 PM	CRI central	Panne telefonique	Modifier affection du poste tel. LE MINOUX	Free	Fabienne Jegousse	
37192	1/9/09 12:03:20 PM	CRI central	Apogée	Question/problème Apogée	In progress	Martine Pinel	Christophe Jousset
37191	1/9/09 12:03:15 PM	CRI central	ENT - Autre demande	e-Formation langues	In progress	Colette Tanguy	Odile Germes
37190	1/9/09 11:59:36 AM	AMCRI central	Nas	capacité espace de partiae z	Closed	Martine Pinel	Jean-Francois Radenac
37189	1/9/09 11:40:58 AM	CRI central	Demande d'espace stockage phase II	Service de stockage de grande capacité/demande ...	In progress	Patrick Perez	Pierre-Antoine Angelini
37188	1/9/09 11:38:22 AM	AMCRI central	Harpège	Modif pour annuaire de la recherche	Closed	Stephane Brugoux	Claude Bourasseau
37186	1/9/09 11:32:33 AM	CRI central	Harpège	Question/problème Harpège	Free	Pascal Gentil	
37185	1/9/09 11:30:35 AM	AMCRI central	Nas	accès dossier R422Y\$	Closed	Louis Fresneau	Jean-Francois Radenac
37182	1/9/09 10:55:47 AM	AMCRI central	DBA MySql	creation base de données - projet stage	Closed	Danielle Martineau	Sebastien Bilbeau
37181	1/9/09 10:41:34 AM	CRI central	VPN	Accès ext port 27004	In progress	Jean-Michel Simon	Christian Couepel
37180	1/9/09 10:41:00 AM	CRI central	helpdesk-bug	Dysfonctionnement du helpdesk	Closed	Herve Orain	Pascal Aubry
37175	1/9/09 10:01:02 AM	CRI central	Infoglug	CMS infoglug : demande d'ajout d'utilisateur	In progress	Stephane Ayello	Christine Bavay
37174	1/9/09 9:58:15 AM	CRI central	Postes de travail	Demande de prêt de portable	Free	Vincent Repain	
37167	1/8/09 6:39:17 PM	CRI central	Attribution des @ IP	Nouvel ordinateur	Closed	Vincent Noel	Arnaud Merel
37166	1/8/09 5:46:40 PM	CRI central	Annuaire formations	mise à jour de l'annuaire	In progress	Martine Pinel	Marc-François Julien
37164	1/8/09 5:23:51 PM	CRI central	Annuaire formations	Mise à jour de l'annuaire des formations	In progress	Martine Pinel	Marc-François Julien

Edit the columns Pages: 1 2 3 4 5 6 7 Automatic refresh in 50 seconds

1/9/09 3:02 PM - Pascal Aubry Memory: 1068Mb free of 2416Mb total, 2416Mb max Bookmarks: direct / CAS

esup-helpdesk v3.15.1 - Copyright (c) 2004-2008 ESUP-Portail consortium

Plus d'informations : <http://www.esup-portail.org/display/PROJHELPDESK/>



Pré-requis d'accès au « Helpdesk »


- **Compte « Sésame » ou « adresse email »**

L'application est compatible « CAS » (Sésame) mais il est possible pour un extérieur de créer un ticket (authentification via une adresse email).

Accueil
A Propos de


Authentification

Connexion par CAS (authentification unique)



Vous allez être redirigé(e) vers le serveur CAS (vous devez pour cela disposer d'un compte CAS).

Connexion avec votre adresse électronique



Utilisez l'authentification par adresse électronique si et seulement si vous n'avez pas de compte CAS.

Langue : fr - français

Authentification Sésame

Identifiant Sésame UR2:

Mot de passe:

Prévenez-moi avant d'accéder à d'autres services.

Authentification


[Besoin d'aide ? Gestion de votre compte Sésame UR2](#)

Sécurité :
 Fermez votre navigateur après avoir accédé à nos services protégés !
 Toutes nos pages d'authentification sont de la forme <https://xxxxx.uhb.fr> et votre navigateur doit les reconnaître comme sécurisées.

Connexion avec votre adresse électronique

Adresse électronique :

Mot de passe :



Oublié votre mot de passe ?

Créez votre compte

Utilisez l'authentification par adresse électronique si et seulement si vous n'avez pas de compte CAS.

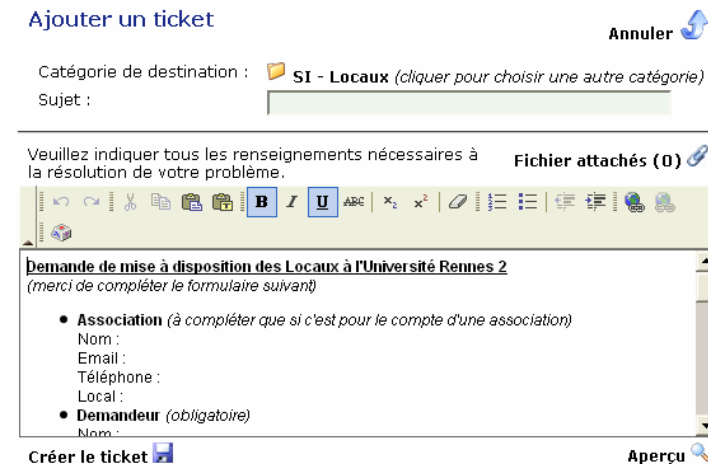
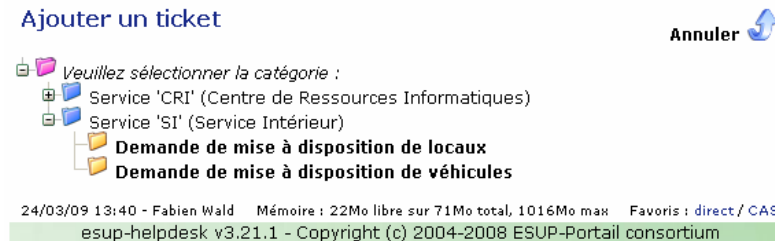
[Favoris : direct / CAS](#)



Mode d'emploi du « Helpdesk » (vu du demandeur)

Plan

1. Déposer un ticket.
2. Choix d'un(e) service/catégorie.
3. Entrer les renseignements du ticket.
4. Visualisation du ticket.
5. Modifier un ticket.
6. Autres actions.



Créer le ticket

Aperçu



Fonctionnalités du « Helpdesk » *(vu du demandeur)*

- 1. Déposer un ticket

[Accueil](#)

[FAQ](#)

[Tableau de bord](#)

[Recherche](#)

[Signets/Historique](#)

[Déconnexion](#)




Bienvenue

Bienvenue dans le Helpdesk ESUP-Portail.

Cliquez sur un des raccourcis ci-dessous ou utilisez la barre de navigation.

 **Ajouter un ticket**

Voir les tickets en cours (tableau de bord)

 **Aller dans la base de connaissances (recherche)**

Vous pouvez enregistrer un favori vers toutes les pages de l'application en utilisant les liens en bas à droite (clic droit puis « marque-page sur ce lien »).

24/03/09 13:48 - Fabien Wald

Mémoire : 19Mo libre sur 71Mo total, 1016Mo max

Favoris : [direct](#) / [CAS](#)

esup-helpdesk v3.21.1 - Copyright (c) 2004-2008 ESUP-Portail consortium

Il suffit de « cliquer » pour passer à l'étape suivante



Fonctionnalités du « Helpdesk » (vu du demandeur)

- 2. Choix d'un(e) service/catégorie.

Accueil FAQ Tableau de bord Recherche Signets/Historique Déconnexion 

Ajouter un ticket Annuler 

 Veuillez sélectionner la catégorie :

-  Service 'CRI' (Centre de Ressources Informatiques)
 -  **Problèmes avec le Webmail**
 -  **Problèmes avec l'ENT**
-  Service 'SI' (Service Intérieur)
 -  **Demande de mise à disposition de locaux**
 -  **Demande de mise à disposition de véhicules**

24/03/09 13:52 - Fabien Wald Mémoire : 21Mo libre sur 71Mo total, 1016Mo max Favoris : [direct](#) / CAS

esup-helpdesk v3.21.1 - Copyright (c) 2004-2008 ESUP-Portail consortium

La liste des « services/catégories » est géré par les gestionnaires ou les administrateurs, elle n'est donc pas exhaustive.



Fonctionnalités du « Helpdesk » (vu du demandeur)

3. Entrer les renseignements du ticket.

Accueil FAQ Tableau de bord Recherche Signets/Historique Déconnexion +

Ajouter un ticket Annuler

Catégorie de destination : **SI - Locaux** (cliquer pour choisir une autre catégorie)

Sujet :

Visibilité : (la visibilité par défaut est 'Publique')

Priorité : (la priorité par défaut est 'Normale')

Origine :

Propriétaire : Recherche LDAP

(uid LDAP ou adresse électronique)

Annuler

Veillez indiquer tous les renseignements nécessaires à la résolution de votre problème. Fichier attachés (0)

Demande de mise à disposition des Locaux à l'Université Rennes 2
(merci de compléter le formulaire suivant)

- **Association** (à compléter que si c'est pour le compte d'une association)
Nom :
Email :
Téléphone :
Local :
- **Demandeur** (obligatoire)
Nom :
Prénom :

Créer le ticket

Aperçu

Il suffit de compléter le ticket (le modèle du ticket est spécifique à chaque « service/catégorie »).



Fonctionnalités du « Helpdesk » *(vu du demandeur)*

▪ 3. Entrer les renseignements du ticket.

Demande de mise à disposition des Locaux à l'Université Rennes 2

(merci de compléter le formulaire suivant)

- **Association** *(à compléter que si c'est pour le compte d'une association)*
 - Nom :
 - Email :
 - Téléphone :
 - Local :
- **Demandeur** *(obligatoire)*
 - Nom :
 - Prénom :
 - Téléphone :
 - Email :
 - Statut au sein de l'association :
 - Intervenants (noms, prénoms) :
- **Manifestation** *(obligatoire)*
 - Manifestation intra-associative **ou** Manifestation recevant du public *(supprimer la phrase qui ne correspond pas à la demande)*
 - Nombre (approximatif) de personnes attendues :
 - Nature *(supprimer les lignes qui ne correspondent pas à la demande) :*
 - Réunion, assemblée générale
 - Table ronde
 - Projection film, documentaire (indiquer le titre)
 - Soirée, débat (indiquer le thème)
 - Pot d'amitié/musique
 - Exposition
 - Tenue de stand
 - Répétitions (danse, musique, théâtre, chant...)
 - Atelier
 - Autre
- **Descriptif** *(obligatoire) :*
 -
 -
 - Besoins audiovisuels, informatiques : oui **ou** non
 - Salle souhaitée :
 - Date demandée :
 - Plage horaire souhaitée :
 - Besoins mobiliers, grilles... : oui **ou** non

Remarque : Le délai d'instruction est de **2 semaines minimum**.

Exemple de ticket
« pré-configuré »



Fonctionnalités du « Helpdesk » (vu du demandeur)

4. Visualisation du ticket.

[Accueil](#) [FAQ](#) [Tableau de bord](#) [Recherche](#) [Signets/Historique](#) [Déconnexion](#) [+](#)

Ticket n°4 : Demande de mise à disposition des Locaux à l'Université Rennes 2 [Imprimer](#) [Retour](#)

• Un nouveau ticket a été créé.

Accès direct : [Ajouter commentaire](#) [Annuler](#) [Clôre](#)

Propriétaire : [Fabien Wald](#)

Gestionnaire : [aucun](#)

Prendre en charge
... et clore
... et demander info.
Assigner

Statut : **Libre**

[Propriétés](#)

[Fichiers attachés \(0\)](#)

[Invités \(0\)](#)

[Surveillance du ticket \(1\)](#)

[Ajouter un signet](#)

Historique

24/03/09 14:10 : l'application a ajouté un commentaire.
24/03/09 14:10 : Fabien Wald a créé le ticket.
Demande de mise à disposition des Locaux à l'Université Rennes 2
(merci de compléter le formulaire suivant)

- **Association** (à compléter que si c'est pour le compte d'une association)
Nom :
Email :
Téléphone :
Local :
- **Demandeur** (obligatoire)
Nom : Wald
Prénom : Fabien
Téléphone :
Email : fabien.wald@uhb.fr
Statut au sein de l'association : aucun
Intervenants (noms, prénoms) : aucun
- **Manifestation** (obligatoire)
Manifestation recevant du public (supprimer la phrase qui ne correspond pas à la demande)
Nombre (approximatif) de personnes attendues : 1
Nature (supprimer les lignes qui ne correspondent pas à la demande) :
 - Projection film, documentaire (indiquer le titre) : mission impossible
- **Descriptif** (obligatoire) :
Projection du film mission impossible
 - Besoins audiovisuels, informatiques : oui
 - Salle souhaitée : je ne sais pas
 - Date demandée : 24/03/2009
 - Plage horaire souhaitée : 19H00
 - Besoins mobiliers, grilles... : oui

Remarque : Le délai d'instruction est de **2 semaines minimum**.

24/03/09 14:10 - Fabien Wald Mémoire : 15Mo libre sur 71Mo total, 1016Mo max Favoris : [direct](#) / CAS

esup-helpdesk v3.21.1 - Copyright (c) 2004-2008 ESUP-Portail consortium




Fonctionnalités du « Helpdesk » (vu du demandeur)

5. Modifier un ticket.

Propriétés

Catégorie : **SI - Locaux**



Visibilité : **par défaut (Publique)** 

Priorité : **Très élevée** 

Machine : **uc4299.cri.fx-per.uhb.fr**

Temps passé : *non spécifié*


Origine : **interface web**


Création : **24/03/09 14:10**

Dernière action : **24/03/09 14:10**

Favoris : [direct / CAS](#)

Fichiers attachés (0)

Visibilité : 

sans prévenir **Ajouter** 

Aucun fichier attaché à ce ticket.

Invités (0)

  **Inviter un utilisateur**

Aucun utilisateur invité.

Surveillance du ticket (1)

Surveiller le ticket



Fabien Wald


Liste des modifications
possibles pour le demandeur





Fonctionnalités du « Helpdesk » (vu du demandeur)


6. Autres actions.




Imprimer  Retour 
 Ajouter commentaire  Annuler  Clore 

[Accueil](#) [FAQ](#) [Tableau de bord](#) [Recherche](#) [Signets/Historique](#) [Déconnexion](#) 

Ajouter un commentaire au ticket n°4 Annuler 

Veillez ajouter votre commentaire. Fichier attachés (0) 



Enregistrer le commentaire  Visibilité : par défaut  sans prévenir Aperçu 

D'autres actions sont disponible sur le ticket (impression, signets, ajouts...)

Ticket n°4 : Demande de mise ? disposition des Locaux ? l'Universit? Rennes 2

Historique

24/03/09 14:10 : l'application a ajouté un commentaire.

Acc?dez ? l'interface web pour visualiser les informations ajout?es automatiquement par l'application.

24/03/09 14:10 : Fabien Wald a créé le ticket.

Demande de mise : Impression ? X

(merci de compléter)

- **Association** (
 - Nom :
 - Email :
 - T?l?phone :
 - Local :
- **Demandeur** (
 - Nom : Wald
 - Pr?nom : Fabi
 - T?l?phone :
 - Email : fabien
 - Statut au sein
 - Intervenants
- **Manifestation** (
 - Manifestation
 - Nombre (appri
 - Nature (*suppr*
 - Project
- **Descriptif** (*ot*)
 - Projection du
 - Besoin:
 - Salle sc
 - Date d
 - Plage h
 - Besoin:

Imprimante

Nom : NWJMP-1\copieeur-cri Propriétés...

État : Prêt

Type : SHARP MX-3500N PS

Emplacement : Salle Doc CRI

Commentaire : Imprimer dans un fichier

Zone d'impression:

Tout

Pages de: à:

Sélection

Copies

Nombre de copies :

Copies assemblées

Imprimer les cadres:

Tels qu'ils sont à l'écran

Le cadre sélectionné.

Chaque cadre séparément

Remarque : Le d?lai



Fonctionnalités du « Helpdesk » *(vu du demandeur)*

▪ Travaux Pratiques N°1

- 1) Créer un ticket dans la catégorie de votre choix.
Exemple : une demande de mise à disposition de locaux
- 2) Ajouter un commentaire à ce ticket.
Exemple : en ajoutant un numéro de téléphone de contact
- 3) Créer un fichier Word sur votre ordinateur, sauvegarder le sous le nom de votre choix (*exemple : « MonFichier.doc »*) dans le répertoire « Mes documents » puis ajouter le en tant que pièce jointe à votre ticket et rendez le visible seulement à vous et aux gestionnaires.
- 4) Inviter un de vos collègues à suivre l'avancement de votre ticket.
- 5) Modifier la priorité du ticket en indiquant une priorité « basse ».
- 6) Ajouter ce ticket dans vos « Signets » puis consultez le via le lien « Signets/Historique » du menu.
- 7) Indiquer que vous souhaitez surveiller le ticket en cochant la case correspondante.
- 8) Annuler votre ticket.
- 9) Consulter votre messagerie via le Webmail : <https://webmail.uhb.fr>
- 10) Ré-ouvrir le ticket.



Mode d'emploi du « Helpdesk » (vu du gestionnaire)

Plan

1. Le tableau de bord.
2. Les actions.
3. Les alertes « email ».

Accueil FAQ Tableau de bord Recherche Signets/Historique

Déconnexion +

Ajouter un ticket Annuler ↶

Veillez sélectionner la catégorie :

- Service 'CRI' (Centre de Ressources Informatiques)
- Service 'SI' (Service Intérieur)
 - Demande de mise à disposition de locaux
 - Demande de mise à disposition de véhicules

24/03/09 13:40 - Fabien Wald Mémoire : 22Mo libre sur 71Mo total, 1016Mo max Favoris : direct / CAS
 esup-helpdesk v3.21.1 - Copyright (c) 2004-2008 ESUP-Portail consortium

Accueil FAQ Tableau de bord Recherche

Signets/Historique Déconnexion +

Ajouter un ticket Annuler ↶

Catégorie de destination : **SI - Locaux** (cliquer pour choisir une autre catégorie)

Sujet :

Veillez indiquer tous les renseignements nécessaires à la résolution de votre problème. Fichier attachés (0)

Demande de mise à disposition des Locaux à l'Université Rennes 2
 (merci de compléter le formulaire suivant)

- **Association** (à compléter que si c'est pour le compte d'une association)
 - Nom :
 - Email :
 - Téléphone :
 - Local :
- **Demandeur** (obligatoire)
 - Nom :

Créer le ticket Aperçu 🔍



Mode d'emploi du « Helpdesk » (vu du gestionnaire)

1. Le tableau de bord

Accueil FAQ **Tableau de bord** Recherche Signets/Historique Déconnexion +

Tableau de bord (interface gestionnaire) / Ajouter un ticket Marquer tous comme lus Actualiser

Etat : Service : Implication : Accès direct :

Tickets [1 - 4] parmi 4 Tickets par page :

n°	Création	Service	Catégorie	Sujet	Etat	Propriétaire	Gestionnaire
4	24/03/09 14:10:05	SI	Locaux	Demande de mise à disposition des Locaux à l'Un...	Libre	Fabien Wald	
3	19/03/09 16:38:14	CRI	ENT	test 2	Clos/approuvé	Fabien Wald	Fabien Wald
2	19/03/09 10:12:54	SI	Locaux	Demande d'une salle pour une conférence	Libre	Arnaud Saint Georges	
1	18/03/09 17:17:58	CRI	Webmail	test	Clos/approuvé	Fabien Wald	Fabien Wald

Modifier les colonnes *Rafraîchissement automatique dans 2 minutes*

24/03/09 14:28 - Fabien Wald Mémoire : 16Mo libre sur 76Mo total, 1016Mo max Favoris : direct / CAS

esup-helpdesk v3.21.1 - Copyright (c) 2004-2008 ESUP-Portail consortium

Possibilité de filtrer l'affichage via les listes déroulantes :

Etat : Service : Implication :

Accès direct à un ticket :

Accès direct :






Mode d'emploi du « Helpdesk » (vu du gestionnaire)




2. Les actions




Propriétaire :   **Fabien Wald**



Gestionnaire :

aucun 

Prendre en charge  

... et clore   

... et demander info.   

Assigner  


Statut : **Libre**

Propriétés 

Fichiers attachés (0) 

Invités (0) 

Surveillance du ticket (1) 

Ajouter un signet 

Plusieurs actions sont disponibles et réservés aux gestionnaires



Mode d'emploi du « Helpdesk » (vu du gestionnaire)

3. Les alertes « email »

Exemple d'alerte « email »
reçu par un gestionnaire :

Le lien « préférence »
permet de configurer les
alertes [Préférences](#)

[alerte SI n°4] Demande de mise à disposition des Locaux à l'Université Rennes 2 - Thunderbird

Fichier Édition Affichage Aller à Messages Outils ?

Relever Ecrire Adresses Répondre Rép. à tous Transférer Étiquette Supprimer Indésirable Imprimer Reculer Avancer

Sujet : [alerte SI n°4] Demande de mise à disposition des Locaux à l'Université Rennes 2
De : ESUP-Portal Helpdesk
Date : 14:02
Pour : Maintainer (normally sent to arnaud.saint-georges@uhb.fr)

Cliquez ici pour consulter le ticket n°4.

Ticket n°4 : Demande de mise à disposition des Locaux à l'Université Rennes 2

Historique

24/03/09 14:10 : l'application a ajouté un commentaire.

Accédez à l'interface web pour visualiser les informations ajoutées automatiquement par l'application.
24/03/09 14:10 : Fabien Wald a créé le ticket.

Demande de mise à disposition des Locaux à l'Université Rennes 2
(merci de compléter le formulaire suivant)

- **Association** (à compléter que si c'est pour le compte d'une association)
Nom :
Email :
Téléphone :
Local :
- **Demandeur** (obligatoire)
Nom : Wald
Prénom : Fabien
Téléphone :
Email : fabien.wald@uhb.fr
Statut au sein de l'association : aucun
Intervenants (noms, prénoms) : aucun
- **Manifestation** (obligatoire)
Manifestation recevant du public (supprimer la phrase qui ne correspond pas à la demande)
Nombre (approximatif) de personnes attendues : 1
Nature (supprimer les lignes qui ne correspondent pas à la demande) :
◦ Projection film, documentaire (indiquer le titre) : mission impossible
- **Descriptif** (obligatoire) :
Projection du film mission impossible
◦ Besoins audiovisuels, informatiques : oui
◦ Salle souhaitée : je ne sais pas
◦ Date demandée : 24/03/2009
◦ Plage horaire souhaitée : 19H00
◦ Besoins mobiliers, grilles... : oui

Remarque : Le délai d'instruction est de **2 semaines minimum**.

Liens rapides

- Voir le ticket n°4
- Prendre en charge le ticket n°4
- Prendre en charge le ticket n°4 et le clôturer
- Prendre en charge et demander plus d'information pour le ticket n°4
- Ajouter un commentaire au ticket n°4
- Assigner le ticket n°4
- Voir le tableau de bord
- Voir vos signets
- Editer vos préférences
- A propos de esup-helpdesk v3.21.1



Fonctionnalités du « Helpdesk » (vu du demandeur)

▪ Travaux Pratiques N°2

- 1) Via le tableau de bord, prenez en charge le ticket ré-ouvert dans le TP N°1 puis demander une info supplémentaire.
Exemple : Avez-vous bien lu les conditions générales ?
- 2) Ajouter un commentaire à ce ticket.
Exemple : Accord du secrétariat général
- 3) Assigner le ticket à un de vos collègues en lui demandant de prendre en charge ce ticket.
Remarque : Travailler en binôme afin que tout le monde puisse se retrouver avec un ticket à gérer
- 4) Via le tableau de bord, lister les ticket dont vous êtes actuellement le gestionnaire.
- 5) Consulter le nouveau ticket dont vous êtes le gestionnaire puis modifier la catégorie du ticket.
Exemple : En choisissant une autre catégorie du Service Intérieur.
- 6) Clore le ticket.
- 7) Consulter votre messagerie via le Webmail : <https://webmail.uhb.fr>
- 8) Consulter vos préférences.
- 9) Rechercher votre ticket via le lien « Recherche » de l'application.



Mode d'emploi du « Helpdesk » (vu de l'administrateur)

Plan

1. Le menu.
2. Les services.

Accueil FAQ Tableau de bord Recherche Signets/Historique

Déconnexion

Ajouter un ticket Annuler

Veuillez sélectionner la catégorie :

- Service 'CRI' (Centre de Ressources Informatiques)
- Service 'SI' (Service Intérieur)
 - Demande de mise à disposition de locaux
 - Demande de mise à disposition de véhicules

24/03/09 13:40 - Fabien Wald Mémoire : 22Mo libre sur 71Mo total, 1016Mo max Favoris : direct / CAS
 esup-helpdesk v3.21.1 - Copyright (c) 2004-2008 ESUP-Portail consortium

Accueil FAQ Tableau de bord Recherche

Signets/Historique Déconnexion

Ajouter un ticket Annuler

Catégorie de destination : **SI - Locaux** (cliquer pour choisir une autre catégorie)

Sujet :

Veillez indiquer tous les renseignements nécessaires à la résolution de votre problème. Fichier attachés (0)

Demande de mise à disposition des Locaux à l'Université Rennes 2
 (merci de compléter le formulaire suivant)

- **Association** (à compléter que si c'est pour le compte d'une association)
 - Nom :
 - Email :
 - Téléphone :
 - Local :
- **Demandeur** (obligatoire)
 - Nom :

Créer le ticket Aperçu

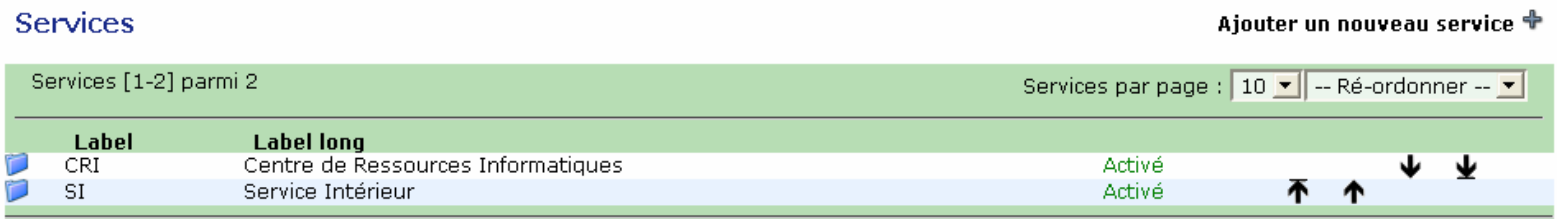
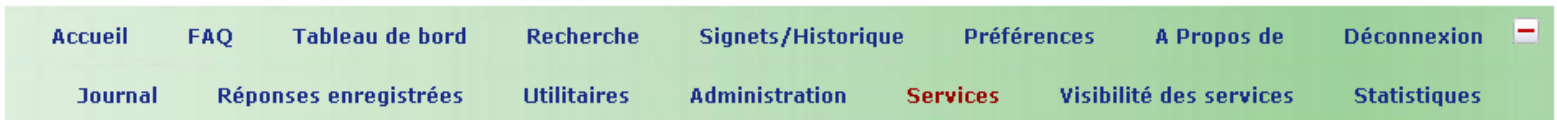


Mode d'emploi du « Helpdesk » (vu de l'administrateur)

1. Le menu



2. Les services



24/03/09 14:59 - Fabien Wald

Mémoire : 32Mo libre sur 76Mo total, 1016Mo max

Favoris : direct / CAS

esup-helpdesk v3.21.1 - Copyright (c) 2004-2008 ESUP-Portail consortium

Seuls les administrateurs sont habilités à créer un service



Mode d'emploi du « Helpdesk » *(vu de l'administrateur)*

2. Les services *(suite)*

Service 'SI'

[Retour à la liste des services](#)

Gestionnaires

[Ajouter un gestionnaire](#)

Invités permanents

[Ajouter un invité permanent](#)

Gestionnaires [1-2] parmi 2

Gestionnaires par page : 20 -- Réordonner --

Aucun invité permanent trouvé pour ce service.

Fabien Wald			
Arnaud Saint Georges			

Catégories

[Voir/modifier les catégories](#)

- Locaux
- Véhicule

Cliquez sur un gestionnaire pour consulter ou modifier ses privilèges.

Propriétés

[Modifier les propriétés](#)

[Liens vers les FAQs](#)

[Modifier les liens](#)

Id : 2
Icône : *(par défaut)*
Etat : Activé
Label : SI
Label long : Service Intérieur
Expiration des tickets non approuvés : par défaut
Filtre :
Remplissage du temps passé : Facultatif
Redirection : aucune
Visibilité des tickets par défaut : par défaut (Publique)
Sujet des tickets par défaut : par défaut
Message des tickets par défaut : par défaut
Priorité des tickets par défaut : Normale
Assignation automatique : par défaut (personne)
URL d'inventaire : par défaut (aucune)
Caché aux utilisateurs externes : non
Surveillance additionnelle par défaut : aucune
Tickets : 2
Tickets archivés : 0

Pour supprimer ce service, vous devez d'abord supprimer ses catégories, ses FAQs et les redirections vers ce service.



Fonctionnalités du « Helpdesk » *(vu du demandeur)*

- **Travaux Pratiques N°3**
(Présentation du CRI car le CRI reste « administrateur » de l'application durant l'année 2009/2010)
- 1) Ajouter un service.
- 2) Ajouter une catégorie.
- 3) Ajouter des gestionnaires.
- 4) Créer un modèle de ticket.
- 5) Créer des « Réponses enregistrées ».



Quelques rappels

- Assistance :

https://www.uhb.fr/cri/index.php?tpl=support_technique
(Personnels)

tic-sos@uhb.fr
(Étudiants)

- Quelques Liens :

<http://www.esup-portail.org/display/PROJHELPDESK/User+guide>
(Manuel complet de l'utilisateur)

<https://ent.uhb.fr/>

<http://www.esup-portail.org/>