



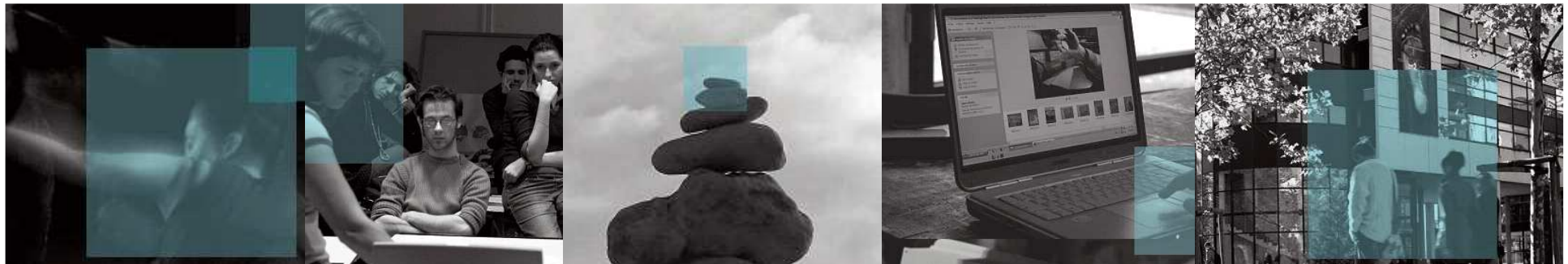
Université Rennes 2 Haute Bretagne

Environnement Numérique de Travail

Formation pour la mise en place de
l'application « Esup-Helpdesk » pour le CRI
(demande d'assistance informatique...)

Centre de Ressources Informatiques - 19/01/2010

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





Objectifs

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

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

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 » ainsi que la gestion de ses « Préférences » pour paramétrer les alertes emails.



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)

Status: Department: Involvement: Add a ticket Mark all read Refresh

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 Bourrasseau
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	Infoglugue	CMS infoglugue : 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](#)



Accès au « Helpdesk »

- ENT onglets « Tickets »

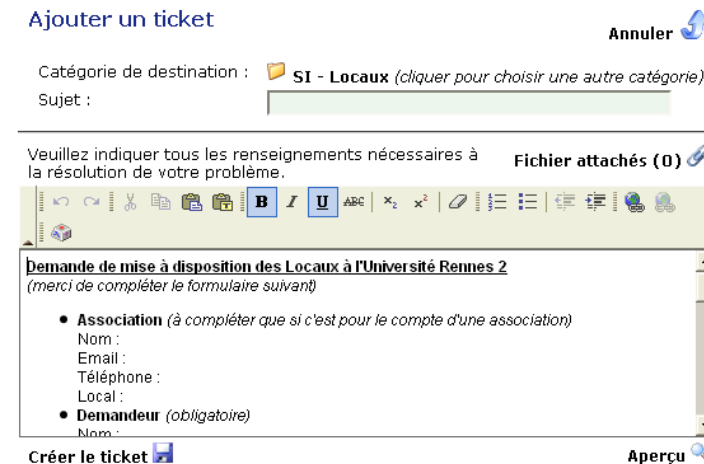
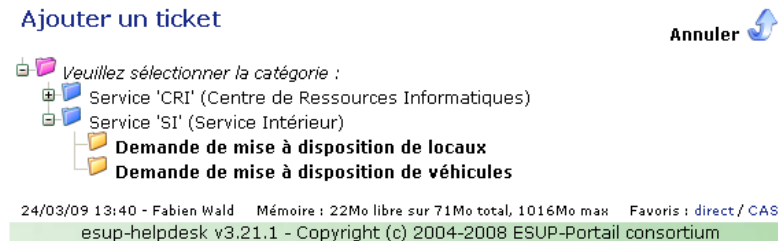
L'appellation « Tickets » et l'intégration dans l'ENT ont été validé courant 2009 par le comité « ENT-WEB ».
L'application est en production depuis fin décembre 2009.
Elle est actuellement utilisé par le « Service Intérieur » pour les demandes de réservations de locaux.



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.





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)

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 Clore

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  

(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
 - Besoins:
 - Salle sc
 - Date d
 - Plage h
 - Besoins:

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:

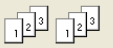
Tout

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 panne de l'ENT
- 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 ticket visible seulement à vous et aux gestionnaires (visibilité privée).
- 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) Consulter le tableau de bord puis cliquer sur un ticket déposé par un de vos collègues puis 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 Préférences (alertes « email »).



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



Ajouter un ticket

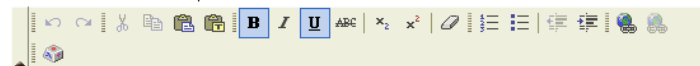
Annuler

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)

2. Les actions (suite).

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 : **par défaut**

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 gestionnaire





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

2. Les actions (suite).

Annuler 

Lier à un ticket ou une FAQ 

Réponses enregistrées  **Fichier attachés (0)** 

→ **Prendre en charge et clore le ticket n°24**


Vous pouvez lier ce ticket à un ticket similaire en cliquant ci-dessous.


→ **Lier à un ticket**

Vous pouvez lier ce ticket à une FAQ en cliquant ci-dessous.


→ **Lier à une FAQ**

Prendre en charge et clore le ticket n°24

Annuler 

Lier à un ticket ou une FAQ 

Si vous le souhaitez, vous pouvez préciser les raisons pour lesquelles vous fermez le ticket.

Fichier attachés (0) 

- choisissez une réponse -
- choisissez une réponse -
[CRI] test

test réponse auto

Liste des modifications possibles pour le gestionnaire



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-Portail 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



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

■ 3. Les alertes « email » (suite)

Par défaut l'application est paramétrée pour que tout les gestionnaires reçoivent les alertes mails de toutes les catégories.

Afin d'éviter qu'un gestionnaire reçoive une alerte mail d'un ticket d'une catégorie dans lequel il n'est pas membre, vous devez effectuer la manipulation suivante :

Accueil | FAQ | Tableau de bord | Recherche | Signets/Historique | **Préférences** | A Propos de | Déconnexion **+**

Journal | Réponses enregistrées | Utilitaires | Administration | Services | Visibilité des services | Statistiques

Préférences de l'utilisateur

Langue
fr - français

Identité
Identifiant : wald_f
Authentification : CAS
Identité : Fabien Wald

Navigateur
Mozilla/5.0 (Windows; U; Windows NT 5.1; fr; rv:1.9.1.7) Gecko/20091221 Firefox/3.5.7 (.NET CLR 3.5.30729)

Comportement de l'application
Page de démarrage : Bienvenue
Transition entre les pages : opacifier, popup texte/image
 Montrer la page d'aide à l'ajout d'un nouveau ticket
 Montrer un popup d'avertissement à la fermeture des tickets

Surveillance des tickets
 Surveiller mes propres tickets
 Surveiller les tickets pour lesquels je suis invité
 Surveiller les tickets enregistrés en signet

Préférences de gestionnaire
Editer vos préférences de gestionnaire

22/05/10 09:14 - Fabien Wald | Mémoire : 62Mo libre sur 124Mo total 206Mo max | esup-helpdesk v3.28.4 - Copyright (c) 2004-2009 ESUP-Portail consortium | Favoris(1)

Cliquer sur le « + » en haut à droite puis « Préférences » et « Editer vos préférences de gestionnaire » :



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

3. Les alertes « email » (suite)

Choisissez « Personnalisée » puis cochez les cases selon vos besoins, (ci-dessous cette configuration permet de recevoir un email à chaque création de ticket dans votre catégorie et dès qu'un gestionnaire traite un ticket de votre catégorie)
Pour valider les changements, cliquer sur « Enregistrer... »

Accueil FAQ Tableau de bord Recherche Signets/Historique **Préférences** A Propos de Déconnexion

Journal Réponses enregistrées Utilitaires Administration Services Visibilité des services Statistiques

Préférences de gestionnaire

N'oubliez pas de sauvegarder vos préférences par service en quittant cette page.

Rafraîchissement du tableau de bord :

- Suspendre les rapports de mise à jour des FAQs
- Suspendre la surveillance des tickets
- Suspendre les rapports quotidiens
- Groupier les rapports dans un seul courrier quand possible
- Montrer les tickets après clôture, refus, report, ...

Pour le service 'CRI'

Surveillance des tickets (temps-réel) :

N'importe quel ticket : Jamais Création Toujours

Ticket d'une catégorie membre : Jamais Création Toujours

Ticket pris en charge : Jamais Création Toujours

Rapports (différés) : Heure : Envoyer même le week-end Tester

Enregistrer les préférences pour le service 'CRI'



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 directeur du CRI
- 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 tickets 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 CRI.
- 6) Clore le ticket.
- 7) Consulter votre messagerie via le Webmail : <https://webmail.uhb.fr>
- 8) Paramétrer vos préférences selon vos besoins.
- 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 :

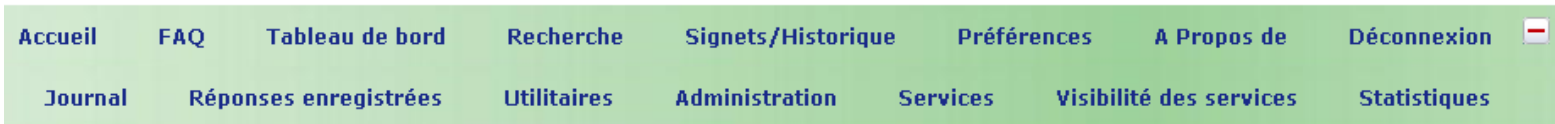
Créer le ticket

Aperçu



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

1. Le menu



2. Les services



Services Ajouter un nouveau service +

Services [1-2] parmi 2 Services par page : 10 -- Ré-ordonner --

Label	Label long		
CRI	Centre de Ressources Informatiques	Activé	
SI	Service Intérieur	Activé	↑ ↑ ↓ ↓

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](#)

Cliquez sur un gestionnaire pour consulter ou modifier ses privilèges.

- Locaux
- Véhicule

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 de l'administrateur)*

- **Démonstration**

(Présentation des fonctionnalités d'administrateur ou de « super gestionnaires »)

- 1) Ajouter un service.
- 2) Paramétrer la visibilité du service
- 3) Ajouter une catégorie.
Disponible pour les « super gestionnaires »
- 4) Ajouter des gestionnaires.
Disponible pour les « super gestionnaires »
- 5) Créer un modèle de ticket.
Disponible pour les « super gestionnaires »
- 6) Créer des « Réponses enregistrées ». et clore un ticket en le liant à une réponse enregistrée.
Disponible pour les gestionnaires
- 7) Ajouter une entrée dans la FAQ et clore un ticket en le liant à une entrée de la FAQ.
Disponible pour les gestionnaires



Fonctionnalités du « Helpdesk » *(vu de l'administrateur)*

- **Travaux Pratiques N°3**

- 1) Créer un ticket dans la catégorie de votre choix.
- 2) Créer une fiche FAQ (qui contiendrait une réponse possible au ticket)
- 3) Prenez en charge le ticket et le clore en le liant à la fiche FAQ que vous venez de créer.
- 4) Créer un ticket dans la catégorie de votre choix.
- 5) Créer une réponse enregistrée (qui contiendrait une réponse possible au ticket)
- 6) Prenez en charge le ticket et le clore en le liant à la « réponse enregistrée » que vous venez de créer.



Quelques rappels

- Assistance :

<https://ent.uhb.fr> onglets « Tickets »
(Personnels)

tic-sos@uhb.fr
(Étudiants)

- Quelques Liens :

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

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