

GUIDE DE L'UTILISATEUR

ASSISTANCE EN LIGNE

I. Nouveau ticket.....	1
1. Créer un nouveau ticket.....	1
2. Inclure une pièce jointe.....	2
II. Demande de complément d'information.....	3
III. Approuver ou refuser la clôture d'un ticket.....	3

Introduction

L'assistance en ligne est un onglet qui est disponible dans votre ENT. 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 ?

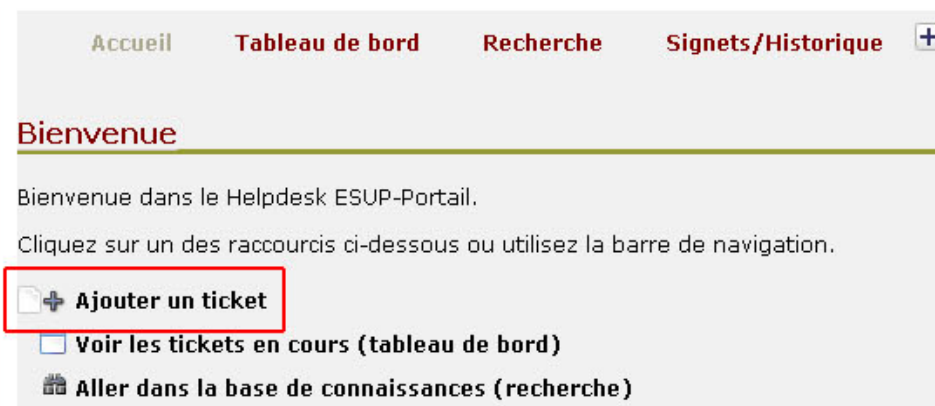
L'assistance en ligne centralise les demandes d'intervention au niveau du service concerné. Elle vous garantit donc l'obtention d'une réponse rapide puisque les tickets déposés sont connus et pris en charge par plusieurs personnes. Elle permet aux services concernés de mieux répartir les charges de travail 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.

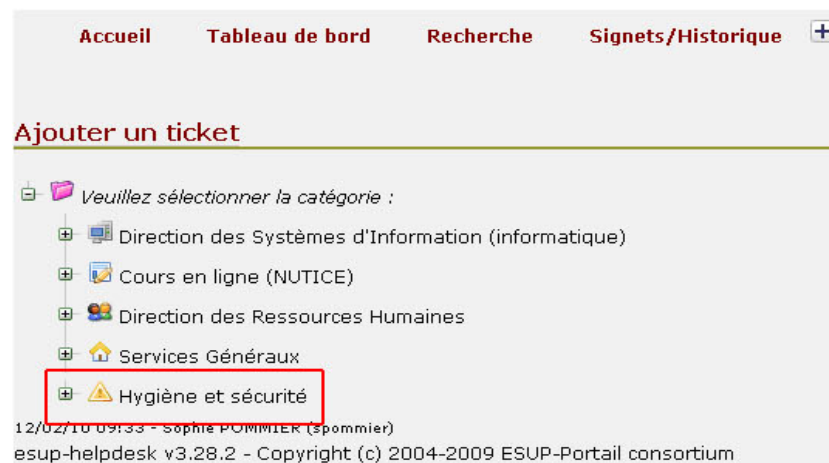
I. Nouveau ticket

1. 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  **Ajouter un ticket**.



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 :



Une fois la catégorie et/ou sous-catégorie choisie, vous devez décrire votre problème dans la fiche suivante :

Accueil Tableau de bord Recherche Signets/Historique +

Ajouter un ticket Annuler

Catégorie de destination : ⚠️ HYGIENE - SECURITE (cliquer pour choisir une autre catégorie) montrer les propriétés avancées

Sujet :

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

Créer le ticket Aperçu

12/02/10 09:44 - Sophie POMMIER (spommier) Favori(s) : CAS

Cliquez ensuite sur **Créer le ticket**. Un écran récapitulant votre demande apparaît :

Assistance en ligne

Imprimer

Accueil Tableau de bord Recherche Signets/Historique +

Ticket n°11446 : Extincteurs Présidence Imprimer Retour

Un nouveau ticket a été créé.

Accès direct : Ajouter un ticket Ajouter commentaire Annuler Clore

Propriétaire : Test ESUP (esup9992) Historique

Gestionnaire : aucun

Statut : Libre

Propriétés

11/02/10 15:30 : l'application a ajouté un commentaire.

11/02/10 15:30 : Test ESUP (esup9992) a créé le ticket.
Bonjour,
Où sont placés les extincteurs à la Présidence ?
Merci d'avance
Bien cordialement,

À cet instant, le service concerné est informé de votre demande. Dès la prise en charge de votre demande, vous recevrez des notifications par mail jusqu'à la résolution finale de votre problème.

2. Inclure une pièce jointe

Vous pouvez ajouter une pièce jointe à votre ticket. Pour ce faire, lors de la création de celui-ci, cliquez sur **Fichier attachés (0)**.

Accueil Tableau de bord Recherche Signets/Historique +

Ajouter un ticket Annuler

Catégorie de destination : ⚠️ HYGIENE - SECURITE (cliquer pour choisir une autre catégorie) montrer les propriétés avancées

Sujet :

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

Créer le ticket Aperçu

12/02/10 09:44 - Sophie POMMIER (spommier) Favori(s) : CAS

Puis cliquez sur Parcourir :

Fichier attachés (0)

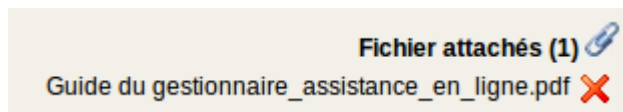
Parcourir... Joindre un fichier

Choisissez votre fichier puis cliquez sur **Joindre un fichier**.

Fichier attachés (0)

Parcourir... Joindre un fichier

Votre fichier est désormais attaché :



Vous pouvez continuer de remplir votre ticket et le soumettre.

Ceci étant fait, vous verrez le fichier joint dans l'écran récapitulatif de votre demande :



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

II. 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 ce lien qui vous ouvrira automatiquement votre ticket dans l'ENT. Pour ajouter l'information demandée dans le ticket, cliquez sur **Ajouter commentaire** +.



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

III. 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 l'ENT et vous avez alors le choix d'approuver ou non la clôture via les deux boutons **Approuver** 🟢 ou **Refuser clôture** 🚫.



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.