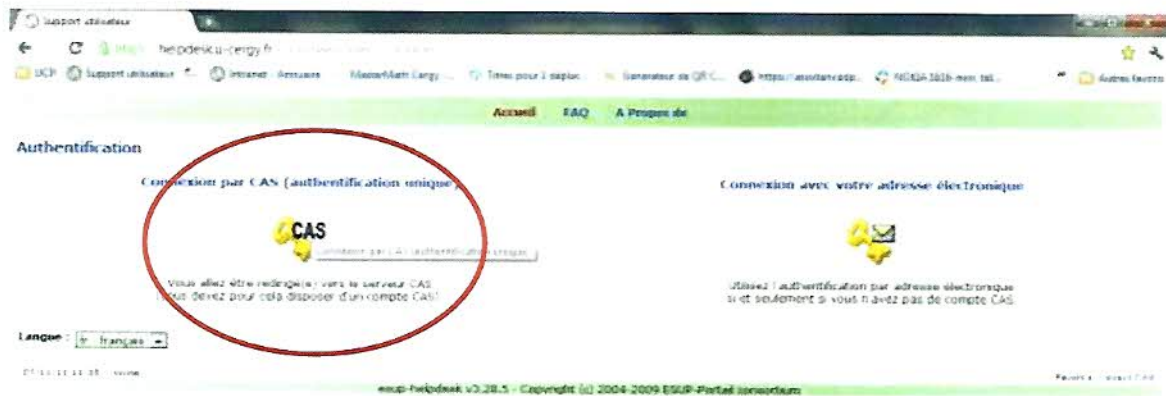
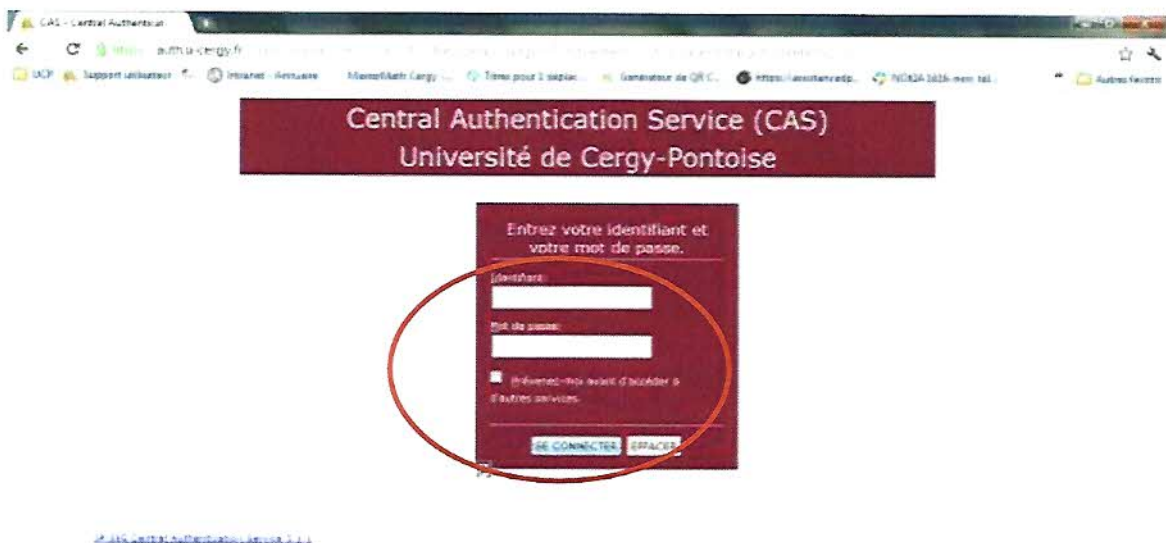


# PROCEDURE DE DEMANDE D'INTERVENTION AUPRES DE L'ASSISTANCE INFORMATIQUE (i.e. création de ticket)

1. Allez sur <https://helpdesk.u-cergy.fr/>, cliquez sur « Connexion par CAS »



2. Identification : mettre identifiants et mot de passe de messagerie (webmail)



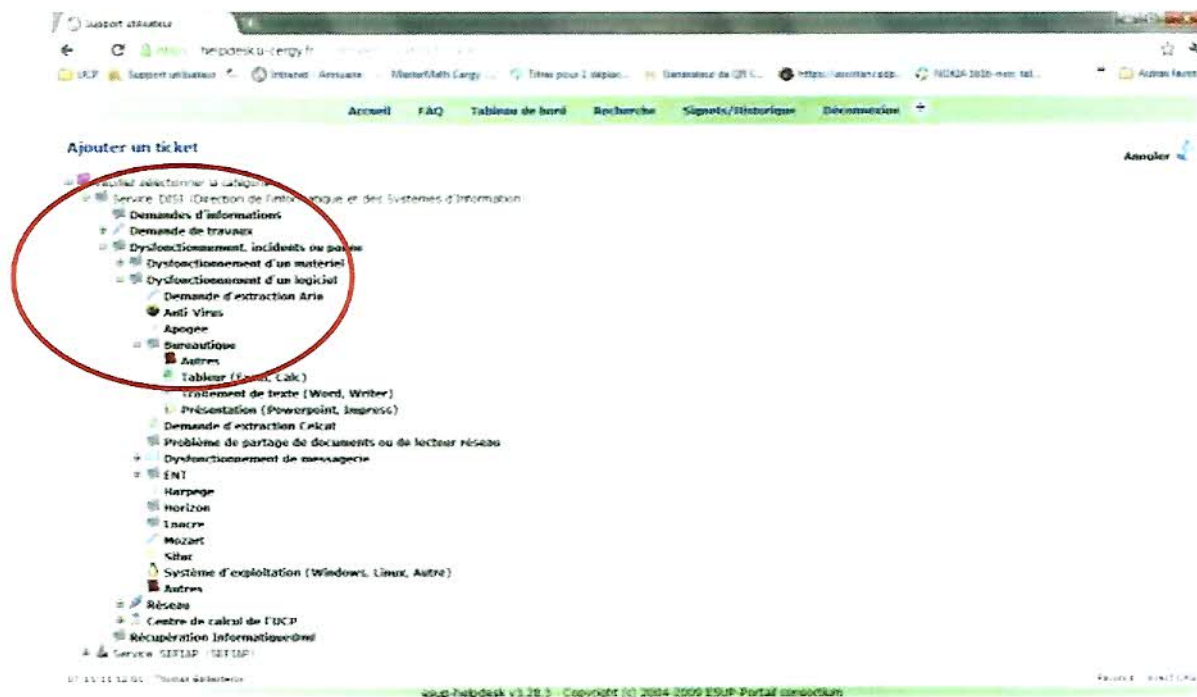
3. Ecran d'accueil : cliquer sur 'Ajouter un ticket'



#### 4. Déployer l'arborescence 'Service DISI' pour trouver la catégorie du problème que vous souhaitez déclarer.

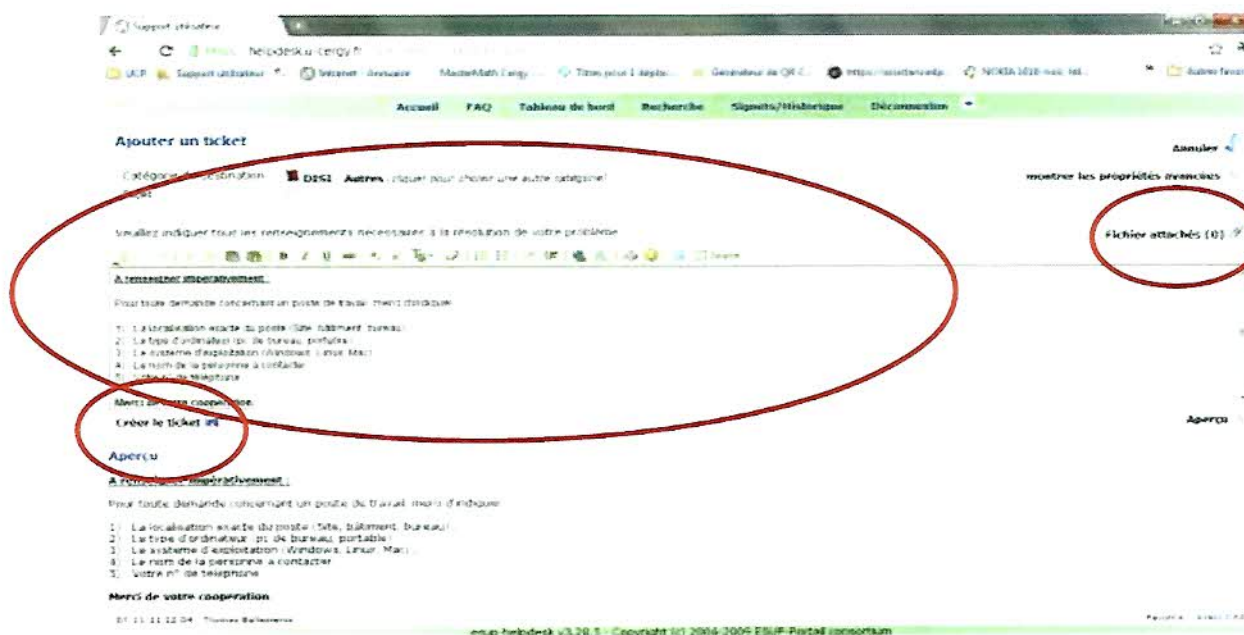
Considérons un exemple : vous avez un problème avec le logiciel Acrobat Reader ... :

Dysfonctionnement, incident ou panne > Dysfonctionnement d'un logiciel > Bureautique > Autres



#### 5. Vous pouvez maintenant écrire votre demande :

- dans le sujet (identique à l'objet quand on rédige un email), merci de commencer par 'AGM - '... , ça facilite la traçabilité des demandes.
- Dans la zone de texte : **1/** remplissez les informations demandées, **2/** ajoutez tout commentaire utile au traitement de votre demande, vous pouvez attacher un fichier (capture écran etc)
- Finalisez en cliquant sur « Créer le ticket »



A LA FIN DE CETTE ETAPE, VOTRE DEMANDE (TICKET) EST PRISE EN COMPTE PAR TOUTE LA DIVISION INFORMATIQUE (TOUS SITES CONFONDUS). L'INTERLOCUTEUR LE MIEUX A MÊME DE VOUS REpondre PRENDRA EN CHARGE VOTRE DEMANDE.

## 6. Visualisation du ticket :

Vous retrouvez votre demande et son historique. Vous pouvez également inviter quelqu'un (c'est-à-dire lui donner la visibilité sur l'historique de votre ticket (demande)). Je vous encourage à m'inviter si vous souhaitez que je puisse connaître le suivi de votre ticket.

The screenshot shows a web browser window displaying a ticket page for 'Ticket n°479 : AGM installation Adobe Reader X'. The page includes a navigation menu at the top with options like 'Accueil', 'FAQ', 'Tableau de bord', 'Recherche', 'Signets/Historique', and 'Déconnexion'. The main content area is divided into two columns. The left column contains metadata: 'Propriétaire: Thomas Ballesteros', 'Gestionnaire: Bernard Charles', 'Statut: Expire', and 'Fichiers attachés (0)'. Below this is a section for 'Invités (1)' with a red circle around the 'Inviter un utilisateur' button and the name 'David Martirosov'. The right column is titled 'Historique' and lists a series of events with timestamps, such as '28/10/11 12:01: le ticket a expiré' and '12/10/11 12:08: Thomas Ballesteros a créé le ticket'. At the bottom, there is a footer with 'esui-helodesk v3.28.5' and 'Copyright © 2004-2009 ESUP-Portail Informatique'.

## 7. Pour inviter un utilisateur mettez son identifiant dans le bandeau ou faites une recherche LDAP et validez

The screenshot shows the 'Inviter un utilisateur pour le ticket n°479' form. At the top, there is a 'Recherche LDAP' input field with a red circle around it. Below this is a list of instructions for inviting users, including '1. Le nom de l'utilisateur (pr. de bureau, portable)', '2. Le système d'exploitation (Windows, Linux, Mac)', and '3. Le nom de la personne à contacter'. A red circle highlights the 'Inviter l'utilisateur(s)' button. The form also includes a 'Historique' section at the bottom, which is partially visible and shows the same event log as the previous screenshot.

## 8. Suivi des tickets :

Vous recevrez un mail à chaque prise en charge, traitement, modification etc dans le suivi de votre ticket. Vous pouvez aussi consulter le tableau de bord qui liste vos demandes dans le bandeau vert supérieur de la page web :

The screenshot shows the helpdesk interface with the following data in the ticket table:

n°	Creation	Service	Catégorie	Sujet	Etat	Propriétaire	Gestionnaire
1930	04/11/11 15:22:27	MSI IAP	Problème d'application pédagogique	Liste des zones catégorisées disponibles	En cours	Arouchahé Mousset	Laurent
1521	26/10/11 15:30:22	DTSI CPro	Autres	AGM - problème mot de passe	Clos	Thomas Ballesteros	Jean Yves
1460	24/10/11 16:05:42	DTSI CPro	Installation/modification d'un poste de travail	AGM - Mise à jour OS et migration de données	Clos	Thomas Ballesteros	Bernard
1458	24/10/11 16:02:19	DTSI CPro	Installation/modification d'un poste de travail	AGM - Migration de données	Clos	Thomas Ballesteros	Bernard
1276	19/10/11 11:46:11	DTSI CPro	Demande de devis matériel	AGM - devis pièces détachées	Expire	Thomas Ballesteros	Jean Yves
976	18/10/11 10:48:13	DTSI CPro	Problème de réception mails	AGM - Avarie grave sur compte Laurent Bruchez	Expire	Thomas Ballesteros	Bernard
479	12/10/11 17:08:24	DTSI CPro	Installation d'un logiciel	AGM - installation Adobe Reader X	Expire	Thomas Ballesteros	Bernard
47	04/10/11 15:26:00	DTSI CPro	système d'exploitation	Migration de données et mises à jour systèmes linux	Clos	Thomas Ballesteros	Bernard