

Création de Ticket SOS dans l'ENT pour la gestion des interventions par le CRI IUT NFC

Création de Ticket SOS sur l'ENT (Espace Numérique de Travail) par les utilisateurs pour la réalisation des demandes informatiques (problèmes, installation logiciels, ...)

Les tickets SOS sont accessibles depuis un ordinateur connecté à internet. Ils sont sur l'ENT, dans la rubrique Assistance. Ces tickets permettent :

- de savoir qui fait la demande
- qui traite la demande
- avoir un suivi des demandes...

I) Création d'un ticket

Connectez-vous sur l'ENT (<http://ent.univ-fcomte.fr>) puis cliquez sur l'onglet Assistance puis Tickets – SOS







Avant la création d'un nouveau ticket, merci de vérifier que le problème n'est pas déjà signalé ou en cours de traitement, pour cela, cliquer sur **Voir les tickets en cours (tableau de bord)**.

Bienvenue

Bienvenue dans le Helpdesk ESUP-Portail.

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

-  **Ajouter un ticket**
-  **Consulter la Foire Aux Questions**
-  **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 »).

Filter ensuite uniquement sur les Tickets du service IUT NFC CRI et regardez les *Sujets* des tickets ainsi que leur *Etat*.

Etat : **Service :** **Implication :**

Tous IUT NFC CRI Tous les tickets

Si vous ne trouvez pas de ticket portant sur votre problème, vous pouvez cliquer sur **Ajouter un ticket**.

NB : dans le cas d'un problème sur toute les machines d'une salle de TP lors d'un cours, merci de ne pas demander à chaque étudiant de créer un ticket mais d'en faire un « global » pour la salle et le problème.

Sélectionnez le service concerné en cliquant sur le + à côté de **Service 'IUT NFC CRI' (IUT Nord Franche-Comté - Centre de Ressources Informatiques)**

Choisissez parmi les catégories disponibles :

- Service 'IUT NFC CRI' (IUT Nord Franche-Comté - Centre de Ressources Informatiques)
- Demande matériel (ordinateur / imprimante / scanner / autres)
- Logiciel (mauvais fonctionnement / nouvelle installation)
- Réseau
- Achat (devis / commande)
- Autre
- Communication / listes de diffusions

Vous arrivez enfin sur la page de saisie du ticket.

Catégorie de destination : **IUT NFC CRI - Demandes matériel (ordinateur / imprimante / scanner / autres)** (cliquer pour choisir une autre catégorie) [montrer les propriétés avancées](#)

Sujet : **1**

Veillez indiquer tous les renseignements nécessaires au traitement de votre demande. [Fichier attachés \(0\)](#)

Format

Site :
Bâtiment / Bureau :
Résumé (1 ticket = 1 demande):

2


Créer le ticket **3** [Aperçu](#)


N'oubliez pas de saisir un sujet⁽¹⁾ (explicite SVP), d'indiquer le problème ou la demande à effectuer⁽²⁾ et de créer le ticket⁽³⁾ (Vous avez la possibilité de le voir en cliquant sur *Aperçu*). Vous recevrez un courriel vous indiquant que vous avez créé votre ticket.

II) Inviter d'autres personnes à suivre un ticket

Dès que le ticket est créé, un mail est envoyé aux gestionnaires de la rubrique helpdesk choisie, mais vous pouvez inviter d'autres personnes à suivre le ticket (un responsable, une personne qui peut avoir besoin de voir le ticket...)


Pour cela, cliquez à gauche sur la loupe au dessus de « Invités »

Propriétés 

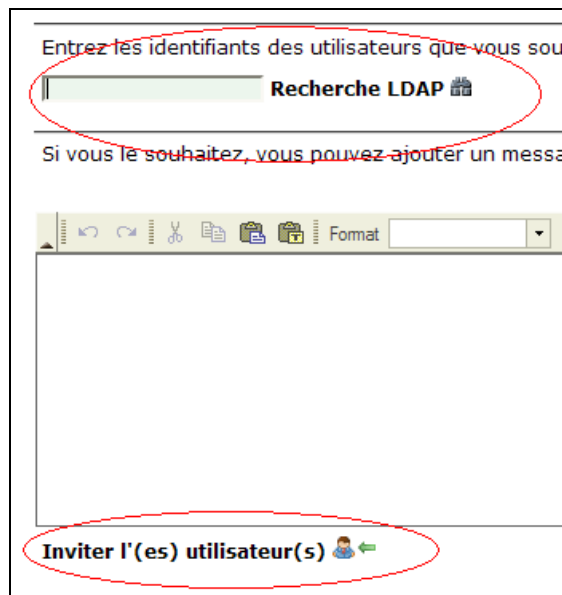
Fichiers attachés (0) 

Invités (0) 

 **Inviter un utilisateur**
Aucun utilisateur invité.

Surveillance du ticket (1) 

puis sur **Inviter un utilisateur**.



Saisissez son nom (ou son login LDAP) puis cliquez sur **Inviter l'(es) utilisateur(s)**

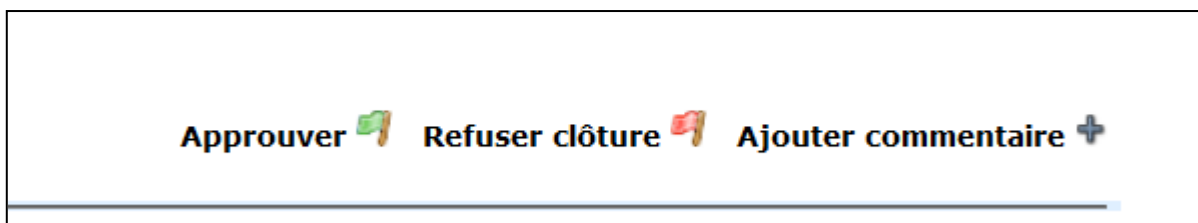
NB : invitez obligatoirement le chef de département ou responsable de service

III) Suivi des tickets

Dès qu'une modification est apportée sur votre ticket, (demande d'information, clôture,...) vous recevrez un courriel avec un lien « Voir le ticket N° XXXX » qui vous permet de le retrouver facilement.

Vous pouvez aussi retourner sur le helpdesk et le trouver parmi tous les tickets.


Enfin, n'oubliez pas de clôturer le ticket lorsque le problème est résolu (ou *Approuver* la clôture si le service l'a clôt).



Vous avez également la possibilité de refuser si la solution apportée ne correspond pas.

IV) Cas des pièces jointes qui provoquent une erreur lors de leur téléchargement

Si on veut télécharger une pièce jointe d'un ticket et qu'un message d'erreur apparaît, c'est lorsque l'on se rend dans le ticket en cliquant sur le lien reçu dans son courriel. En allant sur les tickets dans l'ENT et en indiquant le N° de ticket dans l'accès direct, on n'a pas l'erreur.

 **Accès direct :**

12345

N'oubliez pas également de supprimer le blocage des popup de votre navigateur le cas échéant.