Utilisation du site de demande d'intervention HELPDESK de l'antenne de Bretagne

Esup-Helpdesk est un SSD (système de suivi de demande) c'est à dire une solution logicielle destinée à accompagner l'assistance des utilisateurs au niveau d'un établissement. Comme son nom l'indique, il permet à chacun d'entre nous de pouvoir poster des demandes au service informatique. Les demandes se font via des tickets qui regroupent toutes les informations nécessaires à leur résolution (qui est à l'origine du ticket, quel est le problème soulevé, qui va traiter le problème, …). Les tickets sont postés via une application en ligne.

Pour accéder au HELPDESK, taper dans la barre d'adresse de votre navigateur l'adresse suivante : http://helpdesk.bretagne.ens-cachan.fr

Accueil	A Propos de
Authentification	
Connexion par CAS (authent	ification unique)
CAS	
Vous allez être redirigé(e) vers (vous devez pour cela disposer d	le serveur CAS l'un compte CAS).
Langue : fr - français 🔽	
14/09/09 14:13 - (invité)	Favori(s) : CAS
esup-helpdesk v3.27.1 - Copyright	(c) 2004-2009 ESUP-Portail consortium

Identifiez vous en cliquant sur le bouton : « CAS »

Vous arrivez sur une fenêtre d'authentification :

Service Central d'Authentification									
Antenne de Bretagne									
Entrez votre identifiant et votre mot de passe. Identifiant: Mot de passe: SE CONNECTER effacer	Pour des raisons de sécurité, veuillez vous déconnecter et fermer votre navigateur lorsque vous avez fini d'accéder aux services authentifiés. Languages: English Spanish French Russian Nederlands Svenskt Italiano Urdu Chinese (Simplified) Deutsch Japanese Croatian Czech Slovenian Polish								
Copyright © 2005-2007 JA-SIG. All rights reserved. Powered by JA-SIG Central Authentication Service 3.3.1	BRETAG	S							

Champ Identifiant : tapez votre identifiant LDAP local (celui que vous utilisez pour votre mail)

Champ Mot de passe : adressez vous au CRI si vous ne le connaissez pas

Vous arrivez sur l'interface du Helpdesk.

Cette interface va vous permettre de pouvoir poster des demandes d'intervention au service informatique.

Vous avez différents onglets :

	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	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 »).											
14/09/09 14:19 - Pierrick Denuel				Mémoire : 31M	lo libre sur 118Mo total, 1016Mo mi	х			Favori(s) :	CAS	
		esup	-helpdesk v3.27.1 - Co	pyright (c) 2004-2	009 ESUP-Portail consortiu	m					

Accueil : Cet onglet va permettre de pouvoir poster un ticket.

FAQ : foire aux questions. Cet onglet permet de faire une recherche sur un problème qui a éventuellement déjà été résolu et peut ainsi vous permettre de résoudre le problème en cours sans poster nécessairement un ticket.

Tableau de bord : permet de visualiser les tickets en cours de traitement.

Recherche : permet de rechercher des tickets déjà postés via des mots clés.

Signets/Historique : possibilité d'ajouter un ticket dans ses signets personnels et les visualiser.

Préférences : permet de paramétrer certaines options liées à l'utilisateur du helpdesk.

Poster votre demande (**ajout d'un ticket**) et choisir la catégorie à qui est destiné la demande :

	Accueil	FAQ	Tableau de bord	Recherche	Signets/Historique	Déconnexion	÷	
Ajouter un ticket								Annuler 🕹
 Veuillez sélectionner la catégorie : Service 'CRI' (Service Informatique Service 'CRI' (Service Informatique Service 'CRI' (Service Informatique Service 'CRI' (Service Informatique Service 'Analyse CRI') Poste de travail (aspects lo aspects lo aspects lo aspects constraints) Mail, Web, Dns, Citrix, <	e) atériels) giciels) fi,)							
14/09/09 14:24 - Pierrick Denuel				Mémoire : 27	'Mo libre sur 118Mo total, 1016Mo m	ax		Favori(s) : CAS
		esu	p-helpdesk v3.27.1 - Co	pyright (c) 2004-	2009 ESUP-Portail consortiu	ım		

Un service est découpé en plusieurs catégories. Ce découpage permet de cibler plus facilement le type d'intervention et les intervenants en charge de la résolution du problème.

La prochaine étape est la rédaction du ticket :

sujet : indiquer brièvement la source du problème (mail, panne matérielle, réseau...) **description:** description du problème.

Joindre un fichier : vous pouvez joindre un fichier à la demande d'intervention (ex : fichier qui refuse de s'ouvrir, capture d'écran d'un message d'erreur....) **Priorité :** vous pouvez assigner un niveau de priorité à l'intervention.

		Accueil	FAQ	Tableau de bord	Recherche	Signets/Historique	Déconnexion	+		
Ajouter un ticket										Annuler 🕹
Catégorie de destination : Sujet :	🗐 CRI - Hard Helpdesk CRI	dware (clique	r pour choi	sir une autre catégorie))			mo	ontrer les propriétés a	vancées 🔍
Veuillez indiquer tous les rer	nseignements ne	écessaires à la	résolution	de votre problème.					Fichier atta	achés (0) 🔗
	B I U ABG	× ₂ × ² T	∅]Ξ		🌍 😳 亘 🖃 s	ource				
Descriptif du problème rencontré	2:									
Créer le ticket 🚽										Aperçu 🔍
Aperçu										
Descriptif du problème rencor	ntré:									

cliquez sur le bouton « Créer le ticket » et vous obtenez le début de l'historique de votre ticket.

	Accueil	Tableau de bord	Recherche	Signets/Historique	Déconnexion	Ŧ		
Ticket n°10 : Helpdesk CRI							Imprimer 🕌 Re	etour 숤
 Un nouveau ticket a été créé. 								
← Accès direct : Ajouter un t	icket 🕒 🗣					Ajouter commentai	ire 🕆 Annuler 😣	Clore
Propriétaire : 🏼 🍰 Orgiazzi Elsa	Historique							
Gestionnaire : aucun	14/09/09 1	14:35 : l'application a 14:35 : Orgiazzi Elsa	a ajouté un com a créé le ticket.	mentaire. 🖾				
Statut : Libre	Descriptif du	u problème rencontré: r	problème de mail.					
Propriétés 🔍								
Fichiers attachés (0) 🔍								
Invités (0) 🔍								
Surveillance du ticket (2) 🔍								
Ajouter un signet 📌								
14/09/09 14:35 - Orgiazzi Elsa		esup-belpdeck v3.27	1 - Convright (c)	2004-2009 ESUP-Portail co	nsortium		Fa	Jvori(s) : CAS

Cette historique est disponible à tout moment en cliquant sur l'onglet tableau de bord

					Accueil T	lableau de bord	Recherche	Signets/Historique	Déconnexion	+		
Tal	'ableau de bord Ajouter un ticket 🕒 🕈 Marquer tous comme lus 🔍 Actualiser 🐉											
Eta	at : Dus	•	Service : Tous 💌	Implication : Tous les tickets	•						龤 Accès direct:	
Tic	kets	[1 - 8	3] parmi 8								Tickets par page : 10 💌	
	n°	,	Créatio	n 🗸	Service 🗸	Catégorie 🗸	Suiet	Etat	- Pi	ropriétaire 🗸	Gestionnaire	
1/2 (2)	10)	14/09/0	9 14:35:31	CRI	Applications	Helpdesk	CRI Libre	0	rgiazzi Elsa		
40	9		14/09/	09 14:31:21	CRI	Hardware	Helpdes	CRI Clos/a	approuvé Pi	ierrick Denuel		
+0	8		09/09/	09 16:26:52	CRI	Applications	Helpdes	CRI Clos	0	rgiazzi Elsa	Pierrick Denuel	
40	7		09/09/0	9 12:21:51	CRI	Applications	Helpdesk	CRI En cou	rs Oi	rgiazzi Elsa	Pierrick Denuel	
+0	6		08/09/	09 15:53:44	CRI	Windows	Helpdes	CRI Clos	0	rgiazzi Elsa	Solene Mace	
÷0	5		08/09/0	9 15:20:52	CRI	Windows	Helpdesk	CRI Libre	O	rgiazzi Elsa		
** •	4		04/09/	09 09:37:38	CRI	Linux	Helpdes	CRI En cou	irs So	olene Mace	Pierrick Denuel	
÷.	3		03/09/	09 16:52:20	CRI	Windows	Helpdes	CRI En cou	urs Pi	ierrick Denuel	Pierrick Denuel	
87	Mod	lifier l	es colonne:	5							Example's CAC	
14/03	9/09 1	4:36 - 0	Ji giazzi cisa		0.01	un helndeck v2 27 1 -	Conviciant (a) 200	1-2000 ESUB Portail o	ancartium		Favori(s) : CAS	
					es	up-neipdesk V3.27.1 -	Copyright (c) 200	+-2009 ESUP-Portail C	onsoruum			