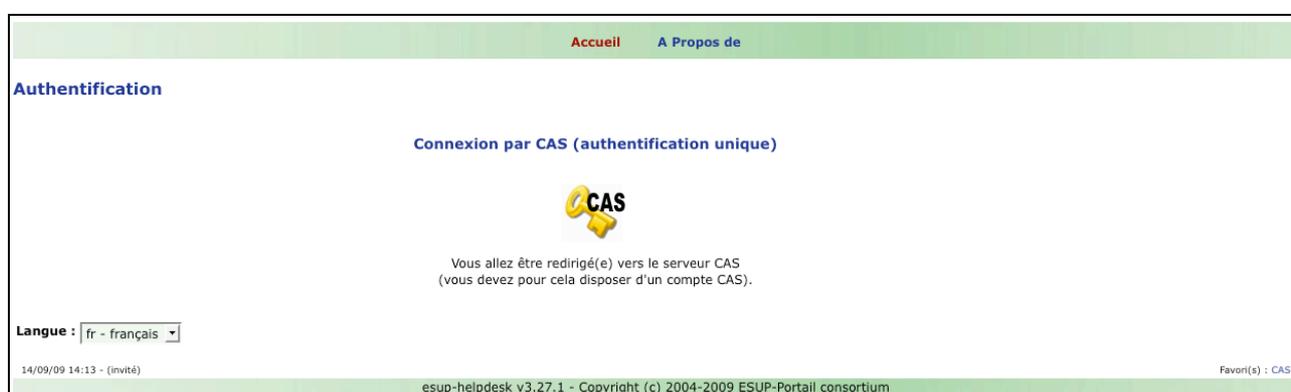


Utilisation du site de demande d'intervention HELPDESK de l'antenne de Bretagne

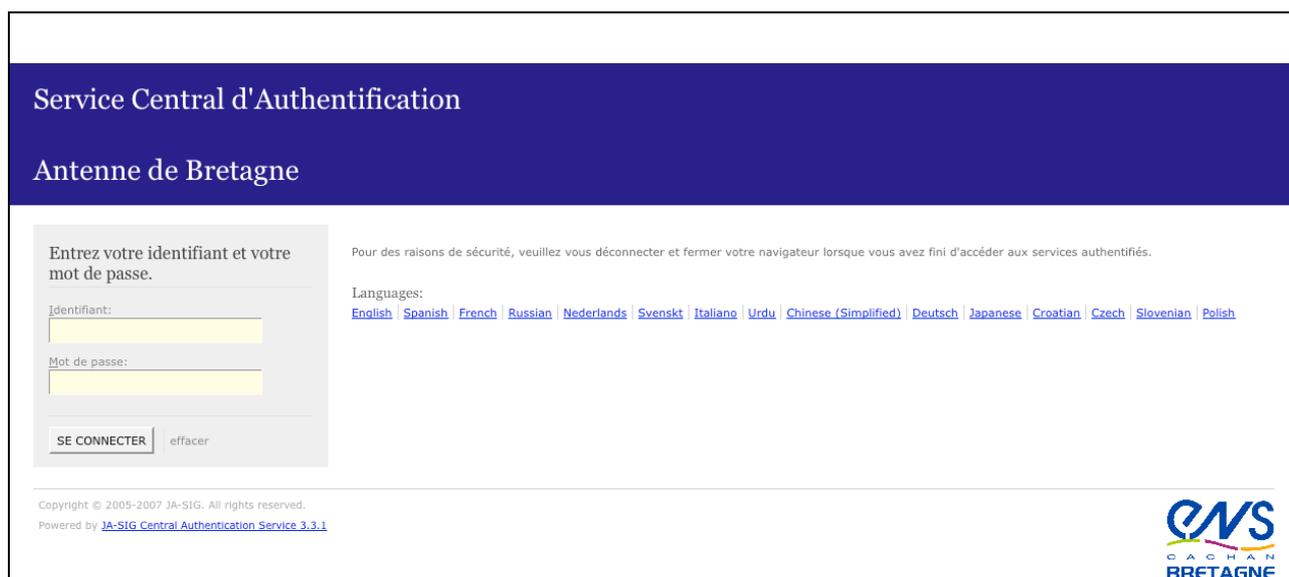
Esup-Helpdesk est un SSD (système de suivi de demande) c'est à dire une solution logicielle destinée à accompagner l'assistance des utilisateurs au niveau d'un établissement. Comme son nom l'indique, il permet à chacun d'entre nous de pouvoir poster des demandes au service informatique. Les demandes 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>

Identifiez vous en cliquant sur le bouton : « CAS »



Vous arrivez sur une fenêtre d'authentification :



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 : 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 :



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.

The screenshot shows the 'Ajouter un ticket' (Add ticket) form. At the top, there is a navigation bar with links: Accueil, FAQ, Tableau de bord, Recherche, Signets/Historique, Déconnexion, and a plus sign. The main heading is 'Ajouter un ticket'. On the right, there are buttons for 'Annuler' and 'montrer les propriétés avancées'. The form includes a 'Catégorie de destination' dropdown set to 'CRI - Hardware' and a 'Sujet' field containing 'Helpdesk CRI'. Below this, there is a text area for the problem description with a rich text editor toolbar. At the bottom, there is a 'Créer le ticket' button and an 'Aperçu' button. The footer of the form area says 'Descriptif du problème rencontré:'.

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

The screenshot shows the 'Ticket n°10 : Helpdesk CRI' page. The navigation bar is the same as in the previous screenshot. The main heading is 'Ticket n°10 : Helpdesk CRI'. On the right, there are buttons for 'Imprimer' and 'Retour'. Below the heading, there is a message: 'Un nouveau ticket a été créé.' and an 'Accès direct' section with a link to 'Ajouter un ticket'. The page is divided into two main sections: a left sidebar and a main content area. The sidebar contains: 'Propriétaire : Orgiazzi Elsa', 'Gestionnaire : aucun', 'Statut : Libre', 'Propriétés', 'Fichiers attachés (0)', 'Invités (0)', 'Surveillance du ticket (2)', and 'Ajouter un signet'. The main content area is titled 'Historique' and shows a list of events: '14/09/09 14:35 : l'application a ajouté un commentaire.' and '14/09/09 14:35 : Orgiazzi Elsa a créé le ticket.' with a description: 'Descriptif du problème rencontré: problème de mail.' The footer of the page contains '14/09/09 14:35 - Orgiazzi Elsa', 'esup-helpdesk v3.27.1 - Copyright (c) 2004-2009 ESUP-Portail consortium', and 'Favori(s) : CAS'.

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

Tableau de bord

[Ajouter un ticket](#)
[Marquer tous comme lus](#)
[Actualiser](#)

Etat :
Service :
Implication :

Accès direct :

Tickets [1 - 8] parmi 8

Tickets par page :

n°	Création	Service	Catégorie	Sujet	Etat	Propriétaire	Gestionnaire
10	14/09/09 14:35:31	CRI	Applications	Helpdesk CRI	Libre	Orgiazzi Elsa	
9	14/09/09 14:31:21	CRI	Hardware	Helpdesk CRI	Clos/approuvé	Pierrick Denuel	
8	09/09/09 16:26:52	CRI	Applications	Helpdesk CRI	Clos	Orgiazzi Elsa	Pierrick Denuel
7	09/09/09 12:21:51	CRI	Applications	Helpdesk CRI	En cours	Orgiazzi Elsa	Pierrick Denuel
6	08/09/09 15:53:44	CRI	Windows	Helpdesk CRI	Clos	Orgiazzi Elsa	Solene Mace
5	08/09/09 15:20:52	CRI	Windows	Helpdesk CRI	Libre	Orgiazzi Elsa	
4	04/09/09 09:37:38	CRI	Linux	Helpdesk CRI	En cours	Solene Mace	Pierrick Denuel
3	03/09/09 16:52:20	CRI	Windows	Helpdesk CRI	En cours	Pierrick Denuel	Pierrick Denuel

Modifier les colonnes