

**Accéder à la plateforme d'assistance
de la Direction Informatique
de l'Université Paris-Sud 11**

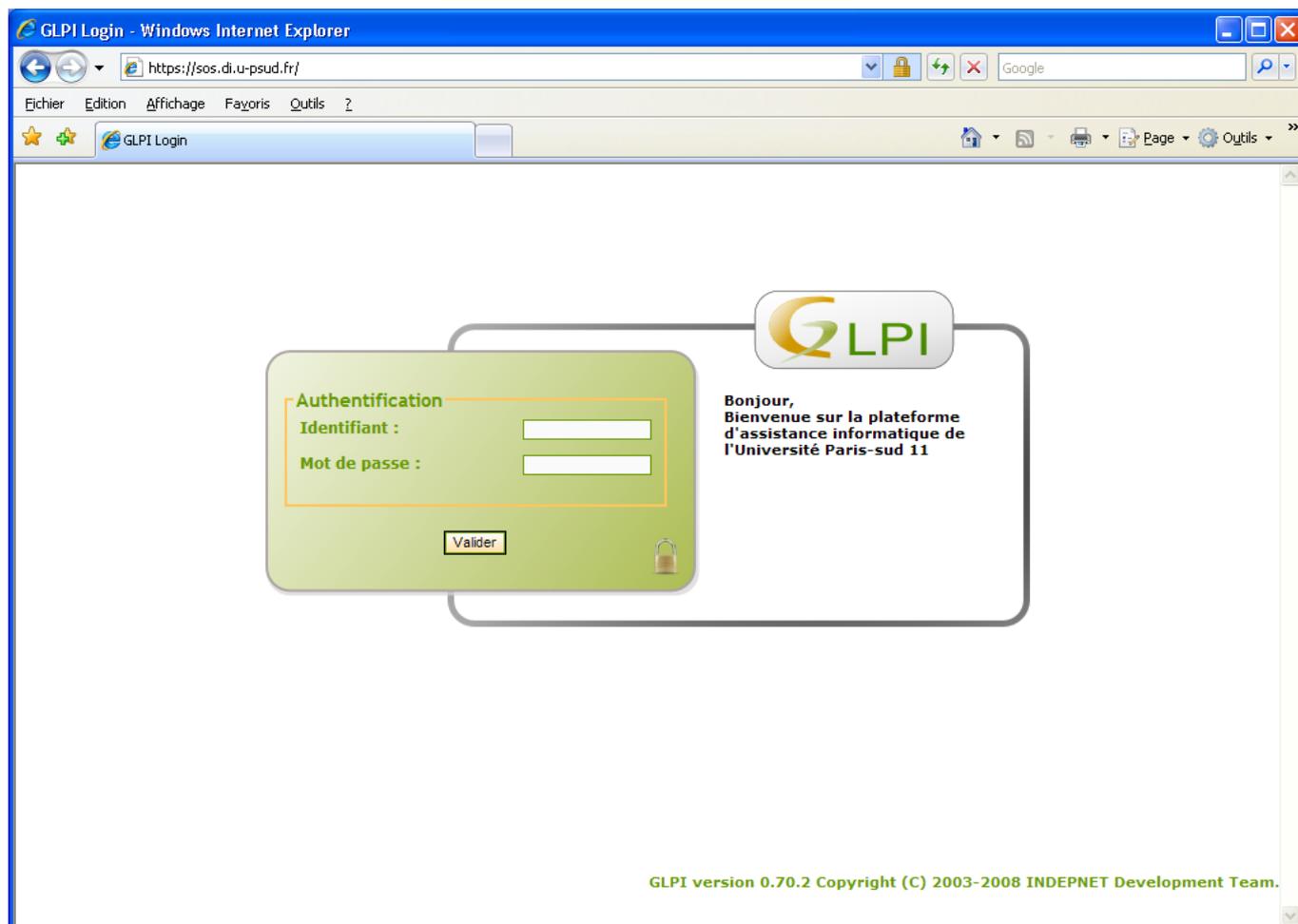
via

<https://sos.di.u-psud.fr>

Que peut-on faire ?

Demander une intervention (Ouvrir un ticket).
Suivre le traitement d'un ticket.
Consultation des tickets (en cours, fermés...)
Consulter la FAQ (pas disponible
immédiatement).

Ecran d'authentification



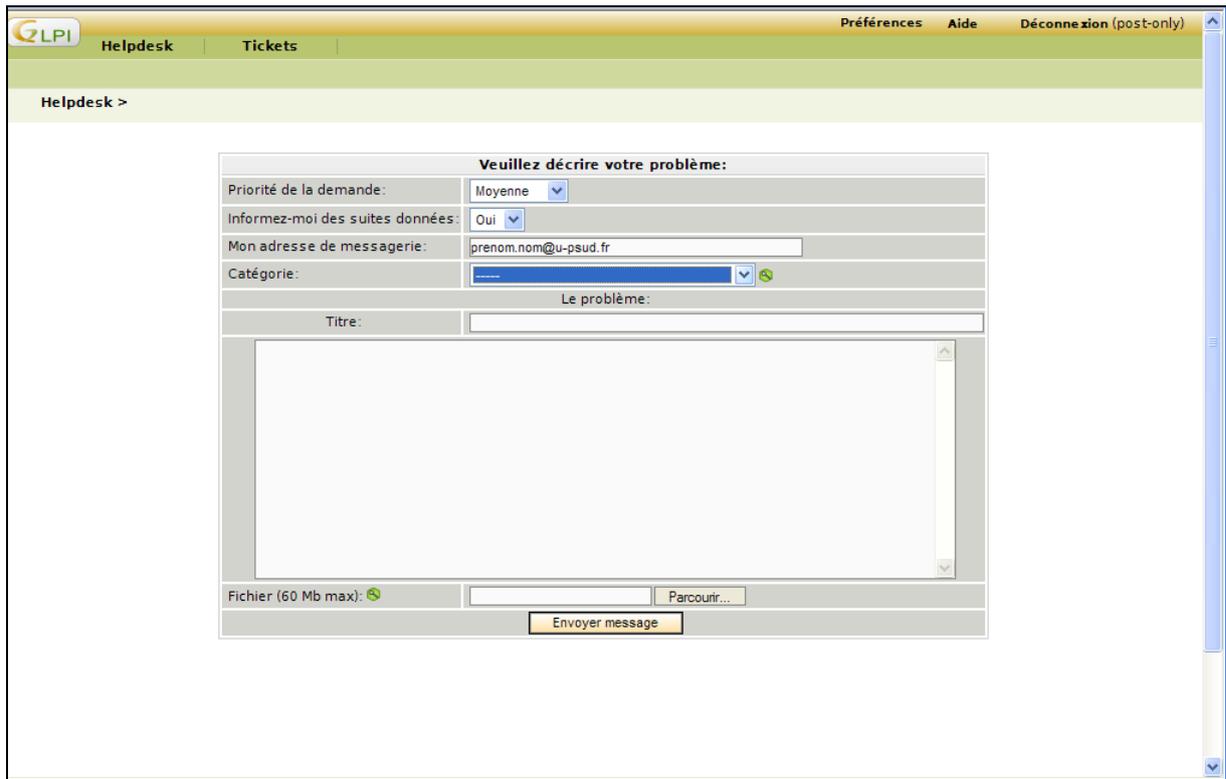
Pour pouvoir se connecter à la plateforme, il faut posséder un compte Adonis.

Identification :

Même identifiant qu'Adonis type prenom.nom

Formulaire de saisie d'un ticket

Cas général



Descriptif des rubriques :

Priorité de la demande : Moyenne par défaut.

Informez-moi des suites données :

- Oui : envoi de mails à l'adresse indiquée afin de vous avertir de la prise en charge de votre ticket.
- Non : pas de notification.

Mon adresse de messagerie : Adresse à laquelle les mails de notification vous seront adressés.

Catégorie : Choisir dans la liste la catégorie la mieux appropriée pour qualifier votre ticket. Lorsqu'une catégorie est sélectionnée, un encadré apparaît avec un commentaire succinct.

La liste proposée a été définie par rapport aux services proposés sur le site web de la Direction Informatique (<http://www.di.u-psud.fr>), vous pouvez vous y reporter pour de plus amples précisions.

Titre : Donner un titre à votre ticket, attention cette rubrique est OBLIGATOIRE.

Zone de description du problème : Une description du problème est également OBLIGATOIRE pour la validation du ticket.

Fichier (60 Mb max) : Possibilité de joindre un fichier à une demande (utiliser le bouton « parcourir » afin de sélectionner le document que vous voulez joindre).

Une fois les informations saisies validez votre ticket en cliquant sur « Envoyer message »

Le système vous envoie alors ce message :

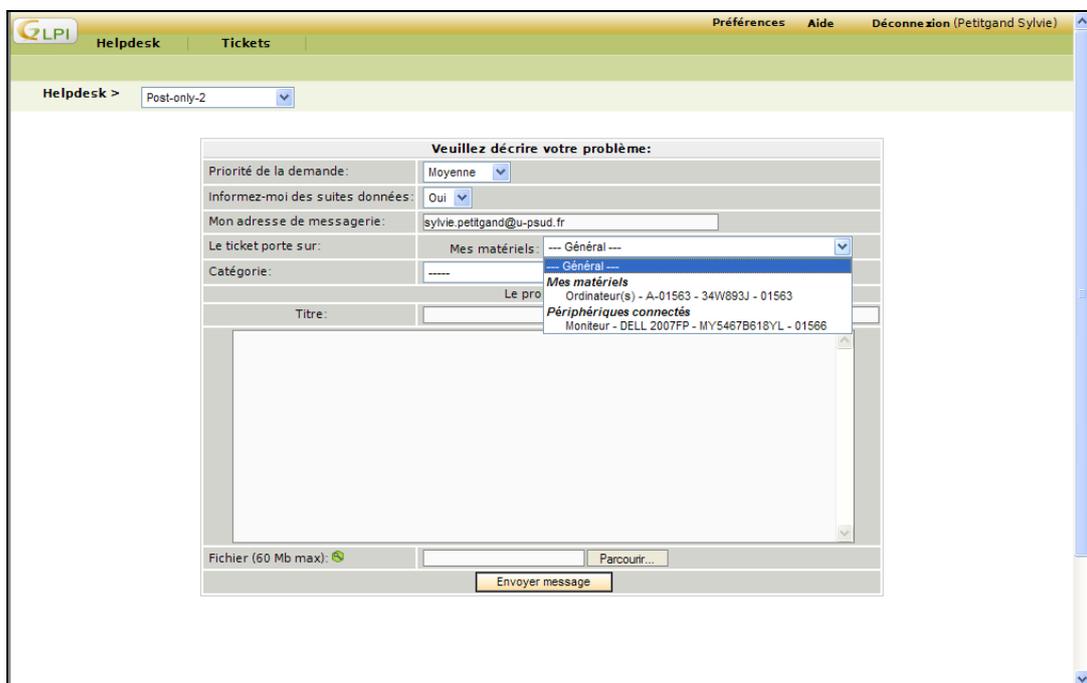


**Votre signalement a été envoyé, le traitement est en cours.
Merci d'avoir utilisé notre système d'aide automatique.**

Formulaire de saisie d'un ticket

Cas particulier des utilisateurs des Services Centraux

(dont le matériel informatique est géré par la DI)



Descriptif des rubriques :

Priorité de la demande : moyenne par défaut.

Informez-moi des suites données :

- Oui : envoie de mails à l'adresse indiquée afin de vous avertir de la prise en charge de votre ticket.
- Non : pas de notification.

Mon adresse de messagerie : adresse à laquelle les mails de notification vous seront adressés.

Le ticket porte sur : si la demande concerne un des matériels informatiques qui vous est affecté, le sélectionner dans la liste.

Si le matériel n'apparaît pas, indiquer son numéro d'inventaire dans la description :



Catégorie : choisir dans la liste la catégorie la mieux appropriée pour qualifier votre ticket. Lorsqu'une catégorie est sélectionnée, un encadré apparaît avec un commentaire succinct.

La liste proposée a été définie par rapport aux services proposés sur le site web de la Direction Informatique (<http://www.di.u-psud.fr>), vous pouvez vous y reporter pour de plus amples précisions.

Titre : donner un titre à votre ticket, attention cette rubrique est OBLIGATOIRE.

Zone de description du problème : une description du problème est également OBLIGATOIRE pour la validation du ticket.

Fichier (60 Mb max) : possibilité de joindre un fichier à une demande (utiliser le bouton «parcourir » afin de sélectionner le document que vous voulez joindre).

Une fois les informations saisies validez votre ticket en cliquant sur « Envoyer message »

Le système vous envoie alors ce message :



**Votre signalement a été envoyé, le traitement est en cours.
Merci d'avoir utilisé notre système d'aide automatique.**

Suivre le traitement d'un ticket

1- En cliquant sur l'URL du ticket dans le corps du mail de notification : Après authentification, affichage du ticket.

Ticket 444 Ajouter un nouveau suivi

Ouvert le: 09-05-2008 13:54 par post-only Fermé le: Ticket toujours ouvert...

Statut: En cours (Attribué) Source de la demande: Helpdesk
 Priorité: Moyenne Matériel: Général
 Catégorie: Attribué à:
 Demandeur: Technicien: - HotLine
 Utilisateur: post-only Groupe:
 Groupe: Fournisseur:

Durée totale: 0 Minute(s)

Suivi par: Oui
 Email: Email pour: sylvie.petitgand@u-psud.fr
 le suivi: psud.fr

Document(s) associé(s)
 Parcourir...

Description: ceci est un essai

Modifier

Résumé

	Date	Description	Durée	Planification	Auteur
91	13-05-2008 14:58	essai de suivi	0 Minute(s)	Aucune	post-only

Vous pouvez modifier votre ticket, y ajouter un suivi

2- Possibilité de consulter à tout moment ses tickets via le menu Ticket.

Recherche Avancée

Statut: Tous Voir les suivis: Non Rechercher

Afficher 20 éléments de 1 à 10 sur 10

Statut	Date	Priorité	Demandeur	Attribué	Matériel	Catégorie	Titre	
ID: 452 ■	Ouvert le: 20-05-2008 14:20 Fermé le: 20-05-2008 14:31 0 Minute(s)	Moyenne	post-only	- Gestion des salles d'enseignement	Général	Gestion des salles d'enseignement	essai aaa	Infos (2)
ID: 451 ■	Ouvert le: 20-05-2008 12:12 Fermé le: 20-05-2008 14:11 0 Minute(s)	Moyenne	post-only	- Gestion des salles d'enseignement	Général	Gestion des salles d'enseignement	essai zzz	Infos (3)
ID: 450 ■	Ouvert le: 19-05-2008 15:36	Moyenne	post-only	Petitgand Sylvie - Gestion des salles d'enseignement	Général	Gestion des salles d'enseignement	essai YYY	Infos (4)

Symboles utilisés dans la rubrique Statut :

- Nouveau ticket.
- Ticket affecté
- ⊠ Ticket planifié (un intervenant a planifié son intervention)
- Ticket en attente
- ⊠ Ticket fermé non résolu
- Ticket fermé et résolu

Modifier un ticket

Pour afficher le ticket à modifier :

✚ cliquer sur la zone *Infos* du ticket à modifier

Ou

✚ Cliquer sur l'URL correspondant au ticket dans votre mail.

The screenshot shows the LPI Helpdesk interface. At the top, there are navigation links for 'Helpdesk' and 'Tickets', and utility links for 'Préférences', 'Aide', and 'Déconnexion (post-only)'. The main content area displays 'Ticket 444' with a button to 'Ajouter un nouveau suivi'. Below this, the ticket details are shown in a grid format:

- Statut:** En cours (Attribué)
- Priorité:** Moyenne
- Catégorie:** Demandeur:
- Utilisateur:** post-only
- Groupe:**
- Source de la demande:** Helpdesk
- Matériel:** Général
- Attribué à:**
- Technicien:**
- Groupe:** - HotLine
- Fournisseur:**
- Durée totale:** 0 Minute(s)

The description field contains the text 'ceci est un essai'. There is a 'Modifier' button below the description. To the right, there are options for 'Suivi par' (Oui) and 'Email' (sylvie.petitgand@u-psud.fr). A section for 'Document(s) associé(s)' is also visible with a 'Parcourir...' button.

Below the ticket details, there is a 'Résumé' section with a table of ticket history:

	Date	Description	Durée	Planification	Auteur
91	13-05-2008 14:58	essai de suivi	0 Minute(s)	Aucune	post-only

Attention vous pouvez :

- le titre du ticket.
- la description du ticket
- l'Email pour le suivi du ticket
- Ajouter un document

→ Cliquer sur le bouton «Modifier »pour enregistrer vos modifications.

Vous pouvez aussi ajouter un nouveau suivi à un ticket en cliquant sur le bouton « Ajouter un nouveau suivi »
Tous les suivis sont affichés en liste sous « Résumé ».

QUELQUES CONSEILS

- ✚ Utilisez le site web pour le Dépôt des demandes : <https://sos.di.u-psud.fr>
- ✚ Vous ne possédez pas de compte Adonis : contactez au plus vite votre correspondant annuaire afin qu'il crée votre compte et demandez éventuellement à un collègue d'effectuer la demande à votre place.
- ✚ Votre ordinateur est en panne : vous pouvez déposer votre demande de n'importe quel ordinateur, la seule obligation c'est qu'il ait un accès à internet.
- ✚ Modifiez la priorité (moyenne) avec parcimonie : tout n'est pas urgent. la Direction Informatique se réserve le droit de redéfinir, le cas échéant, la priorité que vous avez indiquée en fonction du diagnostic établi.
- ✚ Si vous n'êtes pas sûr de la catégorie de votre demande, ne sélectionnez rien ou choisissez « autres demandes » : l'équipe de l'assistance informatique se chargera de diriger votre ticket vers le bon groupe d'intervention.
- ✚ Soyez le plus clair possible dans la description de votre problème : c'est par ce moyen que l'on traitera au plus vite votre demande.
- ✚ Pour les utilisateurs dont le matériel est géré par la Direction Informatique, n'oubliez pas d'ajouter le numéro d'inventaire (code barre) du matériel concerné par votre demande dans le descriptif du ticket.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques afin que l'on améliore le service.