

WORKSHOP «TICKETING»



POUR LES CORRESPONDANT-E-S INFORMATIQUES

15.06.2016, de 8h45 à 10h30 en français
(19 participant-e-s)

16.06.2016, von 8:45 bis 10:30 Uhr auf Deutsch
(7 participant-e-s)

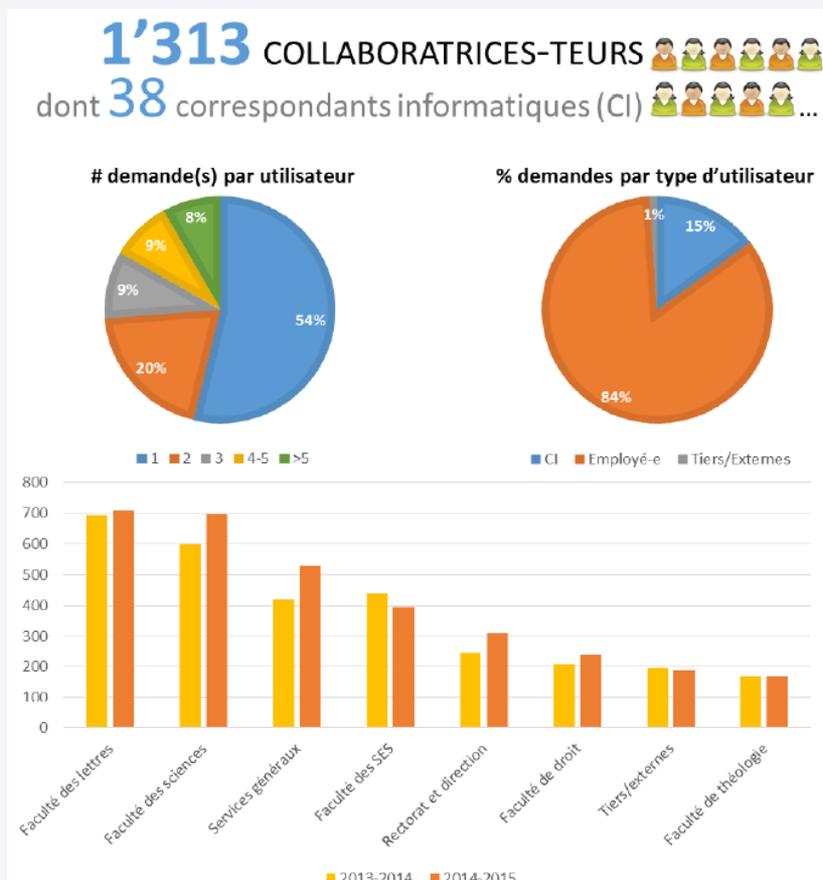
PROGRAMME DU 15.05.2016

- 8h45 ↩ Pytheas : un outil précieux de management de services [Alexande Gachet, directeur de la DIT]
- 9h10 ↩ Pytheas : accès aux fonctions de création de demandes de support, de réservation de notebooks de présentation, d'inventaire [Hubert Clément, resp. Support Center]
- 9h45 ↩ Infos pour la console baramundi. Windows 10 et MS-Office 2016 (64-bit) : réponses aux éventuelles questions [Beat Helfer, resp. Moyens informatiques]
- 10h00 ↩ Pause-café offerte par la DIT [cafétéria Pérolles]

PROGRAMM VOM 16.05.2016

- 8:45 Uhr ▶ Pytheas: Ein wertvolles Werkzeug für das Management den Dienste [Alexande Gachet, Direktor der DIT]
- 9:10 Uhr ▶ Pytheas: Erstellung von Supportanträge, Reservierung von Präsentationsnotebooks, Zugriff auf das Informatikinventar [Hubert Clément, Leitung Support Center]
- 9:45 Uhr ▶ Baramundi-Konsole Infos. Windows 10 und MS-Office 2016 (64-bit): Antwort auf die eventuelle Fragen [Beat Helfer, Leitung Informatikmittel]
- 10:00 Uhr ▶ Die DIT ladet Sie für die Kaffeepause ein [Cafeteria Pérolles]

PYTHEAS : UN OUTIL PRÉCIEUX DE MANAGEMENT DE SERVICES



Présentation par M. Alexandre Gachet

PYTHEAS : ACCÈS À L'INVENTAIRE INFORMATIQUE

CORRESPONDANT INFORMATIQUE

Navigation

Aide

Tickets en cours

Liste des incidents restants ouverts

Actions

- DIT - Demande de support
- ci - Parc informatique
- ci - Parc informatique en service



CORRESPONDANT INFORMATIQUE

Rafraîchir | Editer

DIT-Incidents-Département

N° Interne	Désignation	Etat	Utilisateur	Créé	Résolution	Description	No Inv	Type
INC - 021815	09.02.2016: Excel.	En cours	GROSS Sophie/s...	05/02/2016 11:59:..		Disponibilité de l'u.	37648	SOFTW

Eléments 1 - 1 de 1 | Page 1 de 1

DIT - Correspondants informatiques

- Créer un ticket
- Parc informatique
- Parc info. en service
- Réservations de notebooks

L'ancien menu de gauche est remplacé par des indicateurs

PYTHEAS : ACCÈS À L'INVENTAIRE INFORMATIQUE

SIUF_Unite de saisie

No_Inv: 38259
 Annee_Budget: 2015

Technique

Date_Mise_En_Service: 5/5/2015 11:14:54 AM
 UO_Nom: [7630] - Département de biologie
 Support: Non-standard [0]
 Etat_Nom: ES - En service [1]
 Utilisation_Nom: UT - Labo [2]

ci - Parc informatique en service

No_Inv: 38259
 Corr_Inf_UO_Gestion: Molecular-Research-Group
 Corr_Inf_Remarque: From June 2015 to September 2017
 Corr_Inf_Tri: MRG

Exécuter

			No Inv	Annee Budget	Date Mise En Ser...	Support	UO Nom
	🔍	🚫	38259	2015	05/05/2015 11:14:54	Non-standard [0]	[7630] - Départeme...
	🔍	🚫	38185	2015	13/02/2015 14:39:00	Non-standard [0]	[7630] - Départeme...
	🔍	🚫	38176	2015	09/01/2015 14:44:43	Impr non supp sans...	[7630] - Départeme...
	🔍	🚫	38105	2015	19/01/2015 00:00:00	Standard [1]	[7630] - Départeme...

PYTHEAS : CRÉATION D'UNE DEMANDE DE SUPPORT

DIT - Correspondants informatiques



Personnes concernées

Utilisateur * SCHILD Lisa 1

Afficher les informations de l'AD

Unité organisationnelle [7630] - Département de biologie

N° téléphone (max 30 car.) +41 26 300 8863

Disponibilité de l'utilisateur Lu, ma, je tout le jour. Ne travaille pas les mercredi et vendredi 3

Créateur CLÉMENT Hubert

Bureau PER - 0,327

Autre téléphone (max 30 car.) +41 79 456 77 33 2

Incidents en cours

Détails

Désignation * TI-EMP : Demande "ci"

Etat Ouvert

Ressource 000-SUPPORT CENTER

Intervenant support@unifr.ch

Typologie DEMANDE TELEPHONISTES + "ci"

Provenance Email

Description Le câble réseau est connecté, la diode verte clignote sur la carte réseau 4

L'utilisatrice n'arrive plus à s'identifier avec son compte du domaine UNIFR

Equipement 38553 Optiplex 9020_SF [918] 5

Support (Sys-Hard) Standard [1]

Emplacement Labo PER - 0326 6

7

PYTHEAS : RÉSERVATION NOTEBOOK DE PRÉSENTATION

- Le Support Center de la DIT dispose de 5 ordinateurs portables qu'il prête aux collaborateurs-trices de l'université de Fribourg **pour des présentations**.
- Les réservations peuvent être effectuées par les correspondants informatiques et par les téléphonistes de la DIT, mais au plus tard 24h avant la date du prêt.
- La remise et la reprise des appareils sont effectuées par les **téléphonistes** du Support Center. Les *ordinateurs portables de présentation* sont prêtés avec Windows 10 et MS-Office 2016 en anglais. Ils **ne stockent pas les données** des utilisateurs et il n'est **pas possible d'y installer des programmes**.
- Un prêt est limité à 2 semaines et la réservation ne peut se faire plus de 1 mois à l'avance.
- Le nombre de jours de prêt par année et par utilisateur est limité à 40, permettant à un maximum de personnes de pouvoir disposer de ce service.

PYTHEAS : RÉSERVATION NOTEBOOK DE PRÉSENTATION

DIT - Correspondants informatiques



Créer un ticket



Parc informatique



Parc info. en service



Réservation de notebooks

Réservation

Bénéficiaire * KOLLMEYER Birgit birgit.kollmeyer@unifr.ch +41 26 300 7357

Réservation De : 22/06/2016 à : 23/06/2016

Raison du prêt * Accueil du séminaire de test

Liste des notebooks disponibles (après saisie des dates de prêt)

Disponibles *

- 36061 - Latitude E7440 [926]
- 36062 - Latitude E7440 [926]
- 36063 - Latitude E7440 [926]
- 36064 - Latitude E7440 [926]



Liste des notebooks déjà réservés (après saisie des dates de prêt)

Non disponibles

- 36060 - Latitude E7440 [926]

Auf dem ausgeliehenen Gerät ist es nicht möglich zusätzliche Programme zu installieren oder Daten zu sichern.
Sur l'appareil prêté, il n'est pas possible d'installer des programmes additionnels, ni de sauvegarder des données.

Réserver Annuler

PYTHEAS : RÉSERVATION NOTEBOOK DE PRÉSENTATION



E-mail de confirmation lors de la réservation

Hello Hubert CLÉMENT, you have successfully reserved the following notebook by the Support Center

Reservation ID: RES - 00053 |

Start date: 15.06.2016

Return date: 16.06.2016

Inv. number: 36062

Remarks: Soutenance de thèse en salle Per21-C230

Latitude E7440 [926]

Description: On this notebook you can't install programs or save datas. This notebook haven't any additionnal keyboard or mouse.

This notebook is designed for presentations and only equipped with Windows and Microsoft Office.



E-mail de rappel 24h avant la date de fin

Hello Hubert CLÉMENT, you have successfully reserved the following notebook by the Support Center, but it's **now time to return us it !**

Note: no possible extension of the loan.

Reservation ID: RES - 00053 |

Start date: 15.06.2016

Return date: 16.06.2016

Inv. number: 36062

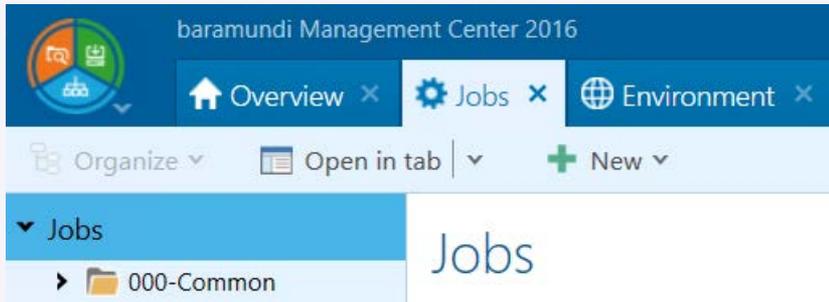
Remarks: Soutenance de thèse en salle Per21-C230

Latitude E7440 [926]

BARAMUNDI - WINDOWS 10 & MICROSOFT OFFICE 2016 (64-BIT)

Pré information - Vorinformation :

- E-mail du 20.04.2016 de barbara.blum@unifr.ch «Renouvellement du parc informatique 2016 / Erneuerung des Informatikparks 2016»



Informations, Q & A par M. Beat Helfer

COFFEE BREAK

Merci pour votre participation et bonne journée

Le café / croissant vous attend à la cafétéria du rez-de-chaussée



Vielen Dank für Ihre Teilnahme und schönen Tag

Das Kaffee / Gipfeli erwartet Sie in der Cafeteria im Parterre