

Utilisation du ticketing par les correspondant-e-s informatiques

<https://ticketing.unifr.ch>

1	Introduction	2
2	Créer un nouveau ticket	2
3	Les tickets du jour	5
4	Inventaire informatique	7
5	Export de l'inventaire informatique	8
6	Tatouage « ci » de matériel informatique	9
7	Réservation de notebook de type « présentation »	10
8	Requêtes à disposition des « ci ».	13
9	Ticketing : bon à savoir	14

1 Introduction

Les correspondant-e-s informatiques peuvent accéder au ticketing et ainsi créer des tickets pour leurs utilisateurs-trices et pour le matériel informatique de leur(s) UO.

Ils-elles peuvent également consulter leur inventaire informatique, le personnaliser au moyen de trois champs qui leur sont réservés.

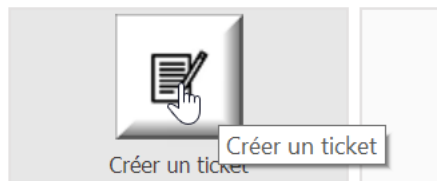
Ils-elles peuvent également réserver les notebooks de type « présentations » gérés par les téléphonistes du Support Center de la DIT.

Il est également bon de rappeler qu'il existe un formulaire de demande de support IT sur www.unifr.ch/it, accessible à toutes et à tous, lequel formulaire crée automatiquement un nouveau ticket.



2 Créer un nouveau ticket

DIT - Correspondants informatiques



Saisir le nom OU le prénom de l'utilisateur-trice

Utilisateur *

python

- PYTHON Gérard
- PYTHON Samuel
- PYTHON Francis
- PYTHON Fabien

Saisir la disponibilité de l'utilisateur-trice, éventuellement indiquer un autre numéro de téléphone que celui de l'utilisateur-trice.

Disponibilité de l'utilisateur
Uniquement du lundi au mercredi

Compléter le texte de la désignation afin qu'il reflète le contenu du problème ou de la demande.

Désignation *
TI-EMP : Demande "ci" : Installation de GraphPad Prism

Saisir la description du problème ou de la demande.

Description *
Merci d'installer GraphPad Prism 7 sur le PC inv. no 33700

Saisir le numéro d'inventaire de l'appareil et sélectionner le résultat affiché

Equipement
33700
33700 Latitude E6320 [872]
Pièces inintec

Emplacement
Mis 2455

Pour les problèmes hardwares, compléter «Emplacement»



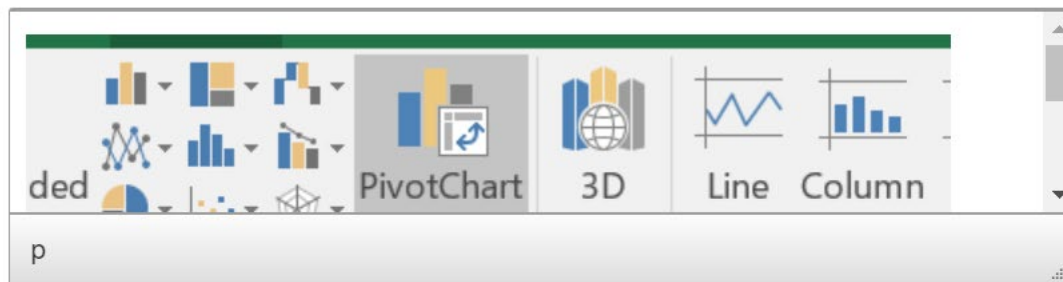
Remarque :

Pour joindre un fichier ou une copie d'écran lors de la création d'un ticket, il suffit d'utiliser les zones « Pièces jointes » et « Captures d'écran ».

Pièces jointes



Captures d'écran



Les tickets créés par les correspondant-e-s informatiques sont traités prioritairement par le Support Center !



Un e-mail, *un nouveau ticket a été créé pour vous*, est automatiquement envoyé à l'utilisateur-trice.

3 Les tickets du jour

L'indicateur « DIT-Incidents du jour » affiche tous les tickets créés et traités durant la journée. Les correspondant-e-s informatiques peuvent ainsi suivre les activités sur les tickets qu'ils-elles auront créés. Il suffit de cocher le ticket, puis de cliquer sur « Voir activités ».

DIT-Incidents du jour

1 objet(s) sélectionné(s) Outils Voir activités

Faites glisser ici l'en-tête de la colonne par laquelle vous souhaitez regrouper.

<input type="checkbox"/>		N° Interne	Désignation	Etat	Créé
<input checked="" type="checkbox"/>		INC - 037249	HC : test du mercredi 7.11.2018	Ouvert	07/11
<input type="checkbox"/>		INC - 037248	Test HC du mercredi 7.11.2018	Ouvert	07/11

+41 78 709 34 34 | nathalie.langlois@unifr.ch

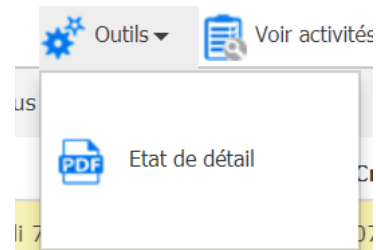
04.06.2018 10:27:22 : E-mail pour infos complémentaires par

Bonjour Madame Langlois,
Nous avons bien reçu votre demande, utilisez-vous Outlook pour accéder à votre calendrier ?
D'autre part, vous disposez d'un correspondant informatique en la personne de Nicolas Frétigny (tél. 7039). A-t-il déjà jeté un coup d'oeil sur ce problème de calendrier ?
Au plaisir de vous relire et meilleures salutations
Hubert du team Support Center

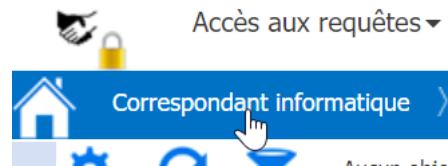
04.06.2018 10:24:31 : Affectation par Hubert CLEMENT

Ok Annuler

Via le menu « Outils », on génère un PDF du ticket avec la commande « Etat de détail ».







Pour revenir à l'écran de base du ticketing, cliquer sur la zone bleue « Correspondant informatique ».







Un clic sur le symbole  d'un ticket va ouvrir ce dernier dans une nouvelle fenêtre et afficher tous ses détails.

INC - 037249 - HC : test du mercredi 7.11.2018

   Outils  Voir activités

Incident

 Déclaration et suivi  Dates et durées réelles  Activités  Documents

Déclaration

N° Interne	INC - 037249	Etat	Ouvert
Créé	07.11.2018 09:32:56	Utilisateur	THIEMARD Rocio\rocio.thier
Envoi e-mail	Oui	Désignation	HC : test du mercredi 7.11.2

4 Inventaire informatique

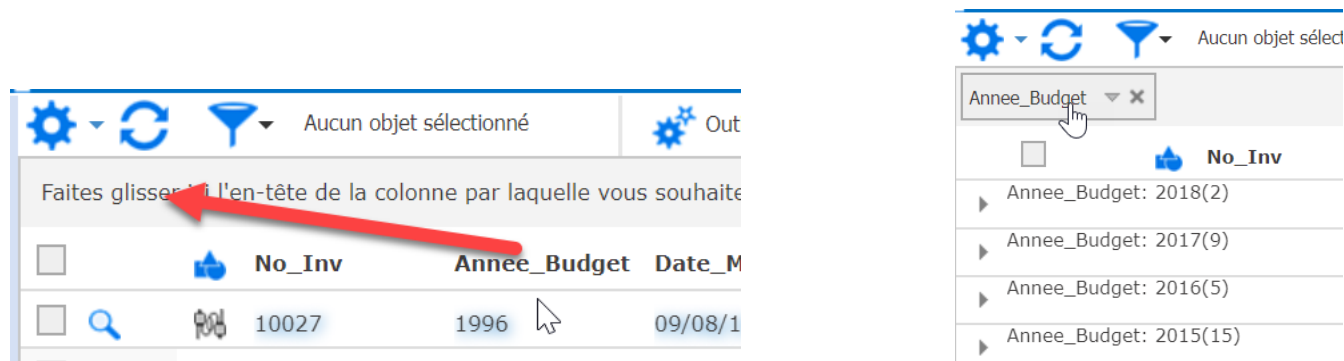
Le bouton « **Parc informatique** » affiche tout le matériel, en et hors-service, dont s'occupe le-la correspondant-e informatique.

Le bouton « **Parc info. en service** » n'affichera que le matériel en service dont s'occupe le-la correspondant-e informatique.

DIT - Correspondants informatiques



La zone de regroupement permet de regrouper les listes de matériel. Il suffit de glisser le ou les champs dans cette zone.



Remarque :

Les correspondant-e-s informatiques n'étant pas des intervenant-e-s de la DIT, il ne leur est pas possible de sauvegarder les regroupements et autres filtrages qu'ils-elles effectuent dans le ticketing.

5 Export de l'inventaire informatique

Suite à l'utilisation des boutons « **Parc informatique** » ou « **Parc info. en service** », il est possible d'afficher plus de 50 lignes.

The screenshot shows a table with two rows of data. Below the table is a pagination control with the text "Aller à la page 1 Affichage ligne 50 1-50 De 56". A dropdown menu is open over the "50" value, showing options: 20, 50, 100, 200, 500, 1000, and 50 (highlighted).

Pour les exporter vers Excel, sélectionner la commande « **Exporter toutes les données** ».

The screenshot shows a context menu with the option "Exporter toutes les données" highlighted. To the right is a screenshot of an Excel spreadsheet showing a table with columns: No_Inv, Annee_Bu, Date_Mise_En_Ser, Support, UO_Nom, Fir.

No_Inv	Annee_Bu	Date_Mise_En_Ser	Support	UO_Nom	Fir
10027	1996	09.08.1996 00:00	Non-stanc	[1151] - Se Bu	
13132	1997	07.05.1998 00:00	Non-stanc	[1151] - Se Bu	
16359	2000	22.08.2000 00:00	Non-stanc	[1151] - Se Bu	
19955	2002	09.09.2002 00:00	Non-stanc	[1151] - Se Bu	
21987	2003	02.09.2003 00:00	Non-stanc	[1151] - Se Bu	
24881	2005	10.05.2005 00:00	Standard	[1151] - Se Bu	
25952	2005	02.09.2005 00:00	Standard	[1151] - Se Bu	
28674	2007	04.10.2007 00:00	Impr non	[1151] - Se Cr	
3870	1994	01.01.1994 00:00	Non-stanc	[1151] - Se Bu	

6 Tatouage « ci » de matériel informatique

Les correspondant-e-s informatiques disposent de trois champs sur l'ensemble de leur matériel informatique. Le but est de leur ouvrir une information supplémentaire d'attribution et de gestion de leur matériel informatique.

Après avoir coché un appareil, cliquer « ci – Parc informatique », des informations peuvent être saisies dans un ou plusieurs des champs « Corr_Inf_XXX ».

Correspondant informatique > osys_SIUF_CorrInfEnService

1 objet(s) sélectionné(s) Outils Que voulez vous faire ci - Parc informatique

Faites glisser ici l'en-tête de la colonne par laquelle vous souhaitez regrouper.

<input type="checkbox"/>			No_Inv	Annee_Budget	Date_Mise_En_Service	Support	UO_Nom
<input type="checkbox"/>			40970	2018	13/02/2018 00:00:00	Standard [1]	[1151] - Service c
<input checked="" type="checkbox"/>			40775	2018	28/12/2017 00:00:00	Standard [1]	[1151] - Service c
<input type="checkbox"/>			40646	2016	19/10/2017 16:11:46	Standard [1]	[1151] - Service c

ci - Parc informatique

No_Inv: 40775

Corr_Inf_UO_Gestion: 7300-002

Corr_Inf_Remarque: Research group Prof. Cool

Corr_Inf_Tri: rg-cool

Ok Annuler

7 Réservez un notebook de type « présentation »

Le Support Center dispose de 5 notebooks de type « présentation » dont le prêt est géré par les téléphonistes.

Ces 5 notebooks de « présentation » disposent de Windows 10 et MS-Office 2016, ainsi que d'un compte local pour son utilisation.

Ces 5 notebooks de « présentation » ne sont pas dans le domaine UNIFR, ce qui signifie que celui ou celle qui l'emprunte ne peut pas utiliser son compte de domaine, ni installer de programmes, ni sauvegarder ses données.

Les correspondant-e-s informatiques peuvent réserver un ou plusieurs de ces notebooks de type « présentation » via le bouton « Réservez un notebook » dans le ticketing.

DIT - Correspondants informatiques



Ces notebooks de type « présentation » peuvent être réservés au plus tôt 1 mois avant la date du prêt et pour une durée maximale de 2 semaines. Le nombre de jours de prêt par personne et par année est également limité.

Renseigner le **bénéficiaire** qui peut être un-e correspondant-e informatique ou un-e employé-e de son département.

Réservez un notebook	
Bénéficiaire *	clément
Réservez un notebook du *	CLÉMENT Hubert hubert.clement@unifr.ch +41 26 300 7209
Raison du prêt *	BOSCO-CLÉMENT Geneviève genevieve.bosco-cleme...@unifr.ch

Sélectionner les dates de début et de fin du prêt.

Réservation

Bénéficiaire *

Réservation du * au *

Raison du prêt *

[Liste des notebooks disponibles \(après saisie des dates de pr](#)

Disponibles *

novembre 2018

di	lu	ma	me	je	ve	sa
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24

Saisir la raison du prêt.

Réservation du * au *

Raison du prêt *

Sélectionner un des notebooks encore disponible et clic sur « Réserver ».

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

Disponibles *

39354 - Latitude E7270 STD16 [958]
39355 - Latitude E7270 STD16 [958]
39356 - Latitude E7270 STD16 [958]
39357 - Latitude E7270 STD16 [958]

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

Non disponibles

39353 - Latitude E7270 STD16 [958]

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

Remarque :

Pour réserver plusieurs notebooks de type « présentation », il faut créer une réservation pour chaque notebook !



Un e-mail confirmant la réservation est automatiquement envoyé au bénéficiaire.

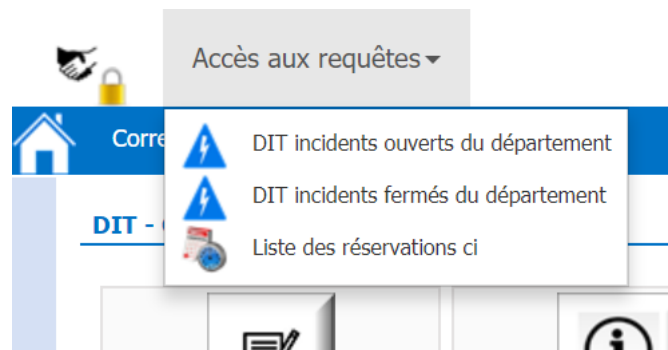


24h avant la date de fin du prêt, un e-mail est automatiquement envoyé au bénéficiaire pour lui rappeler de retourner l'appareil au Support Center.

8 Requêtes à disposition des « ci ».

Les correspondant-e-s informatiques disposent de trois requêtes leur permettant d'afficher :

- Les tickets actuellement en traitement concernant leur(s) département(s).
- Tous les tickets fermés concernant leur(s) département(s).
- La liste des réservations des notebooks de prêt de type « présentation ».



	N° Interne	Désignation
<input type="checkbox"/>	INC - 036986	E : User > Hoppmann Angela don't received account info
<input type="checkbox"/>	INC - 036980	Fin engagement-prolongement accès informatiques
<input type="checkbox"/>	INC - 036954	E : Synchronisation iCal
<input type="checkbox"/>	INC - 036939	E : User Account Right
<input type="checkbox"/>	INC - 036857	E : User Information Request

9 Ticketing : bon à savoir

Lors de **demandes de réparation hardware** concernant un ordinateur, un formulaire est envoyé à l'utilisateur-trice du ticket sous la forme d'un e-mail. C'est seulement lorsque cet e-mail dûment complété reviendra au Support Center, que la demande sera transmise aux techniciens hardware de la DIT.

Ce formulaire détermine si l'utilisateur-trice a bien sauvegardé d'éventuelles données présentes sur le disque dur de l'ordinateur, ainsi que sa disponibilité pour permettre aux techniciens hardware de la DIT, voire à des entreprises externes, d'intervenir sur l'appareil en panne.

<p>Les trois questions du formulaire envoyé pour chaque demande de réparation hardware d'un ordinateur</p>	<p>La responsabilité de l'utilisateur-trice par rapport à la sauvegarde de ses données http://www.unifr.ch/rectorat/reglements/pdf/1_1_11.pdf (article 4 page 3)</p>
<p>Par votre "Oui" à cette question, vous autorisez la DIT à prendre en charge la réparation matérielle de l'appareil saisi dans ce ticket, en étant conscient que le contenu du disque dur (logiciels non-standards, licences et données qui y sont stockées) pourra être effacé.</p> <p>Vous autorisez de plus une éventuelle réinstallation complète de l'appareil.</p> <p style="text-align: center;">Oui / Non</p>	<p>Art. 4 Responsabilité</p> <p>¹ L'utilisateur ou l'utilisatrice est responsable de la mise en application de la sécurité informatique à son niveau.</p> <p>² L'utilisateur ou l'utilisatrice est responsable de toute action effectuée sous l'identité de son compte. Le cas des comptes partagés sur certaines machines pour des raisons spécifiques est réservé.</p> <p>³ L'utilisateur ou l'utilisatrice est responsable de la sauvegarde des données qu'il ou elle traite, ainsi que de leur intégrité.</p> <p>⁴ L'utilisateur ou l'utilisatrice est responsable des informations qu'il ou elle rend accessible aux autres.</p> <p>Art. 4 Verantwortung</p> <p>¹ Der/die BenutzerIn ist für die Umsetzung der Informatiksicherheit auf seiner/ihrer Ebene verantwortlich.</p> <p>² Der/die BenutzerIn ist für sämtliche unter seiner/ihrer Kontokennung ausgeführten Vorgänge verantwortlich. Ausgenommen sind gemeinsam genutzte Konten auf bestimmten Rechnern.</p> <p>³ Der/die BenutzerIn ist für die Sicherung und Integrität der Daten verantwortlich, die er/sie verarbeitet.</p> <p>⁴ Der/die Benutzerin ist verantwortlich für Daten, welche er oder sie für andere Personen zugänglich macht.</p>
<p>Si votre ordinateur devait aller en réparation, à partir de quand sera-t-il disponible pour nos techniciens ?</p> <p style="text-align: center;">.....</p>	
<p>Parfois, une réparation peut prendre un certain temps (jusqu'à env. 2 semaines), pouvez-vous vous passer de votre ordinateur durant cette période ?</p> <p style="text-align: center;">Oui / Non</p>	



À la **fermeture d'un ticket** par le Support Center ou par les techniciens hardware de la DIT, un e-mail, *le ticket xyz a été fermé*, est automatiquement envoyé à l'utilisateur-trice.



Dans cet e-mail, l'utilisateur-trice retrouvera la description du problème, ainsi que sa solution. Il-elle pourra également évaluer la prestation de la DIT au moyen des cinq smileys ci-dessous et d'un éventuel commentaire.



**UNI
FR**
UNIVERSITÉ DE FRIBOURG
UNIVERSITÄT FREIBURG

Support Center
Direction des services IT
Direktion der IT-Dienste

Contact | Kontakt:
support@unifr.ch
www.unifr.ch/it
Tel. 7220

 Merci pour votre évaluation / Vielen Dank für Ihre Bewertung.
 Vous pouvez nous laisser un commentaire / Sie können uns eine

Contact sympa et solution rapide...

Valider