

Utilisation outil de ticketing HEP Valais


Un outil de ticketing sert à gérer les incidents et les demandes des utilisateurs. Chaque déclaration d'incident ou de demande génère un ticket, de sorte que les demandes ne se perdent pas et qu'elles puissent être traitées avec toutes les informations qui s'y rapportent.

Vous pouvez créer un ticket en cliquant sur le lien ci-dessous :

<https://servicedesk.hepvs.ch>

Connexion

Les informations de connexion sont les mêmes que celles que vous utilisez pour vous connecter à d'autres services HEP-VS.



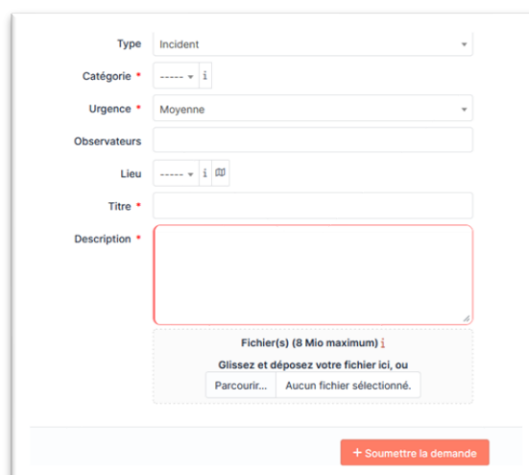
The screenshot shows a login form with the following fields and elements:

- Title: Connexion à votre compte
- Identifiant: Text input field
- Mot de passe: Text input field with a "Mot de passe oublié ?" link
- Source de connexion: Dropdown menu with "HEPVs AD" selected
- Se souvenir de moi: Checked checkbox
- Se connecter: Orange button

Création de tickets

Une fois la connexion effectuée, la page de création de tickets s'ouvre. Pour créer un ticket vous devez obligatoirement remplir certains champs:

- Type (demande ou incident)
- Catégorie
- Urgence
- Titre (brève description du problème)
- Description (description détaillée du problème)



The screenshot shows a ticket creation form with the following fields and elements:

- Type: Dropdown menu with "Incident" selected
- Catégorie: Dropdown menu with "-----" selected
- Urgence: Dropdown menu with "Moyenne" selected
- Observateurs: Text input field
- Lieu: Dropdown menu with "-----" selected
- Titre: Text input field
- Description: Large text area
- Fichier(s) (8 Mio maximum): File upload section with "Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir..." and "Aucun fichier sélectionné."
- + Soumettre la demande: Orange button

- Vous avez en outre la possibilité de joindre un fichier (par ex. une capture d'écran) à votre ticket. La taille maximale des fichiers joints est de 8 Mo.
- Gardez à l'esprit que plus vous nous donnez d'informations, plus le ticket sera rapidement résolu.
- Quand vous avez terminé, cliquez sur «Soumettre la demande».

Réponse à vos tickets

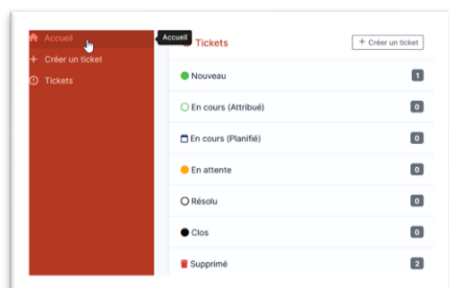
À la création d'un ticket vous recevrez toujours une confirmation de bonne réception par e-mail. Celle-ci viendra de l'adresse « servicedesk@hepvs.ch »

En règle générale, une réponse à un ticket sera donnée dans un délai de 1 à 2 jours ouvrables. Si, dans des cas exceptionnels, cela n'est pas possible, vous recevrez une réponse préalable. En cas d'extrême urgence vous recevrez normalement une réponse de notre équipe de support le même jour ouvrable.

Vous recevrez vos réponses par e-mail de l'expéditeur « servicedesk@hepvs.ch ». Vous pouvez répondre de deux manières : directement en répondant à l'e-mail, ou alors en vous connectant à l'outil de ticketing.

Vue d'ensemble des tickets

Depuis l'outil de ticketing vous pouvez vous rendre sur l' « accueil » pour visualiser vos tickets (clos ou encore en cours) et donc contrôler leurs statuts.



TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION *	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR / DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À / TECHNICIEN	CATÉGORIE	13
alternance un clicher	Nouveau	28-11-2022 15:41	28-11-2022 15:41	Moyenne	St-Maurice Test		Hardware > Computer	
problème avec Outlook	Nouveau	28-11-2022 15:41	28-11-2022 15:41	Moyenne	St-Maurice Test		Application > Outlook	
problème de connexion	Nouveau	28-11-2022 14:35	28-11-2022 14:35	Haute	St-Maurice Test		Application	

Langue

