

QUESTION/RÉPONSE

Comment ouvrir un ticket au support informatique ?

Les utilisateurs de GUSTAVE ROUSSY peuvent ouvrir par eux-mêmes un ticket sur le portail du support informatique sans avoir besoin d'appeler le 25500 ni d'envoyer de mail à l'adresse 5500.contact@gustaveroussy.fr.

1 Accès au portail

Accédez au portail du support informatique depuis n'importe quel ordinateur connecté au réseau de GUSTAVE ROUSSY à cette adresse : <https://5500.gustaveroussy.fr>

Entrez vos identifiants Windows habituels (comme au démarrage de l'ordinateur) puis validez.



Un menu apparaît et propose 4 différents liens sur lesquels vous pouvez cliquer :

1. **Signaler un INCIDENT** : Pour ouvrir un ticket d'incident informatique, en cas de problème.
2. **Soumettre une DEMANDE** : Pour ouvrir un ticket de demande informatique, en cas de nouveau besoin
3. **Mes TICKETS** : Pour consulter et suivre l'état des tickets ouverts ou passés.
4. **Base de Connaissances** : Pour consulter des documents explicatifs, guides et procédures informatiques.

Le **bandeau jaune** peut contenir des avertissements d'incidents généraux en cours. Si votre problème est vraisemblablement lié à un problème général, il n'est pas nécessaire d'ouvrir un ticket immédiatement mais d'attendre une communication de la part de la DTNSI, par email, afin de ne pas engorger le support informatique.

| | | |
|-------------------|---|--------------|
| Date : 05/03/2024 | Comment ouvrir un ticket au support informatique ? | Page 1 sur 2 |
| Version : 1.1 | Dernières modifications : Refonte suite à la mise à jour du portail. Ajout de la BdC. | |

QUESTION/RÉPONSE

2 Signaler un INCIDENT

Remplissez le formulaire en décrivant avec précision les symptômes rencontrés et en indiquant les coordonnées nécessaires pour vous recontacter. (Si votre ligne de téléphone est injoignable, indiquer un autre numéro si possible).

Validez le ticket en cliquant sur *Enregistrer l'incident*. Le ticket est ainsi soumis au support.

Si vous souhaitez intégrer une pièce jointe ou une capture d'écran (pour montrer un message d'erreur par exemple), après l'enregistrement du ticket, cliquez sur **Mes éléments** puis sur le ticket correspondant dans la liste. Cliquez ensuite sur le bouton **Parcourir...** sous la partie *Pièces jointes* pour y intégrer un fichier. Enregistrez ensuite le ticket.

| | | |
|----------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| Pièces jointes : | Aucun(e) | Parcourir ... |
| Historique des activités : | Afficher | |

ID d'incident : 102813

Statut : Actif

Sujet

Problème d'email

Description

Je n'arrive plus à accéder à mes emails. L'application Outlook a disparu de mon bureau.

Site : Villejuif (GR 1)

Batiment : IGH

Etage : +10

Bureau : 719

N° Téléphone : 25500

Urgence : Moyenne

 Enregistrer l'incident

Vous avez également la possibilité d'ajouter une note en cas d'évolution de la situation dans le champ *Nouvelles notes*.

3 Soumettre une DEMANDE

Choisissez dans le catalogue le type de demande que vous voulez exprimer. Notez que chaque type de demande propose un formulaire différent.

Remarque : Si aucun type de demande ne semble correspondre à votre besoin, choisissez *Demande générique* qui propose un formulaire libre. **⚠ Veuillez noter que cela peut prolonger le temps de traitement de la demande !**

Renseignez les détails de votre besoin, son contexte, le nom du ou des postes informatiques concernés et toutes informations que vous jugerez utiles à la qualification et au traitement de votre demande. Une fois le formulaire complété, cliquez sur **Réviser et soumettre** en bas de la page pour envoyer le ticket au support.

4 Mes TICKETS

Dans la partie ***Mes TICKETS***, vous pouvez consulter et suivre l'état de tous vos tickets, y ajouter de nouvelles informations ou des pièces jointes (voir partie 2). Vous pouvez également le rouvrir s'il a été fermé sans résolution.

5 Base de Connaissances

Cette partie du portail contient une base d'article de connaissances informatiques tels que des procédures, des guides, des tutoriels pour vous aider à résoudre, par vous-même, certains problèmes courants ou vous aider à bien utiliser les outils numériques mis à votre disposition par la DTNSI.

| | | |
|-------------------|---|--------------|
| Date : 05/03/2024 | Comment ouvrir un ticket au support informatique ? | Page 2 sur 2 |
| Version : 1.1 | Dernières modifications : Refonte suite à la mise à jour du portail. Ajout de la BdC. | |