

## 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](mailto: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 apparait 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. |              |

## 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 :

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.

[illegible]

## 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.