

TUTO ET MANUELS

PLATEFORME SUPPORT DES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES

OBJET :

Accéder et utiliser la plateforme du support informatique pour effectuer des demandes (d'interventions, maintenance, achat,...) sous forme de ticket.

Sur cette plateforme, vous pouvez :

- Créer des tickets,
- Suivre l'évolution des tickets en cours,

CONNEXION :

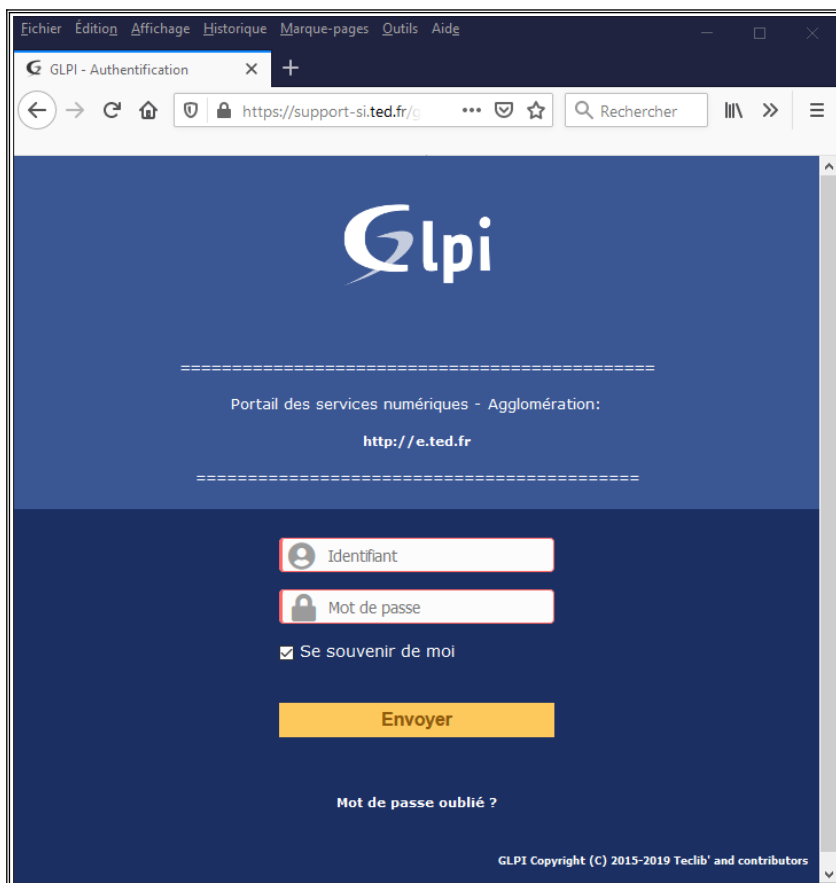
Cliquez sur le lien ci-dessous ou recopiez l'adresse dans la barre d'adresse de votre navigateur :

<http://support-si.ted.fr>

1 Saisissez votre identifiant et mot de passe*, puis cliquez sur :

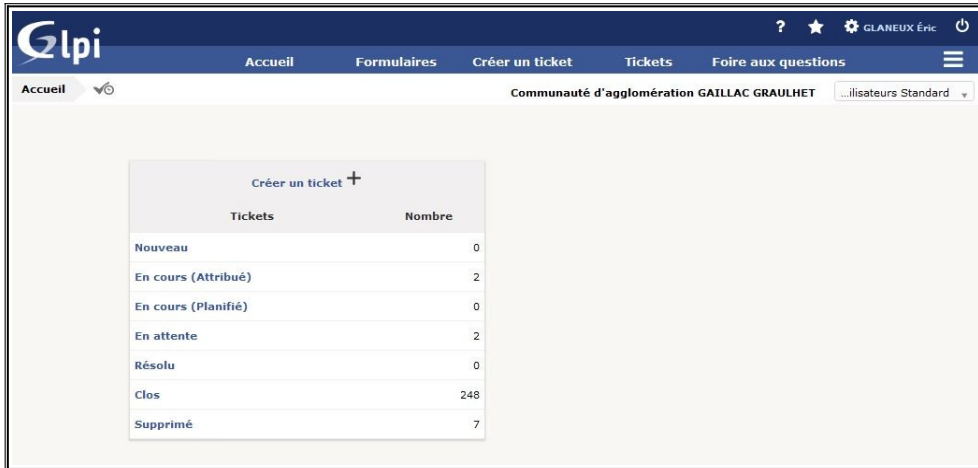
Envoyer.

* Identifiant utilisé pour la session Windows



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'https://support-si.ted.fr/'. The page content includes the GLPI logo, a header with 'Portail des services numériques - Agglomération: http://e.ted.fr', and a login form. The form has two input fields: 'Identifiant' and 'Mot de passe'. Below these fields is a checkbox labeled 'Se souvenir de moi' which is checked. A yellow 'Envoyer' button is positioned below the checkbox. At the bottom of the form, there is a link for 'Mot de passe oublié ?'. The footer of the page reads 'GLPI Copyright (C) 2015-2019 Teclib' and contributors'.

CRÉER UNE DEMANDE :



Sur cette fenêtre, vous pouvez suivre l'état de tous les tickets et leurs évolutions.

Pour faire une demande cliquez sur :

Créer un ticket +

Vous pouvez vérifier vos informations personnelles ici.

Remplissez le formulaire :

Les champs marqués * sont **OBLIGATOIRES**

Entrez la catégorie, le lieu, le titre et enfin les observations (plus vous serez précis dans votre demande plus elle sera traitée avec efficacité).

Ce ticket me concerne Oui

Vérifiez vos informations personnelles

Nom: GLANEUX Éric, Téléphone: [redacted], Téléphone 2: [redacted], Téléphone mobile: [redacted], Lieu: TECOU > Centre de ressources

Description de la demande ou de l'incident (Communauté d'agglomération GAILLAC GRAULHET)

Type: Incident, Catégorie*: [redacted], Urgence: Moyenne, Le ticket porte sur: Général, Lieu*: [redacted], Titre*: [redacted], Description*: [redacted]

Fichier (250 Mio maximum): [redacted]

Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

Soumettre la demande

Pour nous faire parvenir un document (fichier, document scanné, capture d'écran ...) qui peut nous aider à mieux cibler le problème : en bas de page, cliquez sur « **Parcourir** » et récupérez votre document où vous l'avez enregistré.

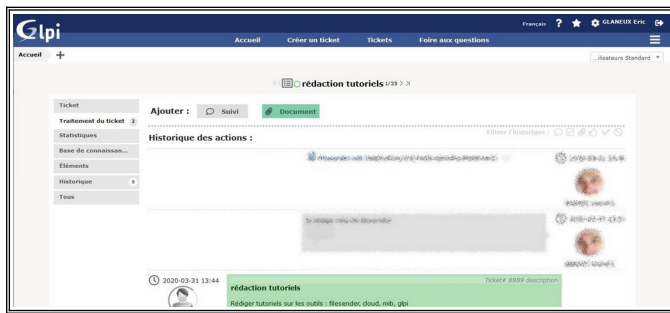
MODIFIER UNE DEMANDE :

Pour compléter votre demande (en y apportant des précisions par exemple) cliquez en haut sur

l'onglet sur : **Tickets**

1 Cliquez sur le titre du ticket que vous souhaitez modifier.

ID	Titre	Date d'ouverture	Statut	Demandeur	Lieu	Catégorie	Attribué à - Technicien	Description	Suivis - Nombre de suivis	Dernière modification	Dernière modification par
8 889	Rédaction tutorielle	2020-03-31 13:44	En cours (Attribué)	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	1	2020-03-31 14:40	BARASC Lionel J
8 814	Messages d'erreur ADSL + Berger Levrault	2020-03-26 12:05	En cours (Attribué)	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	0	2020-03-26 12:05	GLANEUX Éric J
8 476	Achat imprimante	2020-02-26 10:17	En attente	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	2	2020-03-19 16:35	CAIBEL Céline J



2 Vérifiez de bien être dans l'onglet de gauche :

Traitement du ticket

Puis cliquez sur : **Suivi**

Vous pouvez maintenant écrire au support et y ajouter des pièces jointes si nécessaire (en cliquant sur **documents**).

Enfin cliquez sur **Ajouter** pour envoyer votre message au service support.

