

Help

PLATEFORME D'ASSISTANCE POUR LES DEMANDES D'ASSISTANCE INFORMATIQUE
LOGICIEL GLPI - UTILISATEURS

**L'université améliore l'assistance informatique des usagers
en mettant en place une plateforme de gestion des
incidents et des demandes pour la DSIN : Help**

Public cible

Tous les personnels de l'université peuvent déposer une demande sur Help. Pour ce qui concerne les intervenants, leur intégration dans ce service se déroulera en trois phases :

PHASE 1

Elle démarrera avec les demandes d'assistance informatique et les déclarations d'incident informatique traitées par la DSIN

PHASE 2

Les demandes d'assistance sur les logiciels étant traitées par les Directions Métier (DFA, DRHO, ...), ces directions intégreront HELP dans une phase 2

PHASE 3

Les correspondants informatiques dans les différentes UFRs intégreront également HELP pour le traitement de toutes les demandes d'assistance informatiques de proximité

Enjeu du projet

C'est un enjeu d'établissement, une démarche campus qui doit permettre :

- ▶ Un meilleur dialogue entre les directions pour répondre aux besoins des usagers
- ▶ De concevoir ensemble une nouvelle assistance informatique et d'en faire profiter à tous
- ▶ D'intégrer des « experts » et des services métiers dans les demandes relatives aux applications métier
- ▶ D'accompagner la conduite du changement avec un réseau de référents, de la documentation et une base de connaissances partagés entre tous les intervenants.
- ▶ De s'appuyer sur des processus adaptés, simples, logiques et compréhensibles,
- ▶ Enfin de centraliser l'accès à l'assistance depuis un portail où chacun pourra accéder au suivi de sa demande.

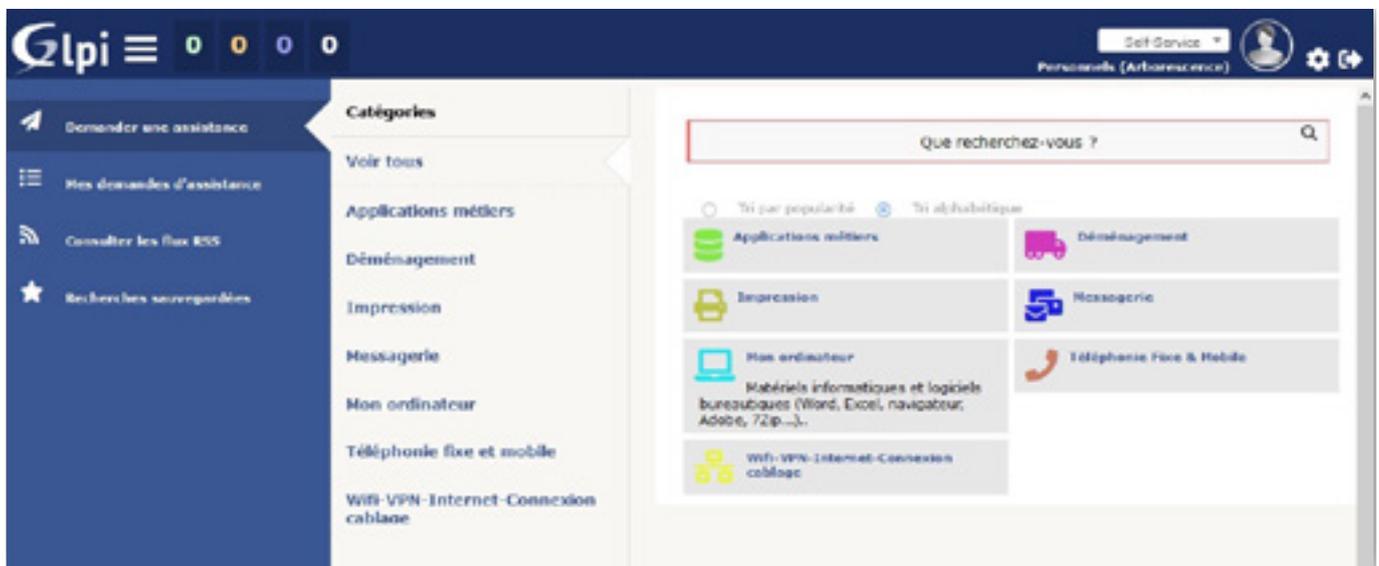
Le profil des usagers dans HELP

Les demandeurs sont en self-service, au travers d'un portail qui permet de compléter un formulaire.

Déposer une demande d'aide dans la plateforme d'assistance

Pour déposer une demande ou déclarer un incident :

- ▶ Connectez-vous : <http://help.app.u-paris.fr> avec votre compte Université Paris Cité
- ▶ Sélectionnez dans le portail qui s'affiche la thématique de votre demande ou incident : Applications métiers, Déménagement, Impression, Messagerie, Mon ordinateur, Téléphonie fixe ou mobile, Wifi – VPN – internet – connexion – câblage



Complétez le formulaire qui s'affiche :

Exemple ci-dessous d'un incident concernant la messagerie. Vous pouvez pour chaque demande indiquer :

- ▶ l'objet de la demande
- ▶ pour qui est la demande : pour vous ou pour un collègue
- ▶ votre localisation pour une intervention sur place ou à distance
- ▶ si c'est une demande (accès au service, assistance fonctionnelle, installation d'un logiciel, ...) ou un incident (dysfonctionnement)
- ▶ une description
- ▶ une pièce jointe (copie d'écran)

NB : Cliquez sur *Envoyer* pour valider votre demande et l'envoyer aux intervenants de la DSIN.

Gipi 0 0 0 0 Self-Service Personnels (Arborescence)

Messagerie

Information bénéficiaire

Objet: *

Je sollicite le support informatique: *

Pour moi

Pour une autre personne

Sélectionnez l'urgence de votre besoin:

Basée

Type de localisation:

Sur site (ou bureau)

En télétravail

Sélectionnez le lieu de votre localisation actuelle ou celui de votre rattachement si vous êtes en télétravail: *

Service souhaité

Sélectionnez votre besoin: *

Déclarer un incident : Cela fonctionnait avant et cela ne fonctionne plus maintenant

Déposer une demande : J'ai besoin d'une assistance fonctionnelle, d'un accès, d'un équipement, d'un logiciel, d'une information...

Informations complémentaires et joindre un fichier

Informations complémentaires:

Veuillez renseigner ci-dessous toutes les informations nécessaires au traitement de votre ticket.

Formats

Joindre un fichier:

Fichier(s) (50 Mio maximum) |

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir | Aucun fichier sélectionné

Envoyer

Exemple du formulaire d'un incident concernant la messagerie

Le technicien qui va prendre en charge la demande pourra :

- ▶ Faire un Suivi : l'intervenant pourra demander des précisions aux demandeurs
- ▶ Faire une tâche : quand l'intervenant aura besoin d'un délai d'intervention (commande, escalade à un expert,...)
- ▶ Déposer un Document pour faciliter la résolution (copie d'écran, documentation, ...)
- ▶ Déposer une Solution : le demandeur recevra alors un message pour valider ou rejeter la solution de l'intervenant. Si le demandeur ne valide pas la solution, le ticket sera clôturé au bout de 7 jours.

Suivi de vos demandes d'assistance

- ▶ Vous recevez dans votre messagerie le suivi des interventions du ou des techniciens qui ont pris en charge votre demande.
- ▶ Vous pouvez aussi consulter ce suivi dans Help en vous connectant et en cliquant sur le menu Mes demandes d'assistance.

Cloturer une demande

Lorsque l'intervenant dépose une Solution, le demandeur reçoit une notification dans sa messagerie, il doit alors la valider ou la refuser :

- ▶ S'il la valide, votre ticket est clôturé,
- ▶ S'il la refuse, le ticket reste en cours de traitement jusqu'à sa résolution.

L'intervenant ne clôt plus le ticket lorsqu'il estime avoir répondu à la question du demandeur, il soumet une solution au demandeur qui la valide. Si le demandeur oublie de valider la solution, le ticket sera automatiquement clos au bout de 7 jours.

