

HELPDESK - Assistance - service de ticketing



Descriptif

Vous pouvez créer un ticket ou contacter l'équipe qui répondra à vos questions, prendra en compte vos demandes de travaux, et en assurera le suivi.

Services proposés

- Déclarer un incident
- Faire une demande de travaux
- Faire une demande d'information
- Faire une demande de visio
- Suivre un ticket

Accès au service

- Utiliser l'application de gestion de tickets : <http://helpdesk.ens-rennes.fr>

Public visé

- Tout usager de l'école (permanent et élèves)

Informations et Documentations

- Pensez tout d'abord que la personne qui va vous répondre en premier ne connaît pas forcément votre environnement et votre problème, mais devra décider quoi faire de votre requête si elle ne peut pas la traiter.
- Expliquer clairement ce que vous voulez dans le sujet du ticket : au besoin, apportez des précisions dans le corps du ticket : soyez concis(e), soyez précis(e)
- Sachez que vos interlocuteurs traitent parfois de nombreux tickets en même temps que le votre. Pensez que vous n'êtes pas seul(e) à exprimer une difficulté ou une requête : soyez patient(e), soyez courtois(e)

From:

<http://mercure.ens-rennes.fr/dokuwiki/> - **Wiki Eleves Ens**

Permanent link:

<http://mercure.ens-rennes.fr/dokuwiki/cri/helpdesk>



Last update: **2022/05/30 12:21**