

imaginLab

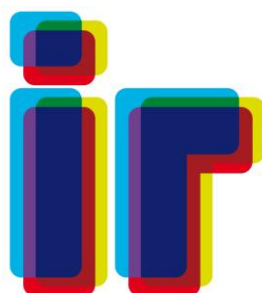
HELPDESK IMAGINLAB

GUIDE UTILISATION POUR IMAGINEURS

Fichier : [Guide HelpDesk pour les Imagineurs-v1.2.docx](#)

Date : 2013-07-24

Rédacteurs : Helpdesk ImaginLab



images&
réseaux

FICHE D'EVOLUTION					
Edition	Date	§	Auteur	Action	Nature de la modification
v1.0	22/02/2011		ImaginLab	C	Création du document.
V1.1	12/07/2011		ImaginLab	M	Modification suite à migration vers version 0.80.1
V1.2	24/07/2013		ImaginLab	M	Mis à jour logo et images

§ = Chapitre(s) ou paragraphe(s) modifié(s) Action = C : Création, M : Modification, S : Suppression

SOMMAIRE

1. HELPDESK, QU'EST-CE QUE C'EST ?	5
2. COMMENT UTILISER LE HELPDESK	5
2.1. Connexion au helpdesk	5
2.2. Description de l'interface	6
3. GESTION DES INCIDENTS (TICKETS)	7
3.1. Créer un nouveau Ticket	7
3.2. Notifications par e-mail	8
3.3. Echange avec le technicien	9
3.4. Résolution de l'incident	12
3.5. Clôture de l'incident	13
3.6. Suivre l'état de ses incidents	14
4. FAQ	15

ILLUSTRATIONS

Figure 1: Ecran de connexion.....	5
Figure 2: Présentation de l'interface Helpdesk.....	6
Figure 3: Nouvel incident.....	7
Figure 4: Notification mail nouvel incident.....	8
Figure 5: Notification mail ajout suivi.....	9
Figure 6: Ajout d'un suivi sur le Helpdesk.....	10
Figure 7: Suivi incident sur le Helpdesk.....	11
Figure 8: Notification mail résolution incident.....	12
Figure 9: Validation / Fermeture sur le Helpdesk.....	13
Figure 10: Suivi de l'ensemble des incidents sur le Helpdesk.....	14
Figure 11: Détails d'un ticket sur le Helpdesk.....	14

Table des références

	Référence	Titre	Format
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			

1. HELPDESK, QU'EST-CE QUE C'EST ?

HelpDesk est une interface qui va vous permettre de contacter en ligne l'équipe d'exploitation d'imaginLab, c'est-à-dire que lorsque que vous rencontrerez un problème avec votre matériel, votre connexion, ... vous pourrez venir le signaler, via des « Tickets », à l'équipe d'exploitation afin que celle-ci résolve votre problème. Les Tickets peuvent être utilisés aussi pour faire des remarques à l'équipe d'exploitation de la plateforme imaginLab.

Grâce au HelpDesk vous pourrez suivre le déroulement de votre Ticket. Vous pourrez également être amené à répondre aux questions du technicien chargé de votre ticket.

D'autres fonctionnalités sont aussi proposées à travers cet outil pour faire de la réservation de matériel ou pour accéder au FAQ contenant des documents utiles pour les expérimentations.

L'information contenue dans ce document vous aidera à faire vos premiers pas dans l'utilisation du HelpDesk.

2. COMMENT UTILISER LE HELPDESK

2.1. Connexion au helpdesk

Pour pouvoir envoyer un Ticket, il vous faut vous connecter à l'interface Helpdesk via le lien suivant : <https://helpdesk.imaginlab.fr/>

Ensuite, rentrez les informations suivantes :

Login : Votre adresse e-mail

Password : Votre mot de passe défini lors de la première connexion au portail Imagineur

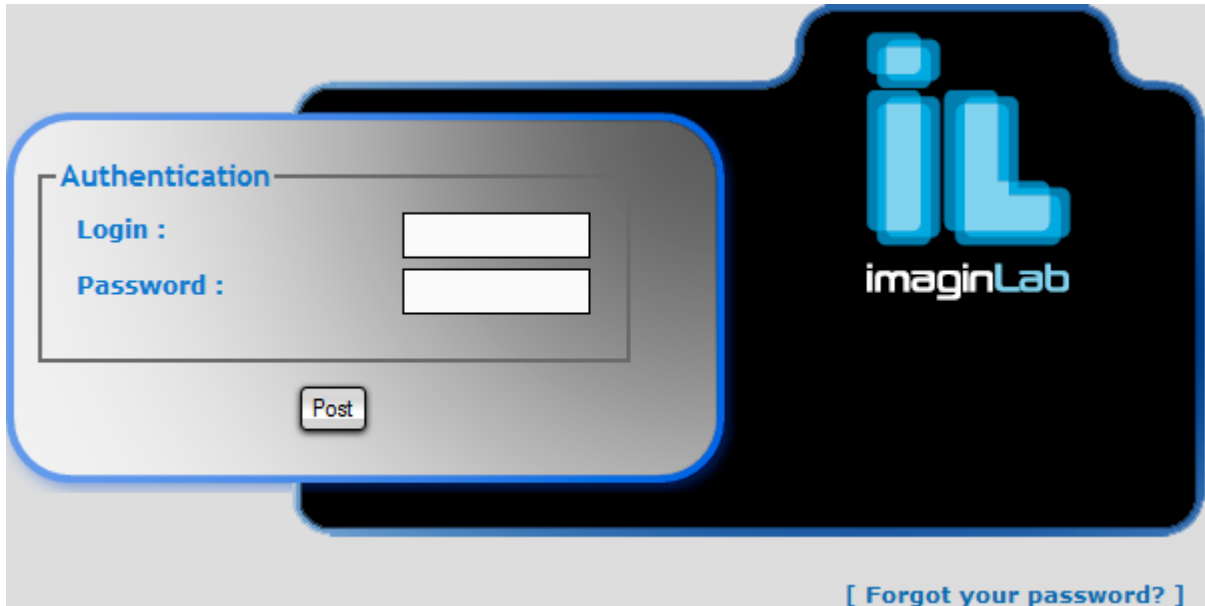


Figure 1: Ecran de connexion

Vous arrivez maintenant sur l'interface de gestion des Tickets

2.2. Description de l'interface



Figure 2: Présentation de l'interface Helpdesk

Lorsque vous accédez au helpdesk, vous trouverez une interface qui propose les menus suivants

Accueil : C'est la page d'accueil de l'interface dans laquelle vous pourrez créer un nouveau ticket pour signaler un problème.

Créer un ticket : Permet de créer vos tickets en cas de problème.

Tickets : Permet de lister vos tickets en cours ainsi que de les consulter.

FAQ : Vous trouverez dans cette section différents guides d'utilisation.

Préférences : Permet de personnaliser certains paramètres au sein du helpdesk, comme la langue utilisée pour les menus

Aide : Renvoi vers les manuels d'aide en ligne de l'application utilisés pour le Helpdesk

La description de chaque menu et les actions possibles sont décrites dans les chapitres suivants

3. GESTION DES INCIDENTS (TICKETS)

3.1. Créer un nouveau Ticket

Lorsque vous réalisez la connexion au helpdesk, vous devez cliquer sur le bouton « Créer un ticket » vous permettant de reporter un nouvel incident (ticket).

Il vous faut remplir plusieurs informations pour assurer le bon traitement de votre Ticket par l'équipe d'exploitation.

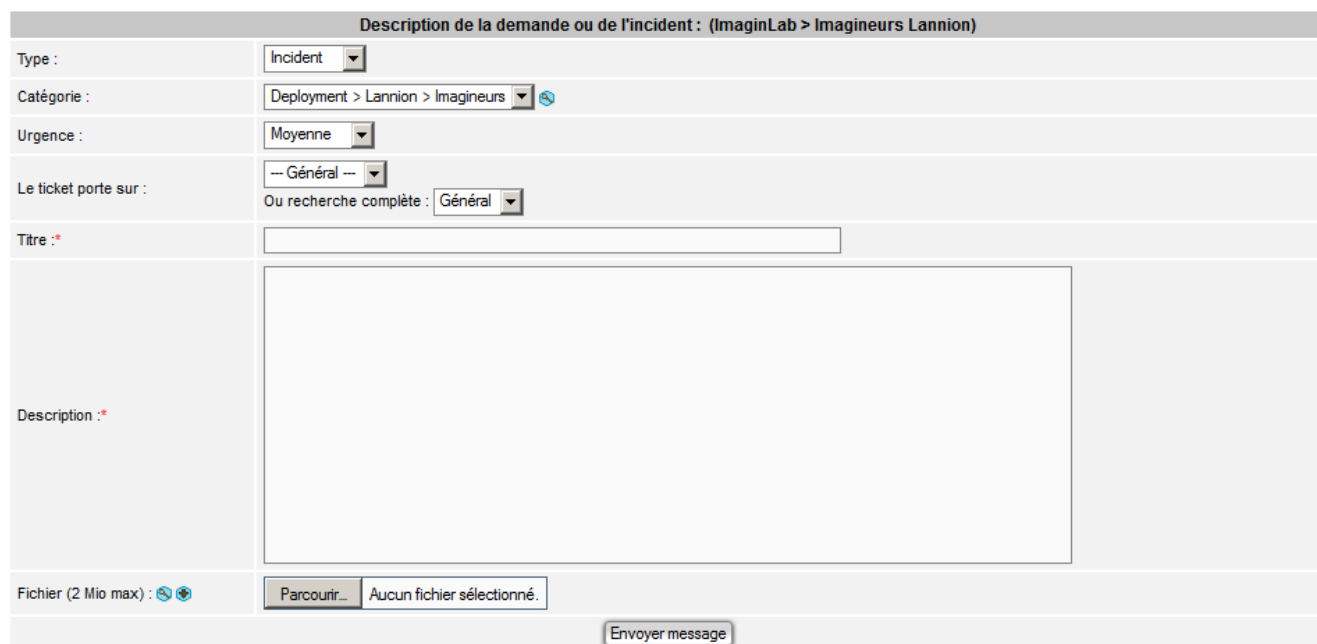


Figure 3: Nouvel incident

Urgence : Définissez le niveau d'urgence de la demande ou du problème.

Par exemple, si vous avez des gros problèmes de connexions choisissez l'urgence haute, si vous voulez juste faire une remarque à l'équipe d'exploitation choisissez l'urgence basse.

Informez-moi des suites données : Choisissez oui pour pouvoir être informé du déroulement de votre Ticket et pour pouvoir répondre aux demandes du technicien en charge de votre Ticket.

Mon adresse de messagerie : Ce champ est déjà rempli par défaut, mais vous pouvez le changer si nécessaire.

Le ticket porte sur : Choisissez le matériel sur lequel vous avez un problème, si vous ne savez pas quel matériel mettre, choisissez-en un au hasard.

Il est très important pour le bon déroulement du Ticket de choisir un matériel dans la liste donnée.

Catégorie : Choisissez la catégorie de la demande ou du problème.

Titre : Choisissez un titre explicite concernant votre message.

Enfin, vous pouvez rédiger le contenu de votre demande ou du problème en étant le plus explicite possible. Plus votre message contiendra d'informations à propos de votre demande, plus vite il pourra être traité par l'équipe d'exploitation.

Une fois terminée, vous pouvez cliquer sur « Envoyer message ».

3.2. Notifications par e-mail

Après avoir envoyé votre Ticket vous recevrez un premier mail regroupant les informations de votre demande. Il est inutile d'y répondre, ceci est un mail automatique. Les échanges avec le support ImaginLab doivent être faits à travers le Helpdesk tels qu'ils sont décrits dans les sections suivantes de ce document.

Voici un exemple de mail reçu :



Figure 4: Notification mail nouvel incident

3.3. Echange avec le technicien

Il est possible que le technicien chargé de votre Ticket ne dispose pas d'informations suffisantes pour résoudre votre problème, dans ce cas il pourra vous envoyer un message pour demander plus de détails. Voici un exemple de mail reçu :

[GLPI #0000037] Nouveau suivi pour ce ticket | Exemple



☆ admin@imaginlab.fr à moi

Lien Web : http://172.16.22.103/glpi/index.php?redirect=ticket_37

Description du ticket :

Nom : Exemple
Demandeur : Imagineur
Date d'ouverture : 2011-02-16 09:12

Statut : En cours (Attribué)

Description :
Ticket exemple.

[2011-02-16 09:20]
Rédacteur : Balan Anthony
Description : Exemple de réponse de la part du technicien.

Helpdesk ImaginLab
Merci de ne pas répondre à ce courrier électronique. Pour nous contacter, faites le au travers du helpdesk: [http://...](#)

Figure 5: Notification mail ajout suivi

Merci de ne pas répondre au message par un mail car le technicien ne le recevra pas et donc votre Ticket ne pourra pas être résolu.

Pour pouvoir y répondre cliquez sur le lien marqué par la flèche ci-dessus. Vous allez être dirigé vers l'interface web du HelpDesk.

Vous retrouvez toutes les informations concernant votre Ticket, ainsi que le message du technicien. Pour y répondre cliquez sur « Ajouter un nouveau suivi », flèche rouge sur l'image ci-dessous.



Ticket - ID 2072 (ImaginLab > Imagineurs Lannion)			
Ouvert le :	2013-07-24 10:10	Date d'échéance :	<input type="text"/> <input type="text"/>
Par :	test1	Dernière modification :	2013-07-24 10:13 Par BALAN Anthony
Type :	Incident	Catégorie :	Deployment > Lannion > Imagineurs
Statut :	En cours (Attribué)		
Urgence :	Basse	Validation :	Non soumis à validation
Priorité :	Basse	Élément associé :	Général
Acteurs :	Demandeur test1		Attribué à BALAN Anthony
Titre : *	Exemple		
Description : *	Ticket exemple		
Documents associés :	0		
Tickets liés :			
Ajouter un nouveau suivi 			
Type	Date	Description	Rédacteur
Suivi - Simplified interface	2013-07-24 10:12	<u>Exemple de message de la part du technicien.</u>	BALAN Anthony

Figure 6: Ajout d'un suivi sur le Helpdesk

Une fois votre message rédigé, cliquez sur « ajouter ».

Ticket - ID 2072 (ImaginLab > Imagineurs Lannion)			
Ouvert le :	2013-07-24 10:10	Date d'échéance :	<input type="text"/> <input type="text"/>
Par :	test1	Dernière modification :	2013-07-24 10:13 Par BALAN Anthony
Type :	Incident	Catégorie :	Deployment > Lannion > Imagineurs
Statut :	En cours (Attribué)		
Urgence :	Basse	Validation :	Non soumis à validation
Priorité :	Basse	Élément associé :	Général
Acteurs :	Demandeur test1		Attribué à BALAN Anthony
Titre : *	Exemple		
Description : *	Ticket exemple		
Documents associés :	0		
Tickets liés :			
Nouvelle fiche			
Description :	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <u>Exemple de réponse de la part de l'Imagineur.</u> </div>		
<input type="button" value="Ajouter"/> 			
Ajouter un nouveau suivi			
Type	Date	Description	Rédacteur
Suivi - Simplified interface	2013-07-24 10:12	<u>Exemple de message de la part du technicien.</u>	BALAN Anthony

Vous le verrez apparaître comme le montre l'image ci-dessous :



Suivis(2) Tâches Coûts Solutions Statistiques Documents Historique(8) Tous			
Ticket - ID 2072 (ImaginLab > Imagineurs Lannion)			
Ouvert le :	2013-07-24 10:10	Date d'échéance :	<input type="text"/> <input type="text"/>
Par :	test1	Dernière modification :	2013-07-24 10:18 Par test1
Type :	Incident	Catégorie :	Deployment > Lannion > Imagineurs
Statut :	En cours (Attribué)		
Urgence :	Basse	Validation :	Non soumis à validation
Priorité :	Basse	Élément associé :	Général
Acteurs :	Demandeur		Attribué à
	 test1		 BALAN Anthony
Titre : *	Exemple		
Description : *	Ticket exemple		
	Documents associés : 0	Tickets liés :	
Ajouter un nouveau suivi			
Type	Date	Description	Rédacteur
Suivi - Simplified interface	2013-07-24 10:18	<u>Exemple de réponse de la part de l'Imagineur.</u>	test1
Suivi - Simplified interface	2013-07-24 10:12	Exemple de message de la part du technicien.	BALAN Anthony

Figure 7: Suivi incident sur le Helpdesk

Si le technicien a encore besoin d'informations, il vous recontactera comme indiqué plus haut dans ce chapitre, sinon il vous proposera une solution (voir chapitre suivant).

3.4. Résolution de l'incident

Une fois que le technicien chargé de votre Ticket aura trouvé une solution, vous recevrez un mail avec le détail de celle-ci.

Voici un exemple de mail reçu :

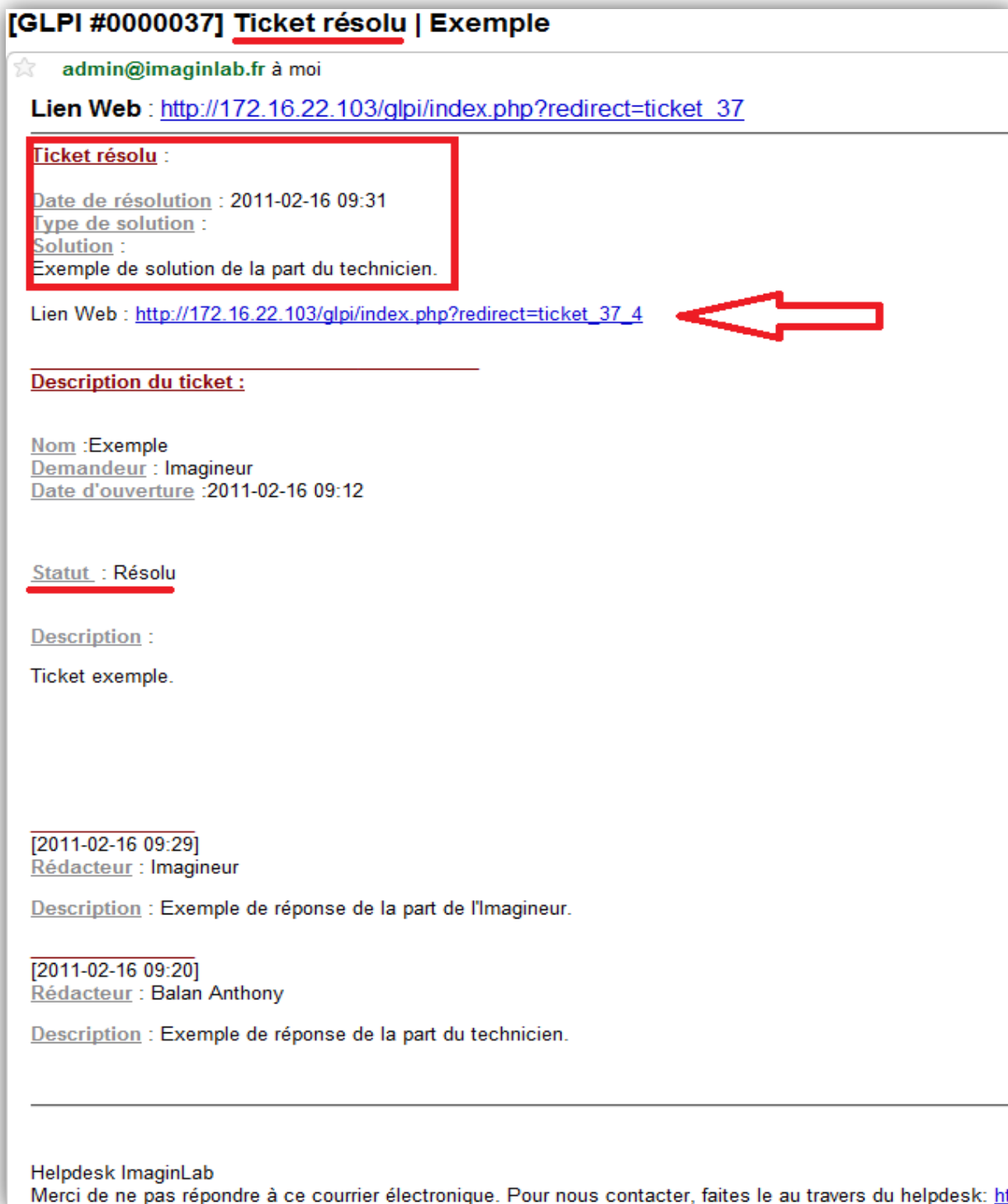


Figure 8: Notification mail résolution incident

Pour pouvoir approuver ou rejeter cette solution cliquez sur le lien marqué par la flèche rouge ci-dessus. Vous allez être dirigé vers l'interface web du HelpDesk.


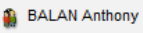
Ticket - ID 2072 (ImaginLab > Imagineurs Lannion)			
Ouvert le :	2013-07-24 10:10	Date d'échéance :	<input type="text"/> <input type="text"/>
Par :	test1	Dernière modification :	2013-07-24 10:23 Par BALAN Anthony
Résolu le :	<input type="text"/> <input type="text"/>		
Type :	Incident	Catégorie :	Deployment > Lannion > Imagineurs
Statut :	Résolu		
Urgence :	Basse	Validation :	Non soumis à validation
Priorité :	Basse	Élément associé :	Général
Acteurs :	Demandeur		Attribué à
	 test1		 BALAN Anthony
Titre : *	Exemple		
Description : *	Ticket exemple		
Documents associés :	0		
Tickets liés :			
Ticket - ID 2072 (ImaginLab > Imagineurs Lannion)			
Type de solution :	Closed (solved)		
Description :	<u>Exemple de solution de la part du technicien.</u>		
Approbation de la solution			
Commentaires : (Facultatif en cas d'acceptation)			
	Solution approuvée	Solution rejetée	

Figure 9: Validation / Fermeture sur le Helpdesk

Si vous rejetez la solution, indiquez dans la case « commentaires » pourquoi cette solution ne vous convient pas, vous retournez alors en phase d'échange avec le technicien (Voir chapitre précédant « Echange avec un technicien »).

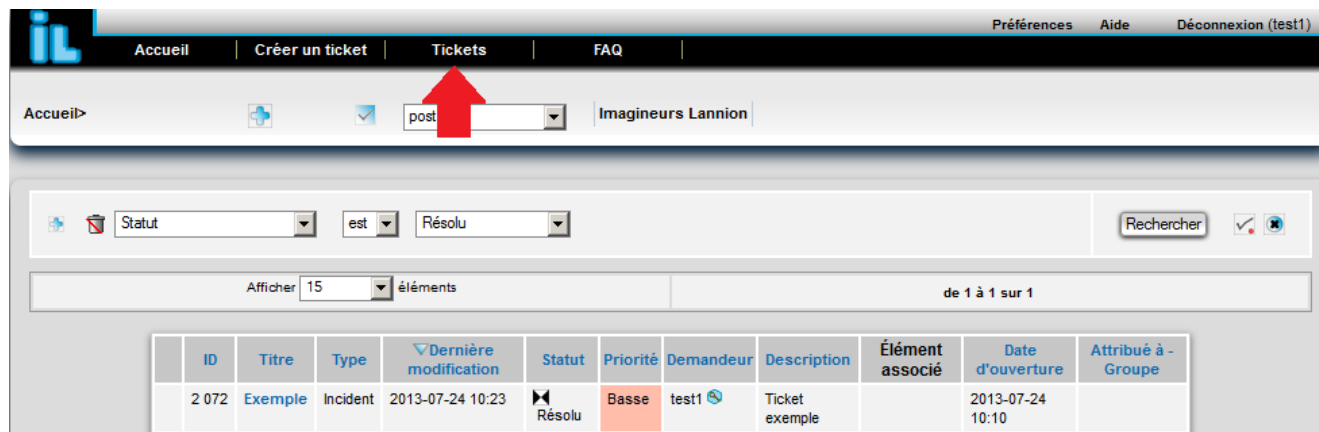
3.5. Clôture de l'incident

Si vous avez approuvé la solution du technicien le ticket est clos. Une notification vous sera adressée par mail

3.6. Suivre l'état de ses incidents

Vous pouvez à tout moment suivre le déroulement de vos Tickets en cours, pour cela il vous suffit de vous connecter au Helpdesk via le lien suivant : <https://helpdesk.imaginlab.fr/>

Ensuite cliquez sur l'onglet « Tickets » en haut de la page :



ID	Titre	Type	Dernière modification	Statut	Priorité	Demandeur	Description	Élément associé	Date d'ouverture	Attribué à - Groupe
2 072	Exemple	Incident	2013-07-24 10:23	Résolu	Basse	test1	Ticket exemple		2013-07-24 10:10	

Figure 10: Suivi de l'ensemble des incidents sur le Helpdesk

Vous pouvez aussi cliquer sur un Ticket particulier pour avoir plus de détail :



Ouvert le :	2013-07-24 10:10	Date d'échéance :	
Par :	test1	Dernière modification :	2013-07-24 10:23 Par BALAN Anthony
Résolu le :	2013-07-24 10:23		
Type :	Incident	Catégorie :	Deployment > Lannion > Imagineurs
Statut :	Résolu		
Urgence :	Basse	Validation :	Non soumis à validation
Priorité :	Basse	Élément associé :	Général
Acteurs :	Demandeur test1		Attribué à BALAN Anthony
Titre : *	Exemple		
Description : *	Ticket exemple		
Documents associés :	0		
Tickets liés :			
Type	Date	Description	Rédacteur
Suivi - Simplified interface	2013-07-24 10:18	Exemple de réponse de la part de l'Imagineur.	test1
Suivi - Simplified interface	2013-07-24 10:12	Exemple de message de la part du technicien.	BALAN Anthony

Figure 11: Détails d'un ticket sur le Helpdesk



imaginLab

4. FAQ

Vous trouverez dans cette rubrique, un certain nombre de documents d'aide en ligne comme celui-ci. Ces documents vous permettront d'appréhender les outils tels que le helpdesk ou le portail, ainsi que des manuels pour l'utilisation des matériels pouvant être mis à votre disposition.