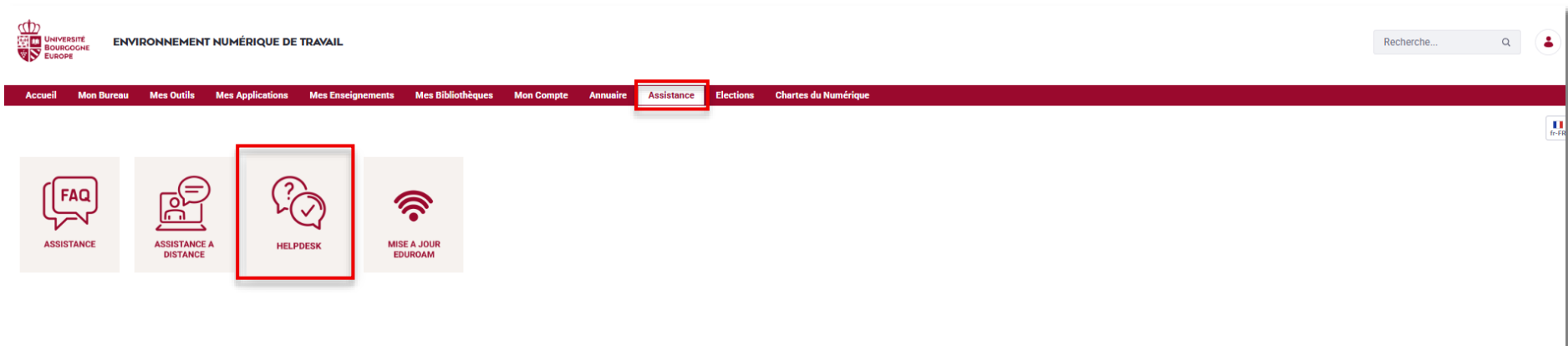


Procédure de prise en main de l'outil HELPDESK

Demandeur avec un compte UBE

Se connecter avec vos identifiants à : <https://ent.ube.fr/>



1. Sélectionner l'onglet « **Assistance** ».
2. Rubrique « **HELPDESK** ».

DÉPOSER UN TICKET AVEC UN COMPTE UBE



Accédez à l'assistance avec votre compte Université Bourgogne Europe pour déposer une ticket et suivre son avancement.

DÉPOSER UN TICKET SANS AUTHENTIFICATION



Ce formulaire est réservé aux personnes ne disposant pas d'un compte Université Bourgogne Europe actif ou rencontrant un problème d'authentification.

Sélectionner **cet encart**



Vous arrivez sur cette page de présentation :



Vous pouvez :

- A. Demander un service** : demande d'accès, d'évolution, changement, assistance : souvent prévisible et anticipé
- B. Déclarer un incident** : perturbation d'un service offert (panne, dysfonctionnement) : plus urgent et imprévisible
- C. Voir vos tickets** : visualiser les tickets que vous avez créés
- D. FAQ** : accéder à l'assistance numérique

A. Demander un service

The screenshot shows the 'Demander un service' form in the GLPI interface. The form includes the following fields:

- Service ***: A dropdown menu.
- Catégorie ***: A dropdown menu.
- Localisation**: A text input field.
- Objet ***: A text input field.
- Description de la demande ***: A rich text editor with a toolbar.

Annotations on the image:

- A bracket on the left groups the 'Service', 'Catégorie', and 'Objet' fields.
- Red arrows point from a box labeled 'Champs obligatoires' to the 'Service', 'Catégorie', 'Objet', and 'Description de la demande' fields.
- A red arrow points from the 'Envoyer' button to the text 'N'oubliez pas de valider votre demande en cliquant sur « Envoyer »'.

Remplir les différents champs afin que votre demande soit la plus précise possible.

N'oubliez pas de valider votre demande en cliquant sur « **Envoyer** ».

B. Déclarer un incident

The screenshot shows the 'Déclarer un incident' form in the GLPI interface. The form includes the following fields:

- Service ***: A dropdown menu.
- Catégorie ***: A dropdown menu.
- Localisation**: A text input field.
- Objet ***: A text input field.
- Description de l'incident ***: A rich text editor with a toolbar.

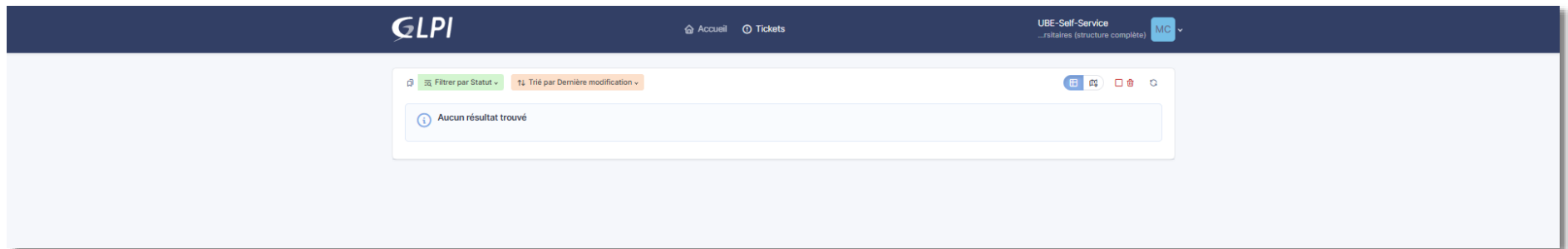
Annotations on the screenshot:

- A bracket on the left groups the 'Service', 'Catégorie', and 'Objet' fields.
- Four red arrows point from a box labeled 'Champs obligatoires' to the 'Service', 'Catégorie', 'Objet', and 'Description de l'incident' fields.
- An arrow points from the 'Envoyer' button to the text 'N'oubliez pas de valider votre demande en cliquant sur « Envoyer »'.

Remplir les différents champs et effectuer votre demande le plus précisément possible.

N'oubliez pas de valider votre demande en cliquant sur « **Envoyer** ».

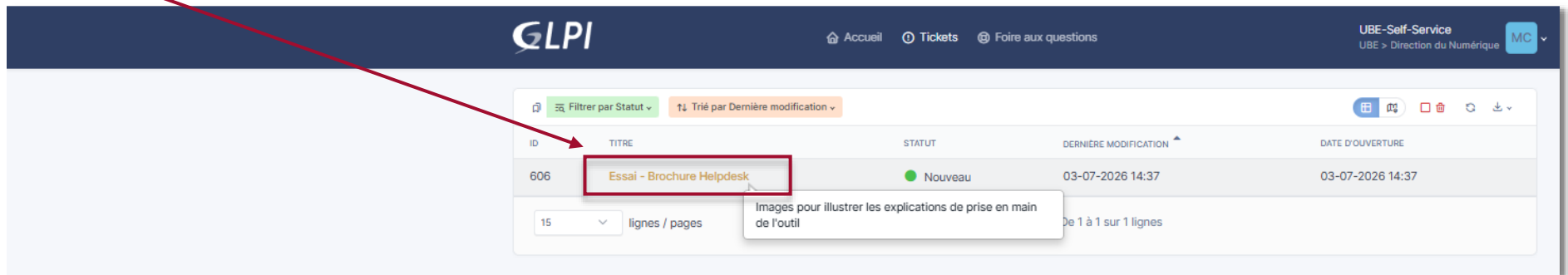
C. Voir les tickets



Cette page vous permet d'accéder à l'ensemble des tickets que vous avez créés.

Ajouter une pièce jointe à votre ticket

Cliquez sur le ticket pour lequel vous souhaitez rajouter une pièce jointe



Ensuite, **cliquez sur la flèche** à droite de l'encart « **Répondre** » qui se situe en bas de page et sélectionnez « **Ajouter un document** ».

The screenshot displays the GLPI web interface. At the top, a dark blue header contains the GLPI logo, navigation links for 'Accueil', 'Tickets', and 'Foire aux questions', and user information for 'UBE-Self-Service' with a dropdown menu. The main content area shows a ticket titled 'Essai - Brochure Helpdesk (600)' with a status of '1/1'. A green response box is visible, containing the text 'Essai - Brochure Helpdesk' and 'Images pour illustrer les explications de prise en main de l'outil'. At the bottom, a yellow 'Répondre' button is highlighted with a red box, and a red arrow points to its dropdown arrow. Another red arrow points from the top right to the 'Ajouter un document' option in the dropdown menu. The bottom right corner features a red 'Annuler le ticket' button.

Vous pouvez soit **glissez et déposez votre fichier** dans l'encart, soit **le sélectionner sur votre ordinateur**.
N'oubliez pas de **valider** votre dépôt en cliquant sur « **Ajouter un nouveau fichier** ».

The screenshot displays the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) interface. At the top, the navigation bar includes the GLPI logo, links for 'Accueil', 'Tickets', and 'Foire aux questions', and a user profile section for 'UBE-Self-Service' with a dropdown menu labeled 'MC'. The main content area shows a ticket titled 'Essai - Brochure Helpdesk (606)' with a status of '1/1'. A modal window for file upload is open, titled 'Importé depuis' with a 'Capture d'écran' button. The 'Fichier' section shows a file 'Procédure de prise en main de GLPI - Intervenant.pdf' (1.15 Mio) with a red box highlighting the file list. Below the file list are buttons for 'Sélect. fichiers' and 'Aucun fichier choisi'. At the bottom of the modal is a yellow button labeled 'Ajouter un nouveau fichier'. A red arrow points from the text above to this button. In the bottom right corner, there is a red trash icon and the text 'Annuler le ticket'.

Désormais, votre **pièce jointe** est disponible avec votre ticket.



[Accueil](#) [Tickets](#) [Foire aux questions](#)

UBE-Self-Service
UBE > Direction du Numérique MC

Essai - Brochure Helpdesk (606)1/1

MC

Créé : il y a 4 minutes par Dernière mise à jour : Maintenant par Cabaret Myriam

Essai - Brochure Helpdesk

Images pour illustrer les explications de prise en main de l'outil

MC

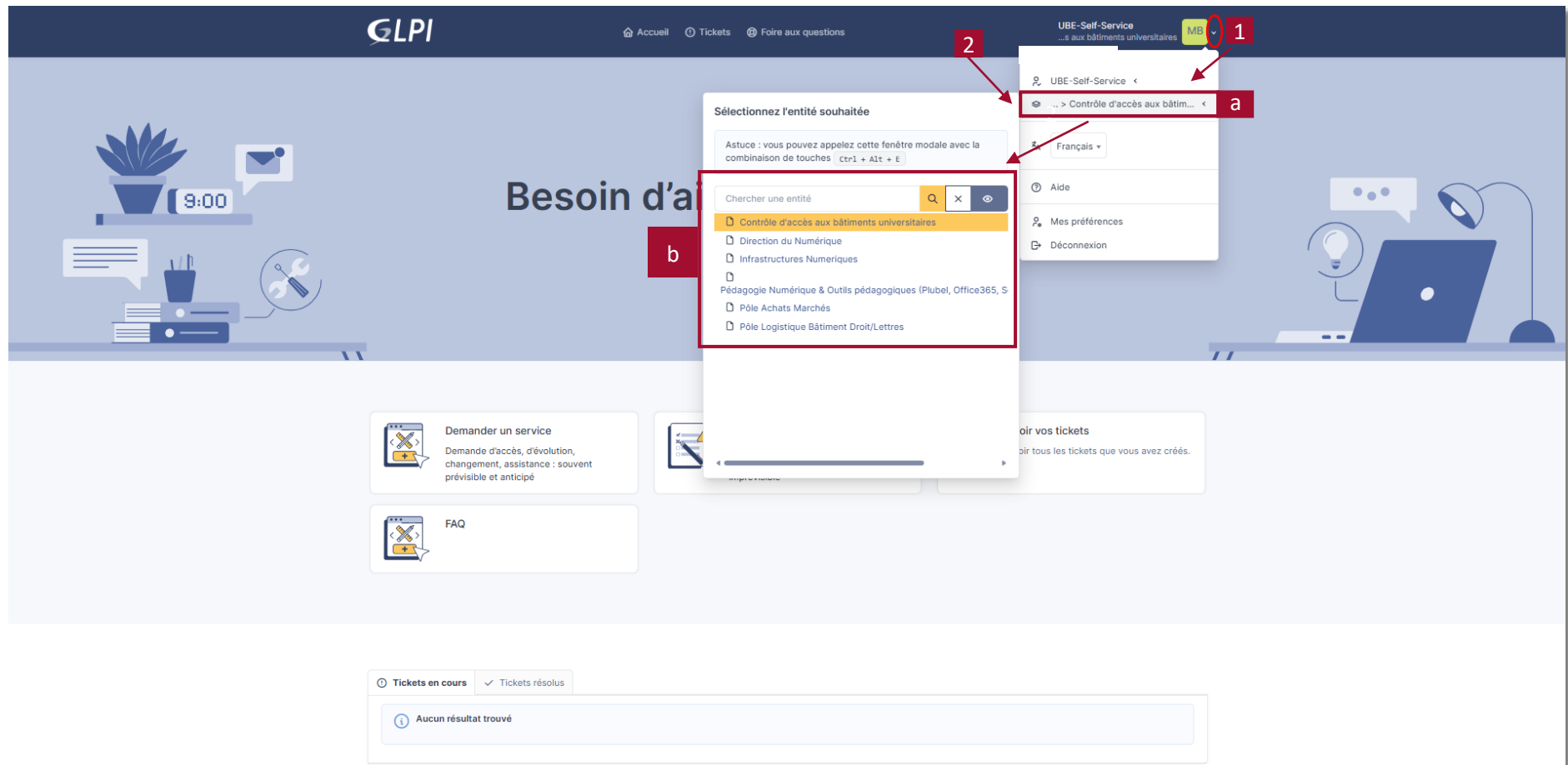
Créé : Maintenant par

Procédure de prise en main de GLPI - Intervenant.pdf1.15 Mio

Répondre

Changer d'entités de service

1. Cliquez sur la flèche à côté de votre profil (initiales) pour dérouler le menu.
2. Afin de choisir la bonne entité pour votre demande de ticket, cliquez sur rubrique choisie **(a)** et dans le deuxième encart à gauche **(b)**, « **Sélectionnez l'entité souhaitée** », afin de créer votre ticket.



D. FAQ

Cette rubrique vous dirige vers l'**Assistance Numérique** de l'UBE

