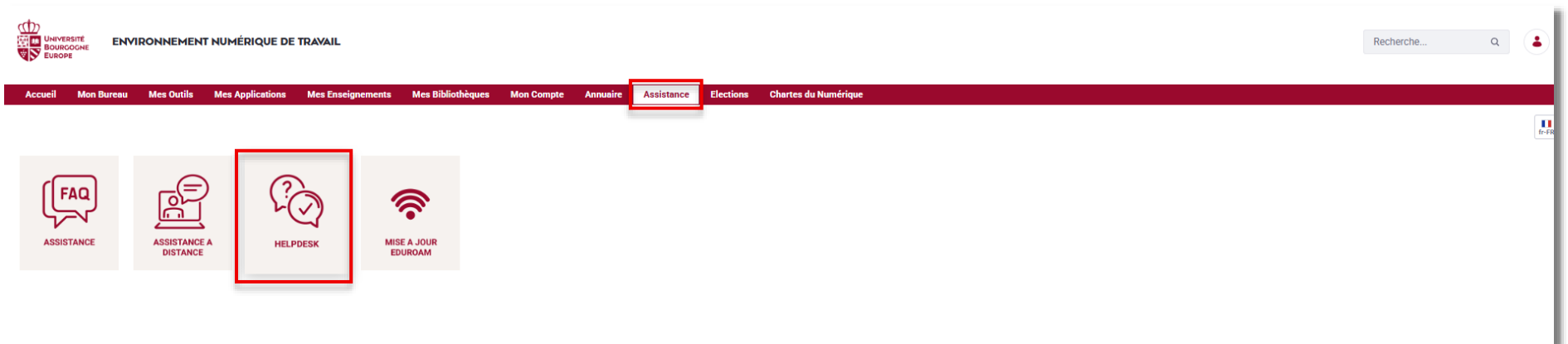


Procédure de prise en main de l'outil HELPDESK

Intervenant

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



Sélectionner l'onglet « **Assistance** ».

Et cliquez sur la 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

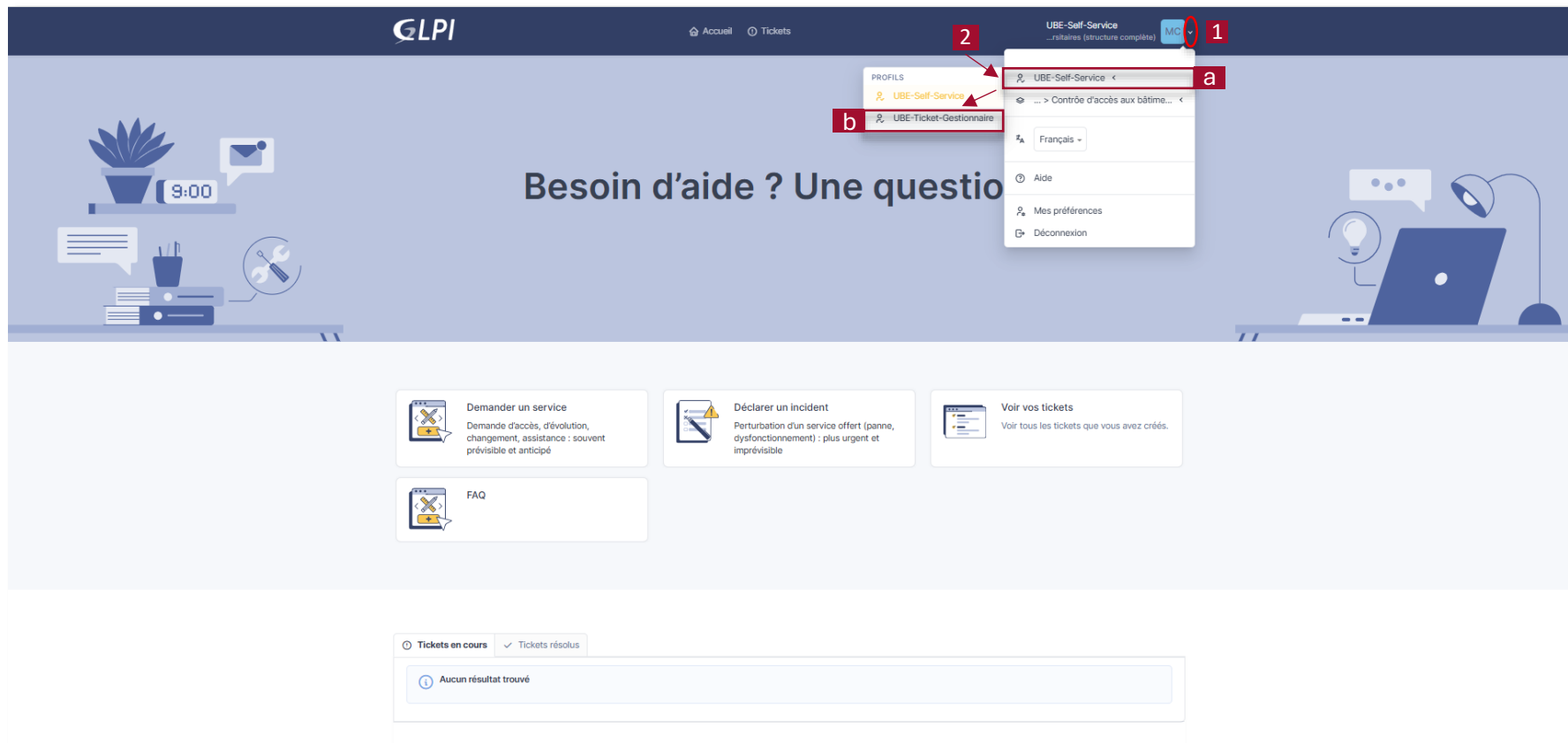


Ce formulaire est réservé aux personnes ne disposant pas d'un
compte Université Bourgogne Europe actif ou rencontrant un
problème d'authentification.

Sélectionner **cet encart**

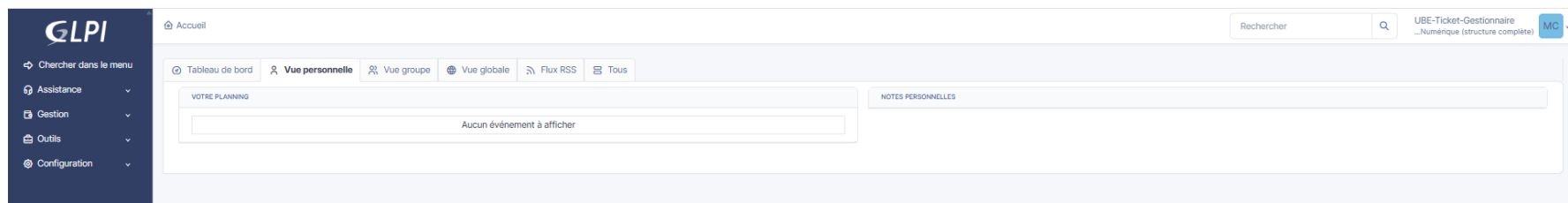


Vous arrivez sur cette page de présentation :



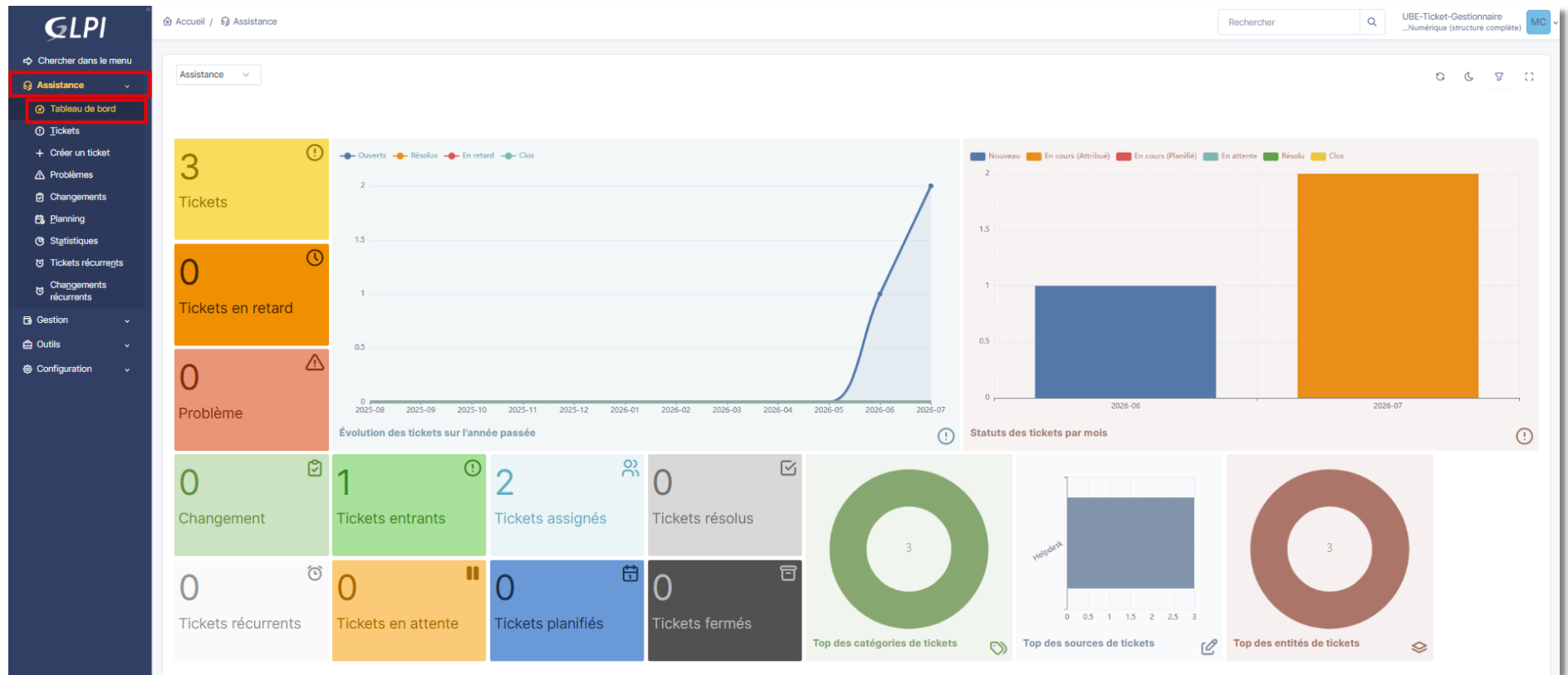
1. Cliquez sur la flèche à côté de votre profil (initiales) pour dérouler le menu.
2. Afin de basculer entre les différents profils disponibles, cliquez sur **a. « UBE-Self-Service »** et dans le deuxième encart à gauche (Menu « **PROFILS** »), sélectionnez **b. « UBE-Ticket-Gestionnaire »** et vous obtiendrez le **visuel ci-dessous**.

Vous êtes dans votre espace de gestion



Dans le menu de gauche, cliquez sur « **Assistance** » et déroulez le menu.

Ensuite, cliquez sur « **Tableau de bord** », vous retrouverez l'intégralité des indicateurs relatifs à vos tickets.



Dans le menu de gauche, cliquez sur « **Assistance** » et dérouler le menu
 Ensuite, sélectionnez « **Tickets** » et vous retrouverez l'intégralité de vos tickets indiquant leur état d'avancement.

1. Nombre de tickets dans votre espace

2. Nombre de tickets non lus

3. Nombre de tickets assignés à un intervenant (Gestionnaire)

En survolant l'intitulé du ticket, vous avez accès à un certain nombre d'informations.

Créer un ticket

Dans le menu de gauche, cliquez sur « **Assistance** » et dérouler le menu

Ensuite, sélectionnez « **Créer un ticket** » et vous ouvrirez le formulaire pour générer un ticket d'assistance

The screenshot shows the GLPI 'Créer un ticket' (Create ticket) form. The left sidebar contains the navigation menu with 'Assistance' and 'Créer un ticket' highlighted. The main form area is divided into two sections: 'Ticket' (left) and 'Ticket' (right). The 'Ticket' section on the left contains the following fields:

- Entité**: UBE > Direction du Numérique
- Date d'ouverture**: 02-07-2026 12:00:00
- Type**: Incident
- Catégorie**: Applications métiers
- Statut**: Nouveau
- Source de la demande**: Helpdesk
- Urgence**: Très basse
- Impact**: Très bas
- Priorité**: Très basse
- Durée totale**: ----

The 'Ticket' section on the right contains the following fields:

- Titre**: Guide du gestionnaire Helpdesk
- Description ***: Procédure pour la prise en main de GLPI
- Fichier(s)**: (20 Mio maximum) i

Red boxes and arrows highlight the following elements:

- The 'Assistance' menu item in the sidebar.
- The 'Créer un ticket' menu item in the sidebar.
- The 'Description' field, which is marked with an asterisk (*).
- The 'Ajouter' button at the bottom right.

Annotations include:

- 'Champs obligatoires' (Mandatory fields) pointing to the 'Description' field.
- 'Ne pas oublier de valider votre demande en cliquant sur le bouton « Ajouter »' (Don't forget to validate your request by clicking on the 'Ajouter' button).

Comment attribuer le ticket à un autre service ?

1. Sélectionnez le ticket que vous souhaitez transférer
2. Cliquez sur l'encart « Actions »

The screenshot shows the GLPI Tickets interface. On the left is a sidebar with navigation links: Accueil, Assistance, Tickets, + Ajouter, Gabarits, and Kanban global. The main area displays a dashboard with seven colored boxes representing ticket counts: Tickets (4), Tickets entrants (2), Tickets en attente (0), Tickets assignés (2), Tickets planifiés (0), Tickets résolus (0), and Tickets fermés (0). Below the dashboard is a table of tickets. The first ticket (ID 4, title 'pb') is selected, and the 'Actions' button is highlighted with a red box and the number 1. The table has columns: ID, TITRE, STATUT, DERNIÈRE MODIFICATION, DATE D'OUVERTURE, PRIORITÉ, DEMANDEUR - DEMANDEUR, ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN, CATÉGORIE, and TTR.

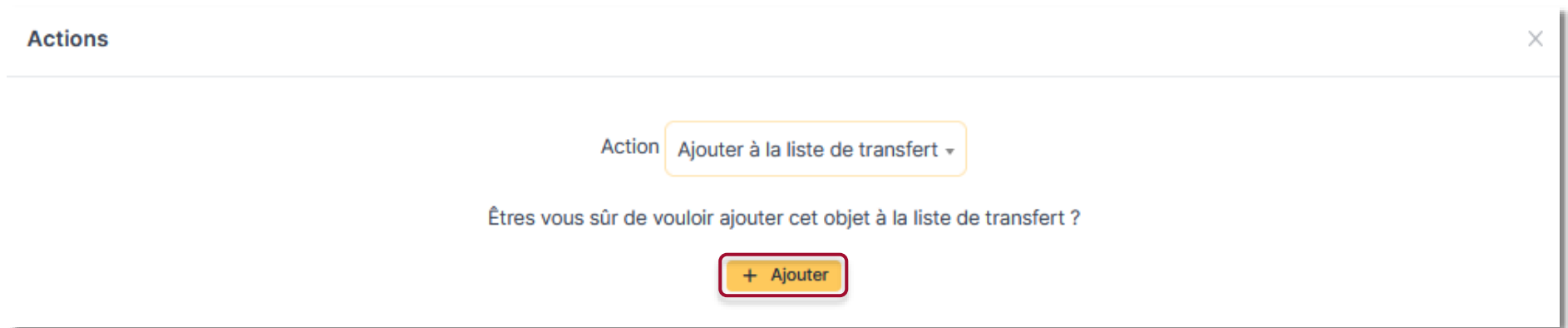
ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
4	pb	En cours (Attribué)	02-07-2026 13:49	01-07-2026 13:37	Moyenne				
226	Demande de dossier fonctionnel	Nouveau	02-07-2026 13:42	02-07-2026 13:42	Moyenne			Infra > Cloud	
86	Patch SIHREF.1.04.60	En cours (Attribué)	02-07-2026 11:14	02-07-2026 10:01	Moyenne			Applications métiers > Siham	
2	Créer une demande d'assistance	Nouveau	01-07-2026 20:51	30-06-2026 21:34	Moyenne				

3. Déroulez le menu et sélectionner « Ajouter à la liste de transfert »

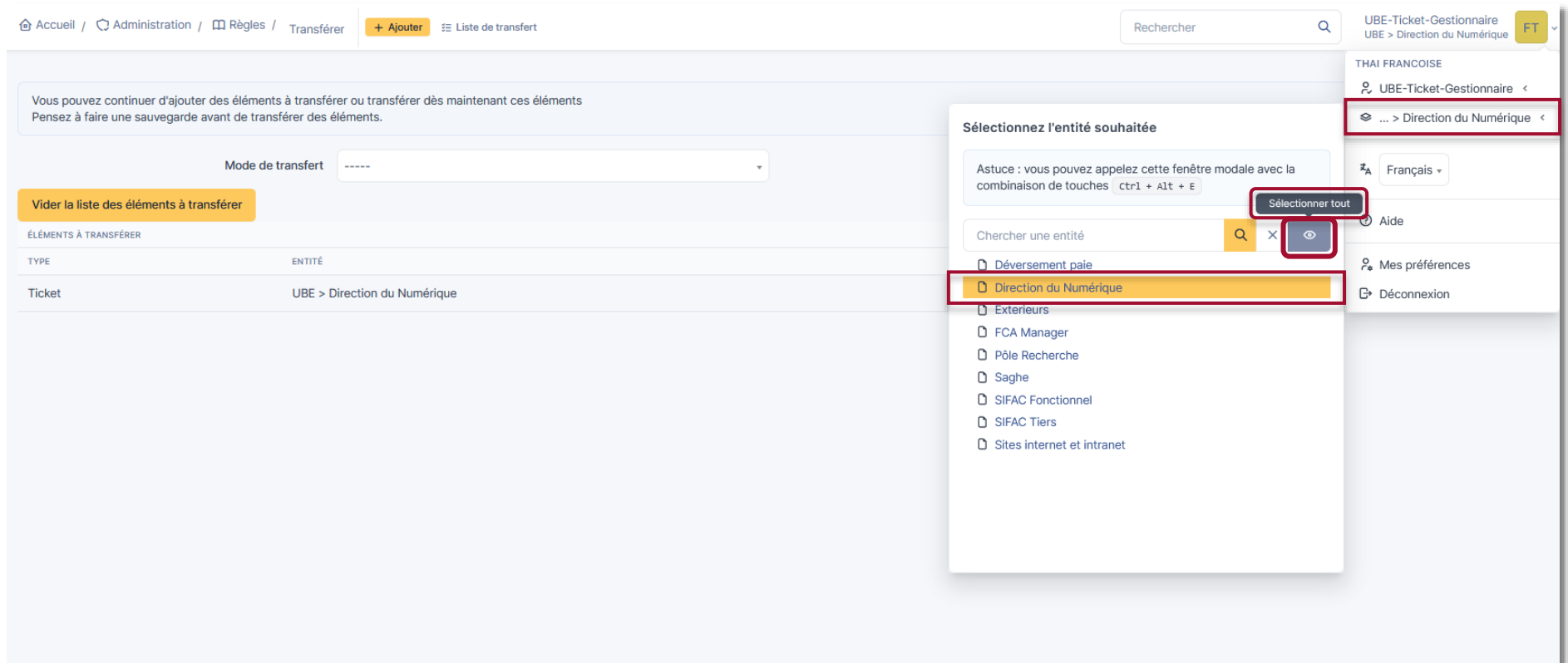
The screenshot shows the 'Actions' dropdown menu for the selected ticket (ID 4, title 'pb'). The menu is open, and the option 'Ajouter à la liste de transfert' is highlighted with a red box. The menu options are: Modifier, Clôner, Associer objet ITIL, Dissocier l'objet ITIL, and Ajouter à la liste de transfert. The background shows the ticket details table with columns: ID, TITRE, STATUT, DERNIÈRE MODIFICATION, DATE D'OUVERTURE, PRIORITÉ, DEMANDEUR - DEMANDEUR, ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN, CATÉGORIE, and TTR.

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
4	pb	En cours (Attribué)	02-07-2026 13:49				Thai Francoise		Thai Franc

4. Validez en cliquant sur le bouton « **Ajouter** »



5. Ensuite, déroulez le menu sous votre profil, sélectionnez l'entité souhaitée et cliquez sur « **l'œil (sélectionner tout)** »



6. Puis, déterminez le mode de transfert « Complète »

Accueil / Administration / Règles / Transférer + Ajouter Liste de transfert Rechercher UBE-Ticket-Gestionnaire ...ment paie (structure complète) FT

Vous pouvez continuer d'ajouter des éléments à transférer ou transférer dès maintenant ces éléments
Pensez à faire une sauvegarde avant de transférer des éléments.

Mode de transfert -----

Vider la liste des éléments à transférer

complete

TYPE	ENTITÉ	complete	ID	NOM
Ticket	UBE > Direction du Numérique		4	pb

7. Enfin, sélectionnez le service à qui vous souhaitez transférer le ticket et n'oubliez pas « d'Exécuter »

Vous pouvez continuer d'ajouter des éléments à transférer ou transférer dès maintenant ces éléments
Pensez à faire une sauvegarde avant de transférer des éléments.

Mode de transfert complete

Entité cible UBE

Exécuter

Général

Les lieux enfant ne seront pas transférés avec le parent

Historique

Parc

Ports réseau

»Déversement paie

»Direction du Numérique

»Exterieurs

»FCA Manager

»Pôle Recherche

Si la procédure est validée, le message ci-dessous apparait.

🏠

Accueil

⌂

Administration

📋

Règles

Transférer

+

Ajouter

≡

Liste de transfert

Rechercher

🔍

UBE-Ticket-Gestionnaire
...ment paie (structure complète)

FT

Opération réalisée avec succès

Retour