


Saisie d'un ticket dans GIMI

Voici la page d'accueil du Service Desk de Gimi. Pour saisir un nouveau ticket cliquer simplement Nouveau ticket dans le menu de gauche



Voici le formulaire de saisie d'un nouveau ticket, vous devez obligatoirement saisir les champs avec des (*), plus que la description du problème ou de la demande est clair, vous nous aideriez à vous offrir un service plus rapide. Si la demande est faite pour un équipement en particulier, il serait bien de fournir le numéro d'inventaire.

Saisie d'un nouveau ticket

Demandeur	TREMBLAY FREDERIC
Contact	TREMBLAY FREDERIC  
Site	LAVAL
Famille :	LOGICIELS
Catégorie	Sous-famille : ANTIVIRUS
	Catégorie : Installer
Concerne*	Logiciel
Logiciel	Sophos Anti-Virus <input type="button" value="Choix"/>
Symptôme*	Mon antivirus de <u>Norton</u> est périmé, <u>pouver</u> vous m'installer Sophos ?
Fichier joint	<input type="text"/> <input type="button" value="Parcourir..."/> <input type="button" value="Envoyer"/>
	<input type="checkbox"/> Enregistrer le ticket en brouillon (l'envoyer plus tard)
	<input type="button" value="Valider"/> <input type="button" value="Annuler"/>

* Champ obligatoire

Après la saisie vous aurez sur la page d'accueil, la liste des tickets qui ne sont pas clôturés, donc, vous pourrez faire le suivi de vos demandes par cette page.

Tickets non pris en compte		
N°	Date demande	Symptôme
3346	21/02/2011 10:21	Mon antivirus de Norton est périmé, pouver vous m'installer Sophos ?

Voici la page de suivi d'un ticket, ici vous pourrez suivre les interventions qui ont été faites pour votre demande.

Suivi d'un ticket

Numéro de ticket	3346
Date de saisie	21/02/2011 10:21
Date Butoir	24/02/2011 00:00
Date de cloture	21/02/2011 11:55
Site	LAVAL
Statut	Cloturé et historisé
Demandeur	TREMBLAY FREDERIC
Contact	TREMBLAY FREDERIC
Suivi par	TREMBLAY FREDERIC
Catégorie	Installer
Concerne	Sophos Anti-Virus
Symptôme	Mon antivirus de Norton est périmé, pouver vous m'installer Sophos ?
Fichier joint	
Notes	

Historique des interventions

Numéro de ticket	Date prévue	Date de fin	Intervenant	Notes	Statut
3812	24/02/2011 00:00	21/02/2011 10:32	TREMBLAY FREDERIC	Demande au demandeur quand il serait disponible pour faire l'installation de Sophos	INTERVENTION CONTROLEE ET VALIDE
3813	24/02/2011 00:00	21/02/2011 11:54	TREMBLAY FREDERIC	Installation faite a distance PC-53333 Desinstallation de Norton Installation de Sophos	INTERVENTION CONTROLEE ET VALIDE

Fenêtre de discussion (2)

Si vous voulez envoyer ou recevoir des renseignements supplémentaires vous pouvez utiliser le bouton **Fenêtre de discussion**

Discussion concernant le ticket N°3346

```

<TREMBLAY FREDERIC : 2011-02-21 11:56> Mon numéro d'inventaire est le 53333
<TREMBLAY FREDERIC : 2011-02-21 11:57> Merci
  
```

Envoyer