

Création de tickets d'intervention

Un point d'entrée unique : le portail <https://interventions.vetagro-sup.fr> qui nécessitera au préalable l'authentification par login court et mot de passe habituel.

Demande d'interventions

Bienvenue sur le portail de demande d'intervention des services :
Informatique - Logistique - Cellule numérique - Réservation de salle



Chaque lien pointera vers l'ensemble des formulaires disponibles pour chaque service :

Informatique Veto (<https://sosinfoveto.vetagro-sup.fr>)

Cellule numérique Veto (<https://ticket-numerique.vetagro-sup.fr>)

Logistique Veto (<https://dimi.vetagro-sup.fr>)

Informatique Agro (<http://agroparc.vas.lan/glpi/>)

Cellule Numérique Agro (<http://agroparc.vas.lan/glpi/>)

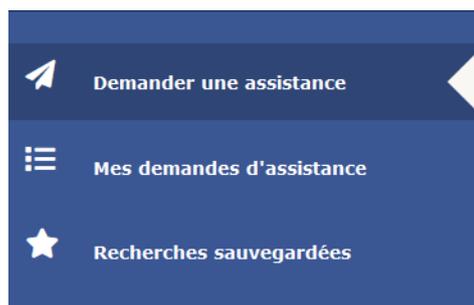
Réservation de Salles Veto (<https://planning.vetagro-sup.fr:8443/reservationsalle/demande.php?campus=VETO>)

Réservation de Salles Agro (<https://planning.vetagro-sup.fr:8443/reservationsalle/demande.php?campus=AGRO>)

Et accès réservé aux sociétés extérieures à Vetagro Sup pour leur demande d'intervention

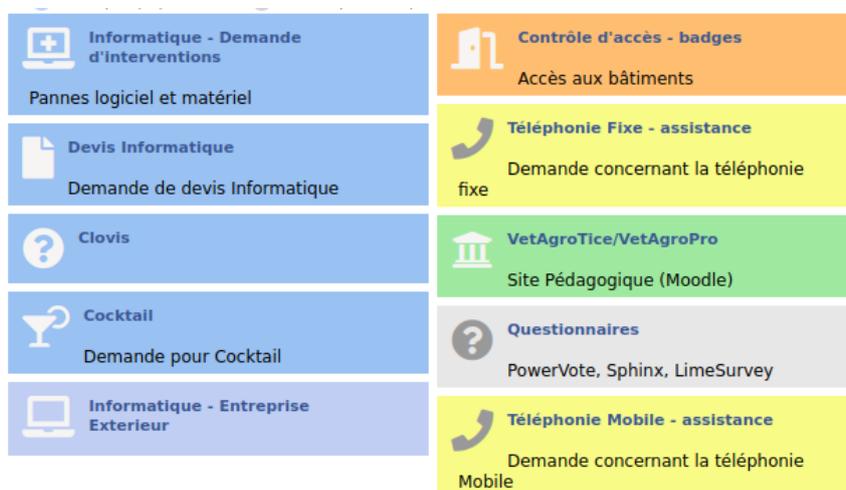
Exemple pour **Informatique Vétô** (tous ont un fonctionnement similaire)

Une fois redirigé vers le service désiré, le menu de gauche affiche 3 entrées :



- **Demander une assistance,**

Permet d'accéder aux différents formulaires habituels de demandes d'interventions : panne, devis, signalement de problème ou demandes divers, etc ...



- **Mes demandes d'assistance,**

Permet de visualiser vos tickets en cours, en attente de retour, clos, etc ...

Nom	ID	Statut	Date d'ouverture	Y Dernière modification	Entité	Demandeur
[Redacted]	t_9751	En cours (Planifié)	06-10-2022 11:45	10-10-2022 16:42	SOSINFOVETO	[Redacted]
[Redacted] - Dossier dans Collaboratif introuvable	t_9727	En cours (Attribué)	03-10-2022 14:58	07-10-2022 10:54	SOSINFOVETO	[Redacted]
Demande de modification de droits d'accès	t_9648	En attente	23-09-2022 15:53	27-09-2022 15:53	SOSINFOVETO	[Redacted]

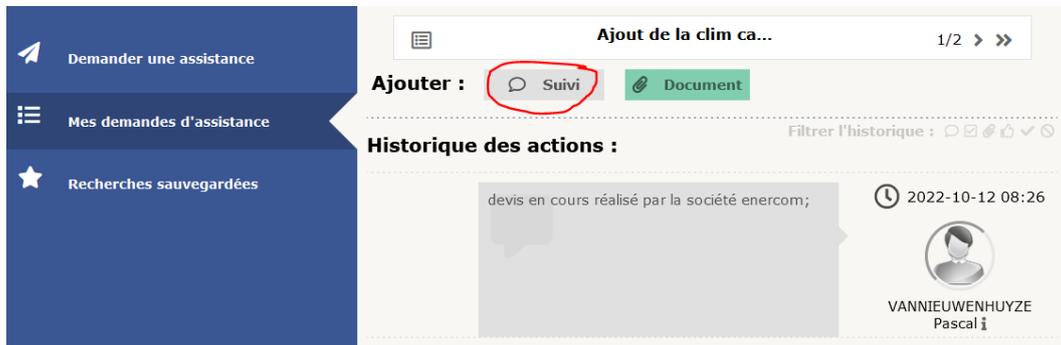
Un accès rapide aux tickets suivant leurs statuts est également possible depuis la barre du haut :



En ce qui concerne spécifiquement le service informatique vétô, le suivi des tickets pourra s'effectuer directement depuis cette interface ou, comme d'habitude, en répondant par mail.

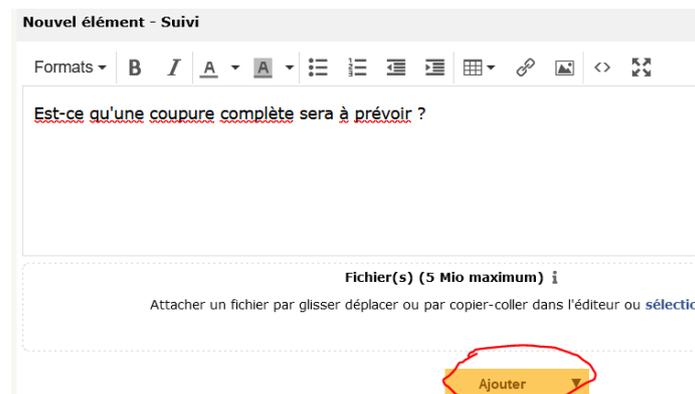
Pour tous les services, le suivi pourra s'effectuer depuis cette interface en cliquant sur le nom du ticket.

Le ticket s'ouvrira et un message pourra être ajouté en cliquant sur le bouton « Suivi »



(Le bouton « Document » permettra lui d'ajouter une pièce jointe)

Remplir le champ texte puis valider en cliquant sur « Ajouter »



Le suivi du ticket est enregistré et son état passe à « en cours ... » et sera en attente d'une réponse



- **Recherches sauvegardées,**

Sera réservée à une utilisation plus avancée pour des recherches précises parmi ses propres ticket