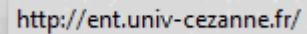


FAIRE UNE DEMANDE D'ASSISTANCE AUPRÈS DU SERVICE INFORMATIQUE

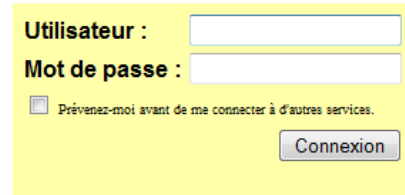
1/ Allez sur le site : <http://ent.univ-cezanne.fr>



2/ Connectez vous via le bouton « **CONNEXION** » en haut à droite.



3/ Tapez vos identifiants et mots de passes (identiques à ceux du Bureau Virtuel)



4/ Dans le menu en haut de page, sélectionner « **Assistance** »



5/ Cliquez sur « **Déposer une demande et Suivant** »

Bienvenue sur votre guichet de demandes de l'université. Cette application
Cliquez sur un des raccourcis ci-dessous ou utilisez la barre de navigation

- + Déposer une demande**
- 🔍 Consulter la Foire Aux Questions
- 📄 Voir les demandes en cours (tableau de bord)
- 📖 Aller dans la base de connaissances (recherche)

Vous pouvez enregistrer un favori vers toutes les pages de l'application

6/ Sélectionner le chemin suivant :

- Service 'Informatique' (Direction des systèmes d'information)
- SOS Informatique
- Et choisissez le SOS Informatique de votre site.

Ajouter un ticket

- 📁 Veuillez sélectionner la catégorie :
- 📁 Service 'ASSISTANCE SIFAC' (ASSISTANCE SIFAC UPCAM)
 - 📁 Service 'Communication' (Communication événementiel)
 - 📁 Service 'DRH' (Direction des Ressources Humaines)
 - 📁 **Service 'Informatique' (Direction des systèmes d'information)**
 - 📁 **SOS Informatique**
 - 📁 **SOS Aix en Provence Forbin**
 - 📁 SOS Aix en Provence
 - 📁 SOS Marseille
 - 📁 Demande d'interventions
 - 📁 Carte à puce
 - 📁 Comptes université (mail, mail générique et listes de diffusions, ENT, BV, wifi etc ...)
 - 📁 Applications métiers
 - 📁 Outils numériques
 - 📁 Sites Web
 - 📁 Services Numériques & TICE
 - 📁 Salles d'enseignements SESAO
 - 📁 Service 'Service Technique' (Patrimoine, Logistique)

7/ Saisissez un titre explicite correspondant à votre problème.

8/ Saisissez toutes les informations nécessaires à la résolution de vos problèmes.

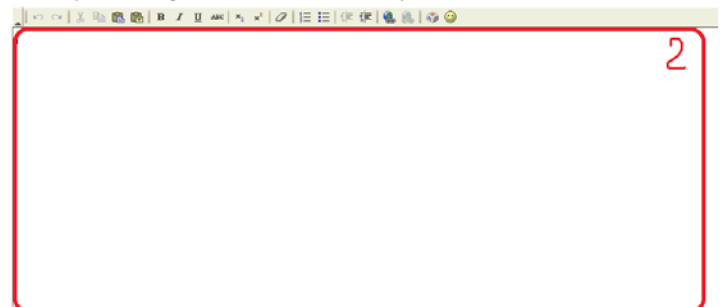
9/ En bas de page, cliquez sur Créer le ticket.

Ajouter un ticket

Catégorie de destination : **SOS Informatique - SOS Marseille** (SOS Aix en Provence) (né autre catégorie)

Sujet :

Veuillez indiquer tous les renseignements nécessaires à la résolution de votre problème.



Créer le ticket **3**

10/ Le ticket est créé, un technicien prendra contact avec vous.

Afin de ne pas créer plusieurs demandes pour un même problème, vérifiez régulièrement votre messagerie (notification de prise en charge). Si vous souhaitez apporter une précision à une demande faite précédemment, vous la retrouverez dans votre tableau de bord de l'assistance à distance.