Helpdesk
Guide utilisateur

Haute école pédagogique
du canton de Vaud
Unité Informatique

Sommaire

Description 03

Se connecter et se déconnecter 03

Créer une demande 04

Suivre une demande 05

Réponse du technicien 06

Répondre au technicien 07

Résolution d’une demande 09

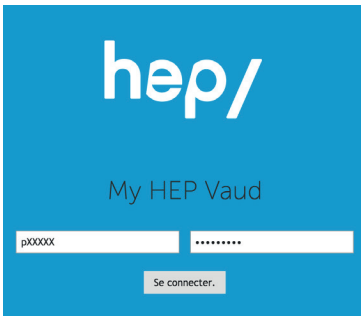
Description

WebHelpDesk est un outil qui permet d'annoncer un incident, de demander un service ou encore faire une demande d'évolution.

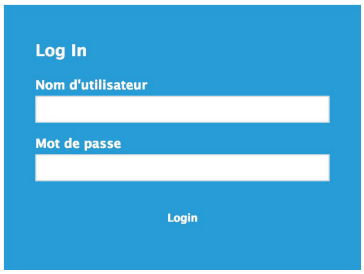
Il est réservé à l'usage des personnes ayant un compte personnel actif à la HEP (collaborateurs, formateurs et étudiants).
Pour les personnes externes, il est possible de nous faire parvenir une demande en nous envoyant un email à l'adresse suivante : helpdesk@hepl.ch.
Pour chaque évolution du ticket, l'utilisateur en sera informé par email.

Se connecter et se déconnecter

Se connecter à l'adresse suivante: http://my.hepl.ch.
Puis s'authentifier sur le portail.



Une fois authentifié, cliquer sur WebHelpDesk.
Une nouvelle fenêtre de login apparaît elle permet de se connecter sur le WebHelpDesk.

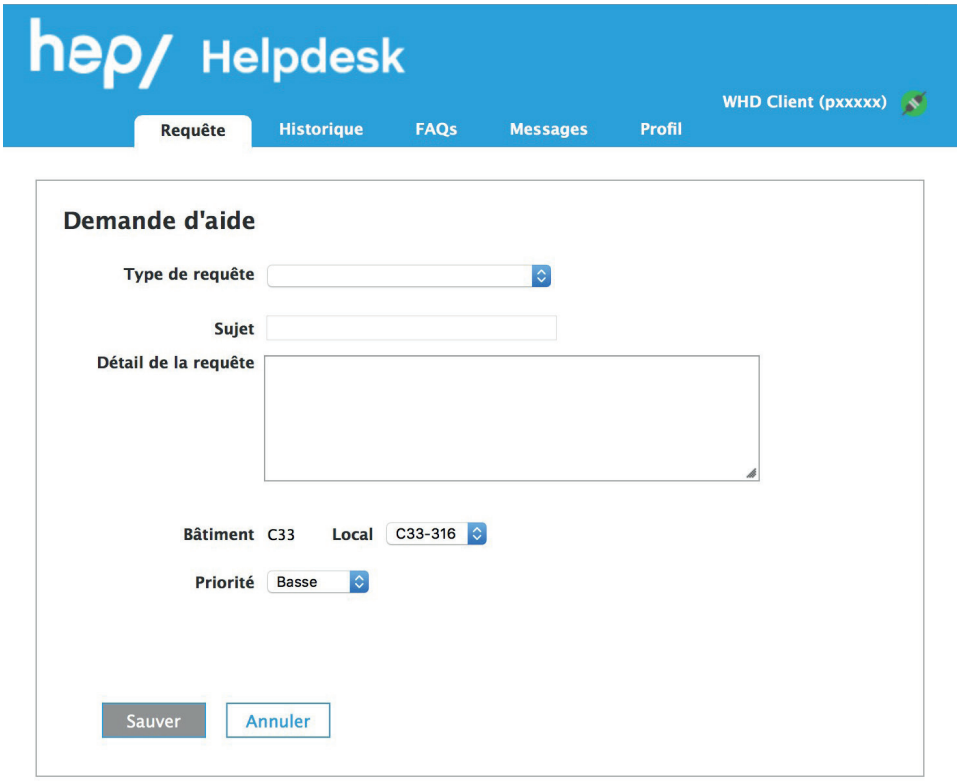


Il est également possible de se connecter au WebHelpDesk par le lien suivant : https://helpdesk.hepl.ch

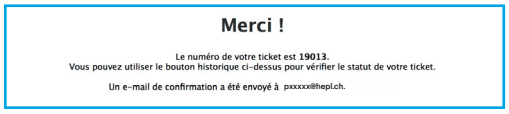
Il est recommandé de clôturer la session après utilisation. Pour se faire, cliquer sur l'icone verte située en haut à droite. Celle-ci devient rouge lorsqu'on la survole.

Créer une demande

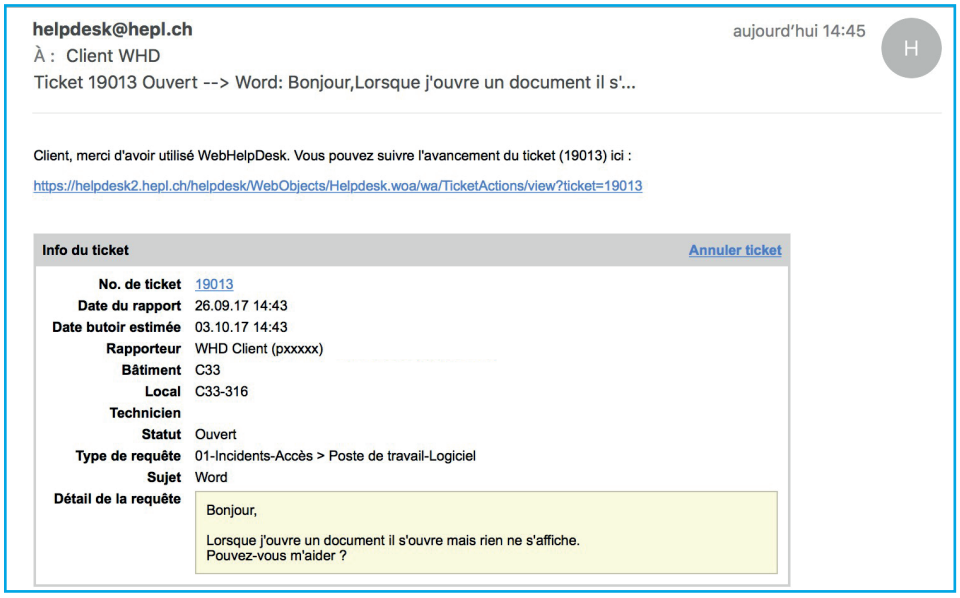
Une fois connecté, cliquer sur l'onglet requête. Puis, remplir tous les champs du formulaire avec le plus d'informations et de précisions possible. Cliquer ensuite sur le bouton Sauver pour enregistrer la demande.



Un message confirmant la soumission de la requête s'affiche.



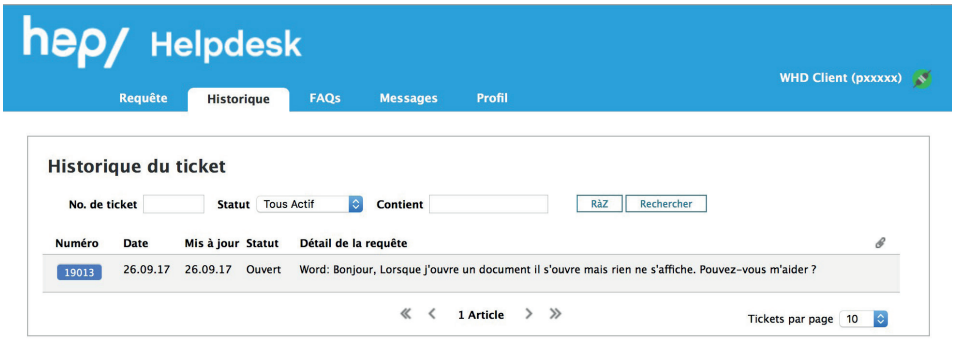
Et une quittance de réception est envoyée à votre adresse de contact.



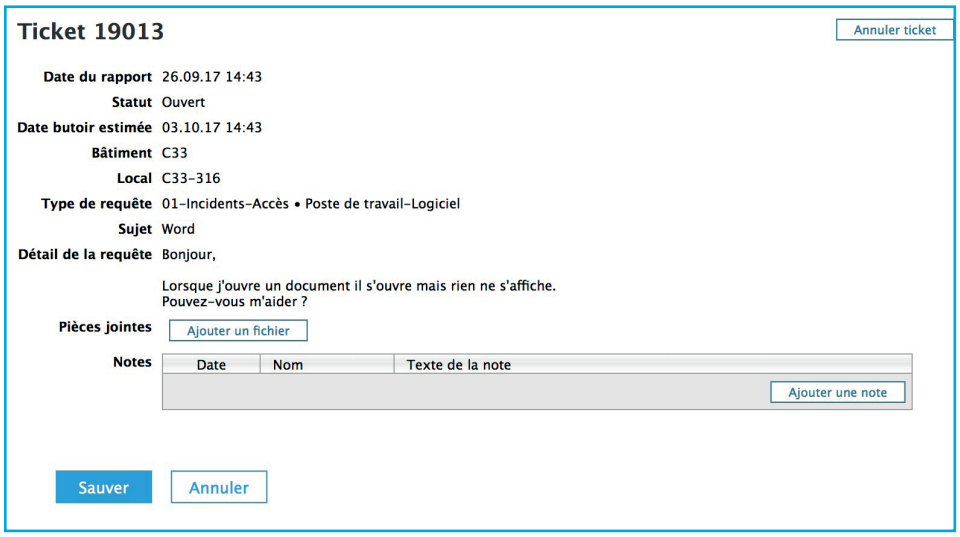
Il est aussi possible de nous faire parvenir une demande en nous envoyant un email à l'adresse suivante : helpdesk@hepl.ch.

Suivre une demande

Pour suivre l'évolution de votre demande via l'interface web, cliquer sur l'onglet Historique.
Pour voir le détail, cliquer sur le numéro du ticket.



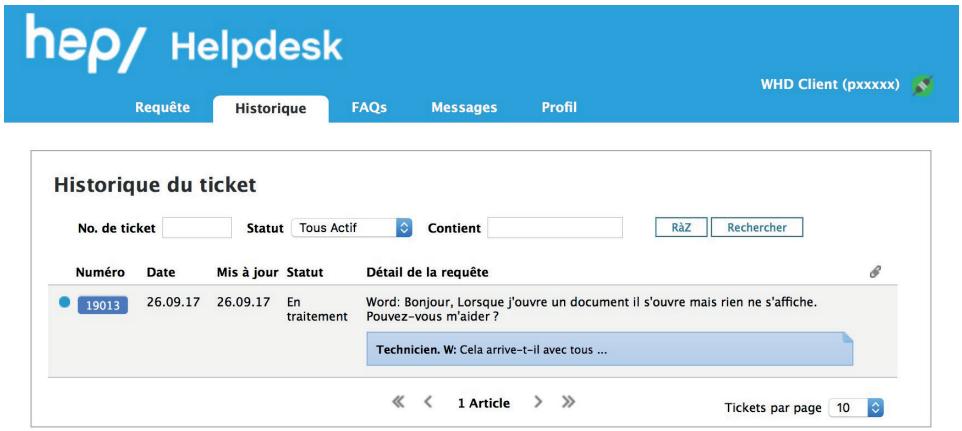
Toutes les informations et évolutions relatives à votre ticket sont affichées ici.



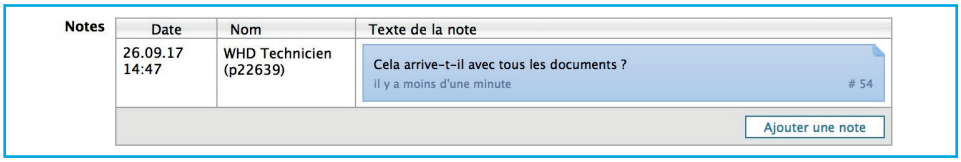
A chaque évolution du ticket un email contenant tous les détails vous est transmis.

Réponse du technicien

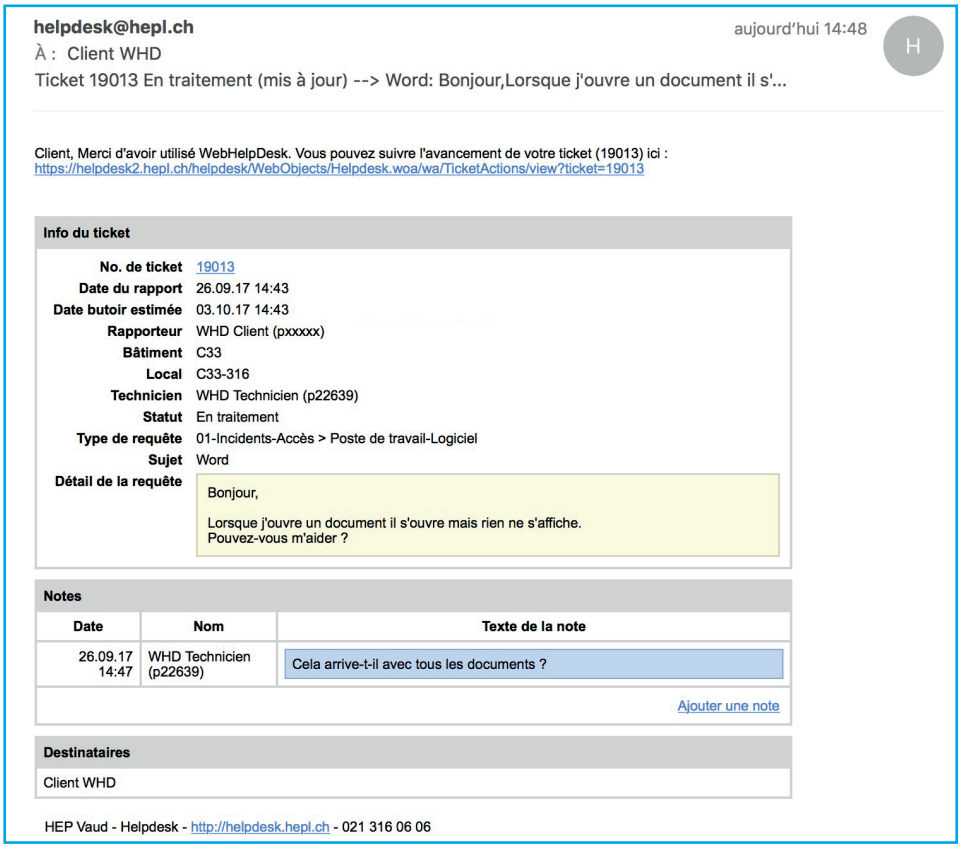
Pour voir la réponse du technicien via l'interface web, cliquer sur l'onglet Historique.
Lorsque le technicien a répondu, une pastille bleue apparaît à côté du numéro de la demande. Le début de sa réponse est affiché dans un cadre bleu.
Pour voir le détail de la réponse, cliquer sur le numéro du ticket.



La note du technicien est alors visible en entier.

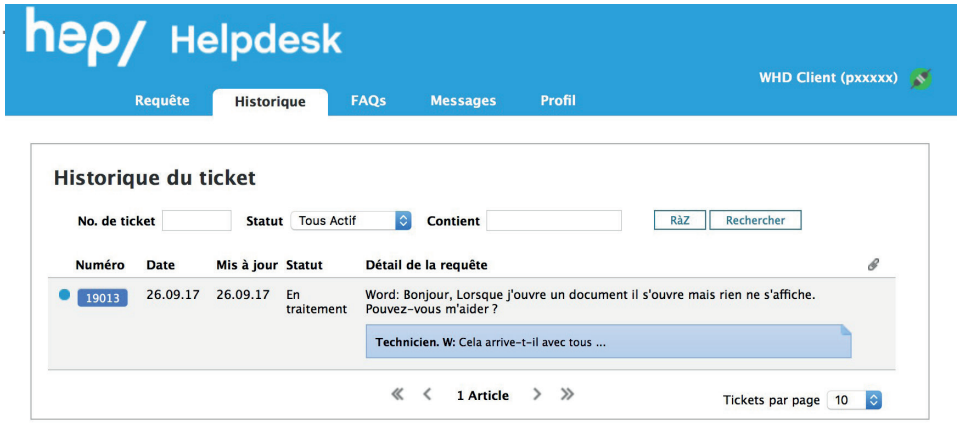


Lorsqu'un technicien répond à la demande un email vous est transmis.

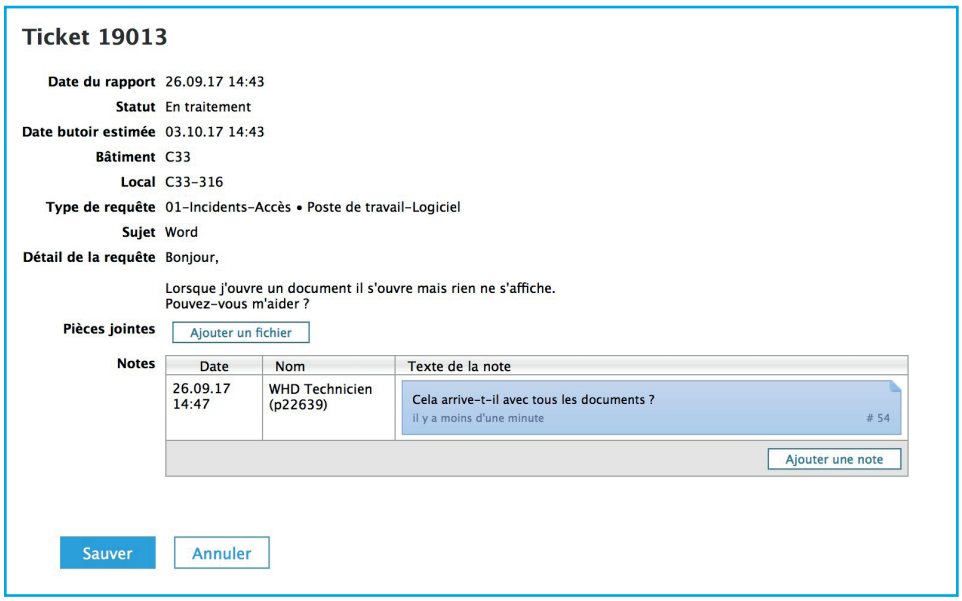


Répondre au technicien

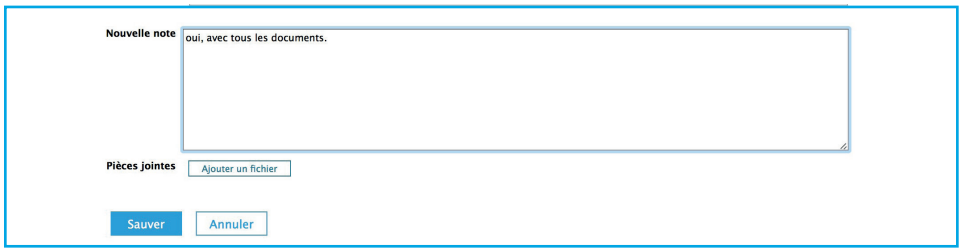
Pour répondre au technicien via l'interface web, cliquer sur l'onglet Historique. Afficher le détail de la demande en cliquant sur le numéro du ticket.



Cliquer sur le bouton Ajouter une note pour répondre.

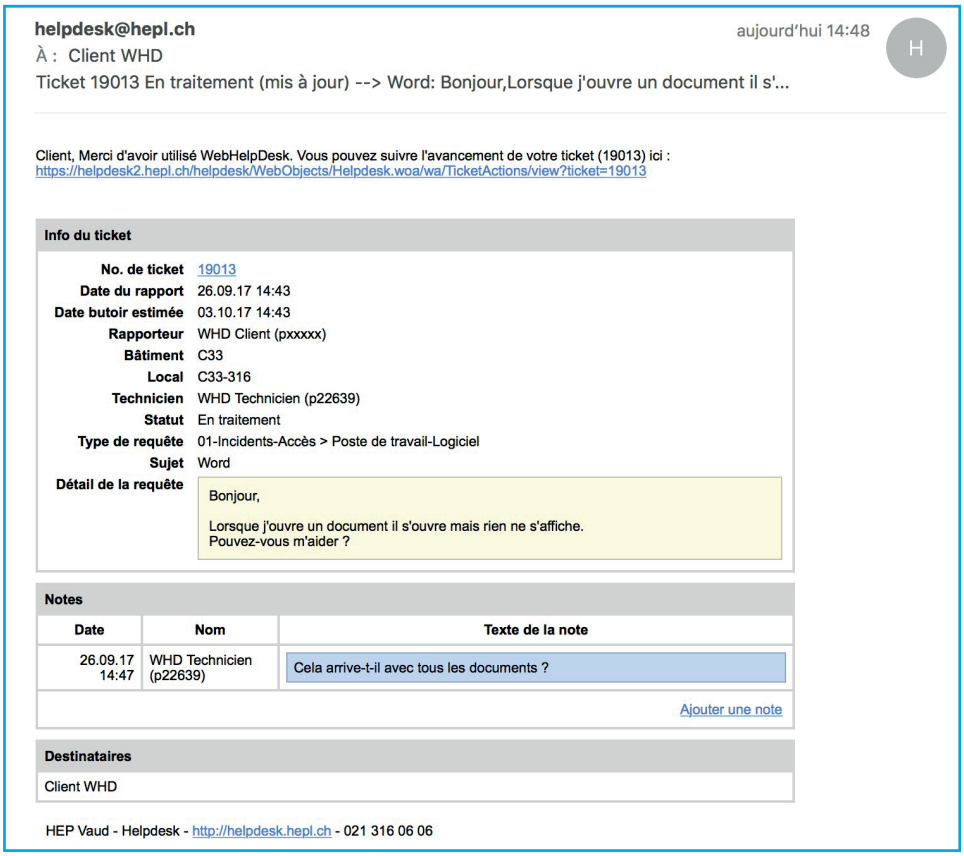


Pour valider l'enregistrement de la note, cliquer sur Sauver.



Répondre au technicien

Pour répondre au technicien par email, cliquer sur le lien Ajouter une note de l'email reçu.



helpdesk@hepl.ch aujourd'hui 14:48

À : Client WHD

Ticket 19013 En traitement (mis à jour) --> Word: Bonjour,Lorsque j'ouvre un document il s'...

Client, Merci d'avoir utilisé WebHelpDesk. Vous pouvez suivre l'avancement de votre ticket (19013) ici :
https://helpdesk2.hepl.ch/helpdesk/WebObjects/Helpdesk.woa/wa/TicketActions/view?ticket=19013

Info du ticket

No. de ticket	19013
Date du rapport	26.09.17 14:43
Date butoir estimée	03.10.17 14:43
Rapporteur	WHD Client (pxxxxx)
Bâtiment	C33
Local	C33-316
Technicien	WHD Technicien (p22639)
Statut	En traitement
Type de requête	01-Incidents-Accès > Poste de travail-Logiciel
Sujet	Word
Détail de la requête	Bonjour, Lorsque j'ouvre un document il s'ouvre mais rien ne s'affiche. Pouvez-vous m'aider ?

Notes

Date	Nom	Texte de la note
26.09.17 14:47	WHD Technicien (p22639)	Cela arrive-t-il avec tous les documents ?

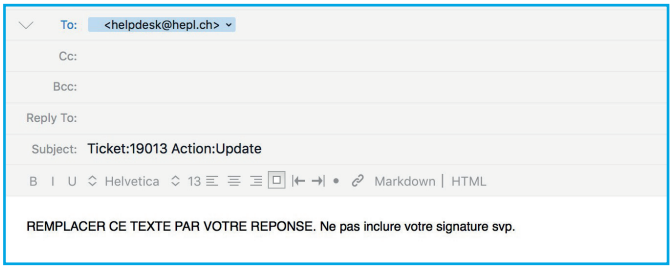
Ajouter une note

Destinataires

Client WHD

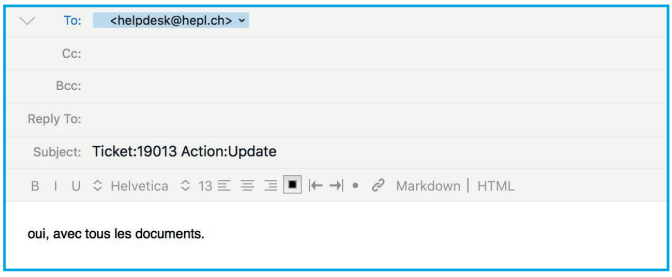
HEP Vaud - Helpdesk - http://helpdesk.hepl.ch - 021 316 06 06

Un nouvel email s'ouvre, remplacer le texte par votre réponse et l'envoyer.



To: <helpdesk@hepl.ch>
Cc:
Bcc:
Reply To:
Subject: Ticket:19013 Action:Update
B I U Helvetica 13 Markdown | HTML

REMPLACER CE TEXTE PAR VOTRE REPONSE. Ne pas inclure votre signature svp.

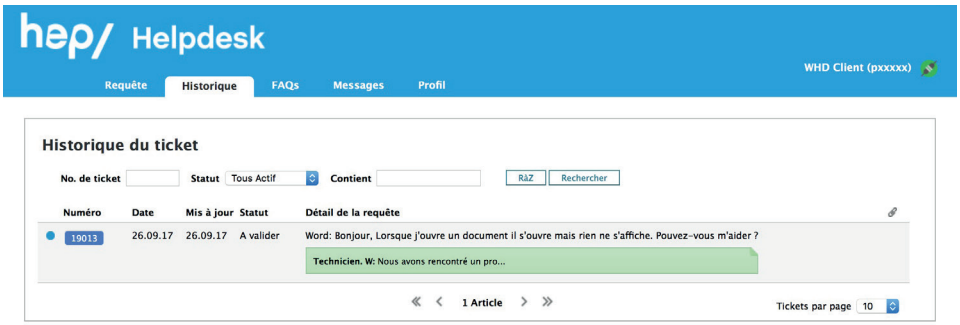


To: <helpdesk@hepl.ch>
Cc:
Bcc:
Reply To:
Subject: Ticket:19013 Action:Update
B I U Helvetica 13 Markdown | HTML

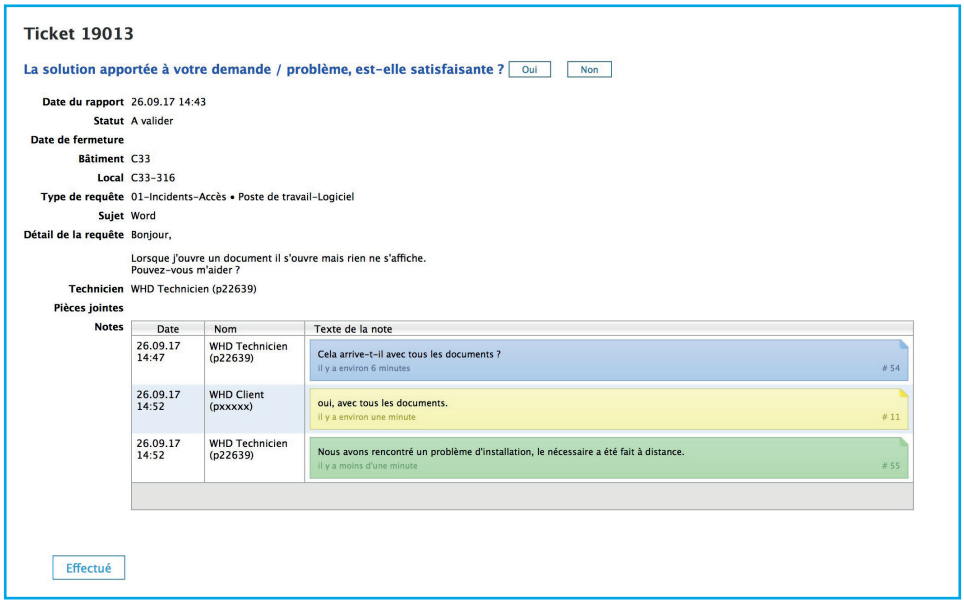
oui, avec tous les documents.

Résolution d'une demande

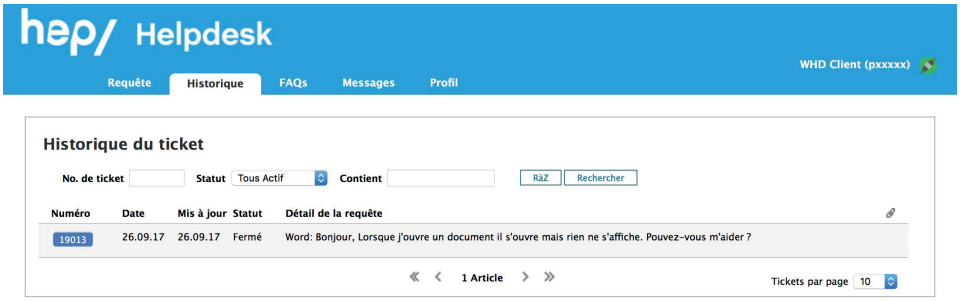
Pour valider la résolution d'une demande via l'interface web, cliquer sur l'onglet Historique. Une note technicien apparaît dans un cadre vert. Afficher le détail de la demande en cliquant sur le numéro du ticket.



Cliquer ensuite sur le bouton Oui ou Non.



En cas de réponse positive, la demande apparaît avec le statut Fermé.

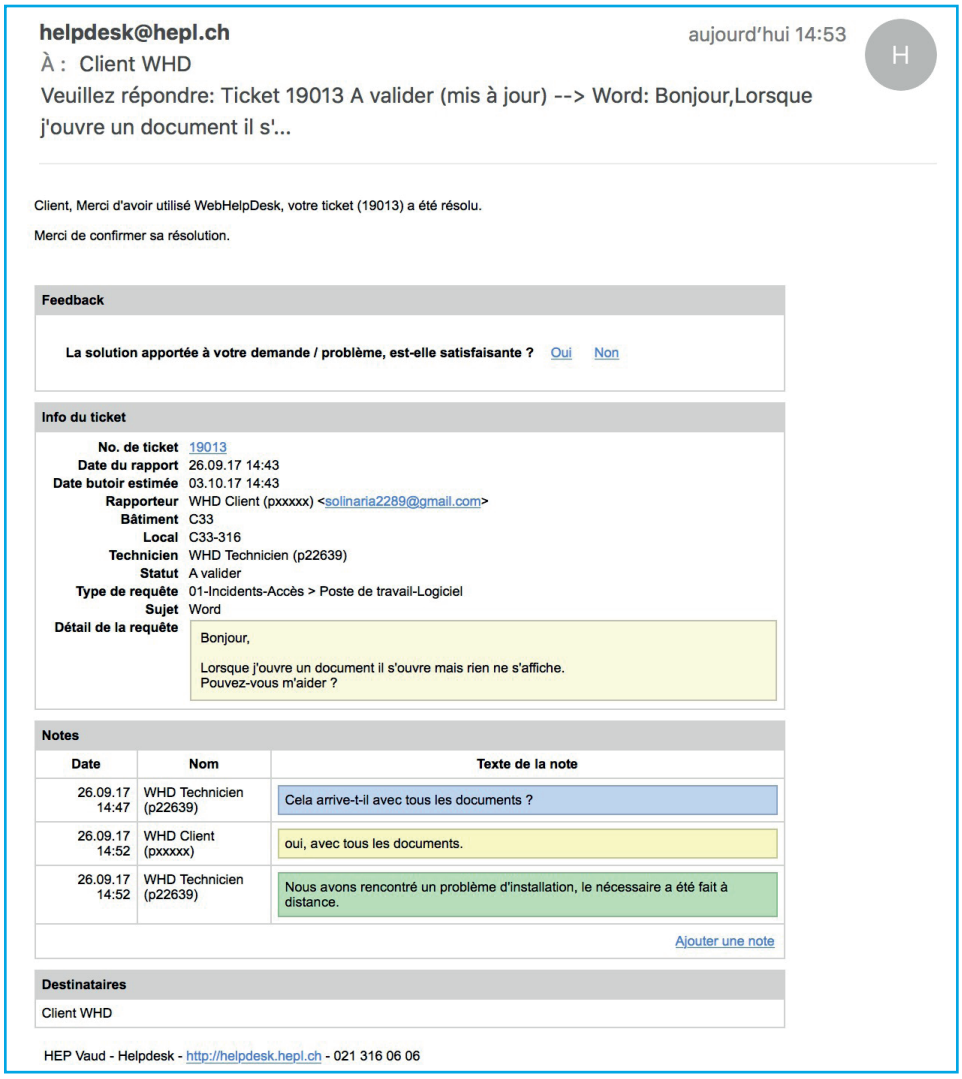


En cas de réponse négative, la demande apparaît avec le statut Ouvert.

Résolution d'une demande

Il est aussi possible de valider la résolution par email. Lorsqu'une solution est apportée, un nouvel email est envoyé. Une note technicien appraît dans un cadre vert.

Cliquer ensuite sur le bouton Oui ou Non.



helpdesk@hepl.ch aujourd'hui 14:53

À : Client WHD

Veuillez répondre: Ticket 19013 A valider (mis à jour) --> Word: Bonjour,Lorsque j'ouvre un document il s'...

Client, Merci d'avoir utilisé WebHelpDesk, votre ticket (19013) a été résolu.

Merci de confirmer sa résolution.

Feedback

La solution apportée à votre demande / problème, est-elle satisfaisante ? Oui Non

Info du ticket

No. de ticket	19013
Date du rapport	26.09.17 14:43
Date butoir estimée	03.10.17 14:43
Rapporteur	WHD Client (pxxxxx) <solinaria2289@gmail.com>
Bâtiment	C33
Local	C33-316
Technicien	WHD Technicien (p22639)
Statut	A valider
Type de requête	01-Incidents-Accès > Poste de travail-Logiciel
Sujet	Word
Détail de la requête	Bonjour, Lorsque j'ouvre un document il s'ouvre mais rien ne s'affiche. Pouvez-vous m'aider ?

Notes

Date	Nom	Texte de la note
26.09.17 14:47	WHD Technicien (p22639)	Cela arrive-t-il avec tous les documents ?
26.09.17 14:52	WHD Client (pxxxxx)	oui, avec tous les documents.
26.09.17 14:52	WHD Technicien (p22639)	Nous avons rencontré un problème d'installation, le nécessaire a été fait à distance.

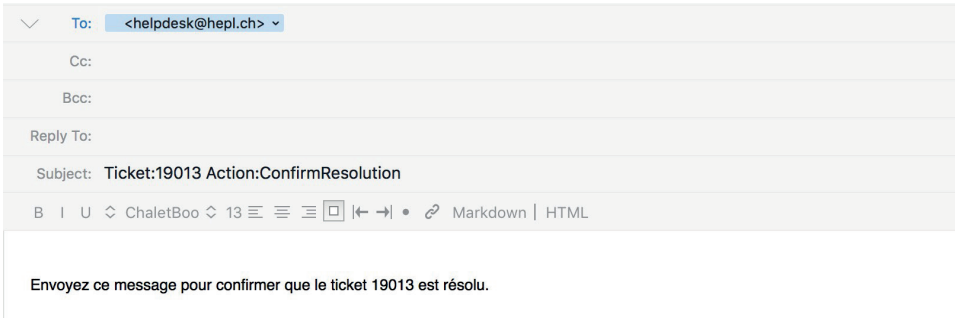
Ajouter une note

Destinataires

Client WHD

HEP Vaud - Helpdesk - http://helpdesk.hepl.ch - 021 316 06 06

En cas de réponse positive, un nouvel email s'ouvre. Ne pas remplacer le texte et l'envoyer.



To: <helpdesk@hepl.ch>

Cc:

Bcc:

Reply To:

Subject: Ticket:19013 Action:ConfirmResolution

B I U ChaletBoo 13 Markdown | HTML

Envoyez ce message pour confirmer que le ticket 19013 est résolu.

En cas de réponse négative, un nouvel email s'ouvre. Remplacer le texte par votre réponse et l'envoyer.

Haute école pédagogique
Avenue de Cour 33
CH-1014 Lausanne

Unité informatique
Tél : +41 21 316 06 06
helpdesk@hepl.ch

www.hepl.ch

Version 6.0