



Le Centre de Services permet de contacter les différents services de la DSI et d'autres divisions pour des besoins matériels, logistiques, ou pour signaler des dysfonctionnements. En fonction de la nature de la demande déposée, cette dernière sera automatiquement ventilée vers l'équipe appropriée. L'utilisation de l'application permet le suivi des demandes par l'intervenant et par le demandeur, et facilite la gestion des tickets et des priorités par les équipes (en cas d'absence d'un intervenant, un autre membre de l'équipe peut prendre le relais en toute transparence pour l'utilisateur).

1. Accès

Connexion automatique depuis le PIA, rubrique « Services pratiques / Généraux » :



2. Page d'accueil du centre de services

CENTRE DE SERVICES Mes coordonnées Aide Déconnexion (tservice)

Accueil Assistance Service F.A.Q.

Bonjour, tservice (test.service@ac-dijon.fr) - AUTRES SERVICES RECTORAT DE DIJON - 2G rue du général Delaborde - 21000 DIJON

ASSISTANCE

- Logicielle
- Matérielle

SERVICES

- Informatique
 - Conseil
 - Pilotage
 - Développement
 - Hébergement site web
- Electricité, plomberie, menuiserie...
 - Maintenance du bâtiment
- Aménagement de bureau, livraison...
 - Logistique

Mes demandes
 En attente (0)
 En cours (0)
 A compléter (0)
 Clôturée (0)

Afficher 15 éléments Rechercher dans le tableau :

Numéro	Nature	Date	Attribuée à	Pris par	délat
Aucune donnée disponible dans le tableau					

Précédent Suivant

Messages

Annotations :

- Coordonnées : profil utilisateur (pointe vers 'Mes coordonnées')
- Déposer un signalement (pointe vers 'Logicielle' et 'Matérielle')
- Tableau de suivi des demandes déposées (pointe vers le tableau)

3. Paramétrer son profil

4. Déposer une demande

5. Suivre et compléter une demande

Un tableau de suivi est visible dès la page d'accueil, possibilité de compléter une demande à tout moment.

Mes demandes
 En attente (3)
 En cours (2)
 A compléter (0)
 Clôturée (0)

Afficher 15 éléments Rechercher dans le tableau :

Numéro	Nature	Date	Attribuée à	Pris par	délaï	Etat	Action
131665	POSTE DE TRAVAIL	17/03/2020	DOPSI-Michaël	LEFEBVRE Michaël		Mise en attente (Autre)	+ compléter
108260	COUR		SYSTEM-RESEAU	CHOCHOI David		En cours de traitement	+ compléter
104543			SYSTEM-RESEAU			En attente d'intervention	+ compléter
137967			SOS-DEP			En attente d'intervention	+ compléter
107329	ADM		SYSTEM-RESEAU				+ compléter

Éditer 1 Suivant

Purple callout boxes:

- Pointing to the 'Nature' column: 'Equipe qui a en charge la demande (ventilation automatique lors de la création du ticket). !\ Importance de bien catégoriser sa demande'
- Pointing to the 'Pris par' column: 'Intervenant qui a pris en charge la demande'
- Pointing to the 'Action' column: 'Possibilité d'ajouter un commentaire à tout moment'