

AbulÉdu.NET2009

Documentation d'aide rédigée par Éric Seigne le 10 avril 2009

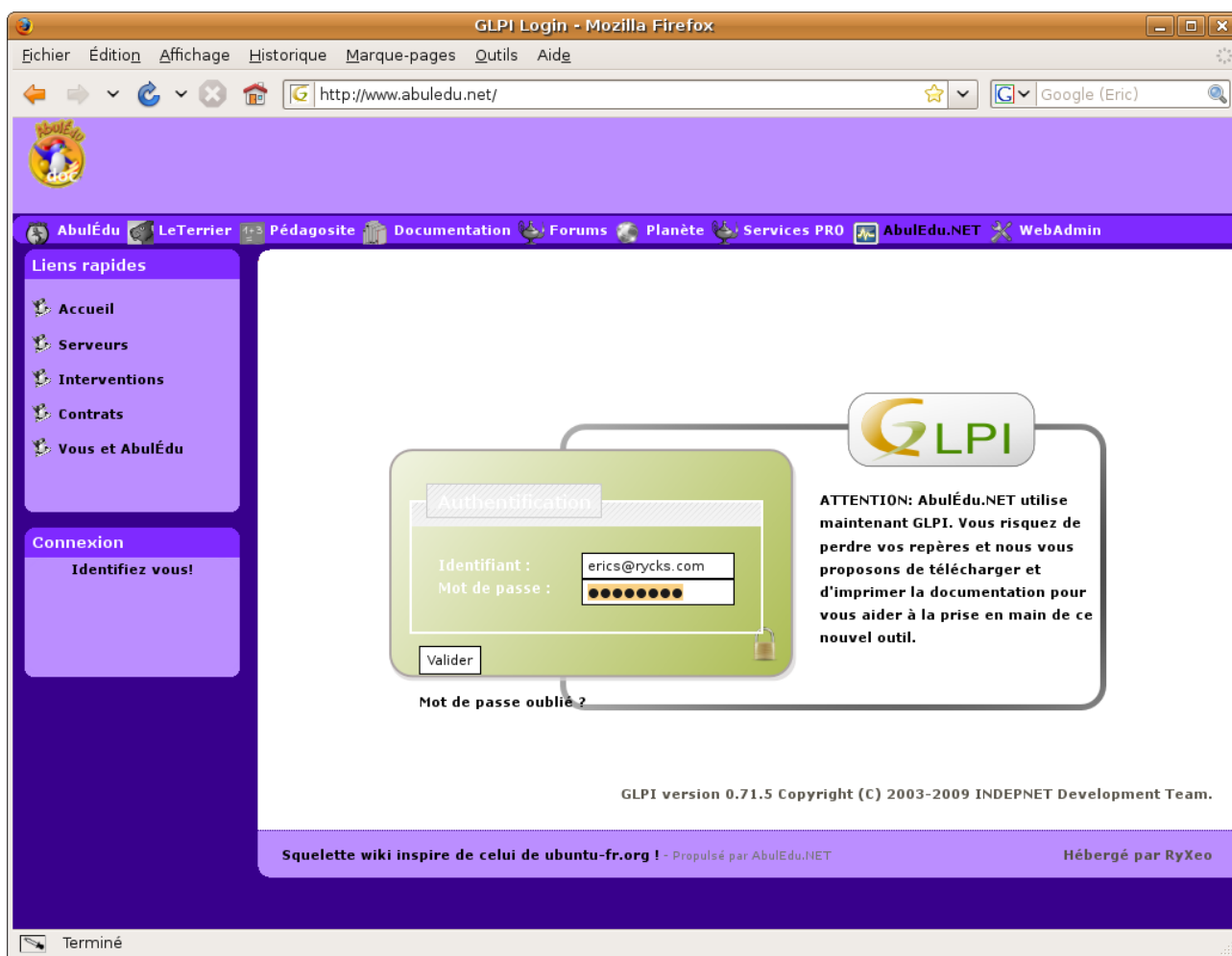
Prise en main de la nouvelle interface de support technique AbulÉdu.NET (version 2009) utilisant GLPI (<http://www.glpi-project.org>).

Archives

Tout l'historique des interventions AbulÉdu.net est en cours de transfert vers la nouvelle plate forme. Ne vous inquiétez pas, les données ne seront pas perdues.

Identification

Votre adresse de courrier électronique est votre identifiant.

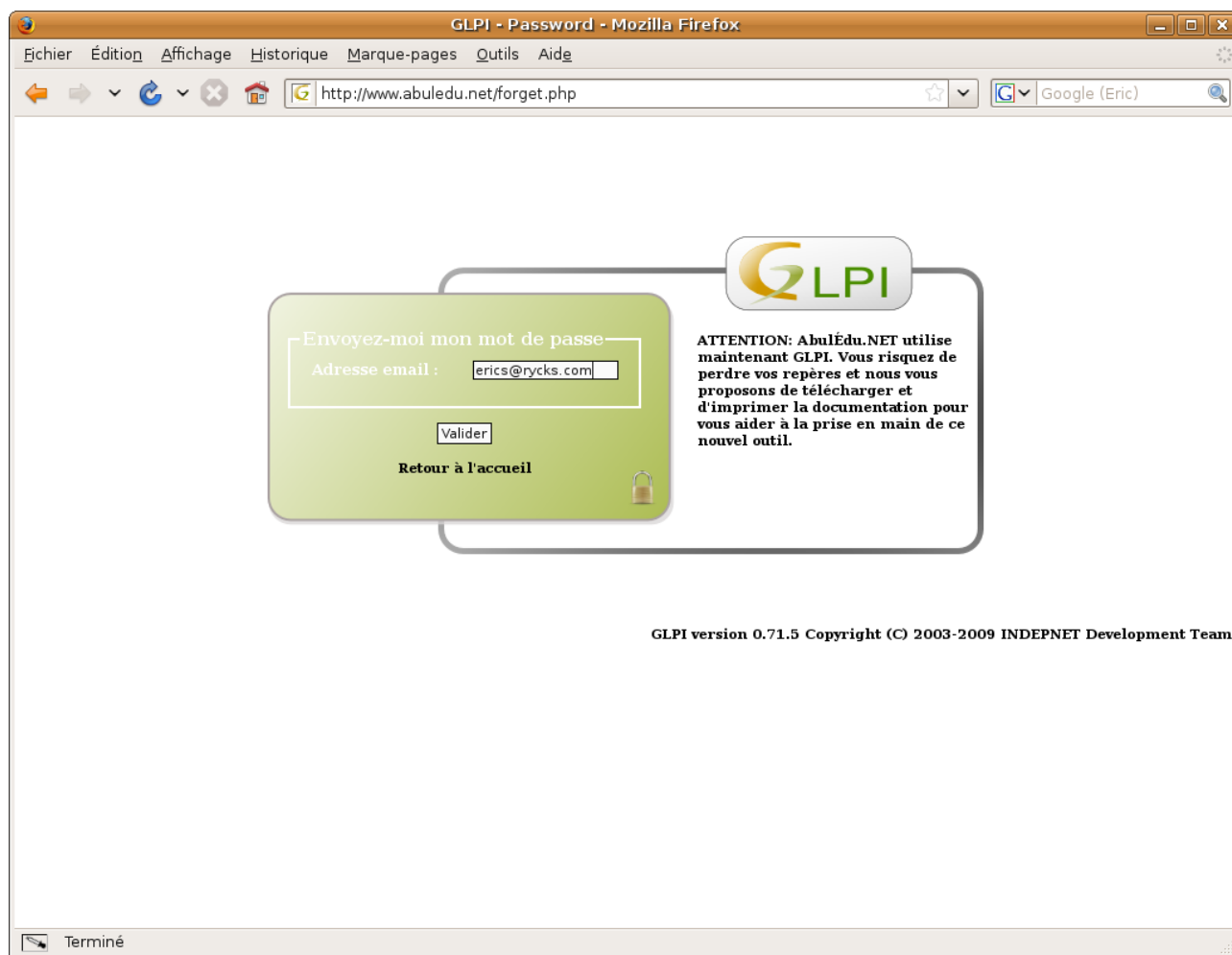


Mot de passe perdu

Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur le lien « mot de passe oublié » qui vous propose de vous en re-générer un nouveau et vous l'enverra par email.

Si vous ne recevez pas votre mot de passe par email, vérifiez qu'il ne soit pas dans votre boîte à spam ou indésirables (comme ce mail est envoyé par un robot il est peut-être considéré comme spam).

S'il ne se trouve pas non plus dans votre boîte à spam, contactez la société RyXéo (par courriel à l'adresse supportteam@ryxeo.com) pour qu'un technicien intervienne. Pensez à nous indiquer à quel serveur (généralement le nom de votre école et son adresse suffit) votre compte devra être rattaché !



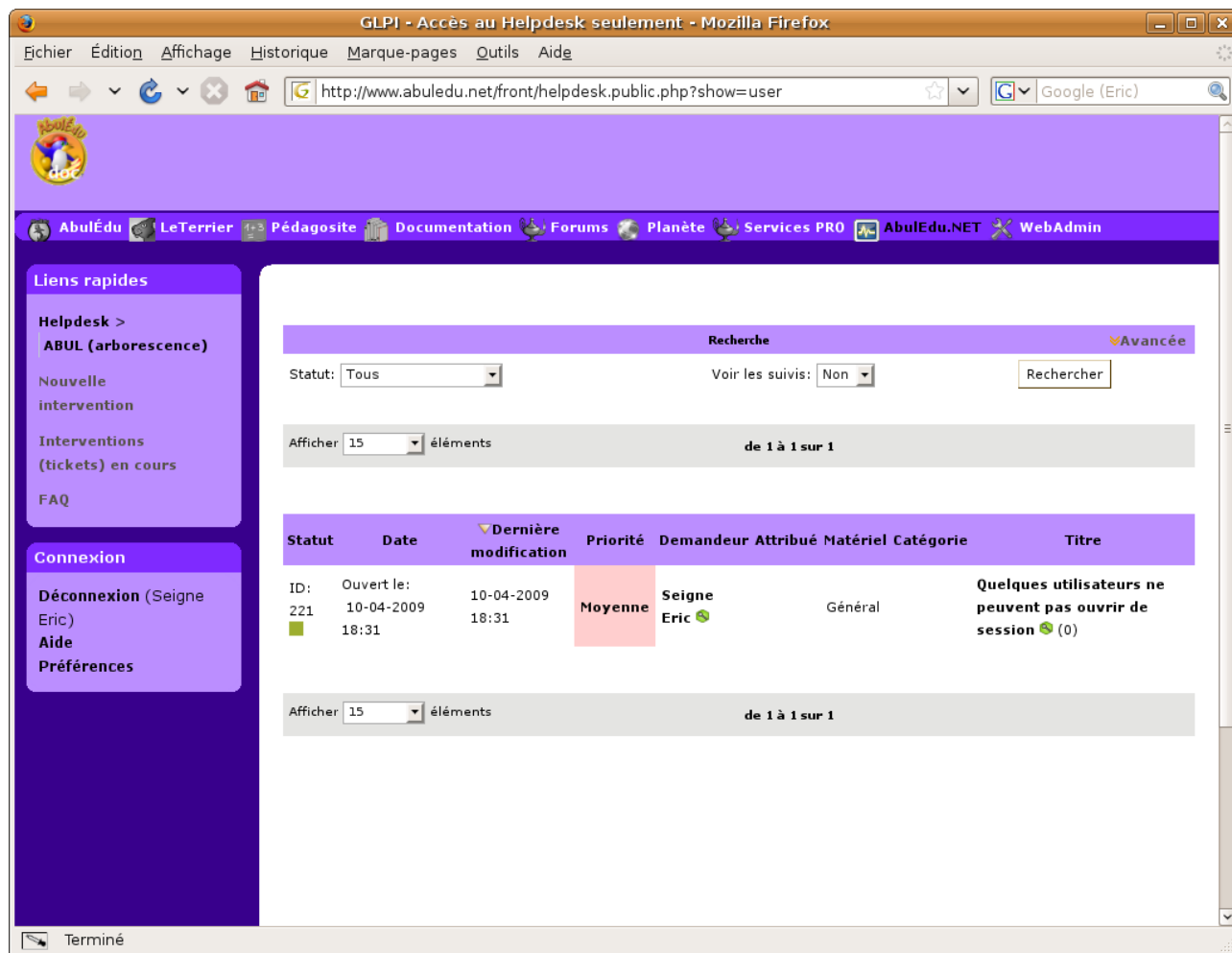
L'interface utilisateur

L'interface utilisateur a évolué, vous trouverez maintenant dans le menu de gauche « Liens rapides » les liens suivants:

- Heldesk > **Votre structure.** Si vous administrez plus d'un serveur ou que vous êtes responsable de plusieurs serveurs vous devrez choisir en cliquant sur ce lien la structure pour laquelle vous êtes actuellement en fonction
- **Nouvelle intervention:** ce lien vous permet d'ouvrir une nouvelle demande d'intervention qui sera déduite sur votre crédit d'interventions de votre contrat de maintenance;
- **Interventions (tickets) en cours:** vous permet de consulter la liste des interventions en cours sur la structure indiquée;
- **FAQ:** vous permet de consulter la base de connaissance AbulÉdu.NET;
- **Vos contrats:** (à venir) vous permettra de consulter vos contrats en cours;

Par défaut lorsque vous vous connectez sur AbulÉdu.net vous serez automatiquement dirigés sur la liste des interventions en cours.

Interventions en cours



Statut: Tous Voir les suivis: Non Rechercher

Afficher 15 éléments de 1 à 1 sur 1

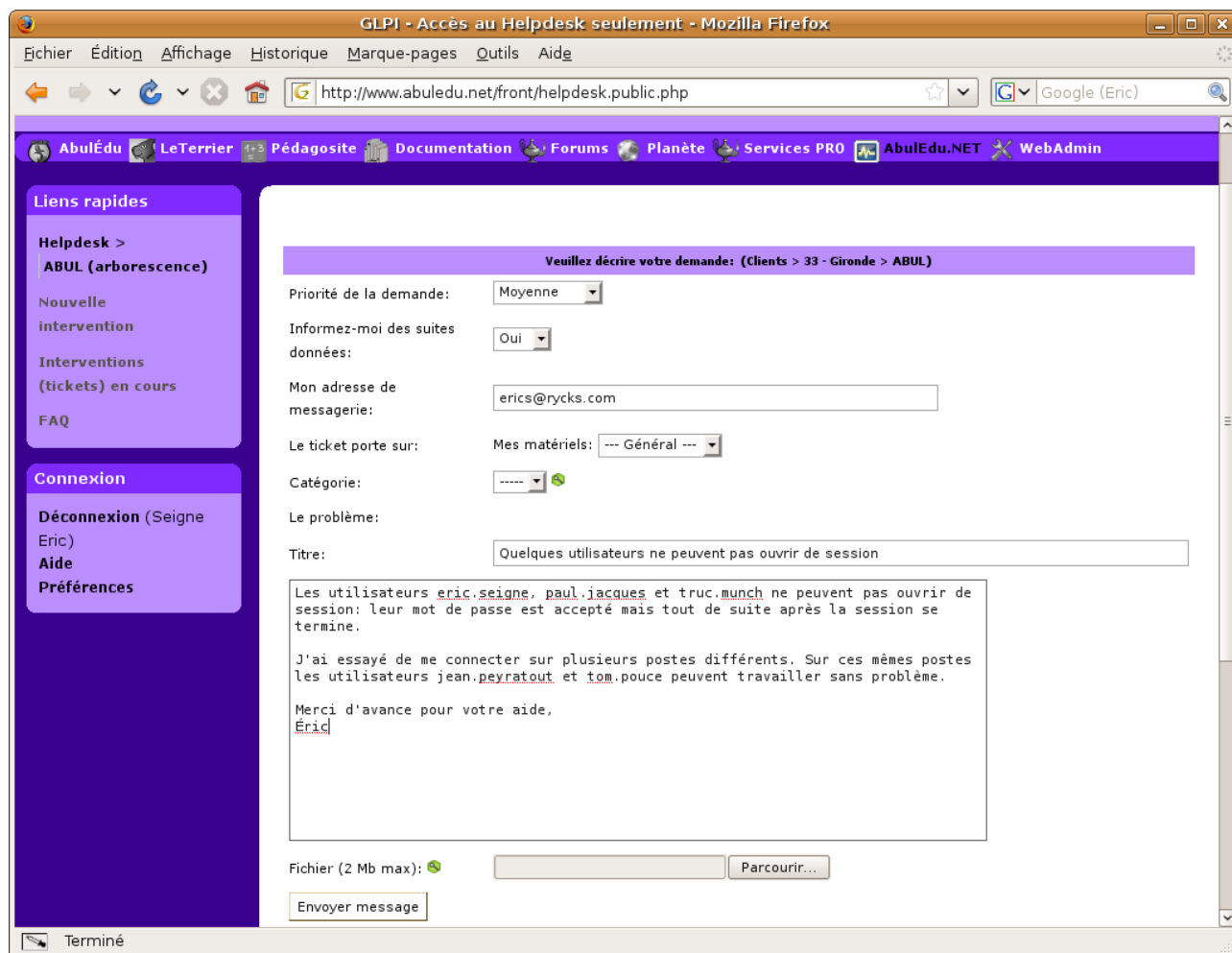
Statut	Date	Dernière modification	Priorité	Demandeur	Attribué	Matériel	Catégorie	Titre
ID: 221	Ouvert le: 10-04-2009 18:31	10-04-2009 18:31	Moyenne	Seigne Eric		Général		Quelques utilisateurs ne peuvent pas ouvrir de session (0)

Afficher 15 éléments de 1 à 1 sur 1

Terminé

Le tableau récapitulatif des interventions en cours vous permettra de savoir où en est l'avancée de chaque intervention demandée.

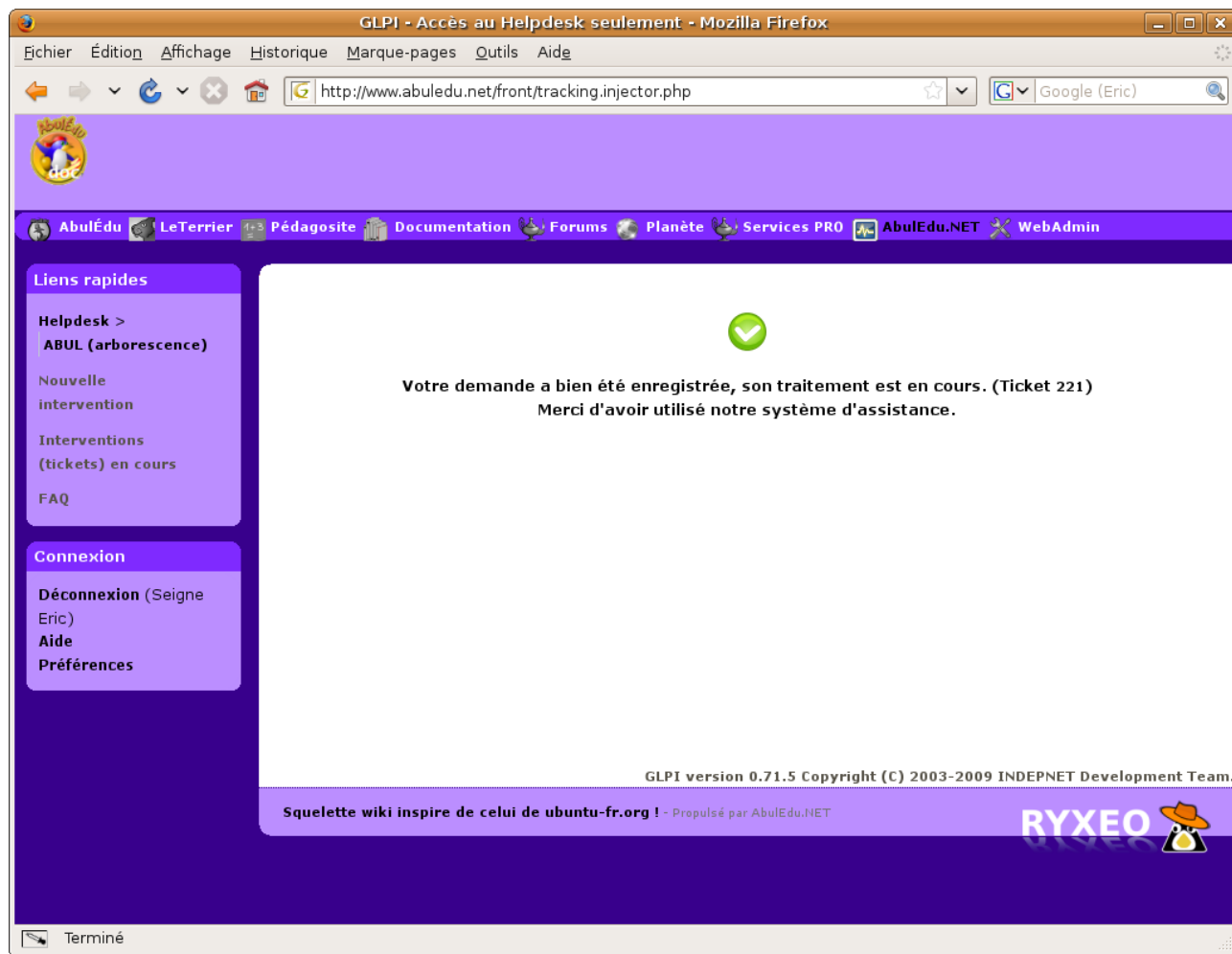
Nouvelle intervention



Complétez le formulaire de demande d'intervention et cliquez sur le bouton « envoyer le message ». Si vous voulez joindre un document à votre intervention (une capture d'écran par exemple) vous pouvez le faire à l'aide du bouton « parcourir ».

Essayez de détailler le plus possible votre problème pour que le support technique puisse cerner le plus rapidement votre panne et puisse ainsi la corriger sans tarder.

Découpez chaque problème en une intervention distincte: si vous avez 4 problèmes distincts, créez 4 interventions.



Une fois votre intervention sauvegardée vous en recevrez une copie par courrier électronique.

[SUPPORT RYXEO #0000221] Clients > 33 - Gironde > ABUL | Nouveau ticket - Quelques utilisateurs ne peuvent pas ouvrir de session - Thunderbird

Fichier Édition Affichage Aller à Messages Outils Aide

Relever Écrire Adresses Répondre Rép. à tous Transférer Étiquette Supprimer Indésirable Imprimer Reculer Avancer

Sujet : [SUPPORT RYXEO #0000221] Clients > 33 - Gironde > ABUL | Nouveau ticket - Quelques utilisateurs ne peuvent pas ouvrir de session
De : supportteam@ryxeo.com
Réponse à : supportteam@ryxeo.com
Date : 18:31
Pour : supportteam@ryxeo.com

URL : https://secure.ryxeo.com/gpi/index.php?redirect=tracking_221

Description du ticket

Titre: Quelques utilisateurs ne peuvent pas ouvrir de session
Demandedeur: Seigne Eric
Date début: 10-04-2009 18:31
Source de la demande: Nouvelle intervention
Matériel concerné: Général
Statut: Nouveau
Attribué à: Non attribué
Priorité: Moyenne
Suivi par email: Oui
Catégorie: Pas de catégorie attribuée
Contenu:
Les utilisateurs eric.seigne, paul.jacques et truc.munch ne peuvent pas ouvrir de session: leur mot de passe est accepté mais tout de suite après la session se termine.

J'ai essayé de me connecter sur plusieurs postes différents. Sur ces mêmes postes les utilisateurs jean.peyratout et tom.pouce peuvent travailler sans problème.

Merci d'avance pour votre aide,
Eric

Suivi(s) déjà effectuée(s) : 0

--
RyXéo SARL - Support Technique