

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 (<u>http://www.glpi-project.org</u>).



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.





Motde 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 boite 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 boite à spam, contactez la société RyXéo (par courriel à l'adresse <u>supportteam@ryxeo.com</u>) 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 évoluée, 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

3	GLPI - Accès au Helpdes	sk seulement - Mozilla Firefox	_ • ×
<u>F</u> ichier Éditio <u>n A</u> ffichage <u>H</u> is	storique <u>M</u> arque-pages <u>O</u> utils Aid <u>e</u>		5 ⁴ 9 7 ₂ 5
🔶 🛸 🗸 🍪 👘	6 http://www.abuledu.net/front/help	desk.public.php?show=user 🏠 🗸	Gv Google (Eric)
🚯 AbulÉdu 🍯 LeTerrier 🐏	Pédagosite 🍈 Documentation 🔖 Fo	rums 🚁 Planète 🔖 Services PRO 🛺 AbulEdu.NE	T 💥 WebAdmin
Liens rapides			
Helpdesk > ABUL (arborescence)		Recherche	¥Avancée
Nouvelle intervention	Statut: Tous	Voir les suivis: Non 💌	Rechercher
Interventions (tickets) en cours	Afficher 15 🗾 éléments	de 1 à 1 sur 1	=
FAQ			
Connexion	Statut Date ⊽Dernière modification	Priorité Demandeur Attribué Matériel Catégorie	Titre
Déconnexion (Seigne Eric) Aide	ID: Ouvert le: 10-04-2009 221 10-04-2009 18:31 18:31	Moyenne Seigne Général	Quelques utilisateurs ne peuvent pas ouvrir de session 🍣 (0)
Préférences			
	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

Echier Édition Affichage Historique Marque-pages Qutils Aidg	3	GLPI - Accès a	u Helpdesk seulement - Mozilla Firefox	- • ×	
 	<u>F</u> ichier Éditio <u>n</u> <u>A</u> ffichage	<u>H</u> istorique <u>M</u> arque-pages (Outils Aid <u>e</u>	*** ***	
AbulÉdu S LeTerrie 12 Pédagosite Documentation E Forums 2 Planète S Services PRO 2 AbulEdu.NET 2 WebAdmin Lions rapidos Helpdesk > ABUL (arborescence) Nouvelle interventions (tickets) en cours FAQ Connexion Déconnexion (Seigne Eric) Aide Préférences Eric Ulisateurs eric.seigne, paùl jacques et truc, such ne peuvent pas ouvrir de session tervent de passe et state sta	🖕 🔿 🗸 🍪 🔶	f	t/front/helpdesk.public.php 🛛 🏹 🗸 Google (Eric)) 🔍	
Liens rapides Helpdesk > ABUL (arborescence) Nouvelle Intervention Interventions (tickets) en cours FAQ Connexion Déconnexion (Seigne Eric) Aide Préferences Le trick porte sur: Mes matériels:	🔊 Abulfdu 🌌 LoTomion	😨 Ródagosita 👰 Documenta	tion (K) Formung 🦛 Blandte (K) Comisso BBO 🕞 Abult du NET 💯 WabAdmin	^	
Liens rapides Helpdesk > ABUL (arborescence) Novelle intervention Interventions (lickets) en cours FAQ Connexion Déconnexion (Seigne Eric) Aide Préférences Les utilisateurs eric.secine, paul.jacques et truc.munch ne peuvent pas ouvrir de session se terraine. Jai essaye de me connecter sur plusieurs postes différents. Sur ces mêmes postes les utilisateurs jean.peyrstaut et tan, pouce peuvent travailler sams problème. Brichier (2 Mb max): Fichier (2 Mb max):	Aduledu 💽 Leterrier	B Pedagosite Documenta	tion & Forums a Planete & Services PRO		
Helpdesk > ABUL (arborescence) Nouvelle intervention Informez-moi des suites (données: U Connexion Déconnexion (Seigne Eric) Aide préférences Les utilisateurs eric.seine, 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 mèmes postes les utilisateurs jean.psyratout et tom.pouce peuvent travailler sans problème. Merci d'avance pour votre aide, Eric] Fichier (2 Mb max):	Liens rapides				
ABUL (arborescence) Veullez decine votre demande: (tients > 33 - Grande > ABUL) Nouvelle intervention Informez-moi des suites données: Oul Interventions (tickets) en cours Mon adresse de messagerie: Oul FAQ Mon adresse de messagerie: Informez-moi des suites données: Oul Déconnexion Catégorie: Catégorie: Informez-moi de passe est accepté mais tout de session Déconnexion (Seigne Eric) Aide Préférences Titre: Quelques utilisateurs ne peuvent pas ouvrir de session 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. 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. Herci d'avance pour votre aide, Éric] Fichier (2 Mb max):	Helpdesk >				
Nouvelle intervention Priorité de la demande:: Moyenne ▼ Informez-moi des suites données: Oul ▼ Interventions (tickets) en cours Mon adresse de messagerie: Oul ▼ FAQ Le ticket porte sur: Mes matériels:Général ▼ Connexion Catégorie: ▼ Déconnexion (Seigne Eric) Titre: Ouelques utilisateurs ne peuvent pas ouvrir de session 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. Herci d'avance pour votre aide. Eric] Fichier (2 Mb max): ● Parcourir	ABUL (arborescence)		Veuillez décrire votre demande: (Clients > 33 - Gironde > ABUL)		
Infervention Informez-moi des suites Oul ➡ Interventions données: Oul ➡ (tickets) en cours Mon adresse de messagerie: erics@rycks.com FAQ Le ticket porte sur: Mes matériels: Général ➡ Connexion Catégorie: ➡ ● Déconnexion (Seigne Le problème: ➡ ● Eric) Aide ➡ ● Jide Préférences Les utilisateurs eric.seigne, paul.jacques et truc.aunch ne peuvent pas ouvrir de session 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] Fichier (2 Mb max): ● Parcourir Envoyer message Envoyer message	Nouvelle	Priorité de la demande:	Moyenne		
Interventions Times (tickets) en cours Mon adresse de messagerie: FAQ Mon adresse de messagerie: Connexion Le ticket porte sur: Mes matériels:	intervention	Informez-moi des suites données:	Oui 💌		
FAQ Connexion Déconnexion (Seigne Erico Aide Préférences Les utilisateurs eric.seigne, paul.jacques et truc.munch ne peuvent pas ouvrir de session Les utilisateurs eric.seigne, paul.jacques et truc.munch ne peuvent pas ouvrir de 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. Herci d'avance pour votre aide, Éric) Fichier (2 Mb max): Parcourir	Interventions (tickets) en cours	Mon adresse de			
Connexion Déconnexion (Seigne Eric) Aide Préférences Le sutlisateurs eric.seigne, paul.jacques et truc.munch ne peuvent pas ouvrir de session 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 mèmes postes les utilisateurs jean.peyratout et tom.pouce peuvent travailler sans problème. Merci d'avance pour votre aide, Éric] Fichier (2 Mb max): Précerures	FA0	messagerie:	erics@rycks.com	_	
Connexion Catégorie: Image: Secondary Seconda	· ·····	Le ticket porte sur:	Mes matériels: Général 💌	-	
Déconnexion (Seigne Eric) Aide Préférences Le problème: Titre: Quelques utilisateurs ne peuvent pas ouvrir de session 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, Éric Frichier (2 Mb max): Fichier (2 Mb max):	Connexion	Catégorie:	🔽 😣		
Eric) Aide Préférences Titre: Quelques utilisateurs ne peuvent pas ouvrir de session 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, Erici Fichier (2 Mb max): Parcourir Envoyer message Parcourir	Déconnexion (Seigne	Le problème:			
Préférences 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, Éric Fichier (2 Mb max): Fichier (2 Mb max): Provyer message	Eric)	Titre:	Quelques utilisateurs ne peuvent pas ouvrir de session		
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. <u>peyratout</u> et <u>tom</u> .pouce peuvent travailler sans problème. Merci d'avance pour votre aide, Éric Fichier (2 Mb max): •	Préférences	Les utilisateurs eric.	Les utilisateurs eric.seigne, paul.jacques et truc.munch ne peuvent pas ouvrir de		
J'ai essayé de me connecter sur plusieurs postes différents. Sur ces mêmes postes les utilisateurs jean. <u>peyratout</u> et <u>tom</u> .pouce peuvent travailler sans problème. Merci d'avance pour votre aide, <u>Éric</u> Fichier (2 Mb max): S Envoyer message		session: leur mot de pa termine.	session: leur mot de passe est accepté mais tout de suite après la session se termine.		
les utilisateurs jean. <u>peyratout</u> et <u>tom</u> .pouce peuvent travailler sans problème. Merci d'avance pour votre aide, <u>Frid</u> Fichier (2 Mb max): S Envoyer message		J'ai essayé de me conn	J'ai essayé de me connecter sur plusieurs postes différents. Sur ces mêmes postes		
Merci d'avance pour votre aide, Éric Fichier (2 Mb max): S Envoyer message		les utilisateurs jean.	les utilisateurs jean. <u>peyratout</u> et <u>tom</u> .pouce peuvent travailler sans problème.		
Fichier (2 Mb max): S Parcourir		Merci d'avance pour vo Éric	Merci d'avance pour votre aide, <u>Éric</u>		
Fichier (2 Mb max): S Parcourir Envoyer message					
Fichier (2 Mb max): S Parcourir Envoyer message					
Fichier (2 Mb max): S Parcourir Envoyer message					
Envoyer message		Fichier (2 Mb max): S			
		Envover message			
Terminé	🔊 Terminé				

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 distrincts, 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 📃 🔳 🔍		
Echier Édition_Affichage Aller à Messages_Outils_Aide_		
Arrow 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 : <u>supportteam@nyxeo.com</u>		
Date: 18:31		
Pour: supportieam@ryxeo.com		
URL :https://secure.ryxeo.com/glpi/index.php?redirect=tracking_221		
Description du ticket		
Titre-Quelques utilisateurs ne neuvent nas ouvrir de session		
Demandeur: Seigne Eric		
Date début: 10-04-2009 18:31		
Source de la demande: Nouvelle intervention		
Matériel concerné: Général		
<u>Statut:</u> Nouveau		
Attribue à: Non attribué		
Suivi na email. Qui		
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,		
Éric		
Evini(a) dálà affactuác(a) - 0		
RyXéo SARL - Support Technique		