



Gestion des interventions sur les objets numériques Groupe INSA

Table des matières

1. Process de Gestion des interventions sur les objets numériques Groupe INSA	3
Conclusion	5

1. Process de Gestion des interventions sur les objets numériques Groupe INSA

Process de Gestion des interventions sur les objets numériques Groupe INSA

Principe général d'utilisation ^{1 [p.4]}

Support Ecole INSA

Ouverture d'un ticket auprès du support école

Le support école reçoit une demande d'un utilisateur des objets numériques Groupe INSA par le canal habituel ce qui déclenche l'ouverture d'un ticket.

Option1 : Le support Ecole vérifie s'il peut traiter la demande en interne

Voir la liste objets numériques Groupe INSA et documentations associées/FAQ ^{2 [p.4]}

Le support Ecole peut traiter la demande en interne

Il résout le ticket et alimente la base de connaissances. Il met à jour le ticket au niveau du support Groupe

Option2 : Le support Ecole ne peut pas traiter la demande en interne Suite à analyse le support Ecole n'est pas en mesure de traiter le ticket en interne

Le support Ecole réassigne le ticket au support Groupe ^{3 [p.4]}

Support Groupe INSA

Gestion d'un ticket Groupe INSA

Processus de traitement du ticket pas le support Groupe INSA

Enregistrement automatique de la demande par le gestionnaire de ticket ^{4 [p.4]}

A réception de la demande par le Gestionnaire de ticket un ticket est créé et enregistré

Passage par une approbation ^{5 [p.4]}

Il est possible de passer par une demande d'approbation avant l'assignation du ticket. L'approbation sera uniquement nécessaire pour une demande et jamais pour un incident. Ex : demande de droits de droits d'administration sur un outil numérique Groupe

Processus de Gestion du ticket par le support Groupe ^{6 [p.4]}

Pour voir la procédure cliquer sur le « + »

1 Principe général d'utilisation

L'utilisateur dépose une demande à travers le canal habituel de demande de support de son établissement

L'accès direct à la plateforme est restreinte uniquement aux administrateurs fonctionnels et technique de cette dernière.

- Les équipes support des écoles souhaitant remonter des problèmes au groupe pour ouverture d'un ticket, doivent envoyer un message à l'adresse mail suivante : **support@groupe-insa.fr**

Tout mails envoyées à cette adresse avec une adresse mail en @insa- ou @groupe-insa va automatiquement créer un ticket en interne sur l'iTop groupe.

- Autre solution, ils peuvent remplir le **formulaire** disponible sur une **page dédiée du Portail Groupe INSA**

Ce ticket sera ensuite assigné et traité du coté du groupe.

Toute mise à jour ou demande d'information sur le ticket sera transmise par mail au demandeur, qui pourra répondre à ce mail afin de mettre à jour le ticket en interne.

2 Voir la liste objets numériques Groupe INSA et documentations associées/FAQ

Liste des services et documentations associées/FAQ

3 Le support Ecole réassigne le ticket au support Groupe

Pour Ouvrir un ticket au niveau du support Groupe le support Ecole dispose de 2 solutions :

- Déposer une demande par mail
- Déposer une demande via un formulaire

Déposer une demande au Support Groupe

4 Enregistrement automatique de la demande par le gestionnaire de ticket

Enregistrement du ticket par ltop

5 Passage par une approbation

Faire une demande d'approbation

6 Processus de Gestion du ticket par le support Groupe

Processus de Gestion de ticket par le support Groupe INSA

Conclusion

Conclusion

Pour toutes questions supplémentaires sur l'exploitation / l'utilisation du service de ticketing Groupe INSA, veuillez vous référer à :

- Elric Richter INSA Strasbourg : elric.richter@insa-strasbourg.fr



Complément : mise à jour du document

30/05/2025 : initialisation du document avec les éléments présents sur iTop à ce jour