



# HELPDESK IMAGINLAB

## GUIDE UTILISATION POUR IMAGINEURS

Fichier : [Guide HelpDesk pour les Imagineurs-v1.0](#)  
Date : [2011-02-22](#)  
Rédacteurs : [Helpdesk ImaginLab](#)



<b>FICHE D'EVOLUTION</b>					
<b>Edition</b>	<b>Date</b>	<b>§</b>	<b>Auteur</b>	<b>Action</b>	<b>Nature de la modification</b>
v1.0	22/02/2011		ImaginLab	C	Création du document.

§ = Chapitre(s) ou paragraphe(s) modifié(s) Action = C : Création, M : Modification, S : Suppression

---

## SOMMAIRE

<b>1. HELPDESK, QU'EST-CE QUE C'EST ?</b>	<b>5</b>
<b>2. COMMENT UTILISER LE HELPDESK</b>	<b>5</b>
2.1. Connexion au helpdesk	5
2.2. Description de l'interface	6
<b>3. GESTION DES INCIDENTS (TICKETS)</b>	<b>7</b>
3.1. Créer un nouveau Ticket	7
3.2. Notifications par e-mail	8
3.3. Echange avec le technicien	9
3.4. Résolution de l'incident	12
3.5. Clôture de l'incident	13
3.6. Suivre l'état de ses incidents	13
<b>4. RESERVER UN MATERIEL</b>	<b>15</b>
<b>5. FAQ</b>	<b>18</b>

## ILLUSTRATIONS

Figure 1: Ecran de connexion.....	5
Figure 2: Présentation de l'interface Helpdesk.....	6
Figure 3: Nouvel incident.....	7
Figure 4: Notification mail nouvel incident.....	8
Figure 5: Notification mail ajout suivi.....	9
Figure 6: Ajout d'un suivi sur le Helpdesk.....	10
Figure 7: Suivi incident sur le Helpdesk.....	11
Figure 8: Notification mail résolution incident.....	12
Figure 9: Validation / Fermeture sur le Helpdesk.....	13
Figure 10: Suivi de l'ensemble des incidents sur le Helpdesk.....	14
Figure 11: Détails d'un ticket sur le Helpdesk.....	14
Figure 12: Réservation Matériel sur le Helpdesk.....	15
Figure 13 : Calendrier de réservation.....	16
Figure 14 : Horaire de réservation d'un matériel.....	16
Figure 15 : Calendrier de réservation.....	17

## Table des références

	Référence	Titre	Format
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			

## 1. HELPDESK, QU'EST-CE QUE C'EST ?

HelpDesk est une interface qui va vous permettre de contacter en ligne l'équipe d'exploitation d'ImaginLab, c'est-à-dire que lorsque que vous rencontrerez un problème avec votre matériel, votre connexion, ... vous pourrez venir le signaler, via des « Tickets », à l'équipe d'exploitation afin que celle-ci résolve votre problème. Les Tickets peuvent être utilisés aussi pour faire des remarques à l'équipe d'exploitation de la plateforme ImaginLab.

Grâce au HelpDesk vous pourrez suivre le déroulement de votre Ticket. Vous pourrez également être amené à répondre aux questions du technicien chargé de votre ticket.

D'autres fonctionnalités sont aussi proposées à travers cet outil pour faire de la réservation de matériel ou pour accéder au FAQ contenant des documents utiles pour les expérimentations.

L'information contenue dans ce document vous aidera à faire vos premiers pas dans l'utilisation du HelpDesk.

## 2. COMMENT UTILISER LE HELPDESK

### 2.1. Connexion au helpdesk

Pour pouvoir envoyer un Ticket, il vous faut vous connecter à l'interface Helpdesk via le lien suivant : <http://helpdesk.imagineurs.imaginlab.fr/>

Ensuite, rentrez les informations suivantes :

*Login* : Votre adresse e-mail

*Password* : Votre mot de passe défini lors de la première connexion au portail Imagineur

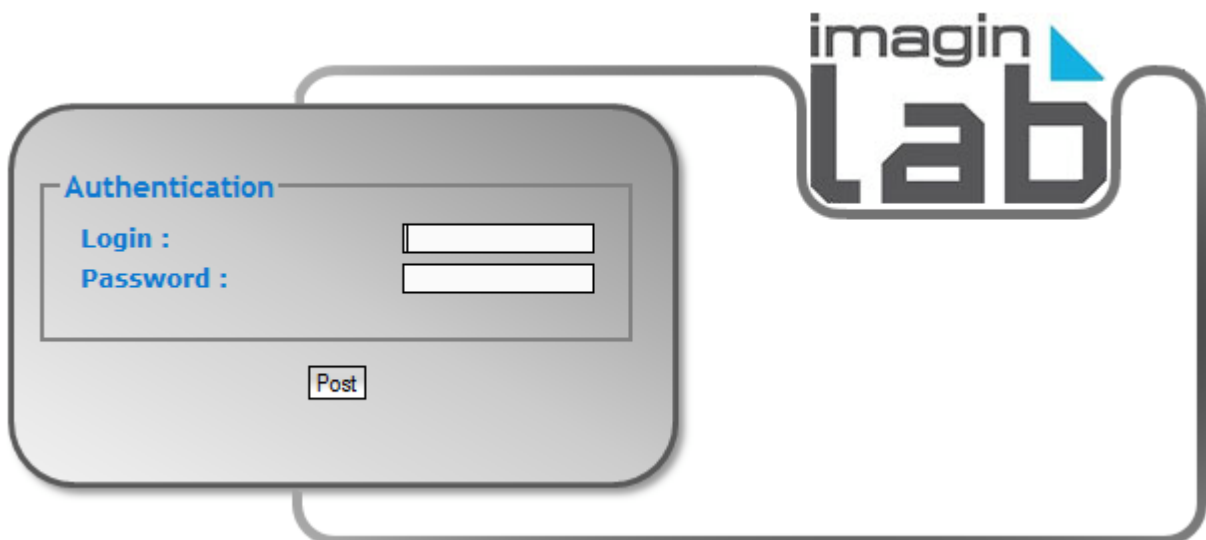


Figure 1: Ecran de connexion

Vous arrivez maintenant sur l'interface de gestion des Tickets

## 2.2. Description de l'interface



**Figure 2: Présentation de l'interface Helpdesk**

**Lorsque vous accédez au helpdesk, vous trouverez une interface qui propose les menus suivants**

**Accueil** : C'est la page d'accueil de l'interface dans laquelle vous pourrez créer un nouveau ticket pour signaler un problème.

**Tickets** : Permet de lister vos tickets en cours ainsi que de les consulter.

**Réservations** : Cet onglet vous donne accès à l'ensemble de matériel réservable pour les différentes expérimentations

**FAQ** : Vous trouverez dans cette section différents guides d'utilisation.

**Préférences** : Permet de personnaliser certains paramètres au sein du helpdesk, comme la langue utilisée pour les menus

**Aide** : Renvoi vers les manuels d'aide en ligne de l'application utilisés pour le Helpdesk

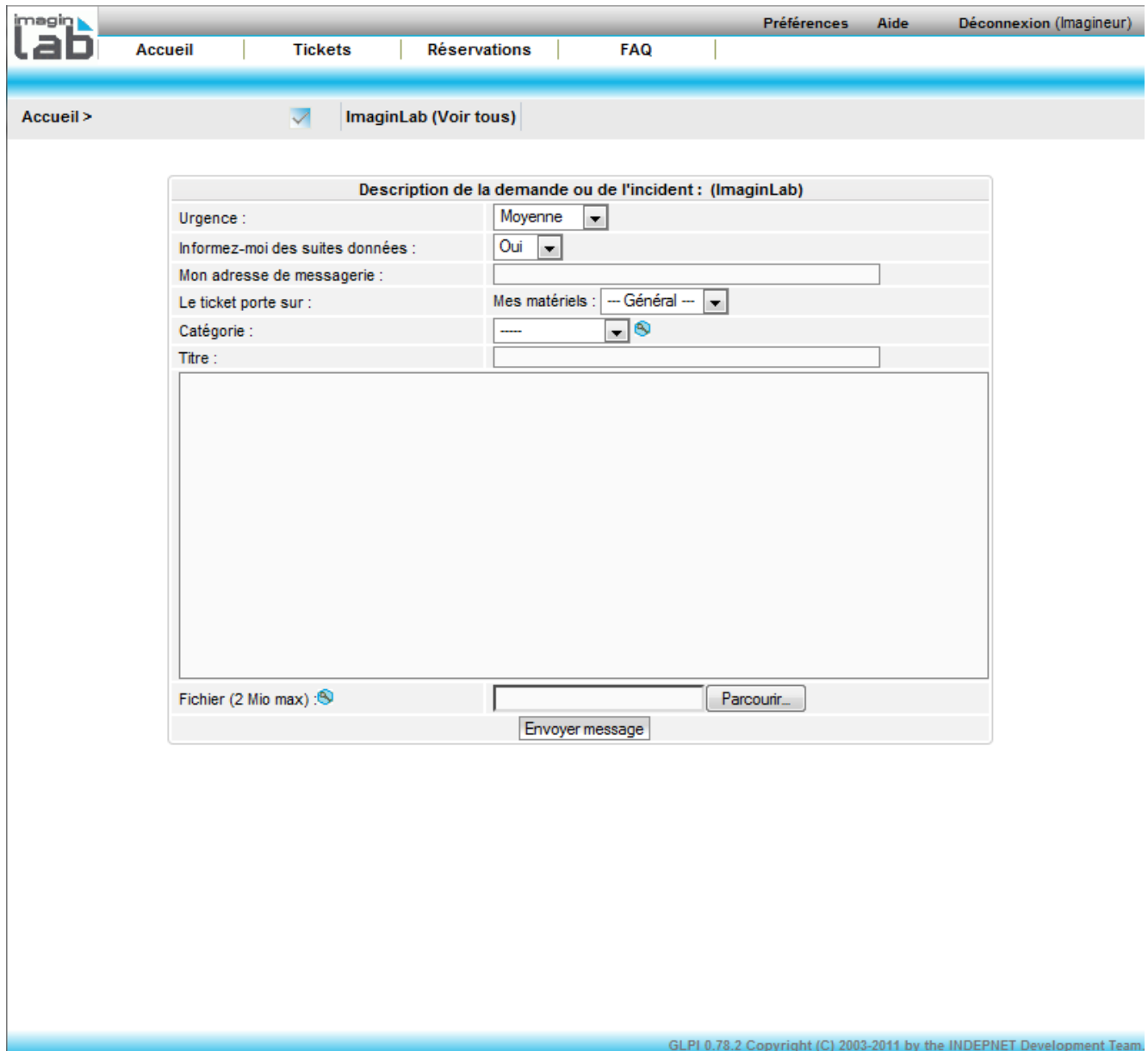
La description de chaque menu et les actions possibles sont décrites dans les chapitres suivants

### 3. GESTION DES INCIDENTS (TICKETS)

#### 3.1. Créer un nouveau Ticket

Lorsque vous réalisez la connexion au helpdesk, vous arrivez directement sur le formulaire vous permettant de reporter un nouvel incident (ticket). Vous pouvez aussi retrouver le formulaire en cliquant sur « Accueil ».

Il vous faut remplir plusieurs informations pour assurer le bon traitement de votre Ticket par l'équipe d'exploitation.



The screenshot shows the ImaginLab helpdesk interface. At the top, there is a navigation bar with the ImaginLab logo and links for 'Accueil', 'Tickets', 'Réservations', and 'FAQ'. On the right side of the navigation bar, there are links for 'Préférences', 'Aide', and 'Déconnexion (Imagineur)'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail 'Accueil >' and a checked box next to 'ImaginLab (Voir tous)'. The main content area is titled 'Description de la demande ou de l'incident : (ImaginLab)'. It contains several form fields: 'Urgence :' with a dropdown menu set to 'Moyenne'; 'Informez-moi des suites données :' with a dropdown menu set to 'Oui'; 'Mon adresse de messagerie :' with an empty text input field; 'Le ticket porte sur :' with a dropdown menu set to '--- Général ---'; 'Catégorie :' with a dropdown menu set to '-----'; and 'Titre :' with an empty text input field. Below these fields is a large empty text area for the description. At the bottom of the form, there is a file upload section with the label 'Fichier (2 Mio max) :', an empty text input field, and a 'Parcourir...' button. Below the file upload section is an 'Envoyer message' button. At the bottom right of the page, there is a footer with the text 'GLPI 0.78.2 Copyright (C) 2003-2011 by the INDEPNET Development Team'.

**Figure 3: Nouvel incident**

**Urgence** : Définissez le niveau d'urgence de la demande ou du problème.

Par exemple, si vous avez des gros problèmes de connexions choisissez l'urgence haute, si vous voulez juste faire une remarque à l'équipe d'exploitation choisissez l'urgence basse.

**Informez-moi des suites données** : Choisissez oui pour pouvoir être informé du déroulement de votre Ticket et pour pouvoir répondre aux demandes du technicien en charge de votre Ticket.

**Mon adresse de messagerie** : Ce champ est déjà rempli par défaut, mais vous pouvez le changer si nécessaire.

**Le ticket porte sur** : Choisissez le matériel sur lequel vous avez un problème, si vous ne savez pas quel matériel mettre, choisissez-en un au hasard.

Il est très important pour le bon déroulement du Ticket de choisir un matériel dans la liste donnée.

**Catégorie** : Choisissez la catégorie de la demande ou du problème.

**Titre** : Choisissez un titre explicite concernant votre message.

Enfin, vous pouvez rédiger le contenu de votre demande ou du problème en étant le plus explicite possible. Plus votre message contiendra d'informations à propos de votre demande, plus vite il pourra être traité par l'équipe d'exploitation.

Une fois terminée, vous pouvez cliquer sur « Envoyer message ».

### 3.2. Notifications par e-mail

Après avoir envoyé votre Ticket vous recevrez un premier mail regroupant les informations de votre demande. Il est inutile d'y répondre, ceci est un mail automatique. Les échanges avec le support ImaginLab doivent être faits à travers le Helpdesk tels qu'ils sont décrits dans les sections suivantes de ce document.

Voici un exemple de mail reçu :



Figure 4: Notification mail nouvel incident

### 3.3. Echange avec le technicien

Il est possible que le technicien chargé de votre Ticket ne dispose pas d'informations suffisantes pour résoudre votre problème, dans ce cas il pourra vous envoyer un message pour demander plus de détails. Voici un exemple de mail reçu :

#### **[GLPI #0000037] Nouveau suivi pour ce ticket | Exemple**

☆ admin@imaginlab.fr à moi

**Lien Web** : [http://172.16.22.103/gpi/index.php?redirect=ticket\\_37](http://172.16.22.103/gpi/index.php?redirect=ticket_37) 

---

**Description du ticket :**

Nom : Exemple  
Demandeur : Imagineur  
Date d'ouverture : 2011-02-16 09:12

Statut : En cours (Attribué)

Description :  
Ticket exemple.

[2011-02-16 09:20]  
Rédacteur : Balan Anthony  
Description : Exemple de réponse de la part du technicien.

---

Helpdesk ImaginLab  
Merci de ne pas répondre à ce courrier électronique. Pour nous contacter, faites le au travers du helpdesk: [ht](#)

**Figure 5: Notification mail ajout suivi**

*Merci de ne pas répondre au message par un mail car le technicien ne le recevra pas et donc votre Ticket ne pourra pas être résolu.*

Pour pouvoir y répondre cliquez sur le lien marqué par la flèche ci-dessus. Vous allez être dirigé vers l'interface web du HelpDesk.

Vous retrouvez toutes les informations concernant votre Ticket, ainsi que le message du technicien. Pour y répondre cliquez sur « Ajouter un nouveau suivi », flèche rouge sur l'image ci-dessous.

imagin Lab Préférences Aide Déconnexion (Imagineur)

Accueil | Tickets | Réservations | FAQ

Accueil >  ImaginLab (Voir tous)

↑ Liste: 1/1

**Suivi** | Tâche | Solution | Coûts | Documents | Historique | Tous

**Ticket - ID 34 (ImaginLab)**

Ouvert le : 2011-02-15 09:24 par : Imagineur Dernière modification : 2011-02-15 09:27

Statut :	En cours (Attribué)	Demandeur :	
Urgence :	Moyenne	Utilisateur :	Imagineur
Impact :	Moyen	Groupe :	
Priorité :	Moyenne	Attribué à :	
Catégorie :		Technicien :	Balan Anthony
Source de la demande :	Simplified interface	Groupe :	
Matériel :	Général	Fournisseur :	
Validation :	Non soumis à validation		
<b>Titre</b>		<b>Exemple</b>	
Description :		Ticket exemple	
		<b>Suivi des tickets</b>	
		Suivi par courriel :	Oui
		Courriel pour le suivi :	Imagineur@imaginlab

[Ajouter un nouveau suivi](#)

Type	Date	Description	Rédacteur
Suivi - Simplified interface	2011-02-15 09:27	<u>Exemple de message de la part du technicien.</u>	Balan Anthony

**Figure 6: Ajout d'un suivi sur le Helpdesk**

Une fois votre message rédigé, cliquez sur « ajouter ».

imagin Lab Préférences Aide Déconnexion (Imagineur)

Accueil | Tickets | Réservations | FAQ

Accueil >  ImaginLab (Voir tous)

↑ Liste: 1/1

**Suivi** | Tâche | Solution | Coûts | Documents | Historique | Tous

**Ticket - ID 34 (ImaginLab)**

Ouvert le : 2011-02-15 09:24 par : Imagineur Dernière modification : 2011-02-15 09:27

Statut :	En cours (Attribué)	Demandeur :	
Urgence :	Moyenne	Utilisateur :	Imagineur
Impact :	Moyen	Groupe :	
Priorité :	Moyenne	Attribué à :	
Catégorie :		Technicien :	Balan Anthony
Source de la demande :	Simplified interface	Groupe :	
Matériel :	Général	Fournisseur :	
Validation :	Non soumis à validation		
<b>Titre</b>		<b>Exemple</b>	
Description :		Ticket exemple	
		<b>Suivi des tickets</b>	
		Suivi par courriel :	Oui
		Courriel pour le suivi :	Imagineur@imaginlab

**Suivi - Nouvelle fiche**

Description :

Exemple de réponse de la part de l'Imagineur.

[Ajouter un nouveau suivi](#)

Type	Date	Description	Rédacteur
Suivi - Simplified interface	2011-02-15 09:27	Exemple de message de la part du technicien.	Balan Anthony

Vous le verrez apparaitre comme le montre l'image ci-dessous :

↑ Liste : ⏪ ⏩ 1/1 ⏪ ⏩

**Suivi** Tâche Solution Coûts Documents Historique Tous

Ticket - ID 34 (ImaginLab)			
Ouvert le : 2011-02-15 09:24		Dernière modification : 2011-02-15 09:42	
par : Imagineur			
Statut :	En cours (Attribué)	Demandeur :	
Urgence :	Moyenne	Utilisateur :	Imagineur
Impact :	Moyen	Groupe :	
Priorité :	Moyenne	Attribué à :	
Catégorie :		Technicien :	Balan Anthony
Source de la demande :	Simplified interface	Groupe :	
Matériel :	Général	Fournisseur :	
Validation :	Non soumis à validation		
Titre		Exemple	
Description :		Ticket exemple	
		Suivi des tickets	
		Suivi par courriel : Oui	
		Courriel pour le suivi : <a href="mailto:Imagineur@imaginlab">Imagineur@imaginlab</a>	

[Ajouter un nouveau suivi](#)

Type	Date	Description	Rédacteur
Suivi - Simplified interface	2011-02-15 09:42	Exemple de réponse de la part de l'Imagineur.	Imagineur
Suivi - Simplified interface	2011-02-15 09:27	Exemple de message de la part du technicien.	Balan Anthony

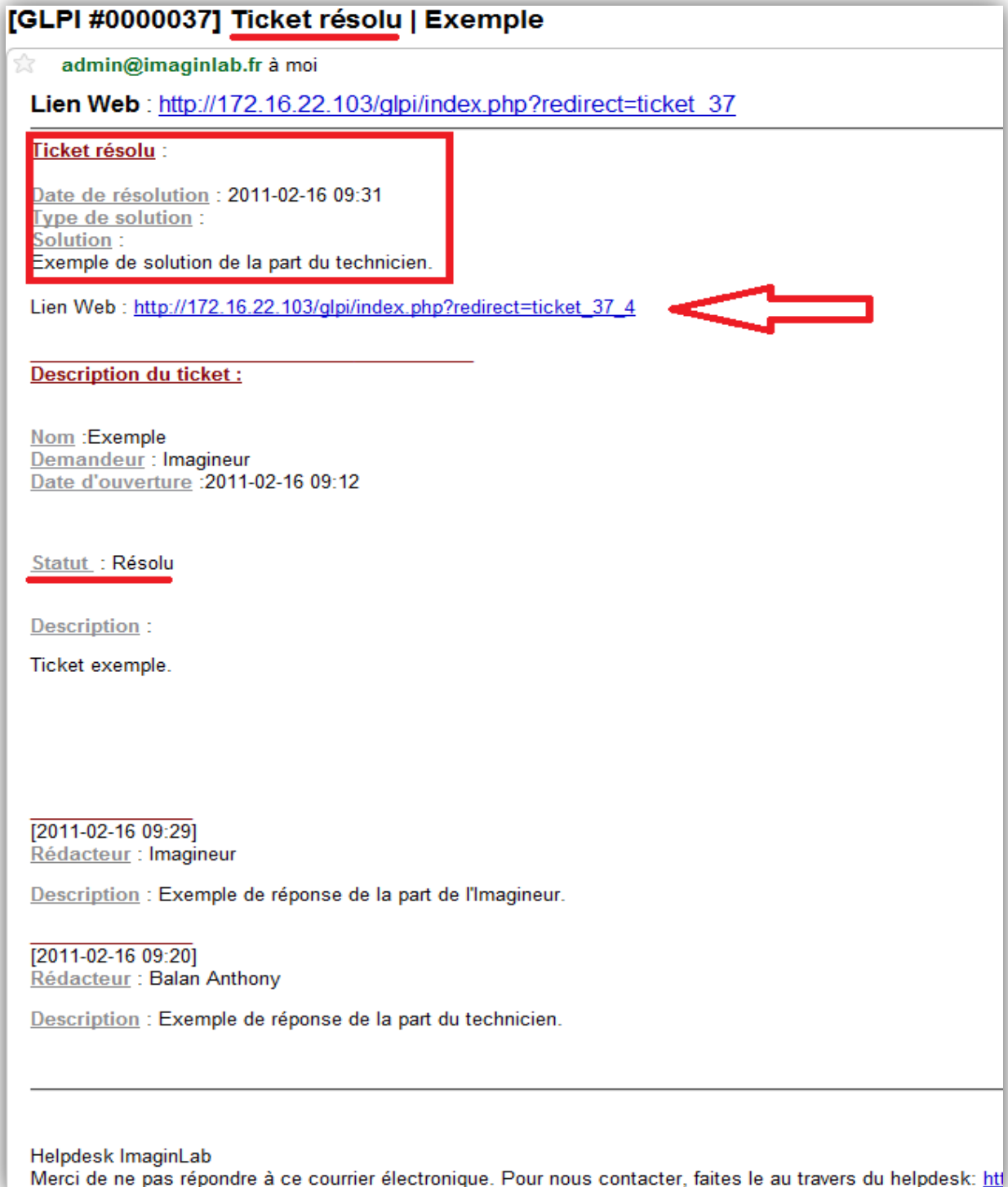
**Figure 7: Suivi incident sur le Helpdesk**

Si le technicien a encore besoin d'informations, il vous recontactera comme indiqué plus haut dans ce chapitre, sinon il vous proposera une solution (voir chapitre suivant).

### 3.4. Résolution de l'incident

Une fois que le technicien chargé de votre Ticket aura trouvé une solution, vous recevrez un mail avec le détail de celle-ci.

Voici un exemple de mail reçu :



**[GLPI #0000037] Ticket résolu | Exemple**

☆ [admin@imaginlab.fr](mailto:admin@imaginlab.fr) à moi

**Lien Web** : [http://172.16.22.103/glpi/index.php?redirect=ticket\\_37](http://172.16.22.103/glpi/index.php?redirect=ticket_37)

**Ticket résolu** :

**Date de résolution** : 2011-02-16 09:31  
**Type de solution** :  
**Solution** :  
Exemple de solution de la part du technicien.

**Lien Web** : [http://172.16.22.103/glpi/index.php?redirect=ticket\\_37\\_4](http://172.16.22.103/glpi/index.php?redirect=ticket_37_4)

---

**Description du ticket** :

**Nom** : Exemple  
**Demandeur** : Imagineur  
**Date d'ouverture** : 2011-02-16 09:12

**Statut** : Résolu

**Description** :  
Ticket exemple.

---

[2011-02-16 09:29]  
**Rédacteur** : Imagineur

**Description** : Exemple de réponse de la part de l'Imagineur.

---

[2011-02-16 09:20]  
**Rédacteur** : Balan Anthony

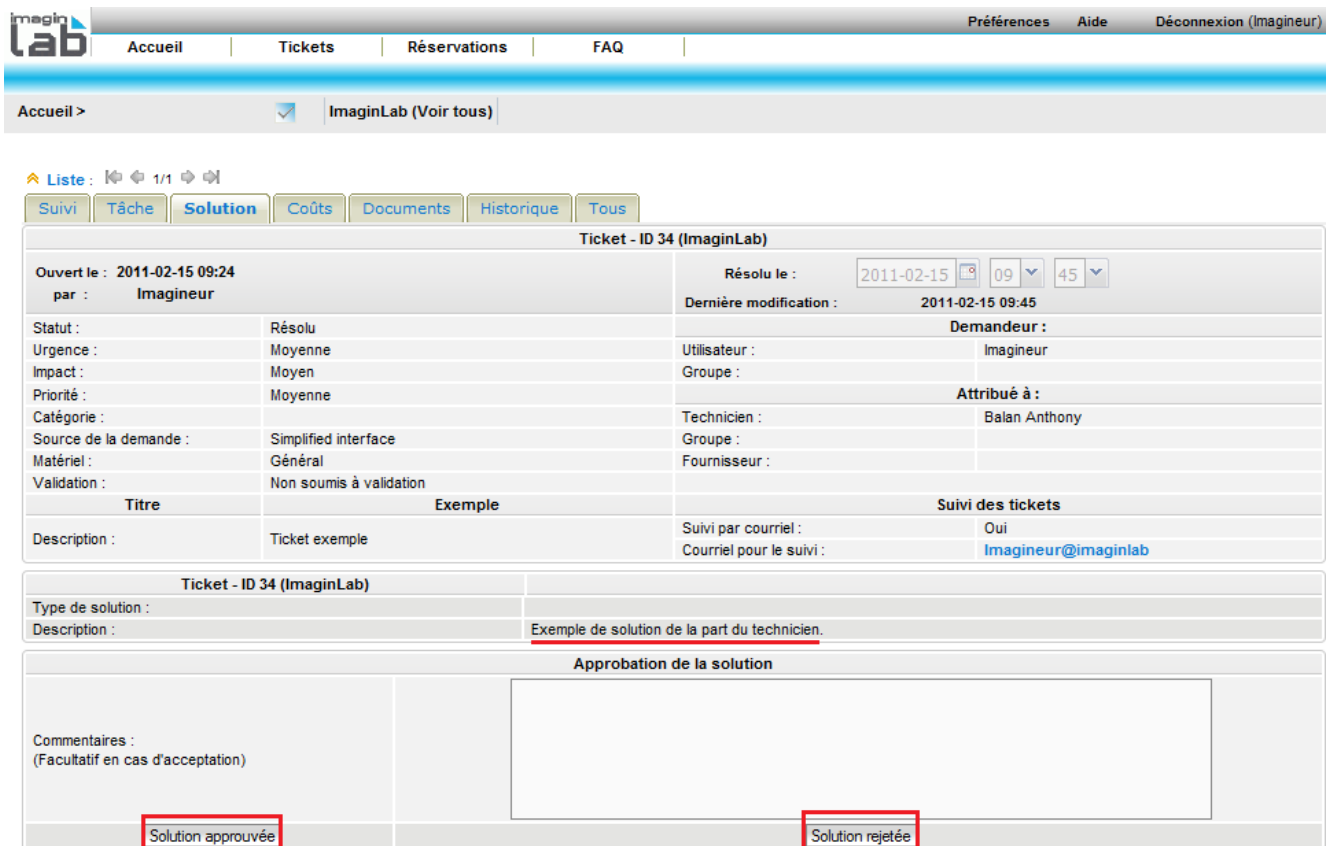
**Description** : Exemple de réponse de la part du technicien.

---

Helpdesk ImaginLab  
Merci de ne pas répondre à ce courrier électronique. Pour nous contacter, faites le au travers du helpdesk: [htt](#)

Figure 8: Notification mail résolution incident

Pour pouvoir approuver ou rejeter cette solution cliquez sur le lien marqué par la flèche rouge ci-dessus. Vous allez être dirigé vers l'interface web du HelpDesk.



The screenshot shows the ImaginLab HelpDesk interface. At the top, there is a navigation bar with 'Accueil', 'Tickets', 'Réservations', and 'FAQ'. Below this, a breadcrumb trail shows 'Accueil > ImaginLab (Voir tous)'. The main content area displays details for 'Ticket - ID 34 (ImaginLab)'. The ticket is 'Résolu' (Resolved) with a status of 'Moyenne' (Average) and a priority of 'Moyenne' (Average). The 'Demandeur' (Requester) is 'Imagineur'. The 'Technicien' (Technician) is 'Balan Anthony'. The 'Description' is 'Ticket exemple'. Below the ticket details, there is a section for 'Approbation de la solution' (Solution Approval). This section includes a 'Type de solution' field, a 'Description' field containing 'Exemple de solution de la part du technicien.', and a 'Commentaires' (Comments) field with the note '(Facultatif en cas d'acceptation)'. At the bottom of this section, there are two buttons: 'Solution approuvée' (Solution Approved) and 'Solution rejetée' (Solution Rejected), both highlighted with red boxes.

**Figure 9: Validation / Fermeture sur le Helpdesk**

Si vous rejetez la solution, indiquez dans la case « commentaires » pourquoi cette solution ne vous convient pas, vous retournez alors en phase d'échange avec le technicien (Voir chapitre précédant « Echange avec un technicien »).

### 3.5. Clôture de l'incident

Si vous avez approuvé la solution du technicien le ticket est clos. Une notification vous sera adressée par mail

### 3.6. Suivre l'état de ses incidents

Vous pouvez à tout moment suivre le déroulement de vos Tickets en cours, pour cela il vous suffit de vous connecter au Helpdesk via le lien suivant : <http://helpdesk.imagineurs.imaginlab.fr/>

Ensuite cliquez sur l'onglet « Tickets » en haut de la page :

Statut  Non clos  Rechercher

Afficher 15 éléments de 1 à 1 sur 1

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Catégorie
34	Exemple	Résolu	2011-02-15 09:45	2011-02-15 09:24	Moyenne	Imagineur	

Tout cocher / Tout décocher

Afficher 15 éléments de 1 à 1 sur 1

Figure 10: Suivi de l'ensemble des incidents sur le Helpdesk

Vous pouvez aussi cliquer sur un Ticket particulier pour avoir plus de détail :

Liste : 1/1

Suivi Tâche Solution Coûts Documents Historique Tous

**Ticket - ID 34 (ImaginLab)**

Ouvert le : 2011-02-15 09:24 par : Imagineur Résolu le : 2011-02-15 09:45 Dernière modification : 2011-02-15 09:45

Statut : Résolu Urgence : Moyenne Impact : Moyen Priorité : Moyenne

Catégorie : Source de la demande : Simplified interface Matériel : Général Validation : Non soumis à validation

Titre : Exemple

Description : Ticket exemple

Demandeur : Imagineur

Utilisateur : Imagineur

Groupe : Technicien : Balan Anthony

Attribué à : Groupe : Fournisseur :

Suivi des tickets

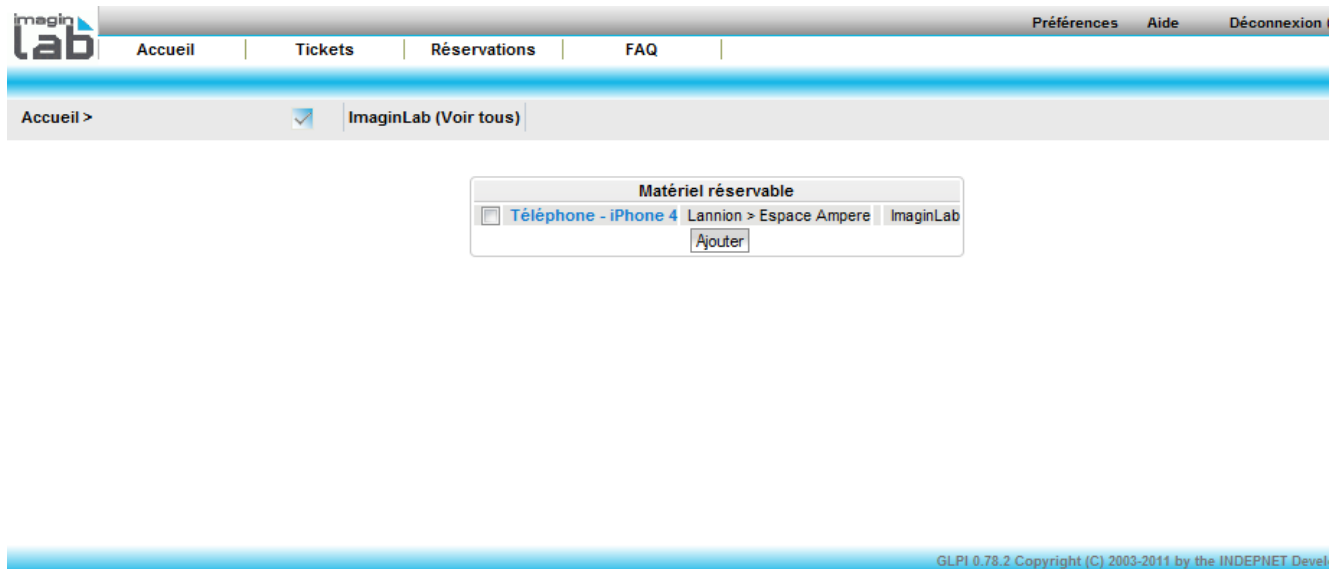
Suivi par courriel : Oui Courriel pour le suivi : Imagineur@imaginlab

Type	Date	Description	Rédacteur
Suivi - Simplified interface	2011-02-15 09:42	Exemple de réponse de la part de l'Imagineur.	Imagineur
Suivi - Simplified interface	2011-02-15 09:27	Exemple de message de la part du technicien.	Balan Anthony

Figure 11: Détails d'un ticket sur le Helpdesk

## 4. RESERVER UN MATERIEL

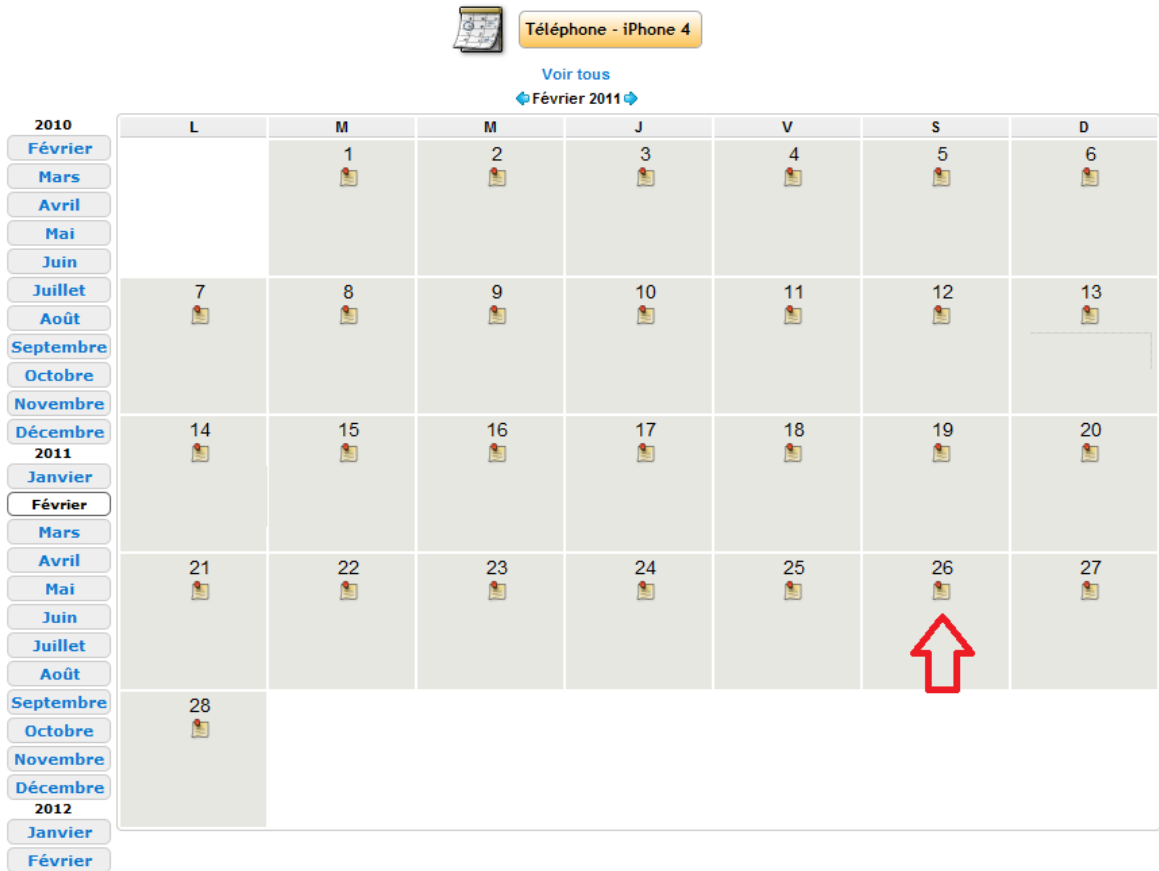
Ce menu permettra, lorsqu'ImaginLab proposera du matériel complémentaire en prêt pour la réalisation d'une expérimentation, de faire une réservation en fonction de la disponibilité du matériel et le moment auquel vous pensez pouvoir dédier du temps à l'expérimentation.



**Figure 12: Réservation Matériel sur le Helpdesk**

Pour pouvoir réserver un matériel cliquez sur celui qui vous intéresse. Par exemple ici nous allons cliquer sur l'iPhone 4.

Ensuite cliquer sur la date à laquelle vous voulez réserver ce matériel. Par exemple nous allons le réserver pour le 26 Février.



**Figure 13 : Calendrier de réservation**

Le calendrier de réservation va vous permettre de voir si le matériel désiré n'est pas déjà réservé par une autre personne.

Ensuite vous pouvez régler l'heure à laquelle vous allez réserver le matériel et aussi la date, si vous voulez le réserver pour plusieurs jours.

**Réserver un matériel**

Matériel : **Téléphone - iPhone 4**

Date début : 2011-02-26 12 00


Date fin : 2011-02-26 13 00

Répétition : Par jour 1 fois

Commentaires :

**Figure 14 : Horaire de réservation d'un matériel**

Une fois validé, vous le verrez apparaitre comme le montre l'image ci-dessous. Ainsi, si une autre personne désire réserver ce matériel elle verra qu'il est déjà réservé par vous pour une certaine date.


Téléphone - iPhone 4

[Voir tous](#)  
 ◀ Février 2011 ▶

	L	M	M	J	V	S	D
<b>2010</b>		1 	2 	3 	4 	5 	6 
<a href="#">Février</a>							
<a href="#">Mars</a>							
<a href="#">Avril</a>							
<a href="#">Mai</a>							
<a href="#">Juin</a>							
<a href="#">Juillet</a>	7 	8 	9 	10 	11 	12 	13 
<a href="#">Août</a>							
<a href="#">Septembre</a>							
<a href="#">Octobre</a>							
<a href="#">Novembre</a>							
<a href="#">Décembre</a>	14 	15 	16 	17 	18 	19 	20 
<b>2011</b>							
<a href="#">Janvier</a>							
<b>Février</b>							
<a href="#">Mars</a>							
<a href="#">Avril</a>							
<a href="#">Mai</a>	21 	22 	23 	24 	25 	26  Jusqu'à 23:55 Imagineur	27 
<a href="#">Juin</a>							
<a href="#">Juillet</a>							
<a href="#">Août</a>							
<a href="#">Septembre</a>	28 						
<a href="#">Octobre</a>							
<a href="#">Novembre</a>							
<a href="#">Décembre</a>							
<b>2012</b>							
<a href="#">Janvier</a>							
<a href="#">Février</a>							

Figure 15 : Calendrier de réservation

## 5. FAQ

Vous trouverez dans cette rubrique, un certain nombre de documents d'aide en ligne comme celui-ci. Ces documents vous permettront d'appréhender les outils tels que le helpdesk ou le portail, ainsi que des manuels pour l'utilisation des matériels pouvant être mis à votre disposition.