

Partenaire de vos projets numériques



Procédure Ouverture ticket

Support Ordisys

Groupe Ordisys

www.ordisys.fr

contact@ordisys.fr



Contexte

Dans le cadre du contrat de maintenance PSAI qui lie ORDISYS en tant qu'infogérant à une organisation cliente, ORDISYS met à disposition des utilisateurs un service hotline.

L'ouverture d'un ticket auprès d'un service de support informatique permet aux utilisateurs de signaler les problèmes et de demander de l'aide pour résoudre les problèmes ou répondre aux demandes d'assistance. ORDISYS interviendra pour les problèmes liés aux matériels qui sont couverts par le contrat PSAI.

Comment déclarer un incident ?

Un incident utilisateur est créé de différentes manières et prioritairement dans cet ordre :

- **Portail web dédié** : <https://portailweb.ordisys.fr/>
- **Envoi d'un mail** : technique@ordisys.fr
- **Appel d'un utilisateur** : **04 66 84 02 24 du lundi au vendredi**

Fonctionnement du support Hotline

Création du ticket

L'utilisateur signale le problème en créant un ticket via la plateforme de tickets, un courriel ou un appel téléphonique. Le ticket doit contenir des informations telles que la description du problème, les étapes pour le reproduire, le numéro d'inventaire du matériel...

Évaluation du ticket

Les gestionnaires de hotline définissent le degré d'urgence et le niveau de blocage relatif à l'incident.

Le ticket est assigné à un technicien hotline qui évalue le problème et détermine s'il peut être résolu immédiatement ou s'il doit être transféré à une autre personne pour être résolu.

Diagnostic

Le technicien hotline effectue des tests et des diagnostics pour identifier la cause du problème. Le technicien peut communiquer avec l'utilisateur pour obtenir plus d'informations ou demander l'autorisation d'accéder à distance à l'ordinateur de l'utilisateur pour effectuer des tests supplémentaires. Si l'utilisateur ne dispose pas de teamviewer sur son poste il peut installer l'outil depuis notre site internet <https://www.ordisys.fr/index.php/support/>

Nous rappelons à l'utilisateur qu'avant toute prise en main à distance il doit fermer tous les fichiers, applicatifs... qui contiendraient des données à caractère personnel.

Résolution

Une fois que le technicien a identifié la cause du problème, il travaille à le résoudre. Cela peut impliquer de modifier ou rétablir des paramètres logiciels ou système.

Déclenchement intervention sur site

Dans le cas où l'incident ne peut être résolu à distance, un gestionnaire de hotline vous contacte afin de planifier une intervention sur site. Le technicien interviendra pour identifier la cause du problème et travailler à le résoudre.

Prêt de matériel

Si le technicien ne peut pas réparer immédiatement, il met en place un matériel de remplacement fonctionnellement équivalent. Ce matériel est configuré pour vous assurer la continuité de service. Une fois la réparation effectuée, votre matériel est remis en place.

Vérification

Le technicien de support vérifie que le problème est résolu et teste les fonctionnalités du système pour s'assurer que tout fonctionne correctement.

Clôture du ticket

Une fois que le problème est résolu, le ticket est fermé. Le technicien peut demander à l'utilisateur de confirmer que le problème est résolu et que tout fonctionne correctement.

Suivi du ticket

Le suivi des incidents est accessible à l'utilisateur qui a déclaré l'incident ainsi qu'aux personnes habilitées par le client via le portail web dédié. Un mail automatique est envoyé à la création du ticket, quand le ticket évolue et à sa clôture.

Déclaration de l'incident dans la plateforme

Connexion à la plateforme

Se rendre à l'adresse : <https://portailweb.ordisys.fr/> et renseigner son identifiant et son mot de passe.

Portail client Se connecter

Authentification

Adresse mail

Mot de passe

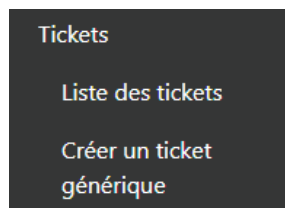
Valider

Mot de passe oublié ?

Vous n'avez pas de mot de passe ou vous l'avez oublié ? Utilisez la procédure "Mot de passe oublié".

Si votre adresse n'est pas reconnue c'est que le référent informatique ne vous a pas ajouté à la liste des utilisateurs autorisés à contacter le support via la plateforme. Merci de lui en faire la demande et de nous contacter par téléphone.

Ouverture du ticket



Dans le menu à gauche choisir "Créer un ticket générique" pour ouvrir un nouveau ticket ou "Liste des tickets" si vous souhaitez les consulter.

Renseignement du ticket

Impact de l'incident : Choisir dans le menu déroulant la nature de l'impact. L'incident est :

- "Gênant" s'il vous empêche de réaliser certaines tâches que vous pouvez reporter ou effectuer autrement.
- "Bloquant" si vous ne pouvez pas réaliser certaines tâches qui ne peuvent pas être reportées ou effectuer autrement.

Il convient également de préciser si cela concerne un seul utilisateur, un groupe ou l'ensemble des utilisateurs.



Bien déterminer l'impact permet de prioriser la prise en charge des tickets et d'améliorer les temps de traitement pour l'ensemble des utilisateurs.

Site : Choisir dans le menu déroulant le site sur lequel se situe le matériel ou le problème. Vous êtes nomade ? Choisissez le site principal.

N° d'inventaire du matériel impacté : Nous collons des étiquettes d'inventaire sur les matériels. Vous trouverez dessus un numéro de téléphone et un numéro d'inventaire. C'est ce numéro qu'il faut renseigner. Elle peut être collée sous le portable, au niveau du clavier ou bien encore sur la tour d'ordinateur. Pour les autres matériels pensez à regarder sur toutes les faces.



Avoir le bon numéro d'inventaire permet de gagner du temps au moment de la prise en charge du ticket. Nous avons ainsi accès aux informations (marque, modèle, configuration...) de votre matériel.

Emplacement : Indiquer le nom du bureau, de la salle, du bâtiment où se trouve le matériel.

Résumé de l'incident : Préciser le périmètre de l'incident. Exemple : Impossible de se connecter au serveur

Description de l'incident : Décrivez le plus précisément possible l'incident.

Exemple, bon descriptif : En télétravail aujourd'hui je n'arrive pas à me connecter sur le serveur à distance. J'essaye de monter le VPN avec le forticlient mais j'ai un message d'erreur. (Mettre la capture d'écran). J'ai appelé mes collègues sur site aucun problème de leur côté au niveau d'internet ou pour se connecter au serveur. Mes autres collègues à distance ne sont pas impactés.

A éviter : Je n'arrive pas à me connecter sur le serveur, ça ne marche pas. Je ne peux pas accéder à mes dossiers.



Avoir des informations précises sur votre problème, les conditions dans lesquelles vous le rencontrez, la fréquence et l'impact pour vous, permet d'affecter votre ticket au bon technicien et d'améliorer le temps consacré au diagnostic.

Vos disponibilités pour être contacté : Indiquer les créneaux horaires auxquels nous pouvons vous rappeler.



Vous rentrez en réunion, vous serez absent dans les heures qui suivent l'ouverture du ticket... précisez-le pour que nous rappelions au bon moment. Cela nous permet de traiter d'autres tickets pendant que vous n'êtes pas disponibles.

Déclaration de l'incident par mail

Deuxième moyen à privilégier après la plateforme, le mail envoyé à l'adresse technique@ordisys.fr doit reprendre les mêmes informations que si vous ouvrez un ticket sur la plateforme.

Objet du mail : CODECLIENT (si vous le connaissez) Résumé de l'incident

Corps du mail :

- Numéro d'inventaire du matériel
- Impact
- Description de l'incident
- Site
- Emplacement
- Vos disponibilités pour être contacté

Déclaration de l'incident par téléphone

A utiliser uniquement en cas d'urgence car nos techniciens hotline sont susceptibles d'être déjà en ligne pour résoudre un incident.

Processus de traitement d'incident à la Hotline Ordisys

