Comment se déroule une prise en charge du support informatique ?

Le support informatique se déroule à travers les étapes suivantes:

1. Réception de la demande d'intervention
2. Traitement : intervention et suivi
3. Résolution
4. Clôture

Le Traitement de la prise en charge varie selon le canal sélectionné :

- Courriel :
  Chaque courriel reçu est enregistré sous forme de ticket dans GLPI par le technicien en charge de la hotline informatique.
  Le numéro de ticket permet d'obtenir un suivi pour l'utilisateur-trice.
- Guichet / Téléphone :
  Si la demande ou l'incident est résolu à la fin de l'intervention, il n'y a pas nécessairement de suivi enregistré systématiquement.
  Sinon un ticket est saisi dans GLPI par le collaborateur informatique en contact.
- GLPI :
  Le ticket est créé par l'utilisateur-trice, et le suivi est assuré par le service informatique

Adresse URL en ligne: https://faq.he-arc.ch/article.php?id=228