



Ticket d'incident

publié le 25/11/2015 - mis à jour le 02/07/2021

Descriptif :

Article expliquant comment ouvrir un ticket d'incident en cas de problème technique lié à l'informatique.

Depuis la rentrée de septembre 2015 une nouvelle organisation du service informatique du lycée vous est proposée, vous trouverez ci-joint un document récapitulatif de ce dispositif.

Afin que ce fonctionnement soit pleinement opérationnel, il est important de respecter cette règle : toute demande concernant un problème lié à l'informatique doit être formulée :

- ▶ soit par l'ouverture d'un ticket incident : <https://assistance.ac-poitiers.fr/ticketweb/> ,
- ▶ soit par mail : assistance@ac-poitiers.fr,
- ▶ soit par téléphone : 05.16.52.66.86

Dès lors que votre incident est déclaré, il est centralisé puis affecté aux personnes concernées (Techniciens Région par exemple). Celles-ci ont l'obligation de le traiter, votre demande ne peut être oubliée.

De plus toute demande formulée est ainsi quantifiée et permet par la suite de répartir les techniciens sur les différents lycées en fonction de la demande.

Nous avons donc intérêt à utiliser cet outil :

- ▶ vous en tant qu'usagers pour garder une trace écrite et être certains d'obtenir une intervention en adéquation avec vos demandes,
- ▶ nous en tant que techniciens pour justifier au mieux de notre présence à vos côtés.

Cordialement.

M. PAGNOUX Nicolas
Technicien Informatique Régional
BASSIN NIORTAIS
Tel : 0684831252