



SYSHELP



GUIDE UTILISATEUR

CONNEXION UTILISATEUR

3 cliquez ensuite sur le bouton pour accéder à la plateforme

1 votre identifiant

Accéder à SYSHELP :

- Rendez-vous sur le portail: <u>https://support.sys1.fr</u>
- Authentifiez-vous avec votre adresse email et mot de passe.



2 votre mot de passe

Cliquez sur le lien si vous avez oublié votre mot de passe





CATALOGUE DES DEMANDES

Faire une demande par catégorie dans notre catalogue de services

Affichage de toutes les catégories de demande

Par exemple:

- Gestion des droits d'accès fichiers
- *Réinitiailsation mot de passe*
- Gestion des accès VPN







VOIR LE DETAIL D'UNE CATEGORIE

Délai de prise en charge de la demande Par exemple, ici: « 3 jours en heures ouvrées »

	SA2	ACCUCIL.	DEMANDES	TEXETS	70 (O		JB	ø	
	<		Choisissez une cat	ŝgorie puis recherchez					
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		Sestion des dre	its d'accès fichiers					
			Pour toure demande Née à la gestion des accès aux lichéers p	ntagés (cetation, modification ou ou	spresien).	C.	lai de prise en strange GTI - N - NO		
z au détail atégorie							Denarder		
	Site informat de Terchregelie	Anaires portai GUM	Sipermision de vas inheathach	na	Libeth de prize en main a distance	i	uide de futilisateur	in	0
	SA22						Horaires : Do Lundi a Contactor lo Contro de Sorvi	Vendredi - De Bh J son STS1 : O5 56 21 4	1986 63.99

Cette demande correspond à votre besoin, cliquez sur le bouton « Demander »





Après avoir cliqué sur le bouton « Voir plus »

JE DECLARE UN INCIDENT

Nom du bénéficiaire				Un téléphone de
SYSI	Incident Générique		G	contact
Type d'incident:				
vous choisissez dans la liste	Beneticiaire*	C5 56 78 04 38		
	Sujet *			Niveau d'urgence
Par exemple:	Titre *	Urgence *	0	de l'incident
Antivirus		2 - Moyenne	•	
Certificats-Licences	Description* B Z U S X, X ⁴ A + Ti+ €, ¶ + E + E E E E • + -			
Datacenter J'AI UNE				
Titre de l'incident				
Description pour cet incident	Matériel		o dents, vous avez la:	
			0	Tierce personne
	AGENCE SYST	Observateur	O fents, yous avez la	qui peut observer
Matériel concerné	Mèce jointe			le suivi du ticket
	1	Ok	Annuler	
			The second se	
Nom du site/etablissement				
CUICETTE				
	Ajout d'un docu	ment		SYS1

VOIR VOS TICKETS

Retrouvez l'ensemble de vos tickets



Vous pouvez alors visualiser:

les tâches à effectuer

•

- l'ensemble des incidents et l'avancée de leurs résolutions
- l'ensemble des demandes et leur avancée



TICKETS - VOIR LES DEMANDES



Sous-menu «Mes demandes»

Vous pouvez accéder à:

- vos demandes en cours
- vos demandes en attente d'information
- les demandes en cours de vos collaborateurs
- voir toutes les demandes

Statut de la demande (en cours, clôturé/résolu, en attente, nouveau)



Accédez au détail de la demande

VOIR LE DETAIL D'UNE DEMANDE

Pour retourner sur la page de toutes les demandes effectuées	€ \$¥\$1 ★	ACCUEIL	DEMANDES	TICKETS S DEMANDES	ÇO	Ĩ		B	Ģ	Rappel demand	du statut de la le	andes»
Résumé de la demande concernée Visualiser l'historique de la demande : Ia date et l'heure de modification de la demande	Username: Administr Password: Can Can	Statut Password; Cancel Dist: Statut Dist: Statut </td <td>nuter</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td>					nuter					
 effectué sa mise à jour le libellé de l'action sur cette demande le commentaire sur cette demande 	Docanterts Historique			Aucun document trauvé j	pour cette demande							
Aigut de degumente	Site bitarret de faritreprise	Ancies parta 10.14	Supervision de vos infosti	tructures .	L'outil de prise en main à r	distance	Ouide de futilisateur I Centact	ioraires : Du Lundi au 1 er le Centre de Service	in 🔹 🕨			



Ajout de documents

METTRE A JOUR OU ANNULER UNE DEMANDE

+



TICKETS - VOIR LES INCIDENTS



Accédez au détail de l'incident

Statut de l'incident (en cours, clôturé/résolu, en attente, nouveau)



VOIR LE DETAIL D'UN INCIDENT

Pour retourner sur la page de tous les incidents	SYS1	ACCUEIL	DEMANDES	TICKETS	20	0	0		JB	G	
				Serveur-Virtualisation							
Résumé de l'incident concerné	Hen	re à jour Clâturer	N° du ticket: (250424-0009 Titre: CHECK SUPERVISION / SPAM ZIM Date: 24/04/2025 tot2:15 Demandeur: Nicolas DUMON Benéficiare: Nicolas DUMON	BRA				Statut Attivityogo 🗲			Rappel du statut de l'incident déclaré
Visualiser l'historique pour cet			Site: Saint-Jean-d'Illac Date de fin prévue:								
incident:			Description:								
			Commentaire de resolution:								
la date et l'heure de déclaration de											
l'incident											
le nom de l'utilisateur qui a effectue sa miso à jour											
 le libellé de l'action sur cet incident 	Dacuments Historique										
 le commentaire sur cet incident 	Date	Bro	NDS	Statut		Libellé de l'action			Commentaire		
	24/04/2025 10:02:15	Even in	TETOW	Encours		Notification douvertur	t		ø		
		LATLE		nuvero -		Analyse et resolution			تو		
	Clina instrument da Terretornarian	Jacian norte) (2 9	9 mini	nius da vos britadenale nas	Paril de price en mais à	distance		Di 14a da Intilizataur		-	
		, Ministeri yan Kerraka I	adu per Ha	aun vie vus viirieskinista es	Crante des feride carriedari d	UNITING		COLUE OF TREESEN		in 🖸	
Ajout de documents	SYS1							Horaires : Contacter le Ceni	Du Lundi au Ver tre de Services S	ndredi - De Bh a 19h SYS1 : 05 56 21 43 10	1242

+

METTRE A JOUR OU CLOTURER UN INCIDENT







 \geq

 \succ



Les « tickets à clôturer » en statut résolu, seront automatiquement clôturés sous 48h, sans action de votre part.

Les « demandes à valider» sont les demandes d'un collaborateur qui doivent être approuvées par le responsable.







Vous pouvez également obtenir de l'aide auprès du Centre de service SYS1:

- Horaires: du lundi au vendredi de 8h à 18h
- Téléphone: 05.56.21.43.10

