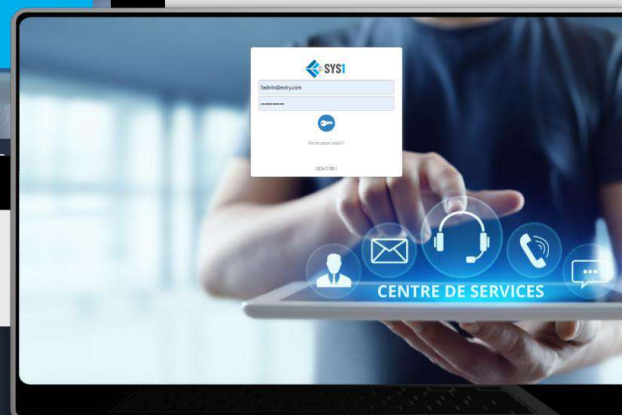
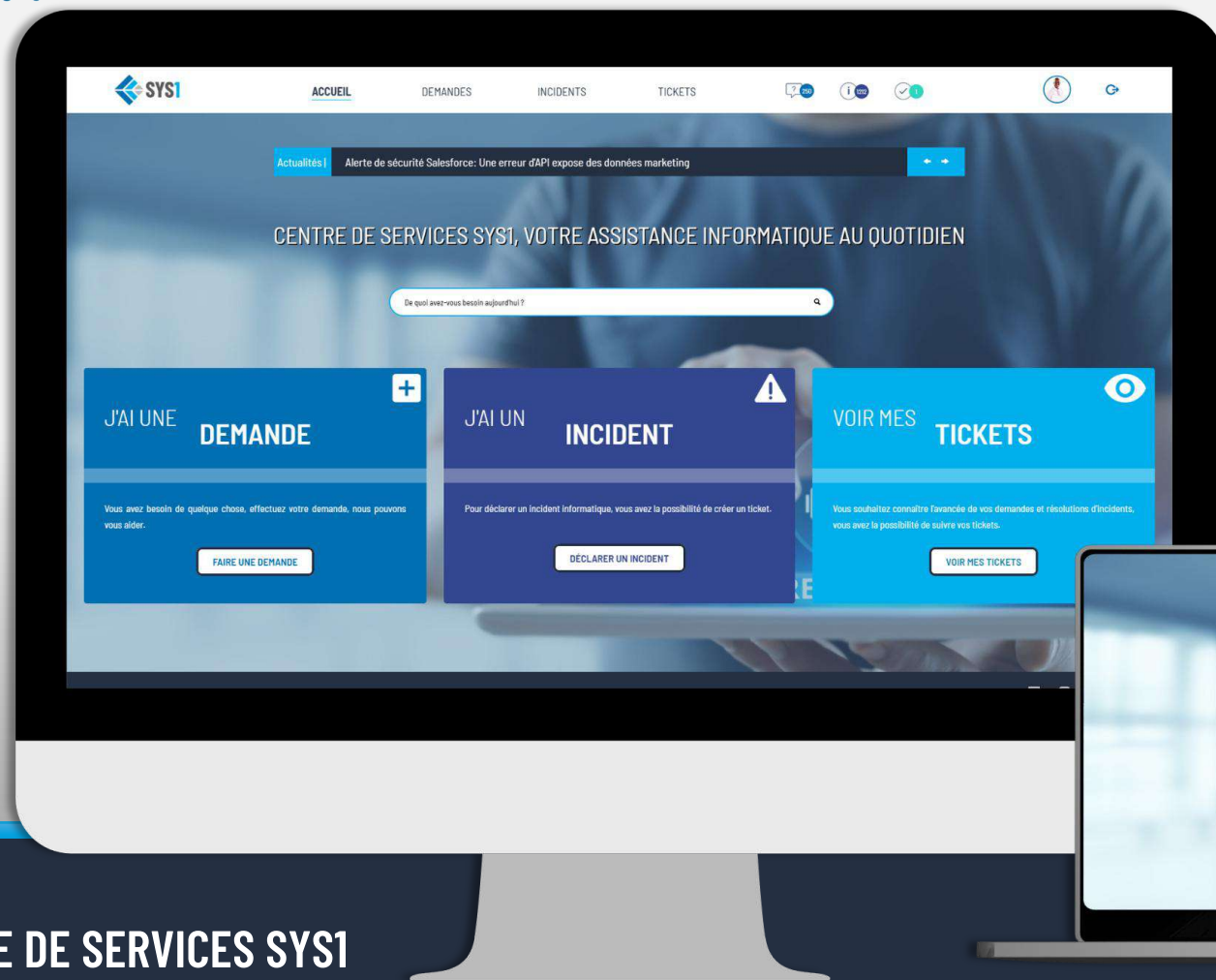


J'AI UNE DEMANDE

J'AI UN INCIDENT

VOIR MES TICKETS



CENTRE DE SERVICES SYS1

Votre assistance informatique au quotidien

CONNEXION UTILISATEUR

Accéder à SYSHELP :

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

1 votre identifiant

3 cliquez ensuite sur le bouton pour accéder à la plateforme



2 votre mot de passe

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

PAGE D'ACCUEIL



Mes demandes

visualiser l'ensemble de vos demandes

Mes incidents

visualiser l'ensemble de vos incidents déclarés

Mes actions

visualiser les actions à effectuer

Mon profil

voir la liste de mes équipements et de mes services

Connexion/Déconnexion

Barre d'actualité

présente les alertes sur des incidents mineurs ou majeurs et l'actualité de SYS1

Barre de recherche

Voir mes tickets

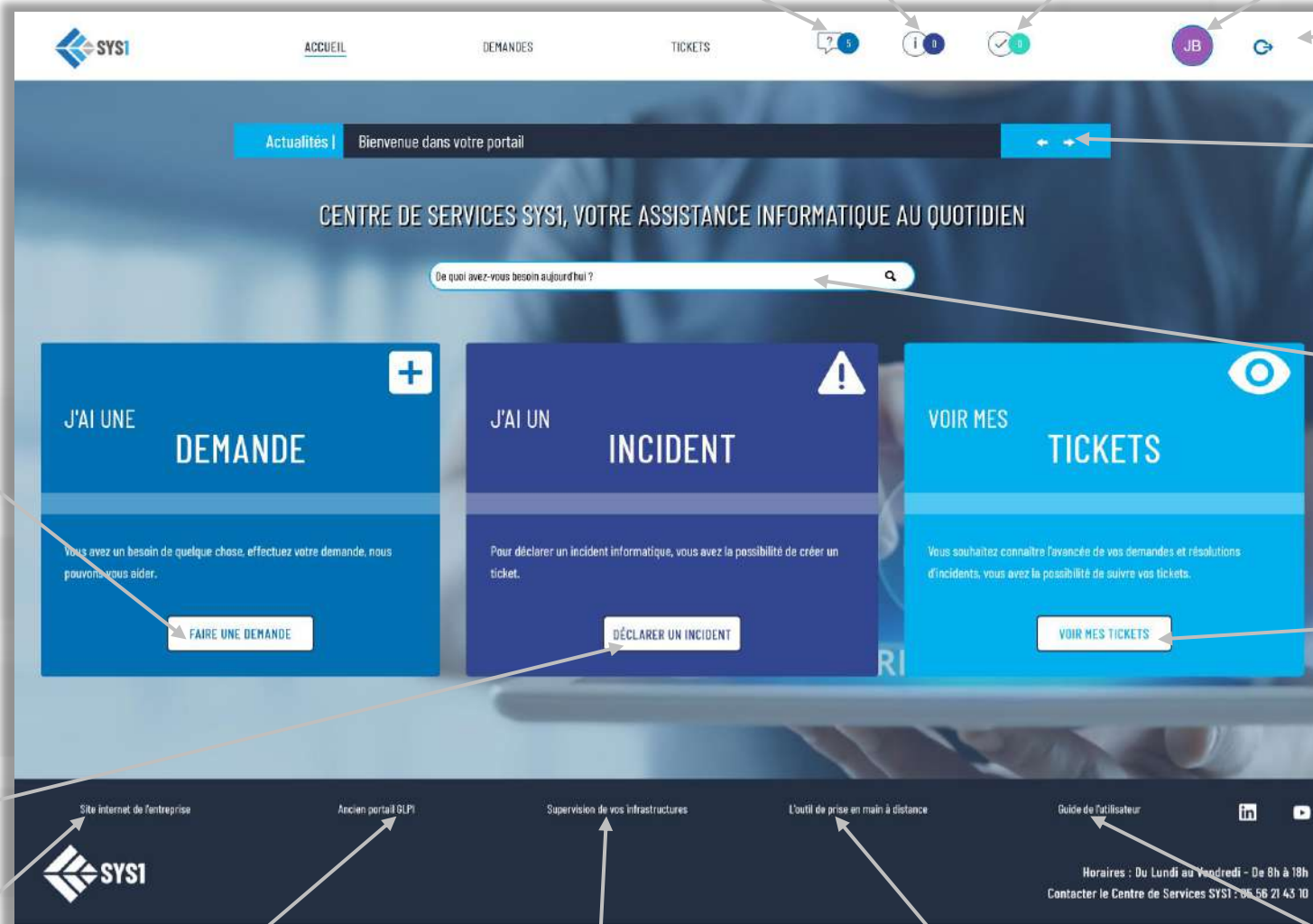
suivez vos tickets pour connaître l'avancée de vos demandes et résolutions d'incident

J'ai une demande

vous avez besoin de quelque chose, effectuez votre demande

J'ai un incident

déclarez un incident informatique



Site web SYS1

Ancien Portail GLPI

Supervision de vos infrastructures

Outil de prise en main à distance

Téléchargez le guide utilisateur



CATALOGUE DES DEMANDES

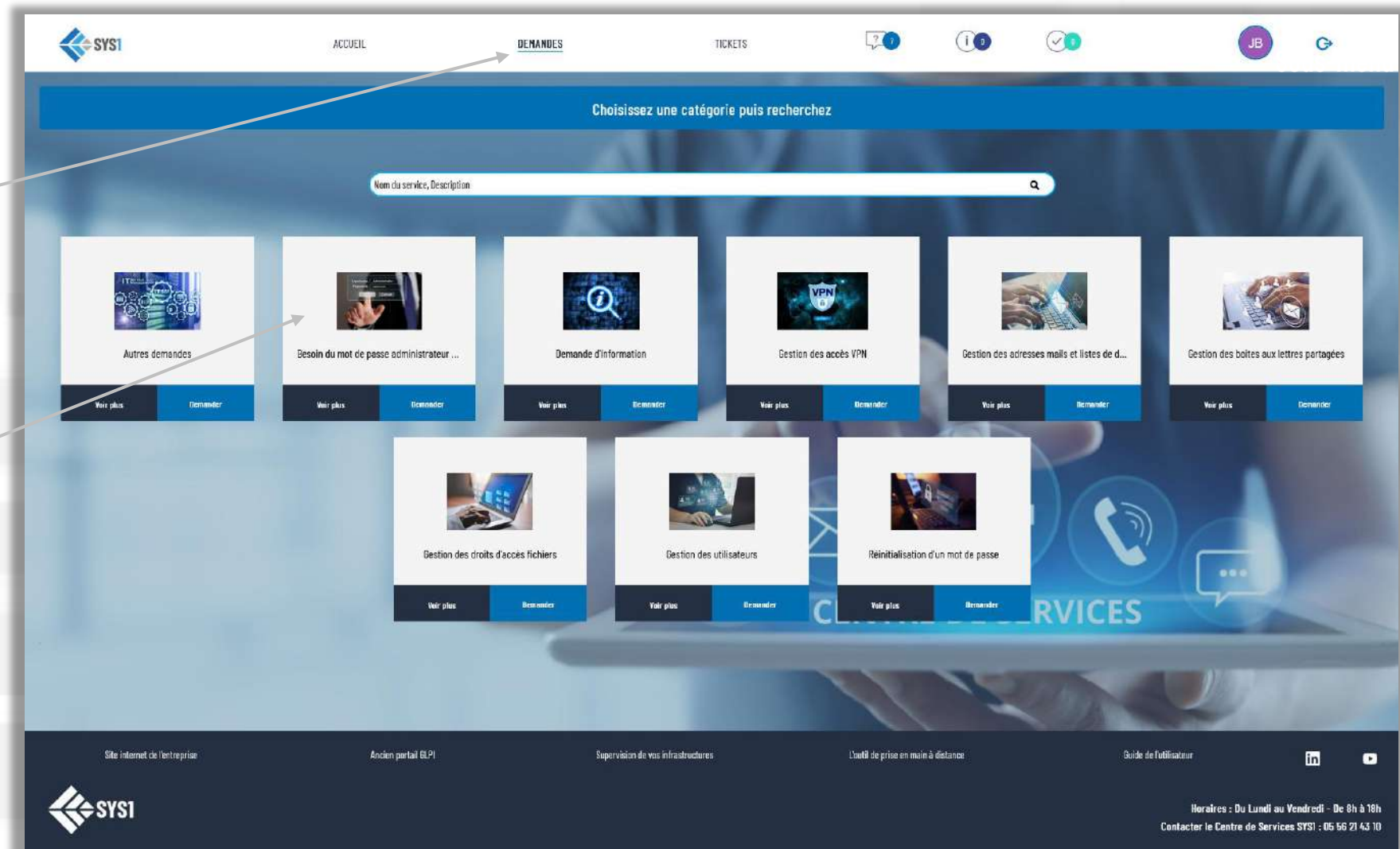


Faire une demande par
catégorie dans notre
catalogue de services

Affichage de toutes les catégories
de demande

Par exemple:

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



« Mes tickets »

FAIRE UNE DEMANDE PAR CATEGORIE



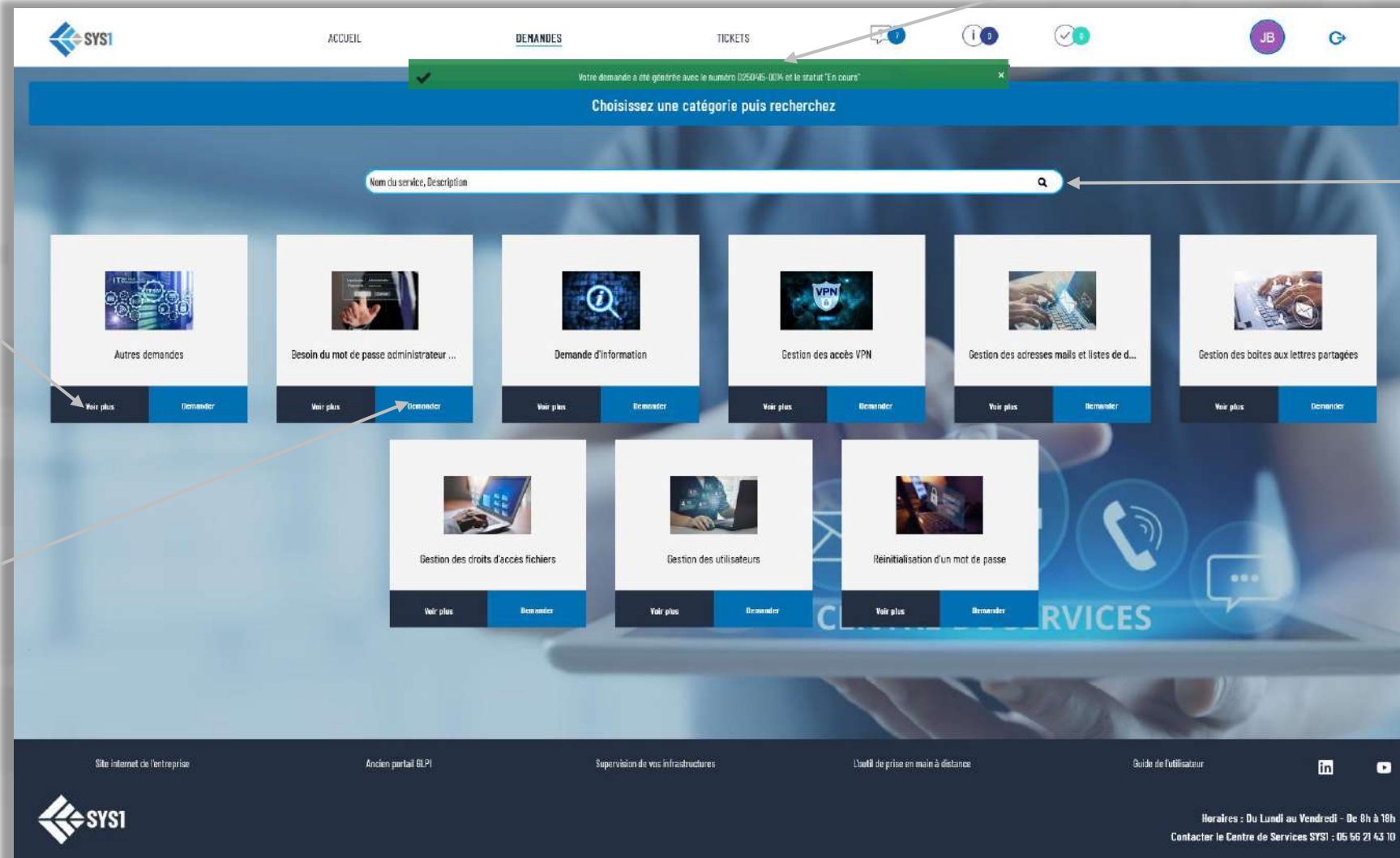
Message en vert indiquant que la demande a été générée après avoir cliqué sur le bouton « **Demander** »

Accédez au détail d'une catégorie

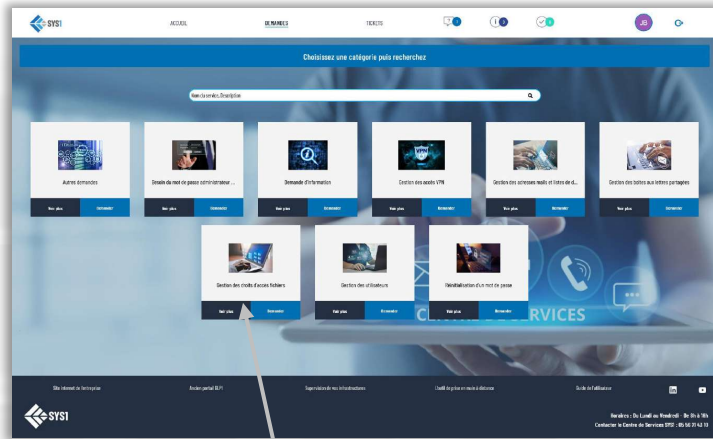
Faire directement une demande sur une catégorie du catalogue

Par exemple ici :
« *Besoin du mot de passe administrateur ...* »

Rechercher une catégorie dans le catalogue

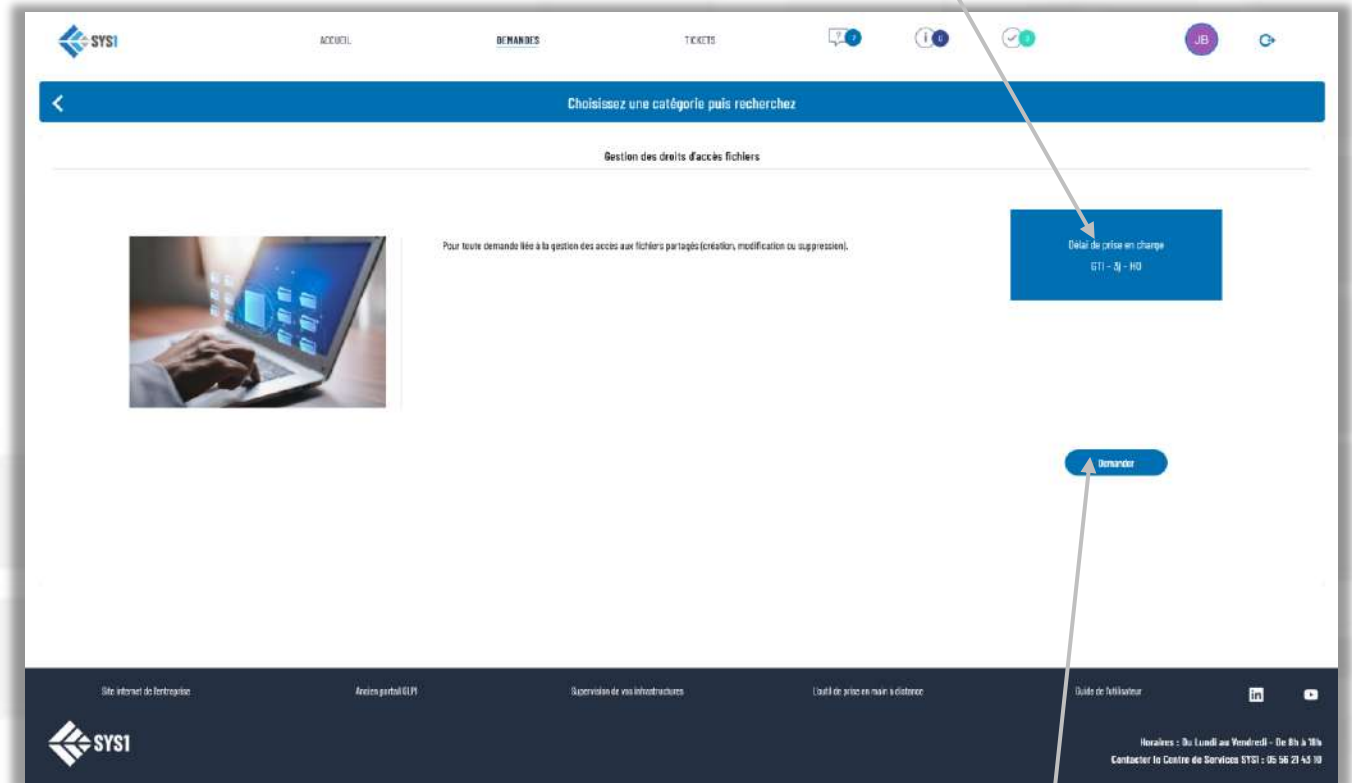


VOIR LE DETAIL D'UNE CATEGORIE



Après avoir cliqué sur le bouton
« Voir plus »

Accédez au détail
de la catégorie



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

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

JE DECLARE UN INCIDENT



Nom du bénéficiaire

Type d'incident:

Vous choisissez dans la liste une catégorie d'incident

Par exemple:

- *Antivirus*
- *Certificats-Licences*
- *Datacenter*

Titre de l'incident

Description pour cet incident

Matériel concerné

Nom du site/établissement concerné

Un téléphone de contact

Niveau d'urgence de l'incident

Tierce personne qui peut observer le suivi du ticket

The screenshot shows a web form titled 'Incident Générique' with the following fields and annotations:

- Bénéficiaire ***: A text field containing 'Julie BOELL'. An arrow points from the label 'Nom du bénéficiaire' to this field.
- Téléphone**: A text field containing '05 56 78 04 38'. An arrow points from the label 'Un téléphone de contact' to this field.
- Sujet ***: A text field that is empty. An arrow points from the label 'Type d'incident:' to this field.
- Titre ***: A text field that is empty. An arrow points from the label 'Titre de l'incident' to this field.
- Urgence ***: A dropdown menu showing '2 - Moyenne'. An arrow points from the label 'Niveau d'urgence de l'incident' to this field.
- Description ***: A large text area with a rich text editor toolbar. An arrow points from the label 'Description pour cet incident' to this field.
- Matériel**: A text field that is empty. An arrow points from the label 'Matériel concerné' to this field.
- Entité ***: A dropdown menu showing 'AGENCE SYS1'. An arrow points from the label 'Nom du site/établissement concerné' to this field.
- Observateur**: A text field that is empty. An arrow points from the label 'Tierce personne qui peut observer le suivi du ticket' to this field.
- Pièce jointe**: A button with a folder icon. An arrow points from the label 'Ajout d'un document' to this button.

At the bottom right of the form are 'Ok' and 'Annuler' buttons.

Ajout d'un document

VOIR VOS TICKETS



Retrouvez l'ensemble de vos tickets

ACCUEIL DEMANDES TICKETS

Mes demandes Mes incidents Mes tâches

Rechercher un ticket

Demands en cours de ma société/structure Mes demandes en attente d'information Mes demandes en cours Toutes mes demandes

Besoin de mot de passe administrateur d'un poste/serveur Réf: 025045-001

Date: 15/04/2025 16:50:50
Demandeur: Julie BOELL
Bénéficiaire: Julie BOELL
Site: Saint-Jean-d'Ilac
Titre:

Voir plus En cours

Besoin de mot de passe administrateur d'un poste/serveur Réf: 025045-002

Date: 15/04/2025 15:00:13
Demandeur: Julie BOELL
Bénéficiaire: Julie BOELL
Site: Saint-Jean-d'Ilac
Titre:

Voir plus En cours

Besoin de mot de passe administrateur d'un poste/serveur Réf: 025045-003

Date: 15/04/2025 10:08:04
Demandeur: Julie BOELL
Bénéficiaire: Julie BOELL
Site: Saint-Jean-d'Ilac
Titre:

Voir plus En cours

Besoin de mot de passe administrateur d'un poste/serveur Réf: 025045-004

Date: 15/04/2025 10:08:57
Demandeur: Julie BOELL
Bénéficiaire: Julie BOELL
Site: Saint-Jean-d'Ilac
Titre:

Voir plus En cours

Besoin de mot de passe administrateur d'un poste/serveur Réf: 025045-005

Date: 15/04/2025 09:58:33
Demandeur: Julie BOELL
Bénéficiaire: Julie BOELL
Site: Saint-Jean-d'Ilac
Titre:

Voir plus En cours

Besoin de mot de passe administrateur d'un poste/serveur Réf: 025045-006

Date: 15/04/2025 09:58:27
Demandeur: Julie BOELL
Bénéficiaire: Julie BOELL
Site: Saint-Jean-d'Ilac
Titre:

Voir plus En cours

Site Internet de l'entreprise Action portail GUP1 Supervision de vos infrastructures L'outil de prise en main à distance Carte de l'utilisateur

Accédez au détail

Horaires : Du Lundi au Vendredi - De 8h à 18h
Contacter le Centre de Services SYS1 : 05 58 21 43 10

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



Possibilité de naviguer entre les menus:

- mes demandes
- mes incidents
- mes tâches

Type de demande

Référence de la demande

Pour chaque demande créée, on retrouve:

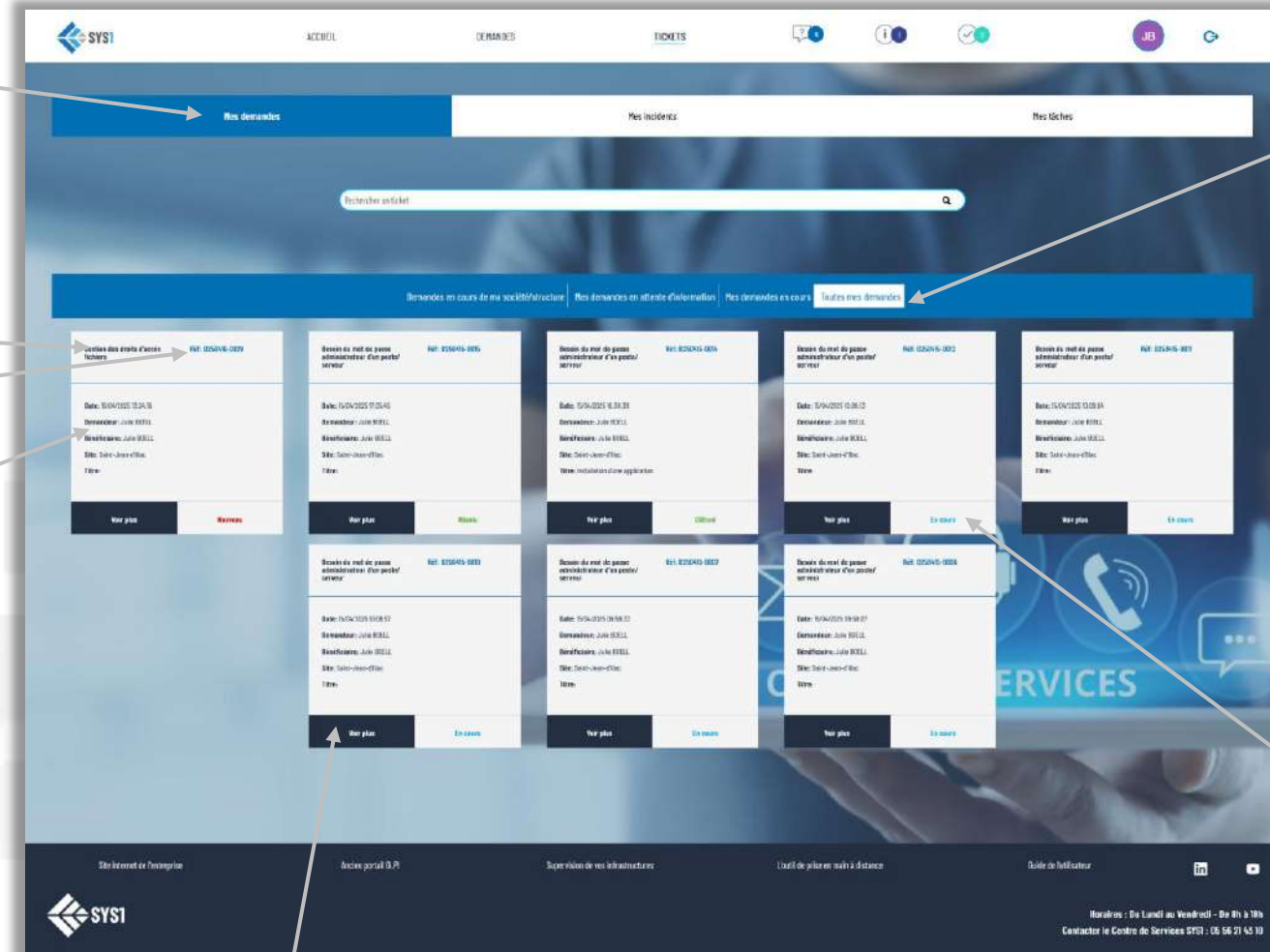
- Date de création de la demande
- Nom de la personne qui a fait la demande
- Nom du bénéficiaire pour la demande
- Site/Etablissement concerné
- Titre de la demande

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

Résumé de la demande concernée

Visualiser l'historique de la demande :

- la date et l'heure de modification de la demande
- le nom de l'utilisateur qui a effectué sa mise à jour
- le libellé de l'action sur cette demande
- le commentaire sur cette demande

Ajout de documents

The screenshot displays the 'MES DEMANDES' (My Requests) page in the SYS1 portal. The page has a blue header with the SYS1 logo and navigation links: ACCUEIL, DEMANDES, and TICKETS. A user profile 'JB' is visible in the top right. The main content area shows details for a request titled 'Besoin du mot de passe administrateur d'un poste/serveur'. On the left, there is a thumbnail image of a login form with fields for 'Username: Administrateur' and 'Password: *****', and buttons for 'Login' and 'Cancel'. To the right of the thumbnail, the request details are listed: 'N° du ticket: 0260405-0012', 'Titre: ', 'Date: 15/04/2025 10:09:13', 'Demandeur: Julie BOELL', 'Bénéficiaire: Julie BOELL', 'Site: Saint-Jean-d'Ilac', and 'Date de fin prévue: '. Below this, the 'Description' is 'Request created from Services Apps' and the 'Commentaire de résolution:' is empty. On the right side of the page, a dark blue box displays the status 'Statut En cours'. At the bottom of this box are two buttons: 'Mettre à jour' and 'Annuler'. Below the request details, there is a tabbed interface with 'Documents' and 'Historique' tabs. The 'Historique' tab is active, showing a yellow circular icon with a document symbol. Below the tabs, a message states 'Aucun document trouvé pour cette demande'. The footer of the page contains links to 'Site Internet de l'entreprise', 'Ancien portail OLP', 'Supervision de vos infrastructures', 'L'outil de prise en main à distance', and 'Outil de l'utilisateur', along with social media icons for LinkedIn and YouTube. The SYS1 logo is also present in the footer.

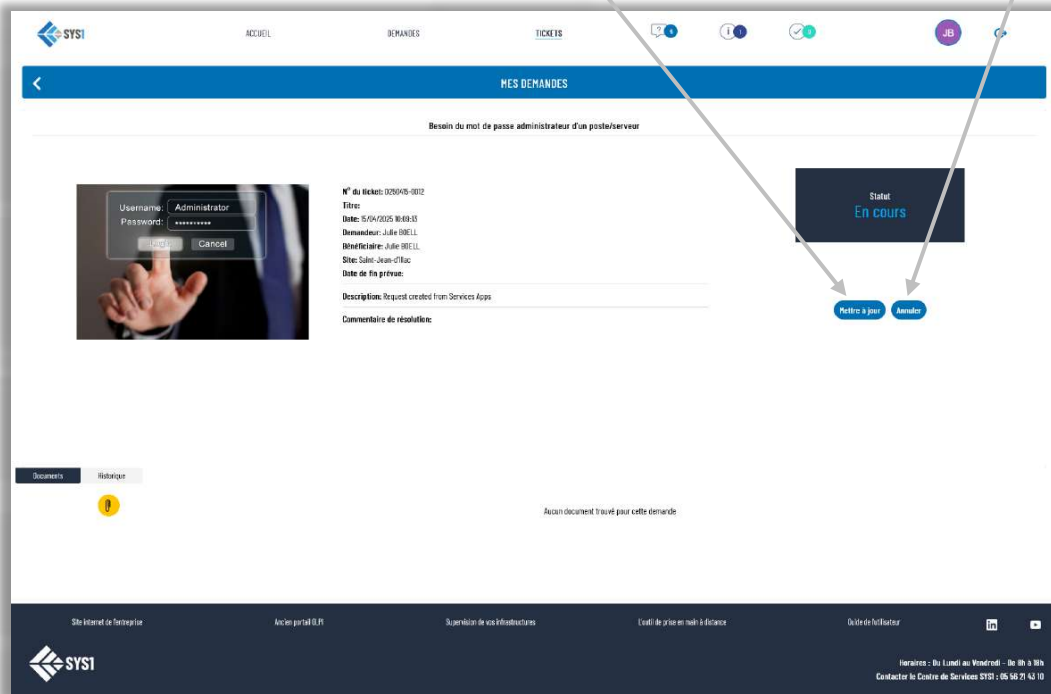
Rappel du statut de la demande

METTRE A JOUR OU ANNULER UNE DEMANDE



Mettre à jour la demande:
J'ai une information à communiquer

Annuler la demande

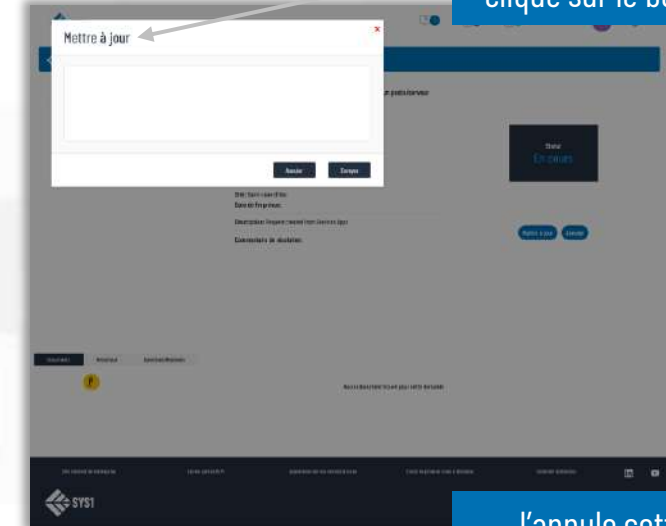


Après avoir cliqué sur le
bouton « **Mettre à jour** »
OU
le bouton « **Annuler** »

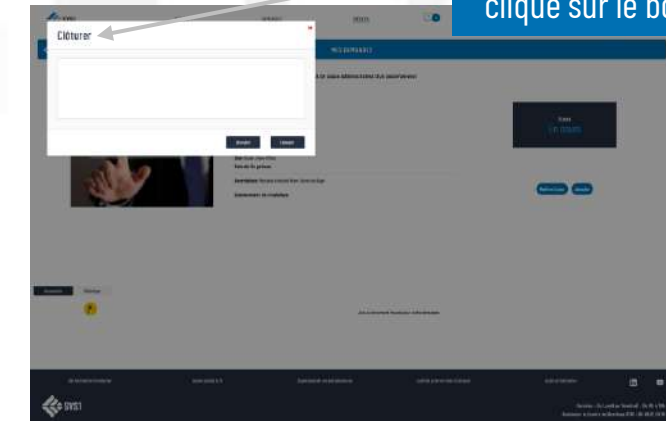


Une Pop-Up s'ouvre

J'actualise ma demande et je
clique sur le bouton « **Envoyer** »



J'annule cette demande et je
clique sur le bouton « **Envoyer** »



TICKETS - VOIR LES INCIDENTS



Possibilité de naviguer entre les menus:

- mes demandes
- mes incidents
- mes tâches

Sous-menu «Mes incidents»

Vous pouvez accéder à:

- vos incidents en cours
- vos incidents en attente d'information
- les incidents en cours de vos collaborateurs
- voir tous les incidents

Type d'incident

Référence de l'incident

Pour chaque incident, on retrouve:

- Date de création de l'incident
- Nom de la personne qui a déclaré l'incident
- Nom du bénéficiaire pour cet incident
- Site/Etablissement concerné
- Titre de l'incident

Accédez au détail de l'incident

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

The screenshot shows the SYS1 Tickets interface. At the top, there's a navigation bar with 'ACCUEIL', 'DEMANDES', and 'TICKETS' menus. Below this is a search bar labeled 'Rechercher un ticket'. The main content area displays a grid of incident cards. Each card has a header bar with the incident type and reference. Below the header, the card contains details: Date, Demandeur, Bénéficiaire, Site, and Titre. At the bottom of each card, there's a 'Voir plus' button and a status indicator (e.g., 'En cours').

Type d'incident	Référence de l'incident	Date	Demandeur	Bénéficiaire	Site	Titre	Statut
Réseau-Sécurité	Ref: 1250410.0024	10/04/2025 15:51:53	Pierre BILLOT	Pierre BILLOT	ABAKA EVENTS	test	En cours
Sécurité	Ref: 1250410.0014	10/04/2025 14:30:28	Pierre BILLOT	Pierre BILLOT	ABAKA EVENTS	test	En cours
Sécurité	Ref: 1250410.0012	10/04/2025 14:25:48	Pierre BILLOT	Pierre BILLOT	-	test PB	En cours
Sécurité	Ref: 1250410.0010	10/04/2025 14:23:07	Pierre BILLOT	Pierre BILLOT	-	test	En cours
PC	Ref: 1250410.0008	10/04/2025 14:28:31	Pierre BILLOT	Pierre BILLOT	-	Titre	En cours
PC	Ref: 1250410.0006	10/04/2025 14:20:28	Jonathan SAPHAR	Jonathan SAPHAR	-	Titre	En cours
Sécurité	Ref: 1250410.0005	10/04/2025 14:36:18	Jonathan SAPHAR	Jonathan SAPHAR	-	test Louis	En cours
PC	Ref: 1250410.0004	10/04/2025 14:38:24	Jonathan SAPHAR	Jonathan SAPHAR	-	Titre	En cours

VOIR LE DETAIL D'UN INCIDENT



Pour retourner sur la page de tous les incidents

Résumé de l'incident concerné

Visualiser l'historique pour cet incident:

- la date et l'heure de déclaration de l'incident
- le nom de l'utilisateur qui a effectué sa mise à jour
- le libellé de l'action sur cet incident
- le commentaire sur cet incident

Ajout de documents

The screenshot displays the 'MES INCIDENTS' page for a specific incident. The top navigation bar includes 'ACCUEIL', 'DEMANDES', and 'TICKETS'. The incident title is 'Serveur-Virtualisation'. On the left, there are buttons for 'Mettre à jour' and 'Clôturer'. The main content area shows ticket details: N° du ticket (1250424-0009), Titre (CHECK SUPERVISION / SPAM ZIMBRA), Date (24/04/2025 10:02:15), Demandeur (Nicolas DUMON), Bénéficiaire (Nicolas DUMON), Site (Saint-Jean-d'illac), and Date de fin prévue. Below this is a 'Description:' field and a 'Commentaire de résolution:' field. On the right, a dark box displays the 'Statut' as 'Nouveau'. At the bottom, there are tabs for 'Documents' and 'Historique'. The 'Historique' tab is active, showing a table with columns: Date, Groupe, Statut, Libellé de l'action, and Commentaire. The table contains one entry for the date 24/04/2025 10:02:15, with Groupe 'EXPLOITATION', Statut 'En cours', and Libellé de l'action 'Notification d'ouverture' and 'Analyse et résolution'. The footer includes the SYS1 logo, site information, and contact details.

ACCUEIL DEMANDES TICKETS

MES INCIDENTS

Serveur-Virtualisation

Mettre à jour Clôturer

N° du ticket: 1250424-0009
Titre: CHECK SUPERVISION / SPAM ZIMBRA
Date: 24/04/2025 10:02:15
Demandeur: Nicolas DUMON
Bénéficiaire: Nicolas DUMON
Site: Saint-Jean-d'illac
Date de fin prévue:

Description:

Commentaire de résolution:

Statut
Nouveau

Documents Historique

Date	Groupe	Statut	Libellé de l'action	Commentaire
24/04/2025 10:02:15	EXPLOITATION	En cours Nouveau	Notification d'ouverture Analyse et résolution	

Site internet de l'entreprise Ancien portail OLP Supervision de vos infrastructures L'outil de prise en main à distance Guide de l'utilisateur

SYS1

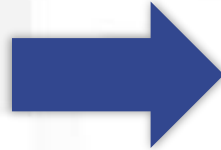
Horaires : Du Lundi au Vendredi - De 8h à 18h
Contacter le Centre de Services SYS1 : 05 56 71 43 10

Rappel du statut de l'incident déclaré

Clôturer l'incident



Je clôture l'incident résolu et je clique sur le bouton « **Envoyer** »



PAGE MES TACHES



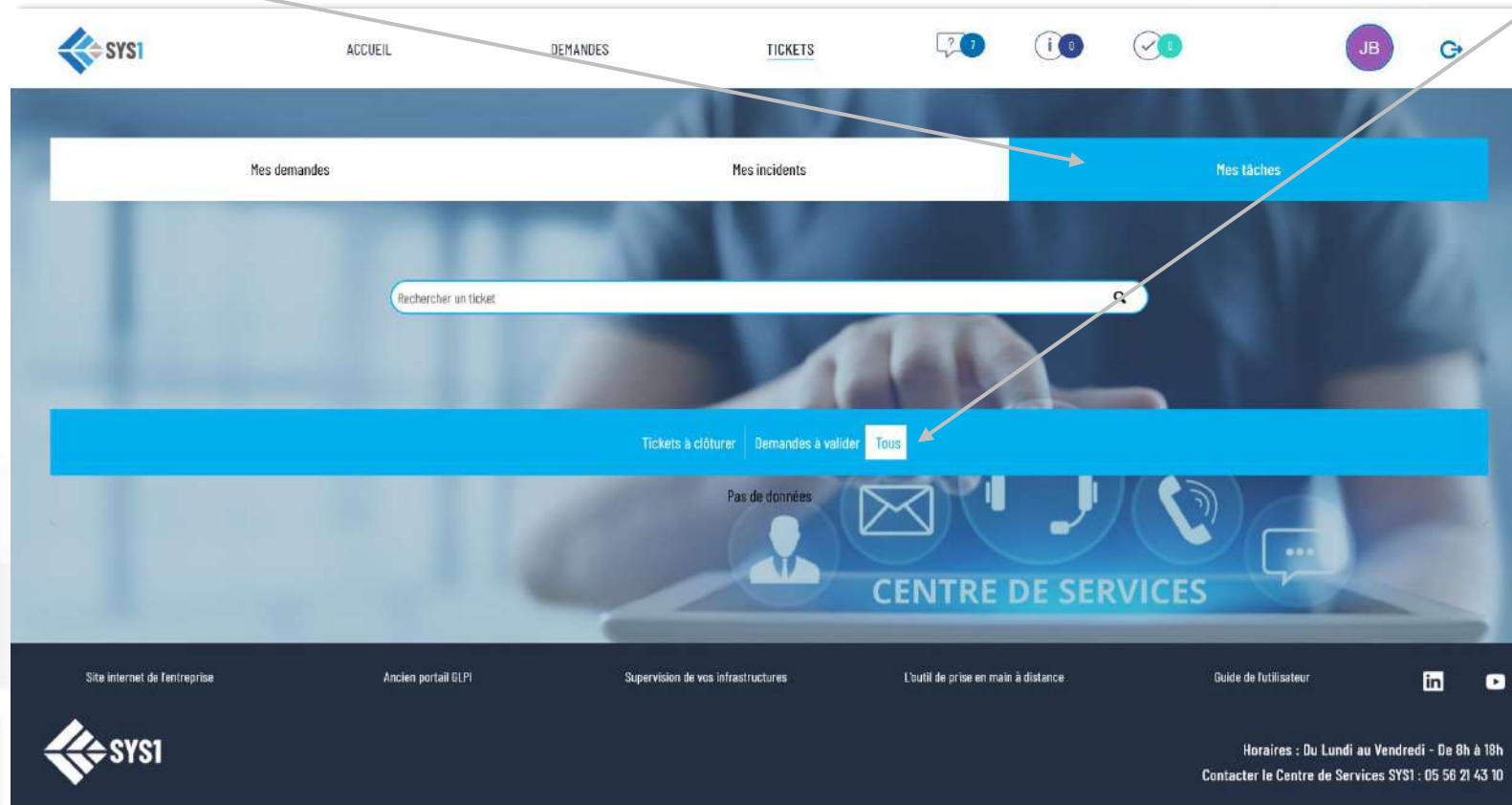
Possibilité de naviguer entre les menus:

- mes demandes
- mes incidents
- mes tâches

Sous-menu «Mes «taches»

Vous pouvez accéder à:

- les tickets à clôturer
- les demandes à valider



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 services SYS1:

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

