



# Le SOS

*Explication pour poster un ticket*

# Etape I – La connexion

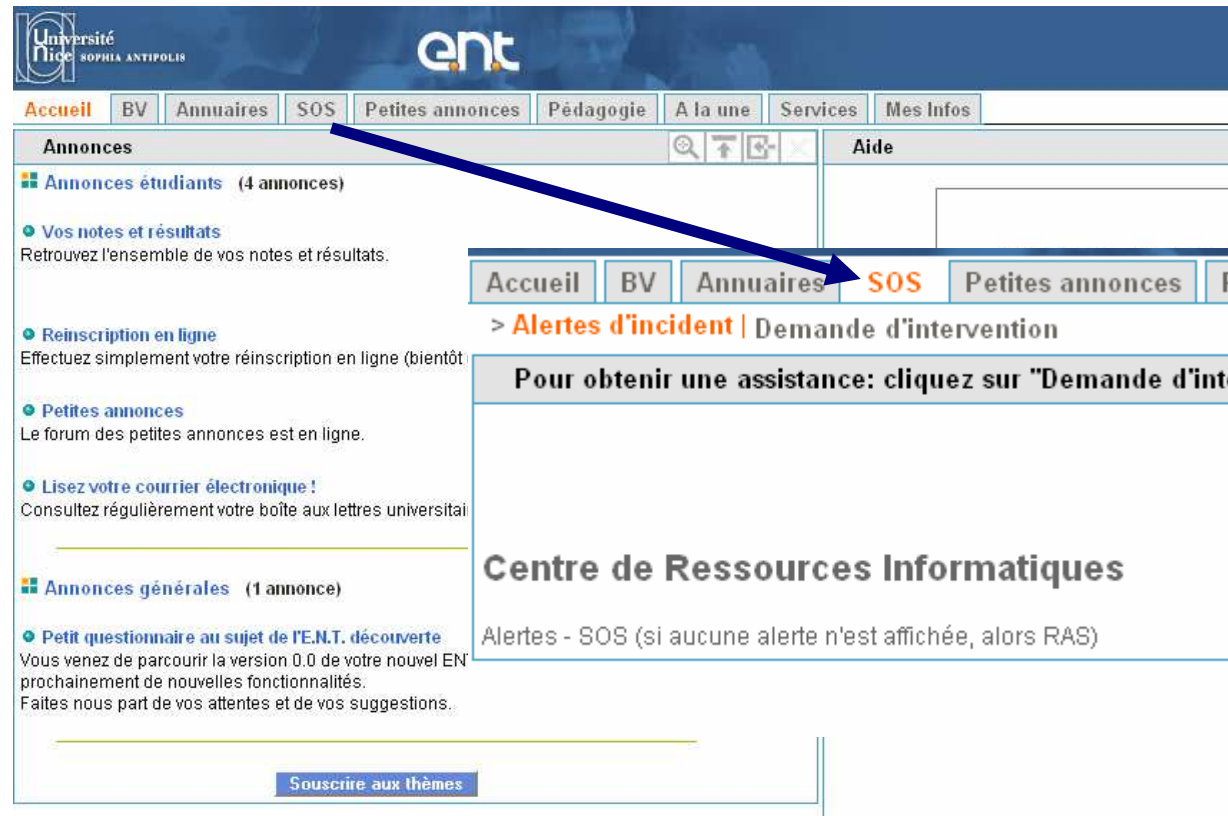
- Vous vous connectez sur :
- Vous arrivez sur :

 <http://sos.unice.fr>



Cliquez sur :  
« Se connecter »

# Etape II



The screenshot shows the ENT website interface. At the top left is the logo for Université Nice SOPHIA ANTIPOLIS. The main navigation bar includes links for Accueil, BV, Annuaire, SOS, Petites annonces, Pédagogie, A la une, Services, and Mes Infos. The SOS link is highlighted in orange. A blue arrow points from the SOS link in the top navigation bar to the SOS link in the secondary navigation bar below. The secondary navigation bar also includes links for Accueil, BV, Annuaire, SOS, Petites annonces, Pédagogie, A la une, Services, and Mes Infos. Below the navigation bars, there is a section titled "Annonces" with a search icon and an "Aide" link. The "Annonces" section is divided into "Annonces étudiants (4 annonces)" and "Annonces générales (1 annonce)". Under "Annonces étudiants", there are links for "Vos notes et résultats", "Reinscription en ligne", and "Petites annonces". Under "Annonces générales", there is a link for "Petit questionnaire au sujet de l'ENT. découverte". At the bottom of the "Annonces" section, there is a button labeled "Souscrire aux thèmes".

2.1 Cliquer sur SOS



The screenshot shows the SOS page on the ENT website. At the top is the navigation bar with links for Accueil, BV, Annuaire, SOS, Petites annonces, Pédagogie, A la une, Services, and Mes Infos. The SOS link is highlighted in orange. Below the navigation bar, there is a section titled "> Alertes d'incident | Demande d'intervention". Below this section, there is a button labeled "Pour obtenir une assistance: cliquez sur 'Demande d'intervention'". Below the button, there is a section titled "Centre de Ressources Informatiques" with the text "Alertes - SOS (si aucune alerte n'est affichée, alors RAS)".

# Etape II - suite

2.2 Cliquer sur « Demande d'intervention »



The screenshot shows the ESUP-Portail helpdesk interface. At the top, there is a navigation bar with buttons for 'Accueil', 'BV', 'Annuaire', 'SOS', 'Petites annonces', 'Pédagogie', 'A la une', 'Services', and 'Mes Infos'. A blue arrow points from the text '2.2 Cliquer sur « Demande d'intervention »' to the 'SOS' button. Below this bar, there is a sub-menu with '> Alertes d'incident | Demande d'intervention'. The main content area is titled 'Bureau Assistance en Ligne' and contains a secondary navigation bar with 'Accueil', 'FAQ', 'Tableau de bord', 'Recherche', 'Services', and 'Préférences'. Below this, the text reads 'Bienvenue sur le helpdesk de l'universite de Nice-Sophia Antipolis'. A blue arrow points from the text '2.3 Puis sur « ajoutez un nouveau ticket »' to a button labeled 'ajoutez un nouveau ticket'.

Accueil BV Annuaire SOS Petites annonces Pédagogie A la une Services Mes Infos

> Alertes d'incident | Demande d'intervention

Bureau Assistance en Ligne

Accueil FAQ Tableau de bord Recherche Services Préférences

Bienvenue sur le helpdesk de l'universite de Nice-Sophia Antipolis

Accédez aux différentes rubriques de l'application en utilisant la barre de navigation ci-dessus ou [ajoutez un nouveau ticket](#).

esup-helpdesk 2.3.6 - Copyright (c) 2004-2006 ESUP-Portail consortium

2.3 Puis sur « ajoutez un nouveau ticket »

# Etape III – Poster le ticket

Accueil   FAQ   Tableau de bord   Recherche   Services   Préférences   A propos de

## Ajouter un nouveau ticket

La création du ticket s'effectue en 5 étapes :

1. Choix d'un service (un clic, défini par défaut)
2. Entrée de la catégorie de la demande (un clic, optionnel)
3. Description de votre problème/demande (dépend du problème, obligatoire)
4. Entrée des propriétés du ticket (obligatoire) : nom de la machine, origine, visibilité, priorité.
5. **Récapitulatif et validation (un clic)**

**Le dépôt d'un nouveau ticket dure généralement moins de 2 minutes.**

Merci du temps passé à créer un ticket, notamment sur la description de votre problème : un problème correctement décrit est généralement plus vite résolu.

[> suivant](#)

Cochez cette case si vous ne désirez plus voir cette page.

Cette page récapitule les étapes à suivre

Cliquer sur « Suivant » et suivez les 5 étapes pour poster le ticket

# Les services

## Choisir le service

Créer

- + L'Archet
- + Campus Carlone (LASH, Espace)
- + Institut Universitaire de Formation des Maîtres
- + Campus Pasteur (Médecine, INSERM)
- + Campus "Plaine du Var" (STAPS)
- + Pôle Saint-Jean d'Angély (LASH, Médecine, Odontologie)
- + Campus Trotabas (Droit, IAE, IDPD, IUP Tourisme)
- + Campus Valrose (Sciences, Présidence, administration centrale)
- + Sophia-Antipolis (EPU, SAIC, IUP Gestion, IUP Sport, Antenne administrative, SUAPS,...)
- + CRI Environnement Numérique de Travail
- + CRI Applications de gestion
- + CRI Systèmes et Réseaux
- + TICE (Cours en ligne, Bureau Virtuel, C2I, WIMS, J@LON, Adobe Connect, Podcast, Visioconférence)
- + IUT - Département Informatique
- + Bureau information et communication

- Le service que vous avez choisi recevra un mail et traitera votre demande : vous serez informé par mail dès que le service effectuera une action par rapport à votre ticket.
  
- Pour contacter le service du web :  
Choisissez « Bureau information et communication »  
Puis « Portail UNSA »

- 📁 Bureau information et communication
  - 📄 Portail UNSA
  - 📄 Je ne sais pas quelle catégorie semble la meilleure.