MonAssistance

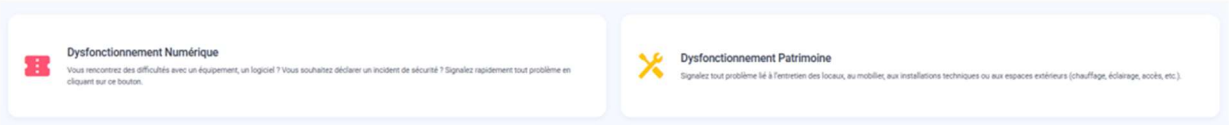
Guide de démarrage et bonnes pratiques

Comment accéder au service

- Vous accédez à Mon Assistance par l'intranet MyUJM > rubrique Assistance & Support > Mon assistance
- Vous pouvez aussi y accéder directement à l'adresse : https://monassistance.univ-st-etienne.fr

Comment déposer un ticket en 3 étapes

1. Choisir la catégorie



Votre dysfonctionnement touche :

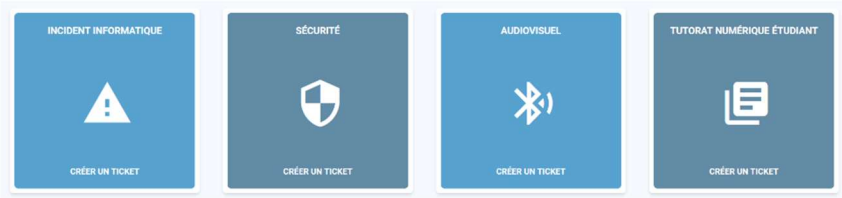
☑ le numérique

☑ la logistique

Vous devez choisir entre les deux rubriques : dysfonctionnement Numérique ou Patrimoine

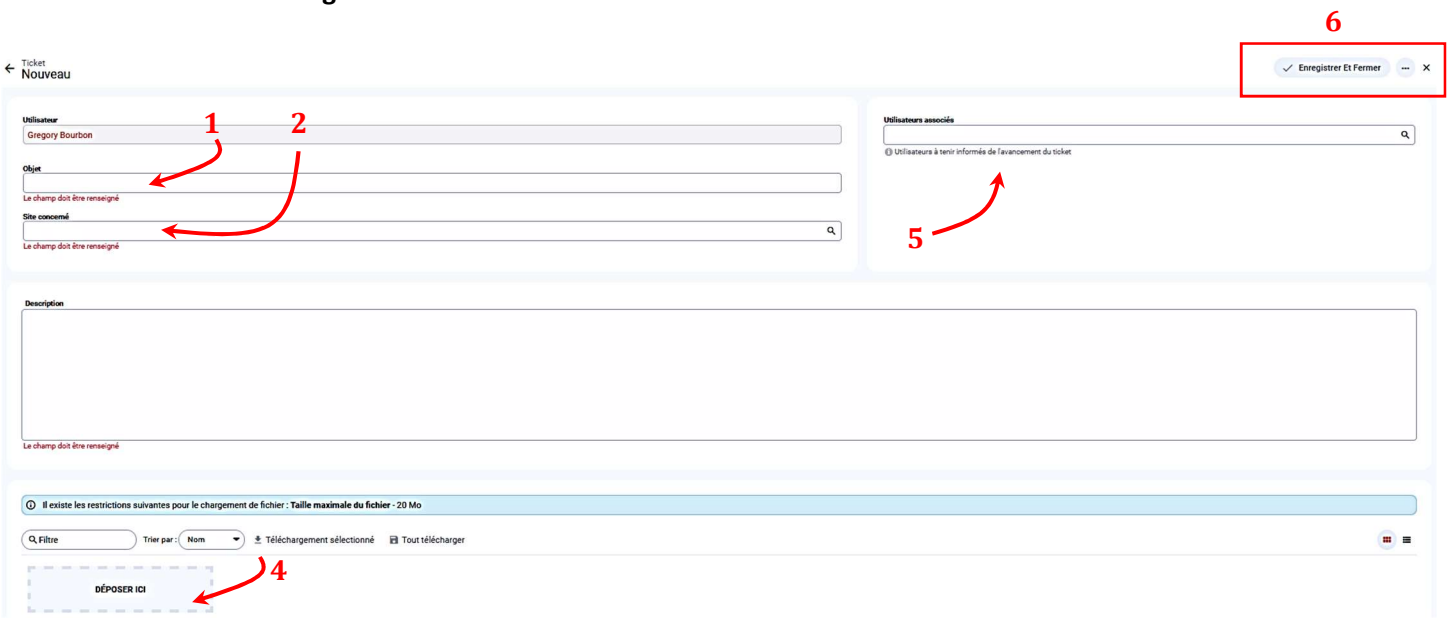
Puis choisir une catégorie de l'incident que vous rencontrez :

☑ Pour le numérique :



☑ Pour la logistique :

2. Renseigner le formulaire



Complétez le formulaire avec les informations obligatoires :

✅ 1- L'objet de l'incident.

✅ 2- Le site (en vous aidant de l'icône « loupe » pour faire apparaitre la liste des sites disponibles) – Pour certains tickets « Patrimoine », il faudra aussi sélectionner la salle impactée.

✅ 3- La description de l'incident en essayant d'être le plus précis possible pour aider vos collègues à mieux appréhender votre problème

Les autres champs ne sont pas obligatoires mais peuvent aider à la résolution rapide de votre demande.

✅ 4- Télécharger des informations complémentaires. Pensez à faire une capture d'écran ou à copier le message d'erreur pour un incident informatique, une photo pour un incident logistique, …. (/!\ ne pas dépasser les 20 Mo)

✅ 5- Si l'incident concerne plusieurs personnes que vous souhaitez tenir informées de l'avancement de votre ticket, vous pouvez les ajouter (liste en cliquant sur l'icône « loupe »)

3. Enregistrer et fermer

✅ 6- Une fois les informations saisies, pensez à enregistrer en cliquant sur le bouton « Enregistrer et fermer ». Votre ticket est alors envoyé automatiquement au service en charge de son traitement.
Vous recevez un message indiquant le numéro du ticket qui sera rappelé à chaque étape de son traitement (sous la forme #TCK00000).