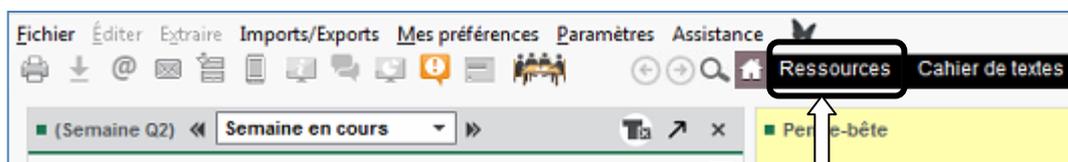


# Procédure de gestion des tickets sur Pronote

Pronote permet de gérer efficacement les tickets et remplace donc les applications Web Ginfo et Gmateriel.



Crée le	Tâche demandée	Salle ou lieu	Nature	Demandeur	État
+ Créer une nouvelle demande de travaux					
24/09/2018	Suite à la migration du serveur pronote en mode hébergé il faudrait modifier le paramétrage du client Pronote 2018 pour tout le personnel administratif et Vie scolaire.		Maintenance Informatique	Administrateur Réseau	Réalisé

Il suffit de créer un nouveau ticket (Créer une nouvelle de demande de travaux), il vous sera demandé de compléter trois champs, à savoir :

- la tâche demandée (saisir un problème par ticket),
- la salle ou le lieu (si nécessaire, sinon laisser vide),
- la nature, trois choix vous sont proposés :
  - Maintenance Informatique (tout ce qui concerne le matériel informatique, le réseau, logins, etc...)
  - Maintenance Matériels & Locaux (tout ce qui concerne le service d'entretien)
  - Service Général (tout ce qui est lié à la propreté des locaux)

Trois états du ticket sont possibles :

- Demandé : le ticket n'a pas encore été pris en charge par un service (Informatique, Entretien ou Général)
- Accepté : le ticket est pris en charge par un service
- Réalisé : la tâche est réalisée et le ticket est fermé