

Tutoriel

Envoyer un ticket d'incident Pytheas à l'attention de l'ATI

Exemple concrets : DUPOND Christophe, professeur de Mathématiques en Salle 101, n'arrive pas à ouvrir Libre Office depuis ce matin.

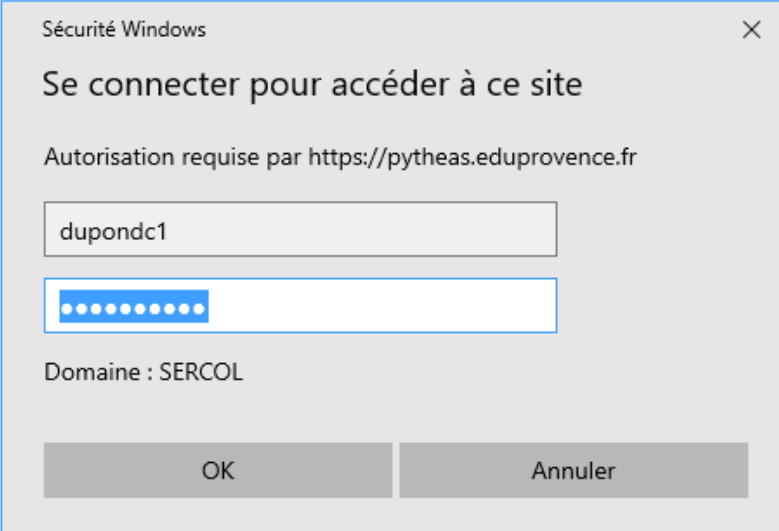
Pour que l'ATI puisse être au courant et venir l'aider, il envoie un ticket directement sur Pytheas.

I] Connexion à Pytheas

L'icône pour ouvrir Pytheas peut-être directement sur le bureau du PC.

Si ce n'est pas le cas, il faut alors entrer l'adresse : <https://pytheas.eduprovence.fr/> dans la barre de recherche de votre navigateur internet.

Vous allez arriver sur la page d'authentification :



The image shows a Windows Security dialog box titled "Sécurité Windows" with a close button (X) in the top right corner. The main text reads "Se connecter pour accéder à ce site". Below this, it says "Autorisation requise par https://pytheas.eduprovence.fr". There are two input fields: the first contains the username "dupondc1", and the second is a password field with blue dots. Below the password field, it says "Domaine : SERCOL". At the bottom, there are two buttons: "OK" and "Annuler".

Il faut entrer **vos identifiants et mots de passe SERCOL** (ceux que vous utilisez pour vos tablettes ou pour entrer sur les ordinateurs du collège).

Pour M DUPOND ce sera :

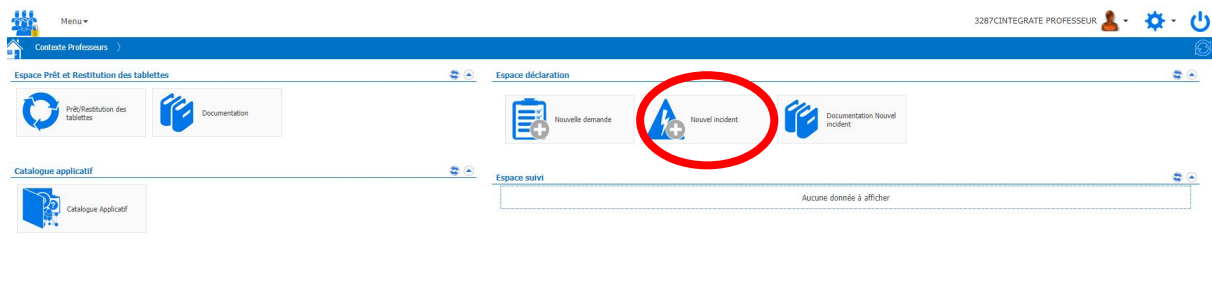
Identifiant : dupondc1

Mot de passe : LeMotDePasseUtiliséD'Habitude13.

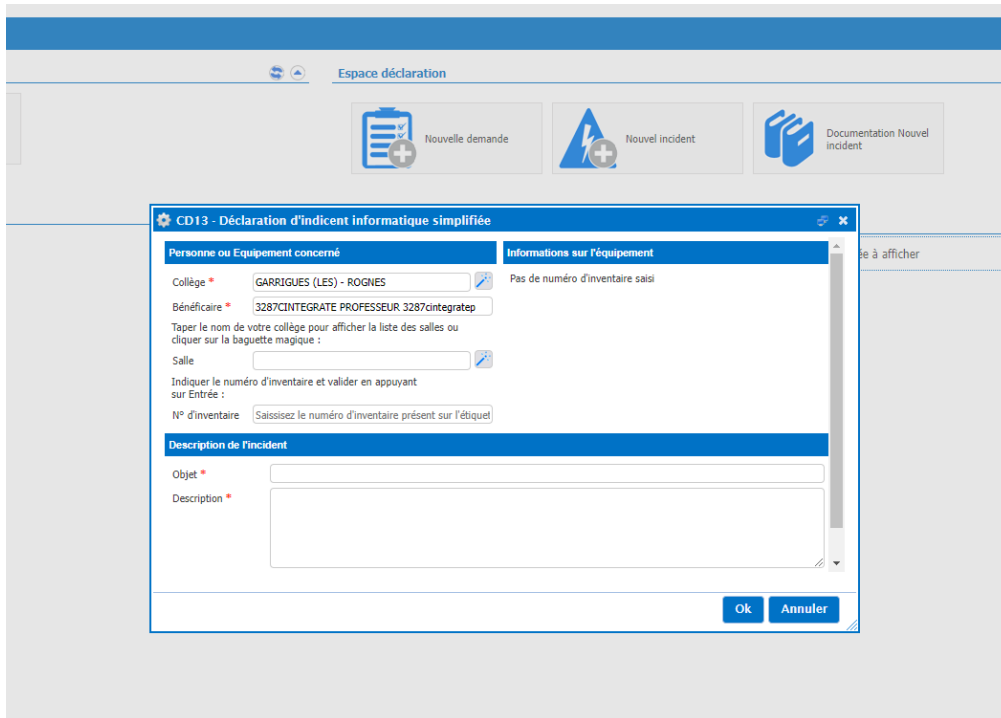
II] Faire un ticket d'incident sur Pytheas

Une fois la connexion établie, vous arrivez sur la page d'accueil « *professeur* » de Pytheas

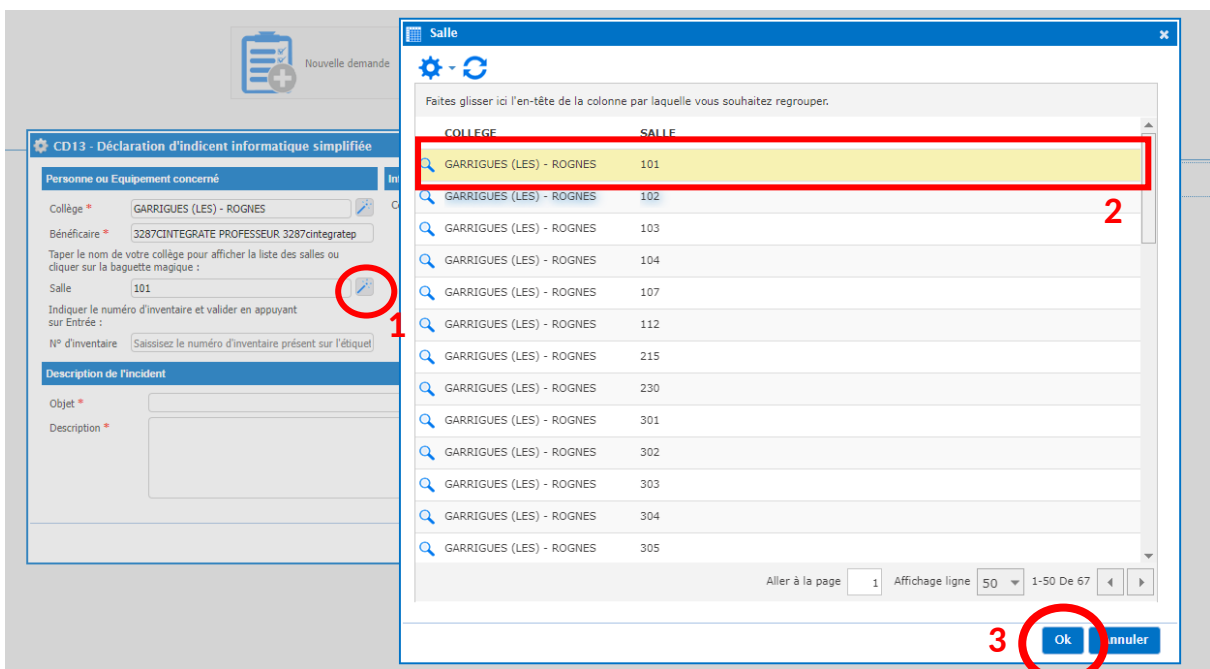
Pour envoyer un incident à L'ATI cliquez sur « **Nouvel incident** »



Une fenêtre s'ouvre.



Il vous faudra entrer votre numéro de salle (ex : 101) en cliquant sur la petite baguette magique à droite (1), la chercher (2) puis cliquer sur « OK » (3).



Ensuite, entrer le **numéro d'inventaire** de la machine concernée si c'est le cas (1) (ce n'est pas obligatoire) puis l'**objet de la demande** (2) et la **description de celle-ci** (3). Ensuite cliquez sur « **OK** » pour envoyer votre demande (4).

The screenshot shows a software window titled "CD13 - Déclaration d'incident informatique simplifiée". It is divided into two main sections: "Personne ou Equipement concerné" and "Informations sur l'équipement".

Personne ou Equipement concerné:

- Collège *: GARRIGUES (LES) - ROGNES
- Bénéficiaire *: 3287CINTEGRATE PROFESSEUR 3287cintegratep
- Salle: 101

Informations sur l'équipement:

- Message: Ce numéro d'inventaire n'est pas reconnu : 22CUC47289.
- Field: N° d'inventaire (highlighted with a red box and labeled '1'). Text: Saisissez le numéro d'inventaire présent sur l'étiquet.

Description de l'incident:

- Objet *: Problème ouverture de libre office (highlighted with a red box and labeled '2').
- Description *: Bonjour, Depuis ce matin, Libre Office refuse de s'ouvrir sur mon ordinateur. Cordialement, Christophe DUPOND (highlighted with a red box and labeled '3').

Buttons: At the bottom right, there are two buttons: "Ok" (circled in red and labeled '4') and "Annuler".

Votre demande a été envoyée à l'ATI qui traitera votre ticket.