

La hotline à Rennes 2

L'université Rennes 2 vous propose un service de hotline informatique commun aux campus de Villejean, La Harpe et Mazier. Toute demande effectuée sur la hotline fait l'objet d'un traitement dans le meilleur délai possible.

Pour contacter le support technique du CRI, vous avez plusieurs possibilités :

1. par le biais du service de suivi des demandes l'onglet «tickets» dans votre ENT ou directement à cette adresse : <http://services.univ-rennes2.fr/tickets>
2. par téléphone, de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30 du lundi au vendredi à ce numéro unique : **02 99 14 13 80**

Pour information : les demandes de support informatique via l'adresse électronique nominative des techniciens du CRI (centre de ressources informatiques) ou bien leurs téléphones fixes et portables ne sont plus traitées.



La
hotline
pour les
personnels

Des solutions
pour vos problèmes informatiques :

Hotline : **02 99 14 13 80**
<http://www.univ-rennes2.fr/cri/support>

Les niveaux d'intervention de la hotline : 13 80

Au téléphone :

- vous exposez le problème que vous rencontrez.

Si cela ne suffit pas :

- prise de contrôle à distance de votre poste s'il s'agit d'un poste fixe de l'université relié au réseau en filaire (sauf portables). Nous pouvons, avec votre accord, prendre la main sur votre ordinateur. Dans ce cas vous pourrez contribuer à établir un diagnostic pour la résolution du problème.

Si cela ne suffit pas :

- le problème n'est pas résolu, une intervention de l'équipe technique sera nécessaire. Votre présence est souhaitable.

Lorsque vous soumettez une demande au support technique du CRI (centre de ressources informatiques), munissez-vous du numéro identifiant (inventaire) de votre machine. Ce numéro est étiqueté sur la machine sur laquelle vous travaillez à la forme suivante UC ou TR suivie de quelques chiffres. Localisation du bureau, du numéro de la prise réseau, du laboratoire de recherche, de la salle d'enseignement, etc.

La hotline via la création d'un ticket

- Allez dans l'ENT
- Choisissez «Tickets»
- Cliquez sur «Ajouter un ticket»
- Cliquez sur le signe «+» devant «Service CRI-Personnel»
- Choisissez la catégorie et éventuellement la sous-catégorie correspondant à votre demande ou problème
- Eventuellement, jetez un coup d'oeil sur la FAQ (questions/réponses fréquentes + liens vers les documentations)
- Remplissez les «Informations utiles» correspondant à votre demande ou problème
- Rédigez la «Description détaillée»
- Cliquez sur «Créer le ticket»
- Vous serez automatiquement informé du suivi de votre demande ; notamment vous serez informé dès qu'on commencera à traiter votre demande.

Lien vers la procédure à suivre pour la création d'un ticket :

<http://www.univ-rennes2.fr/cri/support>