

Procédure création de ticket sur myITportal

En cas de difficulté pour créer le ticket il faut passer par la hotline Transdev **0437696663**
Cette procédure concerne aussi bien une demande d'ouverture qu'un incident.

Voici comment lire la procédure : suivre avec le chemin qui vous intéresse

Légende



Début de l'action et fin de l'action



Les étapes à suivre



Choisir le chemin qui correspond à votre besoin

1 a

Accès à myitportal **P6**

1 b

Choix entre demande ou incident **P7**

1 c

Incident **P8**

1 d

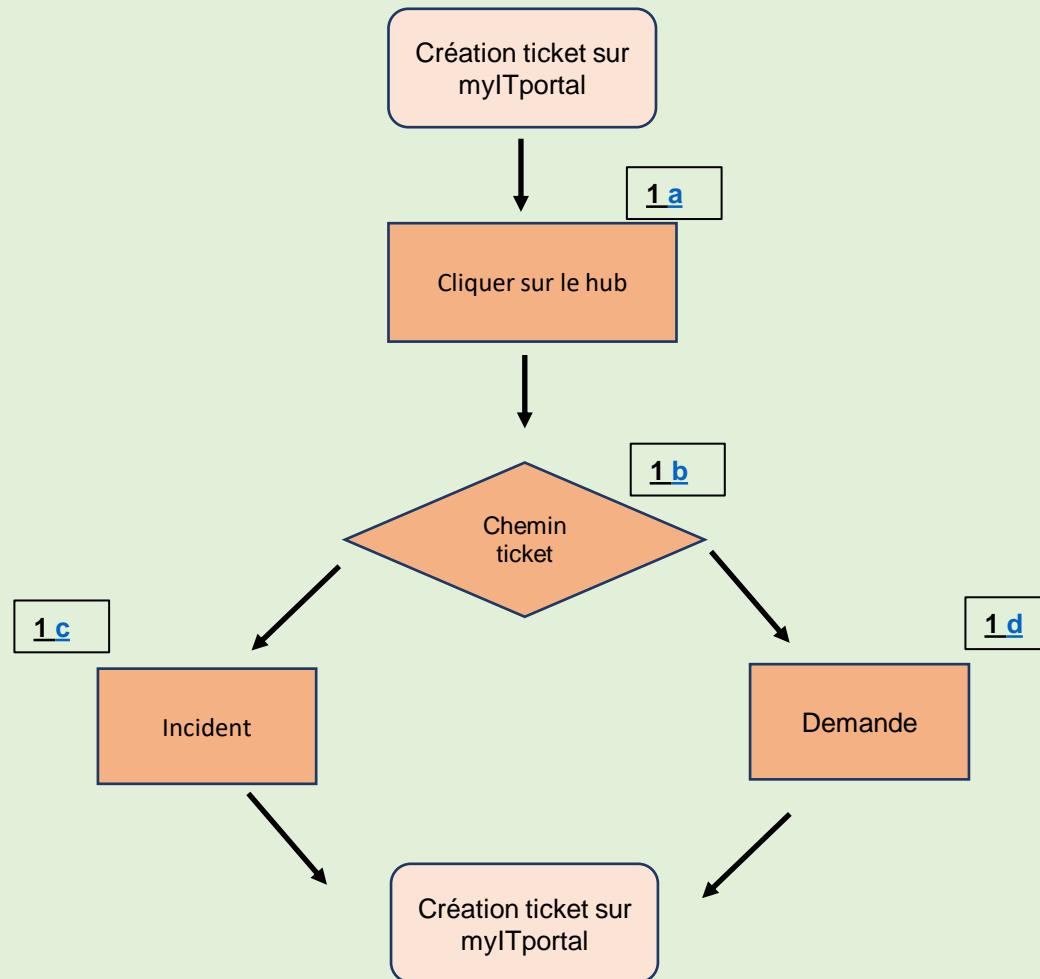
Demande **P9**



Cliquer sur les petits carrés avec les lettres
cela vous amènera à l'explication écrite.

1 a

Procédure création de ticket sur myITportal

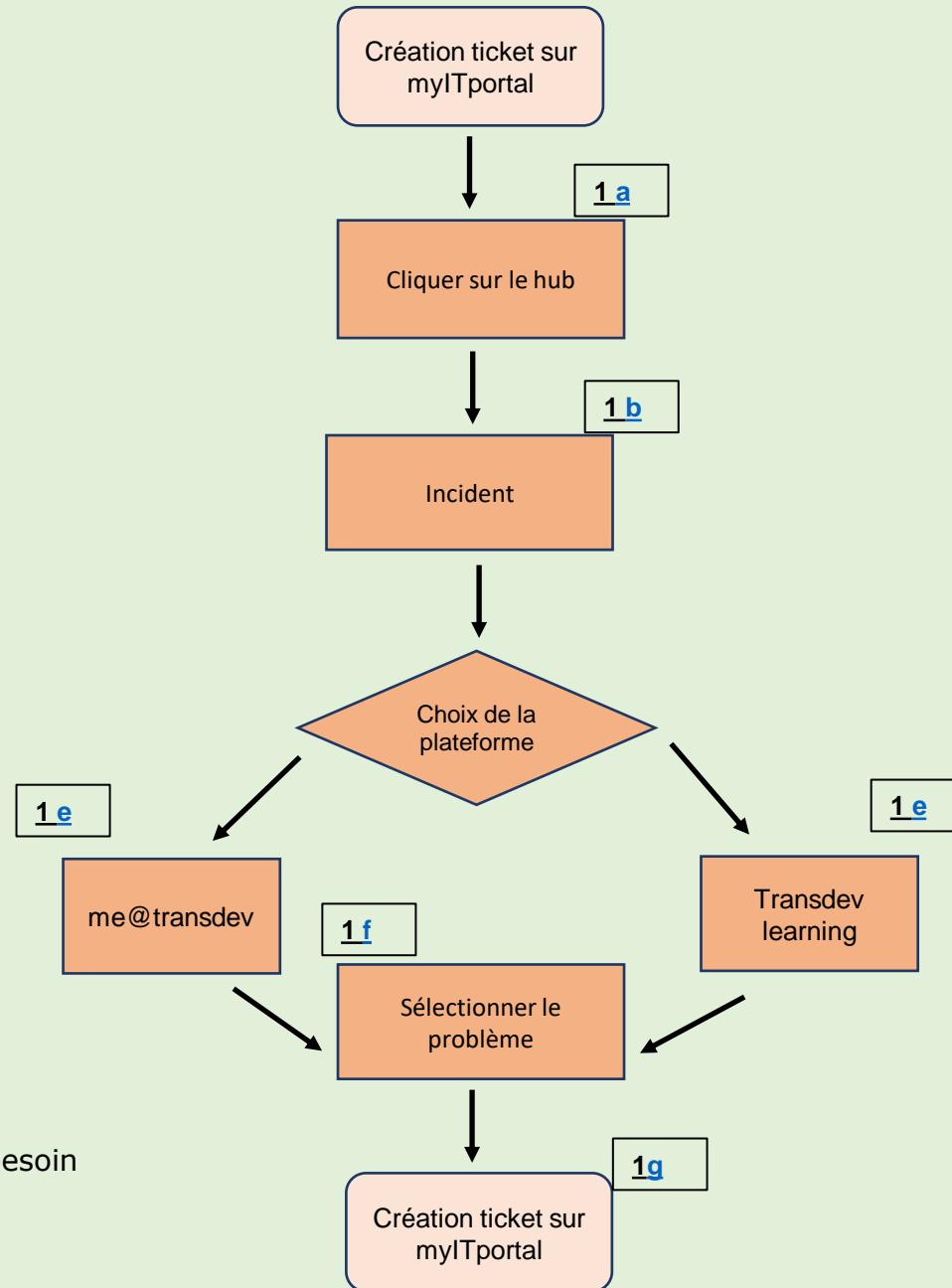


Début de l'action et fin de l'action

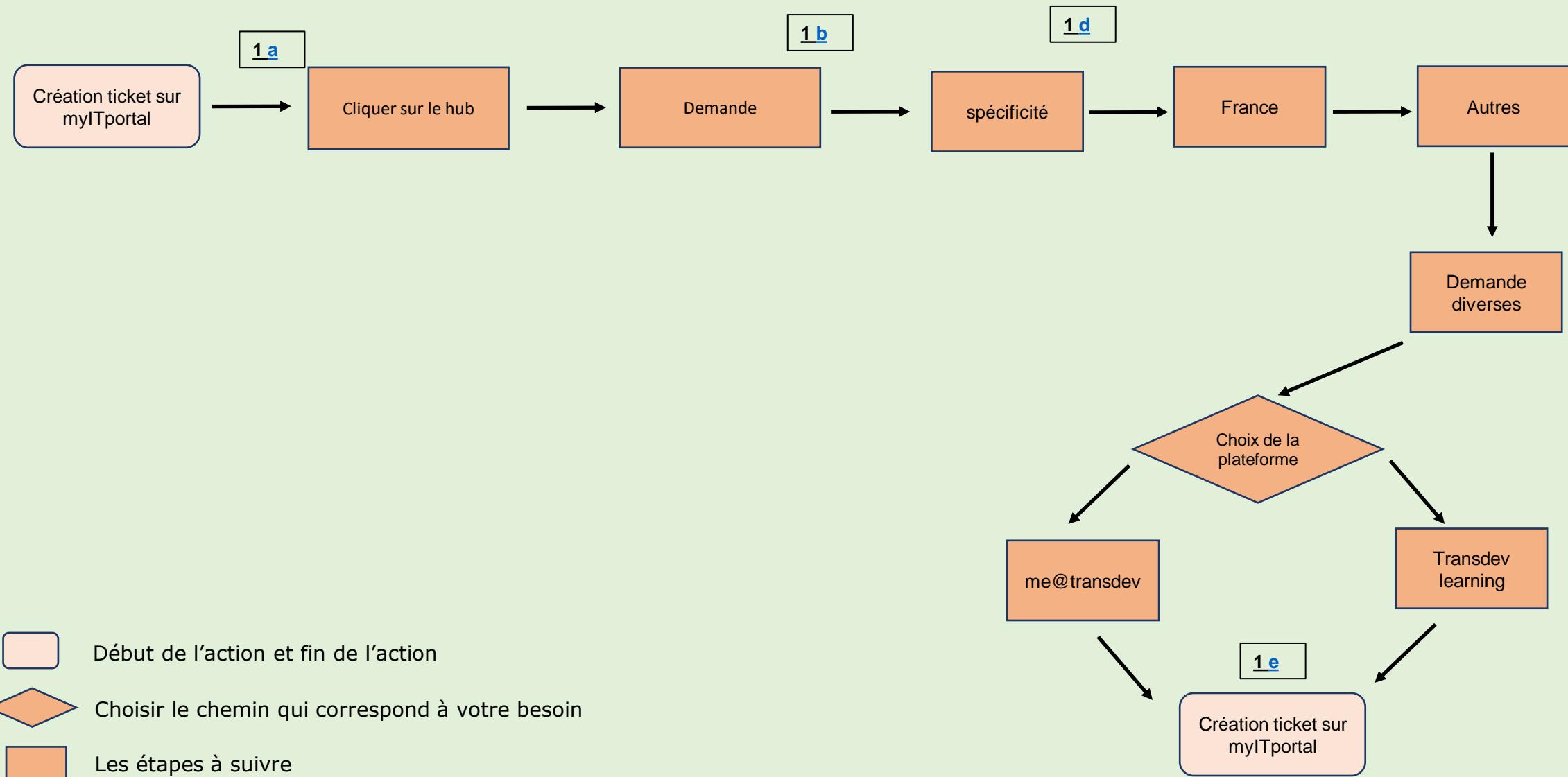
Choisir le chemin qui correspond à votre besoin

Les étapes à suivre

Procédure INCIDENT sur myITportal



Procédure DEMANDE sur myITportal

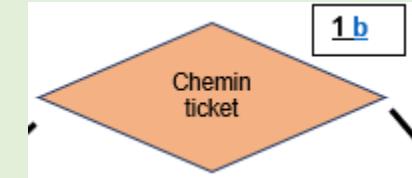


Cliquer sur le hub

Procédure 1a : Se connecter sur le hub.

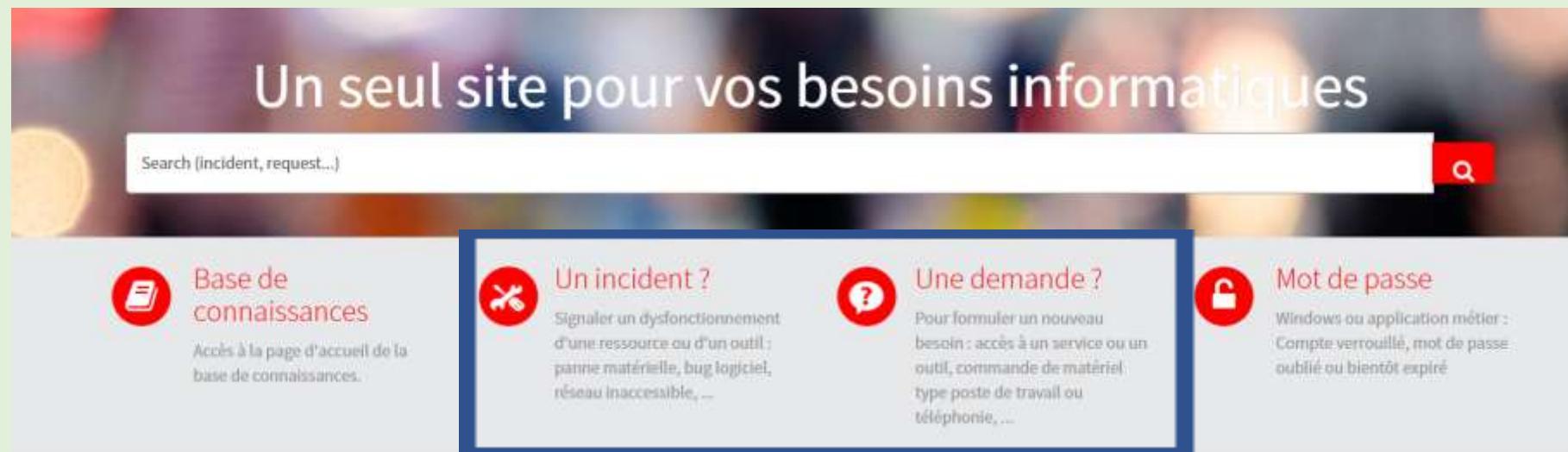


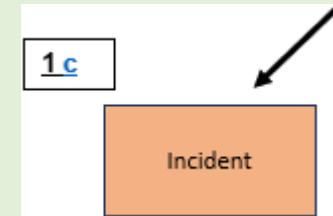
Procédure 1b : Choisir le bon chemin



cliquer sur incident ou demande suivant le besoin

Rappel : **Demande** : ouverture de droit, accès à une formation, dépôt module...
Incident : problème de connexion, problème sur le module ...





Procédure 1 c : Incident



Cliquer sur **incident** si cela correspond à votre besoin
problème de connexion, problème sur le module, problème clôture de formation ...

Signaler un incident

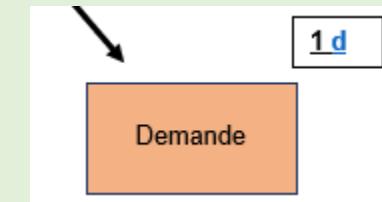
Si votre application est référencée, cliquez sur le lien ci-dessus pour être redirigé vers le formulaire correspondant [?](#) ×



Si votre application est référencée au catalogue Transdev,
cliquez sur l'image ci-dessus pour être redirigé vers le formulaire correspondant.

By Emilie Bazin V2024

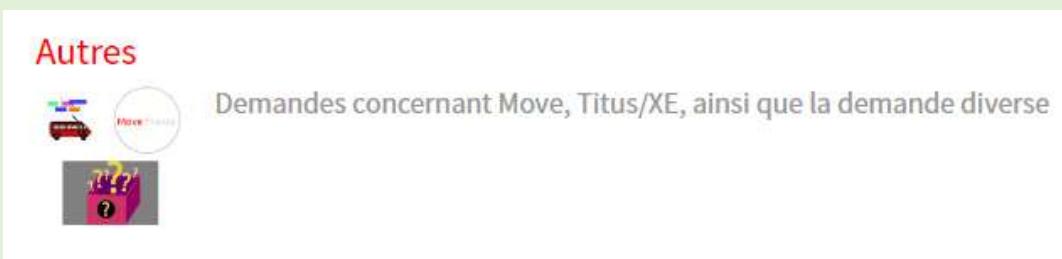
Procédure 1 d : demande



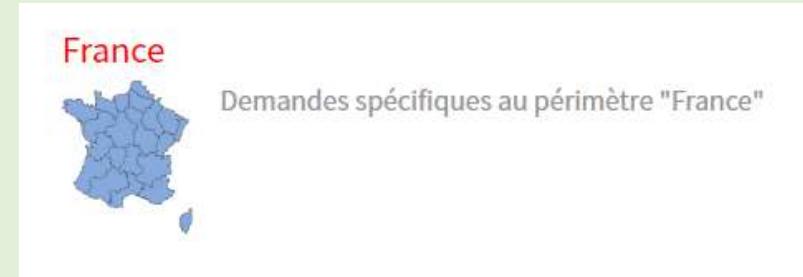
1. Cliquer sur spécifiques



3. Cliquer sur autres

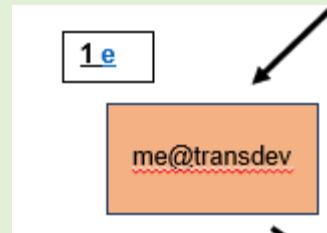


2. Cliquer sur France



4. Cliquer sur demande diverse





Procédure 1 e : Sélectionner la plateforme



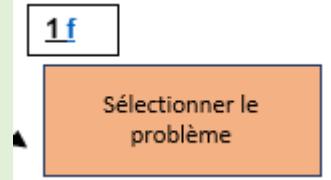
Rechercher dans application concernée : me@transdev ou transdev learning

Remplir correctement chaque ligne

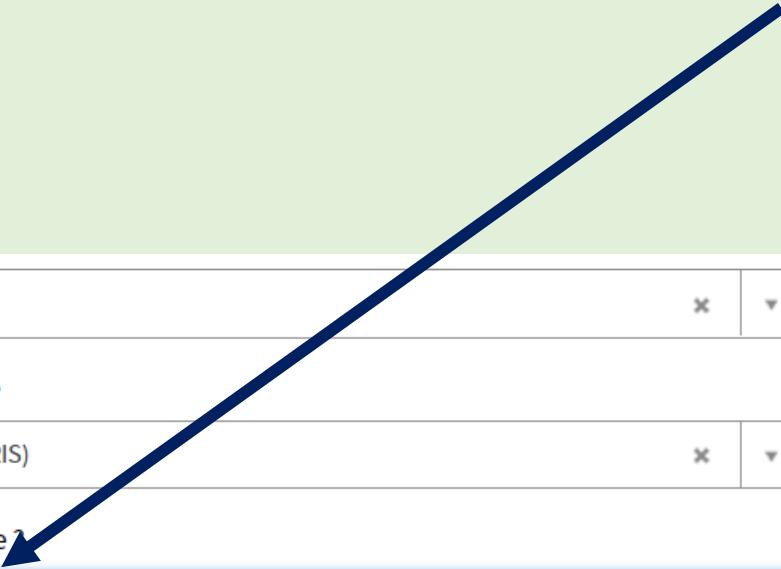
Plus il y a de détails plus le ticket sera rapidement traité

<p>* Appelant</p> <p>Emilie BAZIN</p>	<p>* Emplacement</p> <p>92 - Issy les Moulineaux - Allée de Grenelle - 3</p>
<p>* Application concernée</p> <p>Cliquez dans ce champ pour faire une sélection</p> <p>transdev</p> <p>me@transdev (HRIS)</p> <p>Transdev Learning (LMS)</p> <p>Ajouter un contact supplémentaire</p>	<p>* Entité</p> <p>PMAD Autres S7000_0123A</p> <p>* Précisez votre problème</p> <p>Cliquez dans ce champ pour faire une sélection</p>

Procédure 1 f :



Sélectionner quel type de problème soit toujours formation

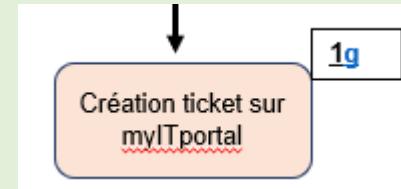


<input type="text" value="Emilie BAZIN"/>	x	▼
* Application concernée		
<input type="text" value="me@transdev (HRIS)"/>	x	▼
* Quel type de problème?		
<input type="text" value="Formation"/>	x	▼
<input type="text" value="92 - Issy les Moulineaux - Allée de Grenelle - 3"/>	x	▼
* Entité		
<input type="text" value="PMAD Autres S7000_0123A"/>	x	▼
* Précisez votre problème		
Cliquez dans ce champ pour faire une sélection		

Procédure 1 g :

Remplir correctement chaque ligne

Plus il y a de détails plus le ticket sera rapidement traité



* Application concernée

me@transdev (HRIS)

* Entité

PMAD Autres S7000_0123A

* Quel type de problème ?

Formation

* Précisez votre problème

LMS

Ajouter un contact supplémentaire

Click in this field to make a selection

* Objet

Problème connexion sur le module TOM

* Description

Je n 'arrive pas a me connecter au module car

Qualifiez l'impact sur votre travail

3 - Standard

Soumettre

Ajouter une pièce jointe