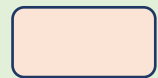


# Procédure création de ticket sur myITportal

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



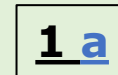
Début de l'action et fin de l'action



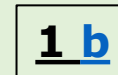
Les étapes à suivre



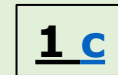
Choisir le chemin qui correspond à votre besoin



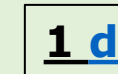
Accès à myitportal **P6**



Choix entre demande ou incident **P7**



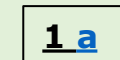
Incident **P8**



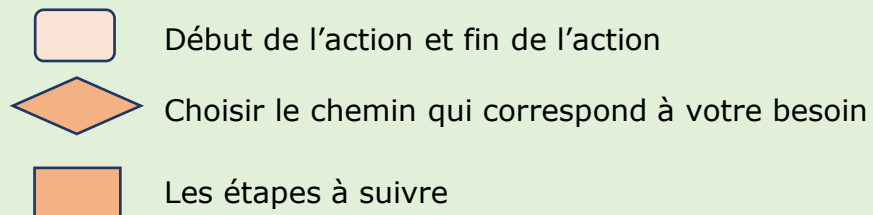
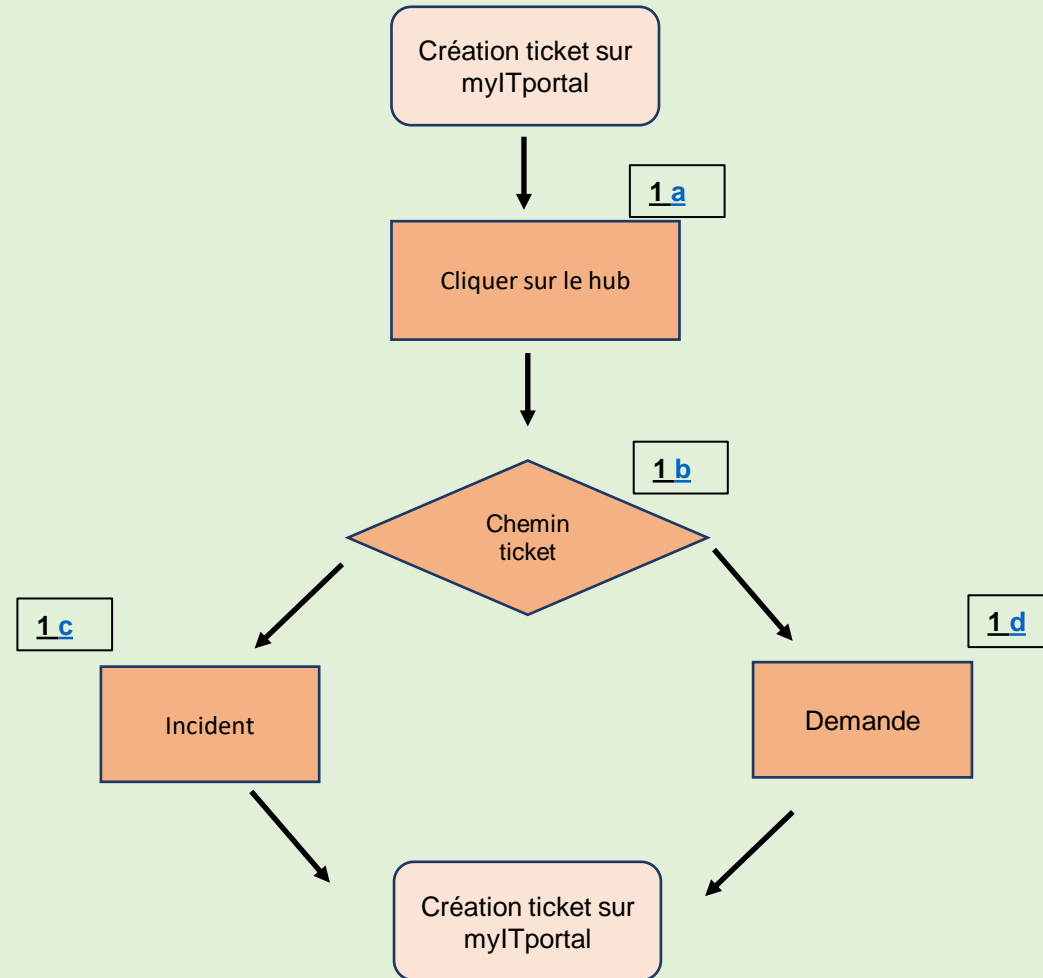
Demande **P9**



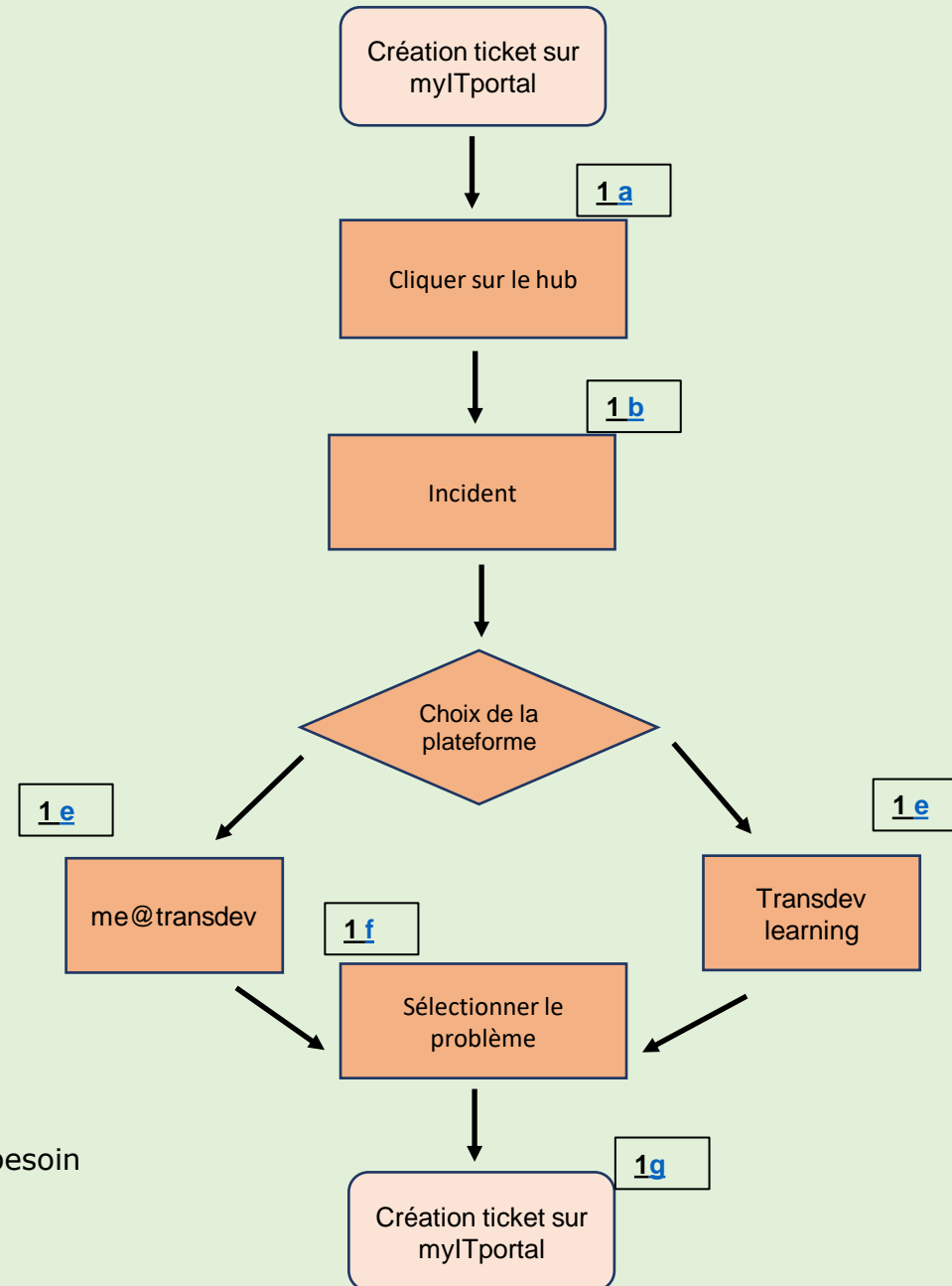
Cliquer sur les petits carrés avec les lettres cela vous amènera à l'explication écrite.



# Procédure création de ticket sur myITportal



# Procédure INCIDENT sur myITportal



Début de l'action et fin de l'action

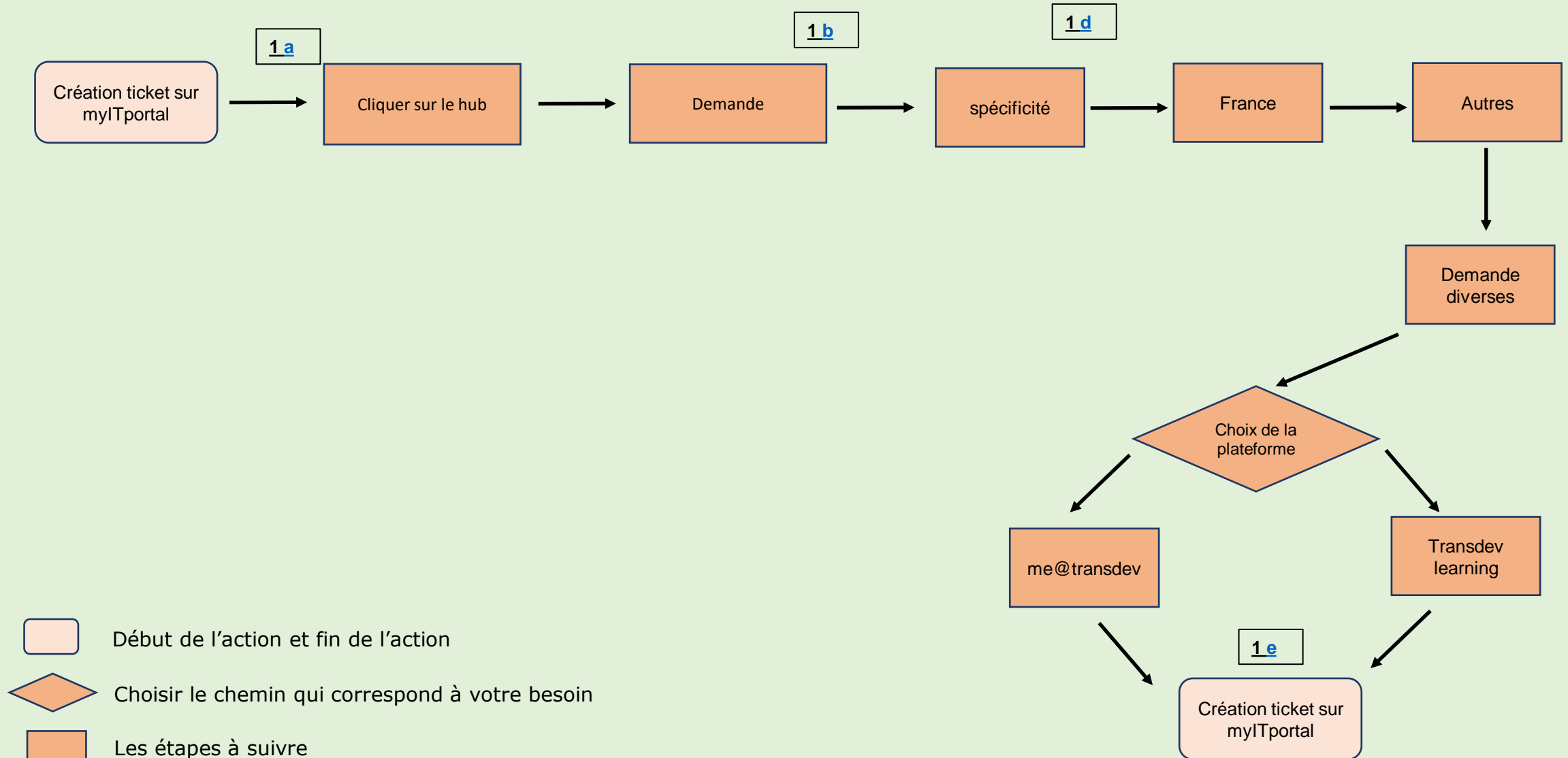


Choisir le chemin qui correspond à votre besoin



Les étapes à suivre

# Procédure DEMANDE sur myITportal

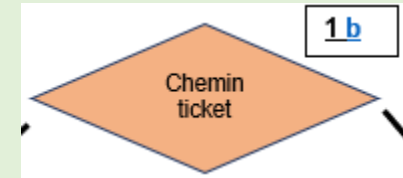


Cliquer sur le hub

**Procédure 1a** : Se connecter sur le hub.



## Procédure 1b : Choisir le bon chemin



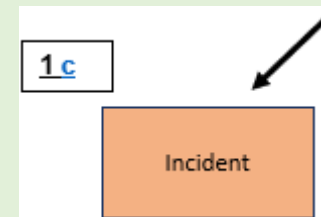
cliquer sur incident ou demande suivant le besoin

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 ...

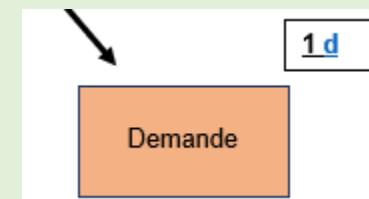
### Signaler un incident

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.

## Procédure 1 d : demande



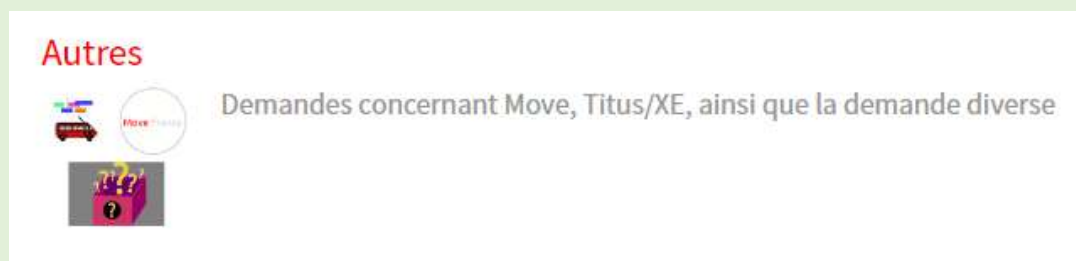
1. Cliquer sur spécifiques



2. Cliquer sur France



3. Cliquer sur autres



4. Cliquer sur demande diverse





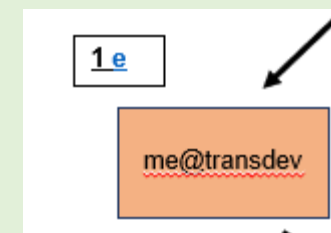
## Procédure 1 e : Sélectionner la plateforme



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



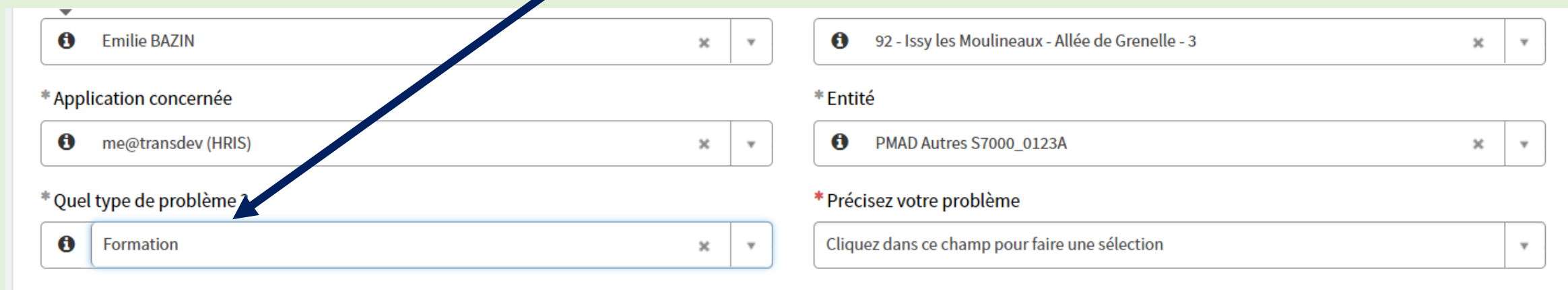
<p><b>* Appellant</b></p> <div><i>i</i> Emilie BAZIN <span>✕</span> <span>▼</span></div>	<p><b>* Emplacement</b></p> <div><i>i</i> 92 - Issy les Moulineaux - Allée de Grenelle - 3 <span>✕</span> <span>▼</span></div>
<p><b>* Application concernée</b></p> <div><div>Cliquez dans ce champ pour faire une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

## Procédure 1 f :

1f

Sélectionner le problème

Sélectionner quel type de problème soit toujours formation



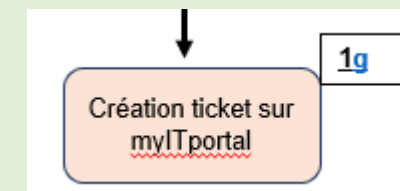
The form contains the following fields:

- Emilie BAZIN** (with an information icon, a close 'x' button, and a dropdown arrow)
- \* Application concernée**
  - me@transdev (HRIS)** (with an information icon, a close 'x' button, and a dropdown arrow)
- \* Quel type de problème ?** (with an information icon, a close 'x' button, and a dropdown arrow). The selected value is **Formation**. A blue arrow points to this field from the instruction above.
- 92 - Issy les Moulineaux - Allée de Grenelle - 3** (with an information icon, a close 'x' button, and a dropdown arrow)
- \* Entité**
  - PMAD Autres S7000\_0123A** (with an information icon, a close 'x' button, and a dropdown arrow)
- \* Précisez votre problème**
  - Clicker dans ce champ pour faire une sélection (with a dropdown arrow)

## Procédure 1 g :

Remplir correctement chaque ligne

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



<b>* Application concernée</b>	<b>* Entité</b>
<input type="text" value="me@transdev (HRIS)"/>	<input type="text" value="PMAD Autres S7000_0123A"/>
<b>* Quel type de problème ?</b>	<b>* Précisez votre problème</b>
<input type="text" value="Formation"/>	<input type="text" value="LMS"/>
<b>Ajouter un contact supplémentaire</b>	
<input type="text" value="Click in this field to make a selection"/>	
<b>* Objet</b>	
<input type="text" value="Problème connexion sur le module TOM"/>	
<b>* Description</b>	
<input type="text" value="Je n 'arrive pas a me connecter au module car ....."/>	
<b>Qualifiez l'impact sur votre travail</b>	
<input type="text" value="3 - Standard"/>	
<input type="button" value="Soumettre"/>	
