

Ce guide décrit la méthode pour interagir avec un ticket créé sur [Krist@](#) (ajouter un échange, ré-ouvrir ou clore un ticket).

Voici la procédure :

- Ouvrir un navigateur et se connecter à Partage avec ses identifiants académiques :

<https://partage.ac-nancy-metz.fr/>

ACADÉMIE DE NANCY-METZ /PARTAGE

Rechercher sur tout

Accueil

Messagerie & calendrier

Annuaire

Portail Arena

Déplacement temporaire

Cloud académique

Fiche de paie

Demande d'assistance

Vie des services

Vie de l'agent

ACTUALITÉ ACADÉMIQUE

JOURNÉES EUROPÉENNES DU PATRIMOINE

DERNIERS ARTICLES EN LIGNE

ARTICLES À LA UNE

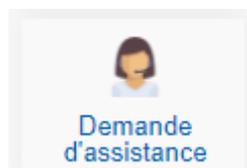
Nouvel outil d...

Kristal - Un outil mis e... Strasbourg. Cet outil place progressive d'u

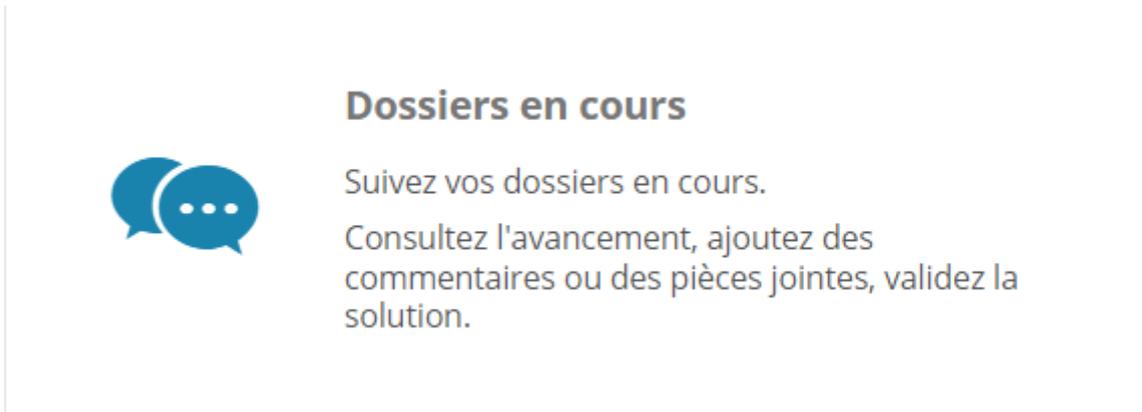
Vie des services

Martine Becker · Vie

Il faut alors cliquer sur le bouton de Demande d'assistance dans le menu à gauche :



- Une fois connecté à l'interface utilisateur de [Krist@l](#), pour voir vos tickets en cours, cliquez sur la tuile « Dossiers en cours » :



Ou par le menu

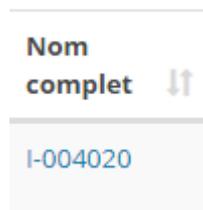


- Sélectionnez l'onglet où se situe votre ticket parmi ceux présents :

### Dossiers en cours (3)

En cours 2	Affectés / Assignés 2	En attente 0	En attente d'approbation 0	Résolus 1	Partagés 0
------------	-----------------------	--------------	----------------------------	-----------	------------

- Ensuite, pour visualiser un ticket, cliquez sur le numéro de la demande ou de l'incident à traiter :



- Vous pourrez alors ajouter un échange, ou directement marquer votre ticket comme résolu avec le bouton « Auto-résoudre » :

### Echanges \*

Merci de laisser un échange pour valider vos modifications

Pièces jointes (0) >

✕ Annuler ✓ Valider Auto-résoudre

- Si votre ticket est marqué comme résolu, vous pouvez le visionner en allant sur l'onglet « Résolu » et en cliquant sur le numéro du ticket. La solution donnée est visible dans la partie « Informations Générales » :

Informations Générales	
<b>Titre</b> [Test] Ticket test	<b>Demandeur</b> SECULA Jason
<b>Sous catégorie de service</b> Anomalie, dysfonctionnement	<b>Famille de produit</b> Poste de travail, périphérique
<b>Produit</b> Périphérique administratif	<b>Visibilité</b> Demandeur
<b>Description</b> Ticket pour effectuer des tests, merci de ne pas y toucher.	
<b>Solution</b> test	

- En bas du ticket, il est aussi possible de le ré-ouvrir ou de le clore en cliquant sur l'un des boutons présents en bas :

