

Table des matières

à qui s'adresser ?

pour dire quoi ?

quel sujet ?

transférer un message

.....

.....

.....

.....

3

3

5

5

[2023-11-22] Signaler efficacement un problème

La DSI reçoit régulièrement des demandes formulées trop vaguement qui nécessitent ensuite de nombreux échanges, échanges chronophages pour tout le monde. Pendant que les uns attendent leur réponse et sont potentiellement bloqués, les autres cherchent à comprendre ou fouillent des données faute d'informations pertinentes. Autant dire, une perte de temps généralisée.

Agir dans l'urgence est rarement un gage d'efficacité, aussi pour formuler sa demande convient-il de prendre le temps de se poser les bonnes questions pour donner les bonnes informations.

à qui s'adresser ?

Pour commencer : **à qui s'adresser ?** À assistance@cnam.fr ou par [GLPI](#), plusieurs personnes liront le message et il sera archivé. C'est donc une garantie qu'il ne sera pas oublié.

pour dire quoi ?

Ensuite : **que dire ?** Être précis et factuel.

Plutôt que :

```
Bonjour,  
  
je ne peux plus imprimer, pouvez-vous passer ?
```

autant préciser tout de suite :

```
Bonjour,  
  
Je ne peux plus imprimer depuis mon bureau  
(situé accès XXX, étage YY) sur mon poste  
professionnel.  
  
J'ai coupé le Wi-Fi, sans résultat. Je navigue  
sur Internet sans souci, j'accède bien à ma  
messagerie aussi.  
  
Ma voisine Mme ZZZ parvient bien à imprimer.  
  
Pourriez-vous me dépanner ? Je suis à mon bureau  
toute la matinée, j'ai une visio de 14h 00 à
```

15h 30. Je suis disponible par téléphone au 12 34.



Quoi dire

- Indiquer le résultat recherché
- Indiquer les actions entreprises
- Indiquer le résultat obtenu

Astuce : une copie d'écran aide souvent.

Linux (Ubuntu GNOME)

Appuyer sur `Impr écran` pour tout l'écran, `Alt-Impr écran` pour la fenêtre active ou `Maj-Impr écran` pour une zone à sélectionner. Les fichiers sont alors enregistrés dans `~/Images/Captures d'écran` et nommés en fonction de la date.

macOS

Appuyer sur les touches `Ctrl-Cmd-3` (tout l'écran) ou `Ctrl-Cmd-4` (zone à sélectionner à la souris), les fichiers sont alors enregistrés sur le bureau (`~/Desktop`) et nommés en fonction de la date.

Windows

Appuyer sur `Impr écran` et se laisser guider pour sélectionner la zone et enregistrer le fichier (par défaut dans `Images\Captures d'écran`).

Autre exemple :

Bonjour,

Je n'accède pas à bidule.

Il faudrait plutôt préciser en pareil cas :

- situation géographique (télétravail ou numéro de bureau)
- Wi-Fi activé (depuis quel réseau : `eduroam` ou `cnam-visiteurs` ou...) ou non
- en filaire, indiquer le numéro du bureau et l'identifiant de la prise
- nom (ou adresse) de la machine
- VPN activé ou non (préciser l'identifiant de connexion)
- L'application et/ou le(s) serveur(s) concerné(s) voire l'URL utilisée

<https://machin.cnam.fr/truc/>

Précisions toujours utiles :



- Préciser la catégorie d'utilisateurs concernée : personnel administratif, enseignant-chercheur en poste ou contractuel, vacataire, auditeur...
- Préciser l'identifiant de connexion chaque fois que c'est possible
- Indiquer le jour et l'heure (même approximative) à laquelle les tests ont été menés, les blocages ou erreurs ont été rencontrés : les recherches sont alors beaucoup plus simples.



Attention : ne jamais envoyer de mot de passe, les mots de passe sont personnels et inaccessibles, **ils sont secrets et doivent le rester**. Voir à ce sujet : [Comptes et mots de passe](#).

quel sujet ?

Une fois le contenu peaufiné, il convient de choisir un sujet pertinent. Commencer par URGENT ne donne pas d'information et la DSI reçoit de tels messages plusieurs dizaines de fois par jours. Indiquer *a minima* l'application ou le service impacté sera beaucoup plus utile. **Un sujet se lit de gauche à droite et va du général au particulier**. Par exemple :

- [sifac] blocage authentification par vpn ce matin
- [impression] impossible depuis poste fixe (bur. XXX, étage YYY)

seront très rapidement aiguillés au sein de la DSI vers les bons acteurs. Un message intitulé URGENT je ne peux plus travailler sera lu par plusieurs personnes inutilement avant d'être correctement trié, soit autant de temps perdu.

NB : écrire ne capitales équivaut à crier, mieux vaut éviter.

transférer un message

Lorsque le souci porte sur un message électronique, le transférer pourra suffire dans certains cas, mais pas toujours. En effet, les en-têtes au mieux sont fortement modifiés et au pire sont intégralement réécrits. Or, ce sont souvent ces en-têtes qui sont riches en informations.

webmail cnam.fr

Pour voir les en-têtes, ouvrir le « menu hamburger » en haut à droite et cliquer sur **Voir la source** :



Pour transférer le message avec les en-têtes, sans modification, ouvrir le « menu hamburger » en haut à droite et cliquer sur **Transférer comme pièce-jointe**



webmail lecnam.net

Dans le webmail lecnam.net, à droite en haut, cliquer sur le bouton **MHA** :



Le panneau suivant s'ouvre sur la droite. En cliquant sur **Original Headers**, l'ensemble des en-têtes se déroule. Lorsqu'un message est transféré, ces en-têtes utiles disparaissent.



Pour transférer ces entêtes avec les en-têtes, dérouler le menu **Autres options** (les trois points à droite dans la barre d'outils) :



et cliquer sur **Transférer en tant que pièce jointe**.

← [Retour](#)

From:
<https://assistancedsi.cnam.fr/> - **Assistance DSI**

Permanent link:
<https://assistancedsi.cnam.fr/news/2023-11-22-signaler-un-probleme?rev=1729151253>

Last update: **2024/10/17 07:47**

