Manuel de l'utilisateur / Accédez au CANuM

Le centre d'assistance à pour vocation la création de vos tickets pour toute déclaration d'incident ou de demande pour du matériel ou un service numérique.

Vous pouvez contactez le CANuM de 3 façons

- L'interface web
- La plateforme téléphonique
- Le mail

Téléchargez le livret d'utilisation ici

La plateforme web

La palteforme web permet à l'utilisateur de déclarer, consulter, suivre, clôturer ses tickets avec un simple navigateur web.

Ce service est accessible, avec vos identifiants de l'Université de Nantes, aussi bien depuis le réseau de l'Université de Nantes que depuis l'extérieur à l'adresse

- https://rtcanum.intra.univ-nantes.fr/frontend/

Vous arrivez sur l'interface principale du service web **CANuM**

La plateforme téléphonique

Vous pouvez également déclarer un incident ou faire une demande via la plateforme téléphonique en composant

- en interne le **505505**
- en externe **02 53 52 55 05**

Votre appel est pris en charge par l'équipe du CANuM. Les agents du CANuM pourront qualifier avec vous votre besoin et enregistrer un ticket à votre nom ou celui d'un de vos collègues.

Le standard téléphonique sera ouvert du lundi au vendredi de 8h15 à 12h15 et de 13h30 à 16h30

En dehors de ces plages, la plateforme web est toujours accessible.

Le mail

canum@univ-nantes.fr

Vous pouvez continuer à utiliser les adresses mails de support existantes.

De nombreux services de l'Université de Nantes disposent déjà d'une adresse de support. Si vous avez l'habitude de vous y référer, celles-ci sont toujours disponibles.

Les messages receptionnés, par le biais de ces adresses de support, seront retranscrits en ticket sur l'outil de gestion du CANuM. Ils seront ensuite redirigés vers les agents en charge de leur résolution.

> Vous pouvez à tout moment créer, suivre, modifier, clôturer vos tickets à partir de l'interface web.

From:
https://wiki.univ-nantes.fr/ - **Wiki**

Permanent link:
https://wiki.univ-nantes.fr/doku.php?id=canum:documentation-acces-rt

Last update: **2020/02/03 11:17**