

# Manuel de l'utilisateur / Suivez et clôturez vos tickets avec le CANuM


**Pour suivre l'avancement de votre requête (incident ou demande) connectez-vous à l'outil en ligne du CANUM (voir la page "Se Connecter").**

- Sur la page d'accueil vous retrouverez les tickets en cours ainsi qu'un historique des tickets déjà résolu.



- Cliquez sur Incident ou Demande pour accéder aux tickets en cours



- Cliquez sur la loupe () à la gauche du ticket que vous souhaitez consulter pour obtenir plus de détails.



**Pour clôturez un ticket résolu, cliquez directement sur le lien reçu par mail, ou connectez-vous à l'outil.**

- Les tickets à clôturez sont marqués comme "Résolu".



- Vous pouvez alors rouvrir le ticket si l'incident subsiste toujours ou si la demande est incomplète par exemple, ou le clôturez si vous êtes satisfait du résultat.



- Sans action de votre part, les tickets marqués comme "Résolu" seront automatiquement clôturez dans les 48h suivant la résolution.

**Lors d'une clôture manuelle d'un ticket, vous pouvez laisser un avis sur le traitement de votre requête.**

- Cochez simplement "Satisfait" ou "Insatisfait" pour donner votre sentiment sur le traitement du ticket.



- Cela n'affectera pas la requête en cours de clôture, cependant votre retour nous sera utile pour améliorer le service.

From:

<https://wiki.univ-nantes.fr/> - **Wiki**

Permanent link:

<https://wiki.univ-nantes.fr/doku.php?id=canum:documentation-suivre>

Last update: **2018/02/19 14:43**

