

# 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 le titre du ticket que vous souhaitez consulter pour obtenir plus de détails.
- Un code couleur vous indique l'avancement de la requête

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

- Les tickets à clôturer 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 clôturer si vous êtes satisfait du résultat.
- Sans action de votre part, les tickets marqués comme "Résolu" seront automatiquement clôturés 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 "Oui" ou "Non" 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&rev=1518599127>

Last update: 2018/02/14 10:05

