

CANUM, UN PROJET ÉVOLUTIF



Le projet de centre d'assistance numérique CANUM est mené à titre expérimental à l'IUT de Nantes, Polytech Nantes, ESPE et dans les services centraux et communs.

Si vous avez des remarques ou des idées d'amélioration, vous pouvez les partager avec l'équipe dédiée au projet :

equipe-canum@univ-nantes.fr

Ce nouveau service d'assistance apporte des changements dans l'organisation du travail de vos techniciens de proximité.

Pour assurer la réussite de la démarche, merci de passer en priorité par le centre d'assistance pour toutes vos questions numériques (informatique, audiovisuel, téléphonie, etc.).

CANUM
ASSISTANCE NUMÉRIQUE

LIVRET D'UTILISATION



1 SEUL NUMÉRO : 505505*

1 PLATEFORME EN LIGNE : [HTTP://CANUM.UNIV-NANTES.FR](http://canum.univ-nantes.fr)

1 MAIL : [CANUM@UNIV-NANTES.FR](mailto:canum@univ-nantes.fr)

* Du lundi au vendredi de 8 h 15 à 12 h 15 et de 13 h 30 à 16 h 30 /
Numéro externe : 02 53 52 55 05.

www.univ-nantes.fr



UNIVERSITÉ DE NANTES



UNIVERSITÉ DE NANTES

① FORMULEZ VOTRE REQUÊTE

Vous avez besoin d'une assistance numérique (informatique, audiovisuel, téléphonie, etc.) ? Vous devez désormais passer en priorité par le centre d'assistance numérique, CANUM :

- 1 seul numéro : **505505**
du lundi au vendredi de 8 h 15 à 12 h 15 et de 13 h 30 à 16 h 30 /
Numéro externe : 02 53 52 55 05.
- 1 plateforme en ligne : <http://canum.univ-nantes.fr>
- 1 mail : canum@univ-nantes.fr

PENSEZ À BIEN PRÉCISER VOTRE BESOIN !

Facilitez le traitement de votre requête en formulant clairement votre besoin.

REMARQUE

Il vous sera demandé :

- votre identifiant unique (ex : martin-p)
- votre nom
- votre pôle
- le campus dans lequel vous avez besoin d'assistance.



INCIDENT OU DEMANDE ?



Il s'agit d'un **incident** si vous avez un problème sur un matériel, ou logiciel, que vous possédez et utilisez.

Exemple :

"j'ai perdu mon mot de passe"

ou

"mon ordinateur ne s'allume plus"

IL VOUS SERA DEMANDÉ :

- ✓ votre matériel (PC/Mac, version de Windows, logiciel concerné)
- ✓ une description précise du souci technique.



Il s'agit d'une **demande** si vous avez besoin de matériel, ou de logiciel, que vous ne possédez pas.

Exemple :

"j'aurai besoin d'un écran supplémentaire"

ou

"il me faudrait un logiciel particulier dans le cadre de mon travail"

IL VOUS SERA DEMANDÉ :

- ✓ nom du matériel, ou du logiciel, le plus précis possible
- ✓ les délais souhaités.

② SUIVEZ VOS TICKETS

Quel que soit le canal utilisé (téléphone, mail, plateforme CANUM), toutes vos requêtes génèrent la création d'un ticket sur <http://canum.univ-nantes.fr>. Cette plateforme vous permet de suivre en direct l'avancement de vos tickets ainsi que les délais de résolution.

Vous pouvez :

- accéder à vos requêtes en cours
- créer une nouvelle requête
- fermer les requêtes résolues.

③ LA RÉOLUTION DE MA REQUÊTE : QUI INTERVIENT ?

Les personnels du centre d'assistance numérique interviennent directement pour toutes les requêtes qui peuvent être résolues à distance. Vos informaticiens de proximité ou de la direction des systèmes d'information et du numérique (DSIN) prennent le relais pour tous les autres besoins.

④ LA CLÔTURE DU TICKET

Vous êtes invité-e à clôturer votre ticket dès sa résolution. Sans action de votre part, il sera fermé automatiquement au bout de 3 jours ouvrés. Vous aurez la possibilité de donner votre avis à la clôture de votre ticket.

Merci de prendre une minute pour participer à l'amélioration du service.

