

Signaler un problème dans un bâtiment (chauffage, lumière, ...)

Si vous rencontrez des problèmes sur l'INSA, n'hésitez pas à faire remonter un **signalement** en utilisant « SOS Infra ». Le **service Infrastructures** en charge du patrimoine de l'INSA pourra ainsi programmer une **intervention**.

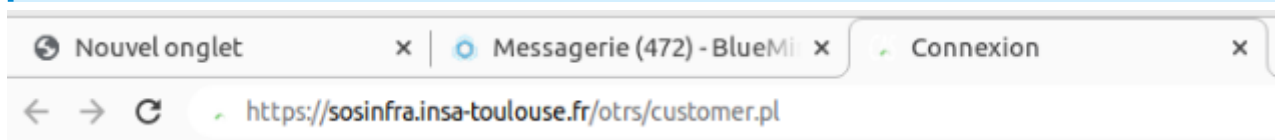
Ce tuto explique comment faire remonter des **problèmes de chauffage**, de **fenêtres qui ferment mal**, de **lumières allumées** dans les bâtiments, de **fuite d'eau** etc

Voici les étapes à suivre

1. Où se rendre ?

Saisissez l'**adresse** suivante dans votre navigateur


<https://sosinfra.insa-toulouse.fr/otrs/customer.pl>



2. Se connecter

Vous arrivez sur la **fenêtre d'authentification de l'INSA**.

Saisissez votre **identifiant** et votre **mot de passe INSA** puis cliquez sur « Se connecter ».

 Entrez votre identifiant et votre mot de passe.

Identifiant :

Mot de passe :*




SE CONNECTER

OU

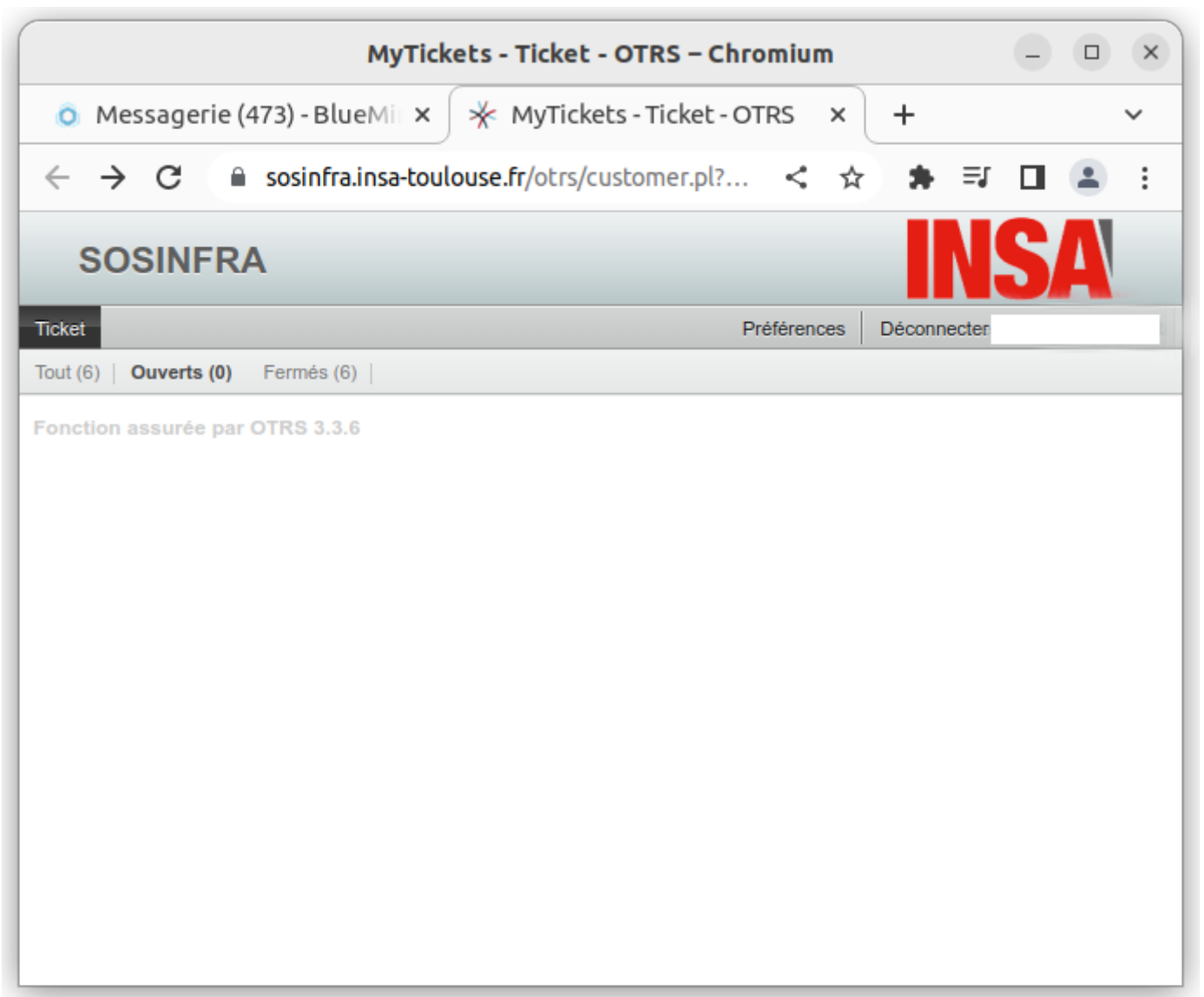
CONNEXION AUTOMATIQUE AVEC MA SESSION
INSA

Mémoriser ce choix pendant 1 mois

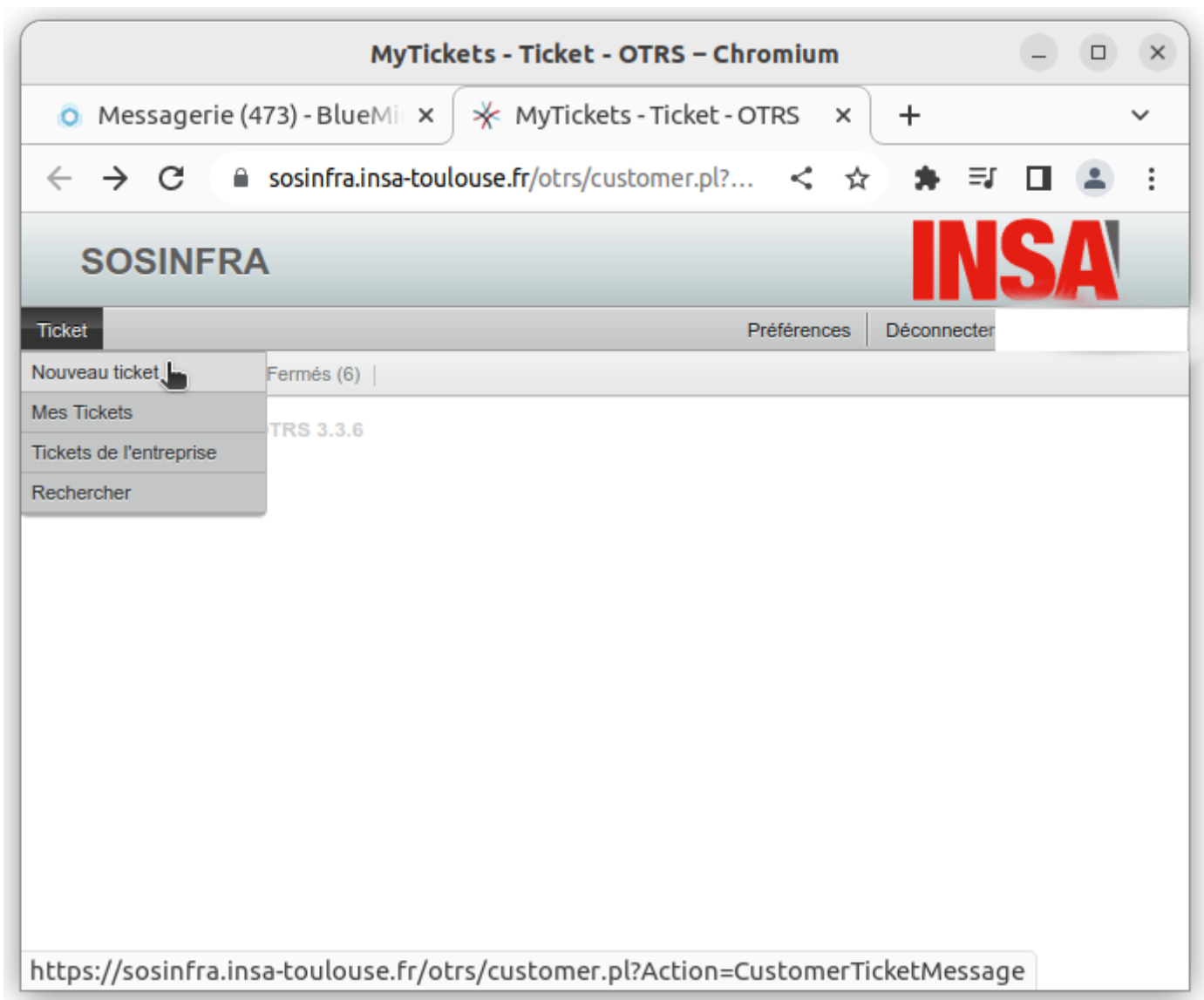
 Fonctionne uniquement sur les PCs et réseaux INSA ou via VPN et navigateurs compatibles. Plus d'informations [ici](#).

3. Ouvrir le **ticket**

Une fois authentifié, vous arrivez sur **cette page** :



En haut à gauche de la fenêtre, allez dans le menu « **ticket** » et sélectionnez « **nouveau ticket** »



4. Remplir le **ticket**

Informations générales

Un nouvel écran s'ouvre. Vous devez y saisir d'abord un « **sujet** » résumant le **problème constaté**, puis le **détailler** dans le champ de « **texte** »

Ticket Préférences | Déconnecter

* Sujet: Réservation d'un véhicule
Livraison
Autres

* Texte:

Pièce jointe:

Priorité:

* Concerne: Bâtiment
Electricité - Eclairage
Electricité - Problème électrique
Téléphonie
Plomberie - Fuite - WC
Étanchéité - Infiltration
Fluides spéciaux - Gaz
Chauffage - Climatisation - Ventilation
Extractions spécifiques
Ascenseurs
Menuiseries extérieures : façade, fenêtres, volets, etc.
Menuiseries intérieures : portes, serrures, poignées, etc.
Demande de double(s) de clé
Faux-plafond
Peintures - Sols
Espaces verts / Voiries

* Lieu: -

* Tel:

Localisation:

Envoyer

Lieu du problème

Dans la rubrique « **lieu** » précisez le **bâtiment**.

Ici, à titre d'exemple, c'est la bibliothèque et donc le bâtiment 8 qui doit être sélectionné.

Ticket Préférences Déconnecter

* Sujet:

* Texte:

-
- 02 - Génie Civil
- 04 - Gymnase
- 07 - BRI
- 08 - Multiservices
- 11 - Génie Mécanique
- 12 - CSN / GMM / Amphi Fourier
- 17 - Administration
- 19 - GEI
- 20 - Amphithéâtres
- 23 - CSH
- 25 - TP Physique
- 27 - Génie Physique
- 27 - LPCNO
- 33 - Génie Chimie
- 35 - BIO 4
- 39 - MB3
- 42 - BIO 3
- 44 - Hall GPE
- 48 - AIME - Salle d'Examen

Taille -

A - A - I_x Ω ↻

puis 2 jours.

oisi

↕

Pièce jointe:

Priorité:

* Concerne:

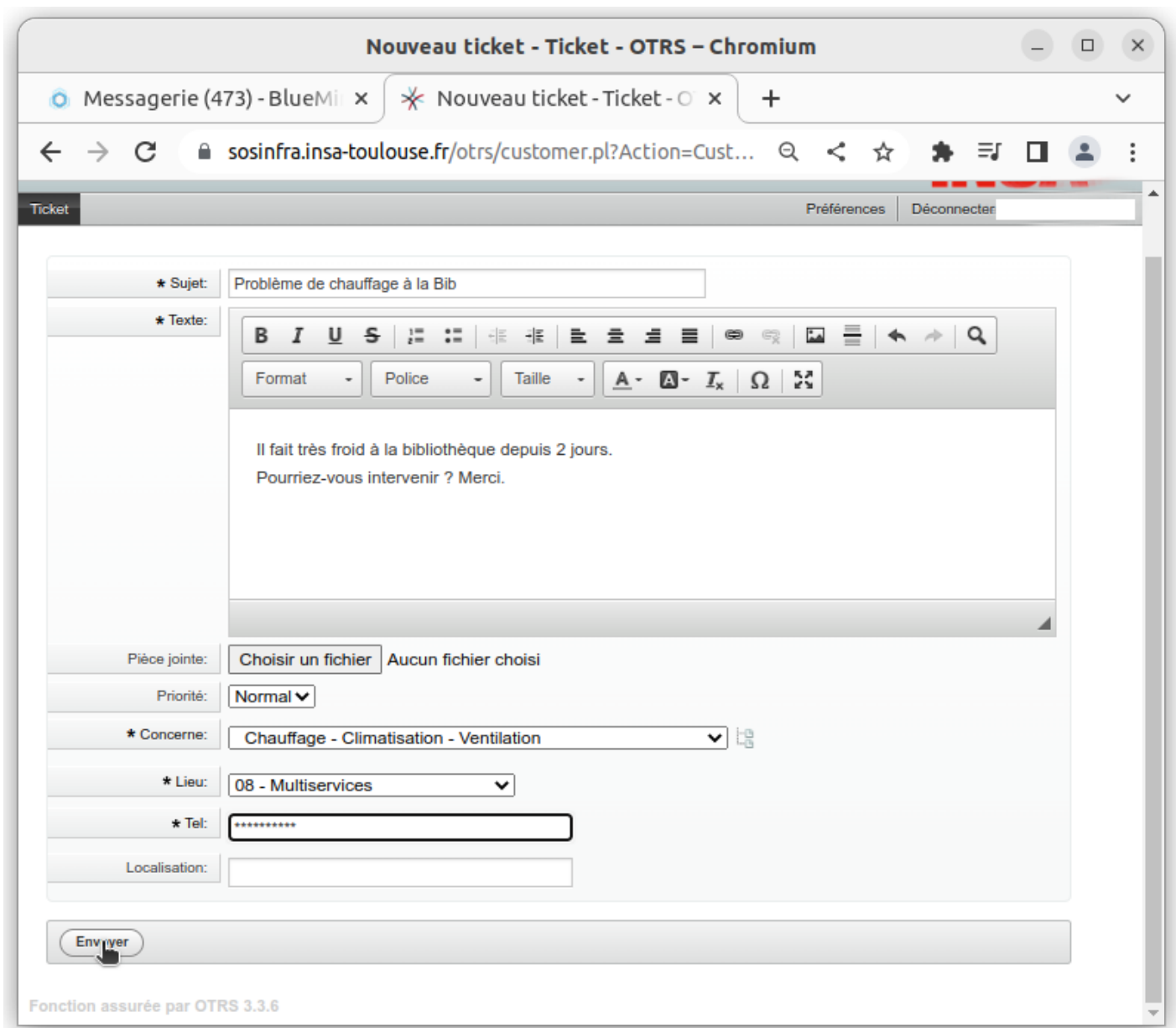
* Lieu:

* Tel:

Localisation:

Coordonnées

Saisissez enfin votre **numéro de téléphone** dans le champ « Tel : », puis cliquez sur « Envoyer ».



Un message vous confirme la prise en compte de votre signalement. ???

Suivi des signalements

Le suivi des signalements se fait **par e-mail** ou bien dans le menu « **Mes Tickets** ».

Par mail :

Chromium - Détails - Ticket - OTRS

Messagerie (473) - BlueMi x -Détai x +

sosinfra.insa-toulouse.fr/otrs/customer.pl?Action=Cu...

SOSINFRA INSA

Ticket Préférences Déconnecter

← Retour

Lavabo WC bouché bâtiment administration

Lavabo WC bouché bâtiment administration	326 j 1 h
OTRS System – Lavabo WC bouché bâtiment administration	326 j 1 h
OTRS System – Lavabo WC bouché bâtiment administration	321 j 1 h

Information

Ticket#:
État: clos (résolu)
Priorité: Normal
File: Bâtiment::Plomb...

De: OTRS System
A: @insa-toulouse.fr
Sujet: Lavabo WC bouché bâtiment administration

Bonjour,

Votre demande a été traitée. Je vous remercie de ne pas répondre à ce mail.

Cordialement,
Le Service Infrastructures

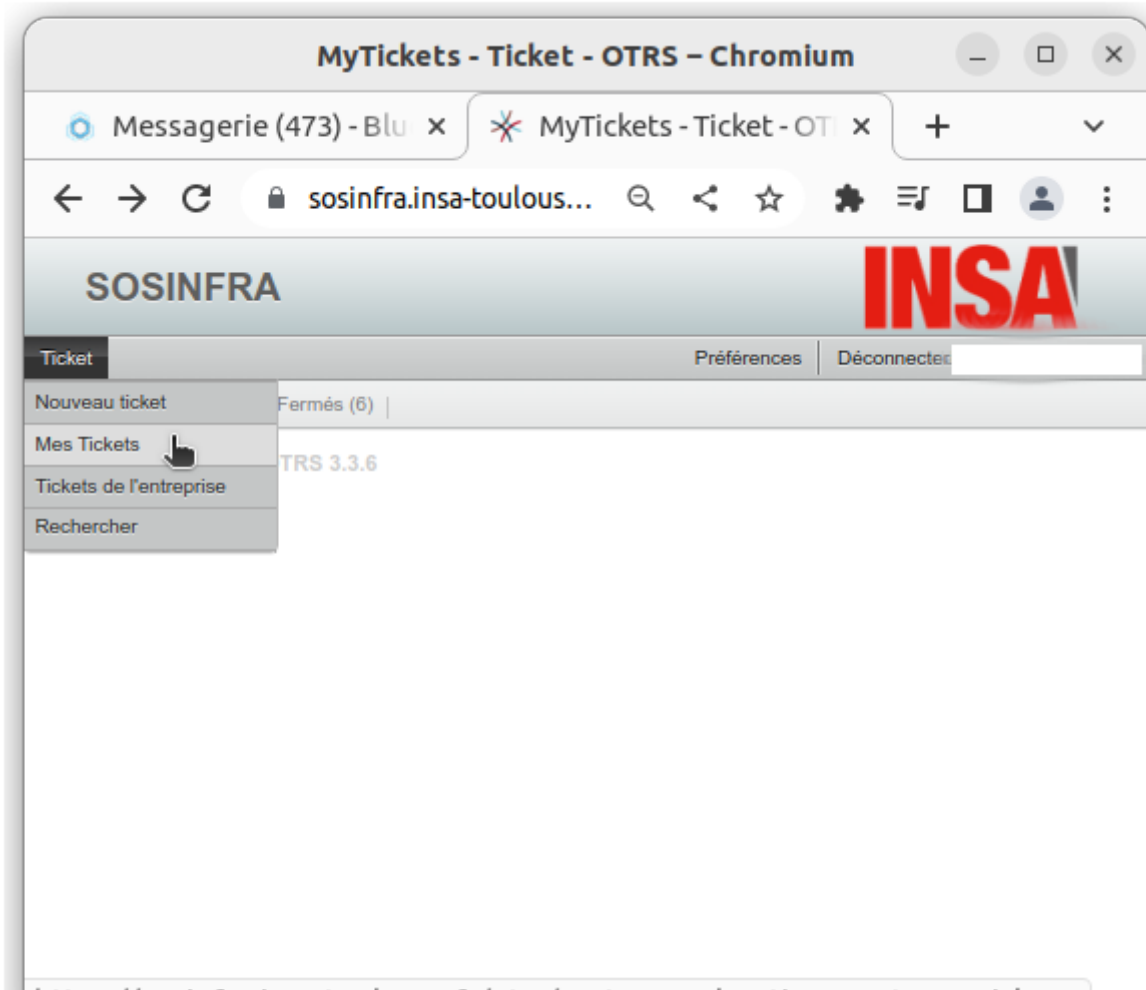
--
Lien d'accès au [suivi détaillé de votre demande](#).

26.01.2022 14:02 - a écrit:
Bonjour,
Le lavabo le plus proche de la porte d'accès aux WC de l'administration est bouché. l'eau s'écoule très lentement/
Merci d'avance pour la suite à donner
Bien cordialement

Répondre

Fonction assurée par OTRS 3.3.6

Sur le menu :



Les **signalements non traités** sont disponibles en cliquant sur « Ouverts ». Les signalements traités sont disponibles dans « Fermés »



Fonction assurée par OTRS 3.3.6

Vous pouvez **compléter un signalement** ou **répondre à une demande de précisions** du service Infrastructures. Il faut cliquer sur le bouton « **Répondre** » d'un signalement déjà déposé et encore « **ouvert** » (c'est-à-dire non traité), puis saisir votre texte complémentaire.

N'oubliez pas de valider en cliquant sur « envoyer ».

Révision #10

Créé 18 décembre 2022 15:39:29 par Raphael

Mis à jour 2 mai 2023 14:40:01 par Gérald