

# Procédure de résolution de ticket GLPI à l'UGA :



## Sommaire

1. Contexte .....	2
2. Vérifier son identité.....	2
3. Vérifier sa réponse .....	3
4. Envoyer un lien à la personne .....	3

## 1. Contexte

Une utilisatrice souhaite pouvoir changer ses identifiants urgemment pour une formation à l'UGA.

Créé : 12-11-2024 09:55 Dernière mise à jour : 16-11-2024 12:00 par [REDACTED]

### Urgent - Identifiants internet

Bonjour,

Je suis en cours de formation au Guc (guc formation bpjeps) sur le site universitaire. J'ai besoin de réaliser des recherches et travailler au depart de mon pc.

Je ne parviens plus à me connecter.

Est il possible de recevoir mes identifiants que je puisse de nouveau me connecter.

En vous remerciant

[REDACTED]

## 2. Vérifier son identité

La première étape, consiste à demander à l'utilisatrice ses informations personnelles pour être sûr que personne n'usurpe son identité.

Créé : 12-11-2024 11:49 par NOAH SANDIER

Bonjour,

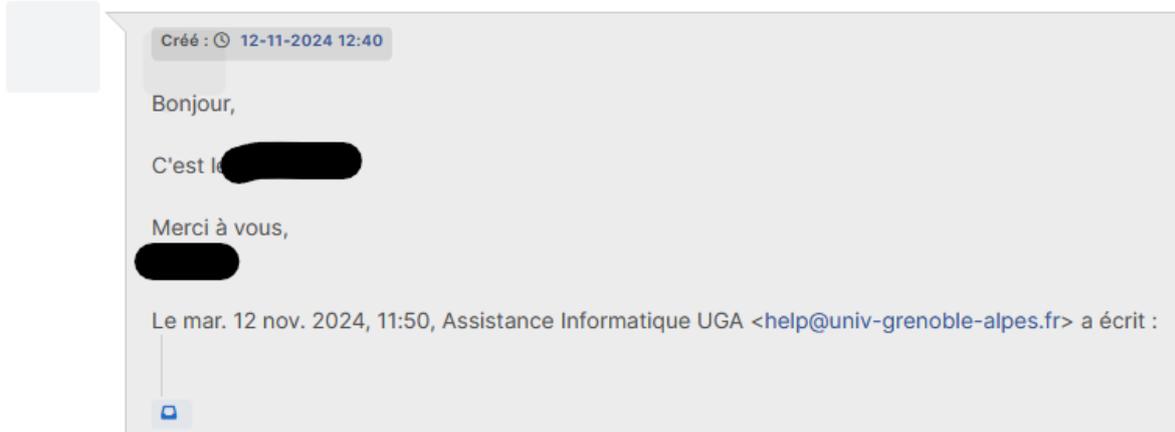
Afin de pouvoir traiter votre demande, pouvez-vous nous fournir votre date de naissance pour des questions de sécurité, s'il vous plaît ?

Dans l'attente de votre réponse.

[REDACTED]

### 3. Vérifier sa réponse

Une fois qu'elle nous a répondu, il est indispensable de vérifier que les informations fournies sont en corrélations avec ce qu'on a dans notre système d'information. Si ce n'est pas le cas, il faut renvoyer l'utilisatrice vers son service RH.



### 4. Envoyer un lien à la personne

Une fois que tout est bon, on peut désormais envoyer un lien de récupération d'identifiants à la personne avec un mail type.

