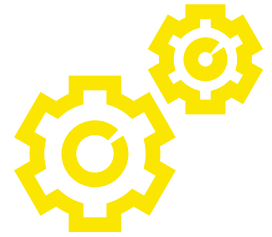


# Mode d'emploi CampusLine



## 1. Premier accès

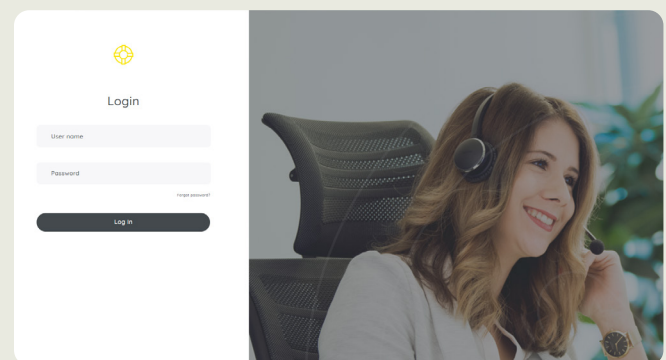
En tant que user enregistré, tu peux te connecter en ligne à l'aide de ton adresse e-mail et de ton mot de passe à l'adresse <https://campusline.hr-campus.ch>. Tu as reçu les données d'accès par e-mail.

Tu peux saisir facilement tes questions et tes problèmes de logiciel dans un ticket.

Si tu ne t'y es encore jamais connecté, utilise la fonction « Mot de passe oublié ? » sur la page de connexion pour recevoir un mot de passe initial par e-mail.

## 1.1 Inscription

<https://campusline.hr-campus.ch>



## 2. Saisir un nouveau ticket

Pour saisir un nouveau ticket, clique sur le bouton „Ouvrir un ticket“.

Une nouvelle page s'ouvre. Merci d'y compléter toutes les informations pertinentes concernant ta problématique :

### Type:

Incident (message d'incident) : Erreur système, perturbation ou panne

Service Request : conseil aux utilisateurs, commande d'adaptations et d'extensions du système

**Service:** Indiquer le domaine/produit concerné, par exemple Campus Services, SAP, SuccessFactors, Haufe, etc

Le service sélectionné fait apparaître d'autres champs de saisie. Seuls les services que ton entreprise utilise effectivement seront affichés.

**Priorité :** Définir la priorité du problème

Critique : arrêt de la production, perturbation importante des activités quotidiennes

Normal : pannes isolées, sans incidence majeure

Ouvrir  
un ticket



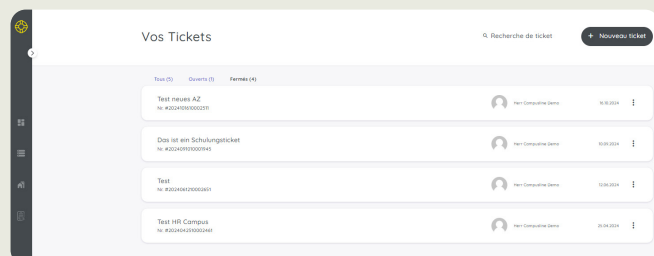
**Objet/texte :** Décrire le problème en détail, p. ex. URL, systèmes concernés, utilisateurs concernés, description étape par étape pour reproduire l'erreur.

**Annexe :** Télécharger des captures d'écran afin de permettre une compréhension plus rapide du problème.

|               |                                  |
|---------------|----------------------------------|
| Type *        | Service Request x                |
| Service *     | SAP Consulting x                 |
| Priorité *    | 2_Normal x                       |
| Kundennummern | (105835) easy2cloud              |
| SAP Modul     | PA/PP - Saläradministration (CH) |
| SAP Release   | S/4 Hana                         |

## 2.1 Tickets

Dans l'onglet „Tickets“, tu trouveras tous les tickets que tu as saisis et tu peux suivre leur statut. En cliquant sur le ticket, tu obtiens des informations supplémentaires et tu peux, par exemple, consulter l'historique des e-mails entre toi et HR Campus. La réponse à ton ticket t'est également envoyée par e-mail.



## 2.2 Autres fonctions

**Tickets d'entreprise :** D'autres tickets au sein de la même entreprise peuvent être consultés. Il se peut que le problème soit déjà en cours de traitement chez un-e collègue et que tu puisses profiter de ces informations.

**Recherche :** Possibilité de recherche pour trouver facilement ses propres tickets ou ceux de son entreprise.

**Réglages:** La langue de l'interface utilisateur, le nombre de tickets affichés et le mot de passe peuvent être modifiés.

## 3. FAQ sur l'utilisation du système de tickets

### Comment s'inscrire en tant que user ?

Vos collègues de travail utilisent déjà notre système de tickets, mais tu n'as pas de user ? En tant que users clés déjà enregistrés, ils peuvent tout simplement sélectionner le service „Commande User CampusLine“ au moyen d'un nouveau ticket et commander l'accès pour toi.

### L'inscription à la CampusLine est-elle payante ?

Non, l'inscription est gratuite. Nos prestations de support sont facturées selon les conditions du contrat de support.

## Si tu as des questions, n'hésites pas à nous appeler.

Nous sommes à ta disposition du lundi au vendredi de 08h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 au 0844 55 44 55 .