



Bull Tickets

Mode opératoire client

September 2014 | Bull Support Team

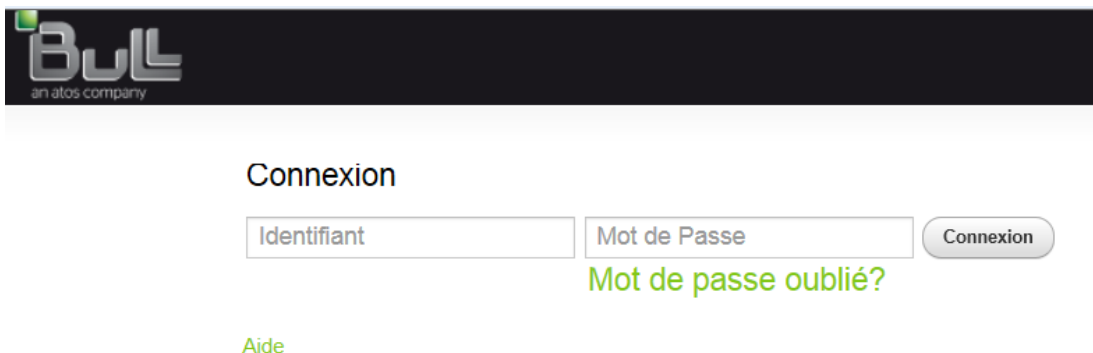
Connexion



Se connecter à Bull Tickets

Vous connaissez votre identifiant

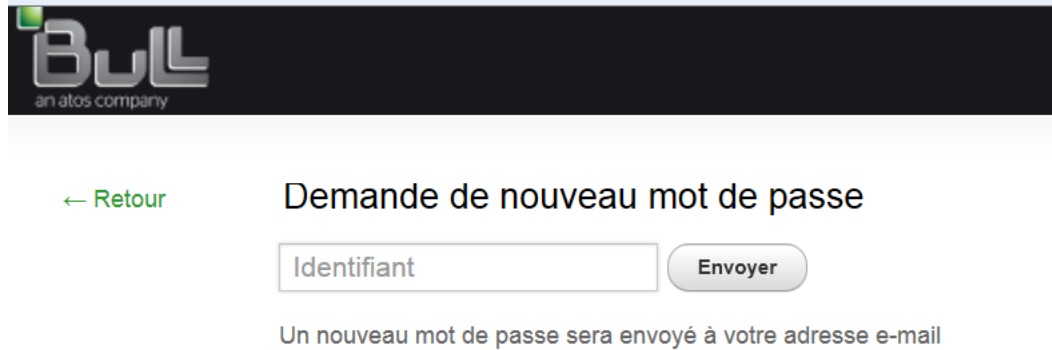
1. Aller sur <https://tickets.bull.com/otrs/customer.pl>



The screenshot shows the Bull Tickets login interface. At the top left is the Bull logo with the tagline 'an atos company'. Below the logo is the heading 'Connexion'. There are two input fields: 'Identifiant' and 'Mot de Passe'. To the right of the 'Mot de Passe' field is a 'Connexion' button. Below the 'Mot de Passe' field is a link that says 'Mot de passe oublié?'. At the bottom left of the form area is a link that says 'Aide'.

2. Saisir votre identifiant (il correspond généralement à votre adresse email en minuscule)
3. Saisir votre mot de passe si connu
4. Si mot de passe inconnu (1^{ère} connexion) ou perdu, cliquer sur « mot de passe oublié »

Obtenir son mot de passe (1/2)



The screenshot shows the Bull logo (an atos company) at the top left. Below it is a green link labeled "← Retour". The main heading is "Demande de nouveau mot de passe". There is a text input field labeled "Identifiant" and a button labeled "Envoyer". Below the form, a message states: "Un nouveau mot de passe sera envoyé à votre adresse e-mail".

Saisir votre identifiant et cliquer sur « envoyer »



The screenshot shows the Bull logo (an atos company) at the top left. A red notification bar at the top contains the text: "Instructions d'initialisation du mot de passe envoyées. Veuillez consulter votre e-mail." Below this is the heading "Connexion". There are two text input fields: "Identifiant" and "Mot de Passe", followed by a button labeled "Connexion". Below the form, there is a green link labeled "Mot de passe oublié?". At the bottom left, there is a green link labeled "Aide".

Obtenir son mot de passe (2/2)

Message reçu dans votre boîte mail (vérifier vos spams si besoin)

De : smile-techadmin@support.frec.bull.fr [mailto:smile-techadmin@support.frec.bull.fr]

Envoyé : date::heure

À : @

Objet : New OTRS password request

Hi "prénom",

You or someone impersonating you has requested to change your OTRS password.

If you want to do this, click on this link. You will receive another email containing the password.

<https://tickets.bull.com/otrs/customer.pl?Action=CustomerLostPassword;Token=C1V5BARRUa8GtKG>

If you did not request a new password, please ignore this email.

Cliquer sur le lien contenu dans ce message pour déclencher l'envoi du mot de passe dans votre messagerie

De : smile-techadmin@support.frec.bull.fr [mailto:smile-techadmin@support.frec.bull.fr]

Envoyé : date::heure

À : @

Objet : New OTRS password

Hi "prénom",

New password: *e3XtUP#

<https://tickets.bull.com/otrs/customer.pl>

Il est conseillé de changer son mot de passe à la 1^{ère} connexion

Configuration

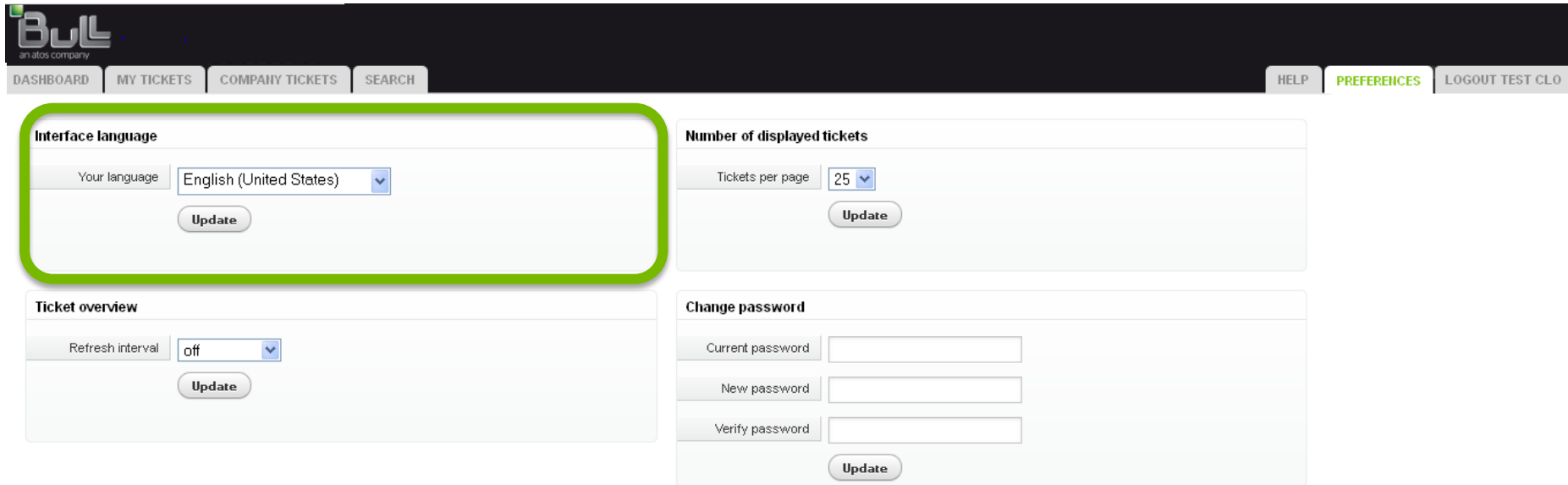


Configurer votre Profil (1/5)

The screenshot shows the Bull user interface with a dark header. The logo 'BULL an atos company' is on the left. Navigation tabs include 'DASHBOARD', 'MY TICKETS', 'COMPANY TICKETS', and 'SEARCH'. On the right, there are links for 'HELP', 'PREFERENCES', and 'LOGOUT TEST CLO'. The main content area is divided into four panels: 'Interface language' (with a dropdown set to 'English (United States)' and an 'Update' button), 'Number of displayed tickets' (with a dropdown set to '25' and an 'Update' button), 'Ticket overview' (with a dropdown set to 'off' and an 'Update' button), and 'Change password' (with three input fields and an 'Update' button). A green callout box with a white border points to the 'PREFERENCES' link in the top right, and another green box with a white border contains the word 'PREFERENCES' in bold green capital letters.

1. Cliquer sur Préférences

Configurer votre Profil (2/5)



BULL
an atos company

DASHBOARD MY TICKETS COMPANY TICKETS SEARCH HELP PREFERENCES LOGOUT TEST CLO

Interface language

Your language English (United States) ▼

Update

Number of displayed tickets

Tickets per page 25 ▼

Update

Ticket overview

Refresh interval off ▼

Update

Change password

Current password

New password

Verify password

Update

- Vous pouvez configurer la langue de l'interface en sélectionnant une langue dans **Interface Language / Your Language**
- Cliquer sur **Update** pour appliquer

Configurer votre Profil (3/5)

Interface language

Your language: English (United States)

Number of displayed tickets

Tickets per page: 25

Ticket overview

Refresh interval: off

Change password

Current password:

New password:

Verify password:

- Vous pouvez configurer le délai entre 2 rafraîchissements de la page Web dans **Ticket Overview / Refresh Interval**
 - Off** signifie pas de rafraîchissement

- Cliquer sur **Update** pour appliquer

Configurer votre Profil (4/5)

Interface language

Your language: English (United States)

Number of displayed tickets

Tickets per page: 25

Ticket overview

Refresh interval: off

Change password

Current password:

New password:

Verify password:

- Vous pouvez configurer le nombre de tickets listés dans votre tableau de bord (dashboard) via **Number of displayed tickets / Tickets per page**
- Cliquer sur **Update** pour appliquer

Configurer votre Profil (5/5)

Interface language

Your language: English (United States)

Number of displayed tickets

Tickets per page: 25

Ticket overview

Refresh interval: off

Change password

Current password:

New password:

Verify password:

Vous pouvez changer votre mot de passe dans **Change password**

Cliquer sur **Update** pour appliquer

Création de tickets



Pour créer vos tickets (1/12)

The screenshot shows the Bull company dashboard. The navigation bar at the top includes 'DASHBOARD', 'MY TICKETS', 'COMPANY TICKETS', and 'SEARCH'. On the right side of the navigation bar are 'HELP', 'PREFERENCES', and 'LOGOUT TEST CLO'. The main content area is divided into four sections: 'Interface language' (with a dropdown set to 'English (United States)' and an 'Update' button), 'Number of displayed tickets' (with a dropdown set to '25' and an 'Update' button), 'Ticket overview' (with a dropdown set to 'off' and an 'Update' button), and 'Change password' (with three input fields for 'Current password', 'New password', and 'Verify password', and an 'Update' button). A green callout box with the word 'DASHBOARD' is connected by a line to the 'DASHBOARD' button in the navigation bar.

1. Cliquer sur Dashboard

Pour créer vos tickets (2/12)



DASHBOARD

MY TICKETS

COMPANY TICKETS

SEARCH

HELP

PREFERENCES

LOGOUT TEST CLO

Welcome to the Bull ticketing system

My Equipment

Important

You can create a ticket for an incident that impacts an equipment under warranty or covered by a maintenance contract. To create a new ticket, first find the concerned item in your equipment list below, then click on it. If you need to create a support ticket not related to a specific equipment, or if you do not find your equipment, please use [this link](#).

Show entries

Search:

Serial Number	Logical Name	Description	Contract Ref.	Contract Level	Contract End	Site Code
0050112923		1U KVM CONSOL EURO/AM W/ 17" L			2016-03-31	70924001
70924002		OVERIGE			00:00:00	70924002
711242010864		DE6600 (SAS) 4U60 CHASSIS - DU			2016-03-31	70924001
711248014591		CDE5500-60 DUPLEX 5564 24GB Ca			2016-03-31	70924001
711248014730		CDE5500-60 DUPLEX 5564 24GB Ca			2016-03-31	70924001
711248014760		CDE5500-60 DUPLEX 5564 24GB Ca			2016-03-31	70924001
711249014820		CDE5500-60 DUPLEX 5564 24GB Ca			2016-03-31	70924001
711249014841		DE6600 (SAS) 4U60 CHASSIS - DU			2016-03-31	70924001
711250015172		DE6600 (SAS) 4U60 CHASSIS - DU			2016-03-31	70924001
711250015173		CDE5400-60 DUPLEX - 5480 24GB			2016-03-31	70924001

Showing 1 to 10 of 222 entries

First Previous **1** 2 3 4 5 Next Last

2. Dans le tableau **My Equipment**, utiliser **Search** pour chercher votre équipement avec le Numéro de Série (S/N)

Pour créer vos tickets (3/12)



DASHBOARD

MY TICKETS

COMPANY TICKETS

SEARCH

HELP

PREFERENCES

LOGOUT TEST CLO

Welcome to the Bull ticketing system

My Equipment

Important

You can create a ticket for an incident that impacts an equipment under warranty or covered by a maintenance contract. To create a new ticket, first find the concerned item in your equipment list below, then click on it. If you need to create a support ticket not related to a specific equipment, or if you do not find your equipment, please use [this link](#).

Show entries

Search:

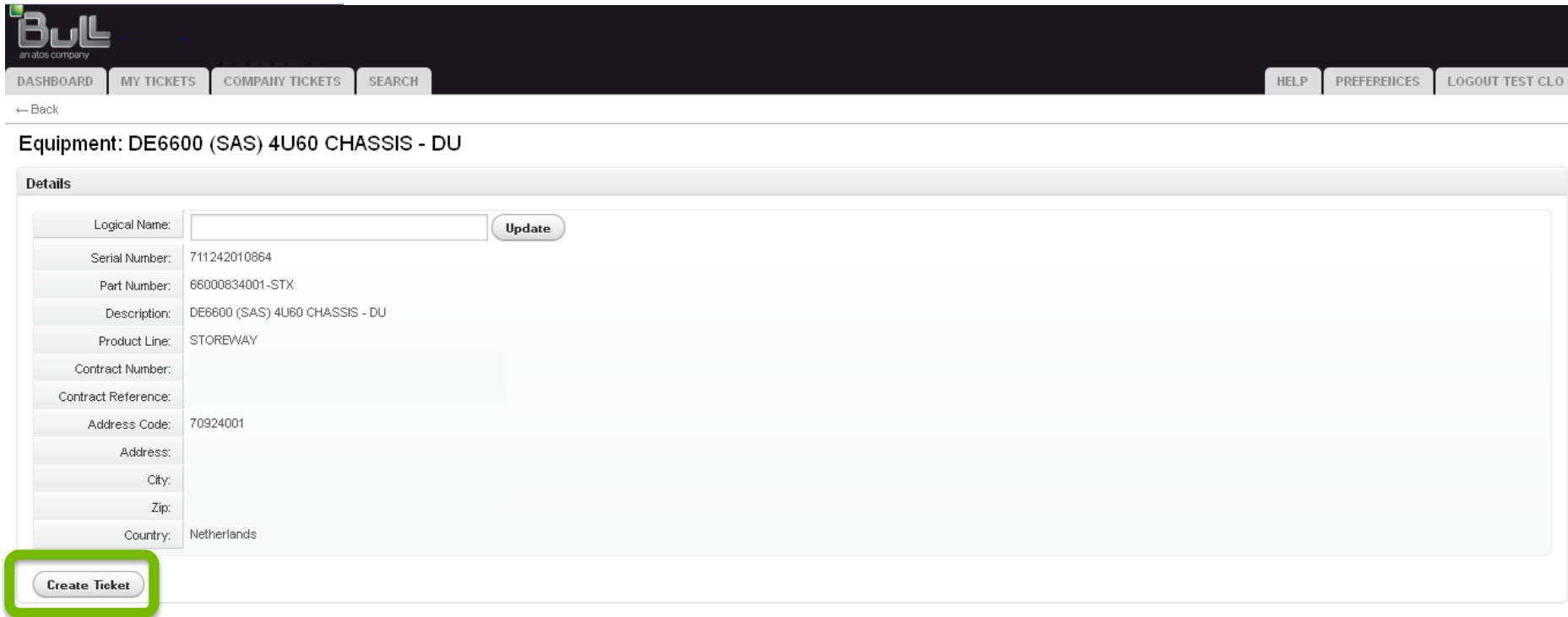
Serial Number	Logical Name	Description	Contract Ref.	Contract Level	Contract End	Site Code
70924002		1U KVM CONSOL EURO/AM W/ 17" L			2016-03-31	70924001
711242010864		OVERIGE			00:00:00	70924002
711248014591		DE6600 (SAS) 4U60 CHASSIS - DU			2016-03-31	70924001
711248014730		CDE5500-60 DUPLEX 5564 24GB Ca			2016-03-31	70924001
711248014760		CDE5500-60 DUPLEX 5564 24GB Ca			2016-03-31	70924001
711249014820		CDE5500-60 DUPLEX 5564 24GB Ca			2016-03-31	70924001
711249014841		CDE5500-60 DUPLEX 5564 24GB Ca			2016-03-31	70924001
711250015172		DE6600 (SAS) 4U60 CHASSIS - DU			2016-03-31	70924001
711250015173		DE6600 (SAS) 4U60 CHASSIS - DU			2016-03-31	70924001
		CDE5400-60 DUPLEX - 5480 24GB			2016-03-31	70924001

Showing 1 to 10 of 222 entries

First Previous **1** 2 3 4 5 Next Last

3. Cliquer sur le **Serial Number** de votre équipement

Pour créer vos tickets (4/12)



The screenshot shows the Bull Autos Company web interface. At the top, there is a navigation bar with the Bull logo and the text 'an atos company'. Below the logo, there are several menu items: 'DASHBOARD', 'MY TICKETS', 'COMPANY TICKETS', and 'SEARCH'. On the right side of the navigation bar, there are links for 'HELP', 'PREFERENCES', and 'LOGOUT TEST CLO'. Below the navigation bar, there is a 'Back' link. The main content area displays the equipment details for 'DE6600 (SAS) 4U60 CHASSIS - DU'. The details are organized into a table with the following fields:

Logical Name:	<input type="text"/>	<input type="button" value="Update"/>
Serial Number:	711242010864	
Part Number:	66000834001-STX	
Description:	DE6600 (SAS) 4U60 CHASSIS - DU	
Product Line:	STOREWAY	
Contract Number:		
Contract Reference:		
Address Code:	70924001	
Address:		
City:		
Zip:		
Country:	Netherlands	

At the bottom left of the details section, there is a button labeled 'Create Ticket' which is highlighted with a green border.

4. Cliquer sur Create Ticket

Pour créer vos tickets (5/12)

* Subject:

* Text:

Attachment: Aucun fichier sélectionné.
For files bigger than 10 MBytes, please use the [File Upload Center](#)

Impact:

Equipment

Serial Number:

SELECT	EQUIPMENT#	SERIAL NUMBER	DESCRIPTION	CONTRACT NUMBER
<input checked="" type="checkbox"/>	946467	711242010864	DE6600 (SAS) 4U60 CHASSIS - DU	23226

- L'équipement sélectionné est automatiquement rattaché au ticket

Pour créer vos tickets (6/12)

BULL
an atos company

DASHBOARD MY TICKETS COMPANY TICKETS SEARCH HELP PREFERENCES LOGOUT TEST CLO

* Subject:

Attachment: Aucun fichier sélectionné.
For files bigger than 10 MBytes, please use the [File Upload Center](#)

Impact:

Equipment

Serial Number:

SELECT	EQUIPMENT#	SERIAL NUMBER	DESCRIPTION	CONTRACT NUMBER
<input checked="" type="checkbox"/>	946467	711242010864	DE6600 (SAS) 4U60 CHASSIS - DU	23226

5. Renseigner un **Subject** (objet)

Pour créer vos tickets (7/12)

BULL
an alios company

DASHBOARD MY TICKETS COMPANY TICKETS SEARCH

HELP PREFERENCES LOGOUT TEST CLO

* Subject:

* Text:

Attachment: Aucun fichier sélectionné.

For files bigger than 10 MBytes, please use the [File Upload Center](#)

Impact:

Equipment

Serial Number:

SELECT	EQUIPMENT#	SERIAL NUMBER	DESCRIPTION	CONTRACT NUMBER
<input checked="" type="checkbox"/>	946467	711242010864	DE6600 (SAS) 4U60 CHASSIS - DU	23226

6. Fournir une description de votre incident dans la case **Text**

Pour créer vos tickets (8/12)

* Subject:

* Text:

Attachment: Aucun fichier sélectionné.
For files bigger than 10 MBytes, please use the [File Upload Center](#)

Impact:

Equipment

Serial Number:

SELECT	EQUIPMENT#	SERIAL NUMBER	DESCRIPTION	CONTRACT NUMBER
<input checked="" type="checkbox"/>	946467	711242010864	DE6600 (SAS) 4U60 CHASSIS - DU	23226

7. (optionnel) Fournir un **Attachment** (pièce jointe) < 10 Mbytes (voir page suivante)

Pour créer vos tickets (9/12)

- Pour les pièces jointes dont la taille est supérieure à 10 Mbytes et inférieure à 1,8 Gbytes

→ utiliser the Bull upload Center sur Support on Line.

<http://support.bull.com/ols/online/uploads/uploadcenter.html>

Veillez vous connecter

Pour accéder à cette partie du site, vous devez d'abord vous connecter avec votre identifiant et votre mot de passe.

Si vous ne disposez pas d'un compte sur ce site, vous pouvez aller au [formulaire d'inscription](#) pour en créer un.

Informations sur le compte

Identifiant
Vous pouvez utiliser indifféremment majuscules ou minuscules


Mot de passe
Vous pouvez utiliser indifféremment majuscules ou minuscules

 [Mot de passe oublié ? \(page d'assistance\)](#)

Utiliser l'identifiant et le mot de passe de Support On Line.
Attention : pour le moment, ces identifiant + mot de passe sont différents de ceux utilisés pour l'accès à l'outil de ticketing.

Pour créer vos tickets (10/12)

Dépôt-retrait de fichiers

 Documentation

Ce service permet de fournir des pièces jointes utiles au traitement des dossiers ou de télécharger des documents fournis par le support BULL.

Important : conditions préliminaires

- Chargez un dossier d'éléments (testcase) seulement dans le cas où cela vous a été expressément demandé par un représentant de Bull. Cette précaution est obligatoire lorsque vous traitez un testcase volumineux (de l'ordre de plusieurs dizaines de Moctets).
- Lors du chargement du testcase, la référence du problème enregistré par Bull est exigée :
 - le numéro web du dossier (par exemple SA0513F266) ou le workorder de type WD0513F266
 - en interne, le numéro de dossier PARM


[Cliquez ici](#) pour accéder au **Bull Upload Center**

Transmettre un fichier à un Centre de Support

Taille maximale acceptée : 1,8 Go

Sélection et transmission d'un fichier

Centre de support destinataire *

Aix Escala 

Autre site pour transfert de fichiers via FTP


Fichier local

Aucun fichier sélectionné.

Descriptif du fichier

Référence de l'appel

Fichiers dans le sas de

Pour supprimer un fichier téléchargé par erreur, cliquez sur 

Nom du fichier	Type	Taille	Date	Ref de l'appel	Descriptif
----------------	------	--------	------	----------------	------------

Pour créer vos tickets (11/12)

* Subject:

* Text:

Attachment: Aucun fichier sélectionné.

For files bigger than 10 MBytes, please use the [File Upload Center](#)

Impact: -

Serial Number:

SELECT	EQUIPMENT#	SERIAL NUMBER	DESCRIPTION	CONTRACT NUMBER
<input checked="" type="checkbox"/>	946467	711242010864	DE6600 (SAS) 4U60 CHASSIS - DU	23226

8. Renseigner l'Impact

-

-

System stopped

System degraded

Minor impact or question

Pour créer vos tickets (12/12)

BULL
an alios company

DASHBOARD MY TICKETS COMPANY TICKETS SEARCH HELP PREFERENCES LOGOUT TEST CLO

* Subject:

* Text:

Attachment: Aucun fichier sélectionné.
For files bigger than 10 MBytes, please use the [File Upload Center](#)

Impact:

Equipment

Serial Number:

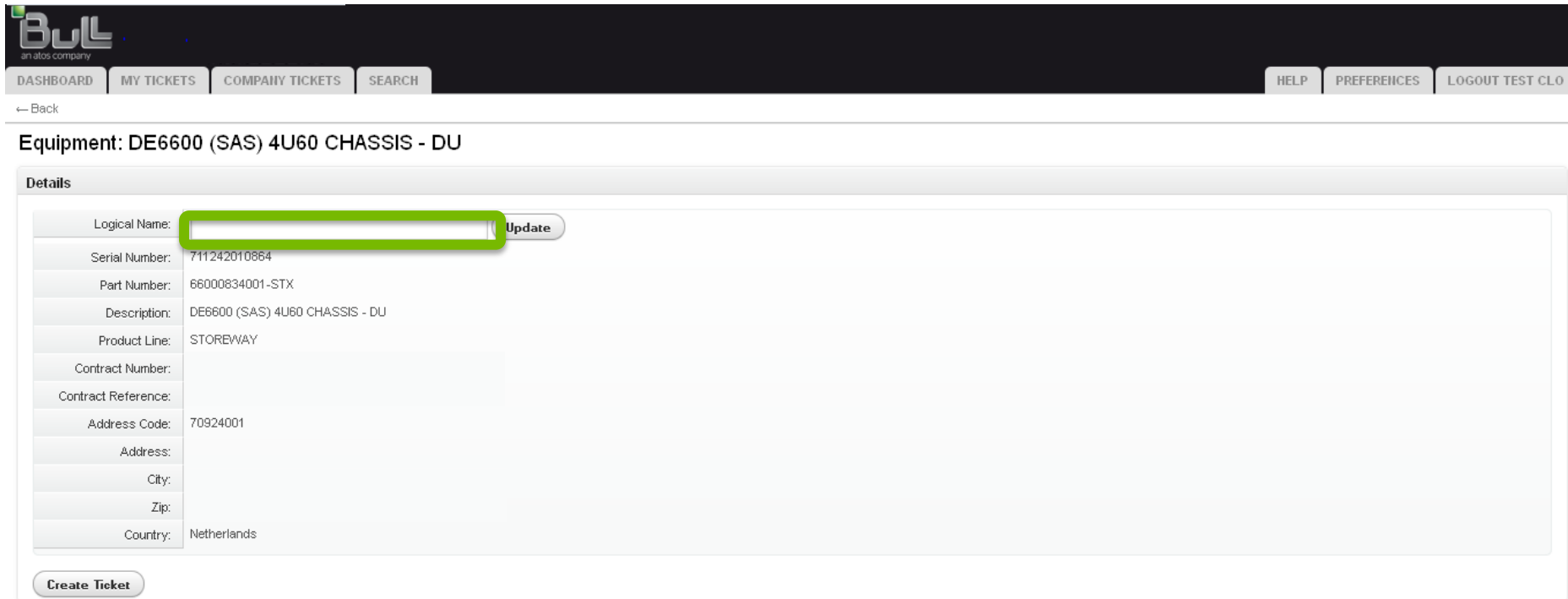
SELECT	EQUIPMENT#	SERIAL NUMBER	DESCRIPTION	CONTRACT NUMBER
<input checked="" type="checkbox"/>	946467	711242010864	DE6600 (SAS) 4U60 CHASSIS - DU	23226

9. Cliquer sur **Submit**

Enregistrer le nom des machines
(logical names)



Pour enregistrer un nom de machine



BULL
an atos company

DASHBOARD MY TICKETS COMPANY TICKETS SEARCH HELP PREFERENCES LOGOUT TEST CLO

← Back

Equipment: DE6600 (SAS) 4U60 CHASSIS - DU

Details

Logical Name:	<input type="text"/>	Update
Serial Number:	711242010864	
Part Number:	66000834001-STX	
Description:	DE6600 (SAS) 4U60 CHASSIS - DU	
Product Line:	STOREWAY	
Contract Number:		
Contract Reference:		
Address Code:	70924001	
Address:		
City:		
Zip:		
Country:	Netherlands	

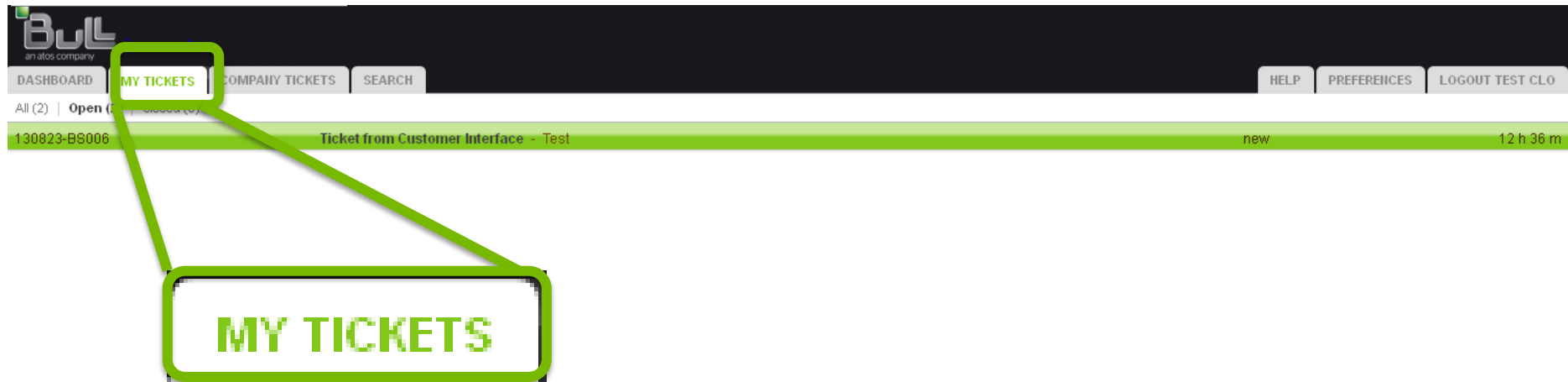
Create Ticket

1. Dans le champ LogicalName renseigner le nom du serveur et cliquer sur **Update** pour l'enregistrer, il vous sera possible ensuite de rechercher cet équipement directement par son nom.

Surveillance des tickets



Pour suivre vos tickets (1/5)



1. Cliquer sur My Tickets

Pour suivre vos tickets (2/5)

The screenshot shows the Bull ticket management interface. At the top left, the Bull logo is visible with the tagline 'an atos company'. Below the logo, there are navigation tabs: 'COMPANY TICKETS' and 'SEARCH'. On the right side of the header, there are buttons for 'HELP', 'PREFERENCES', and 'LOGOUT TEST CLO'. The main content area displays a ticket entry: 'Ticket from Customer Interface - Test' with a status of 'new' and a time of '12 h 36 m'. A green callout box highlights the filter options 'All (2) | Open (2) | Closed (0)' in the top left corner. A larger green callout box below it shows the same filter options: 'All (2) | Open (2) | Closed (0)'.

- Des filtres sont disponibles
 - All pour voir tous vos tickets
 - Open pour voir tous les tickets actifs
 - Closed pour voir tous les tickets précédents

Pour suivre vos tickets (3/5)

Bull
an atos company

COMPANY TICKETS SEARCH

HELP PREFERENCES LOGOUT TEST CLO

All (2) | **Open (2)** | Closed (0)

Ticket from Customer Interface - Test new 12 h 36 m

2. Sélectionner le ticket dans la liste

Pour suivre vos tickets (4/5)

BULL Architect of an Open World™

DASHBOARD MY TICKETS COMPANY TICKETS SEARCH HELP PREFERENCES LOGOUT TEST CLO

← Back

Ticket from Customer Interface 130823-B8006 Criticality: - Impact: - State: new Priority: 3 normal Queue: L1

Test Clo – Ticket from Customer Interface 12 h 42 m

From: Test Clo
To: L1
Subject: Ticket from Customer Interface

Test

Reply

Linked: Equipment

Show 10 entries

Search:

Description	Serial Number	Contract Reference	Install Date	City	Linked as
CDE5400-60 DUPLEX - 5480 24GB	711250015173	KN0227A003	02/14/2013	AMSTERDAM	Normal

3. Regarder les détails de votre ticket

Pour suivre vos tickets (5/5)

The screenshot shows the Bull ticket management interface. At the top, there is a navigation bar with the Bull logo and an Alcatel company tag. Below the logo are tabs for 'DASHBOARD', 'MY TICKETS', 'COMPANY TICKETS', and 'SEARCH'. On the right side of the navigation bar are links for 'HELP', 'PREFERENCES', and 'LOGOUT TEST CLO'. Below the navigation bar is a 'Back' link.

The main content area displays a ticket titled 'Ticket from Customer Interface' with ID '130823-BS006'. The ticket details include: 'Test Clo - Ticket from Customer Interface', 'From: Test Clo', 'To: L1', and 'Subject: Ticket from Customer Interface'. The ticket was received '12 h 42 m' ago. The content of the ticket is 'Test'.

A green box highlights the 'Reply' button, which is used to send a new message related to the ticket. Below the ticket content, it says 'Linked: Equipment'.

At the bottom of the interface, there is a 'Show' dropdown menu set to '10 entries' and a search bar. Below these is a table with the following data:

Description	Serial Number	Contract Reference	Install Date	City	Linked as
CDE5400-60 DUPLEX - 5480 24GB	711250015173	KN0227A003	02/14/2013	AMSTERDAM	Normal

4. Utiliser **Reply** pour envoyer un nouveau message relatif à ce ticket



an atos company

