

Soutien aux utilisateurs

Domaines

- **Soutien à l'enseignement**
(besoins des enseignants et des programmes)
- **Soutien aux unités (opérations)**
(besoins des unités administratives)
- **Soutien aux utilisateurs**
(besoins individuels des membres de la communauté)
- **Soutien au développement technologique**
(besoin de nouveaux services)

Catégories

- **Solutions informatiques de gestion**
(systèmes informatiques maison, SAAS et imparties)
- **Solutions numériques d'enseignement**
(Environnements numériques d'apprentissage, d'évaluation et de collaboration)
- **Installations physiques d'enseignement**
(Laboratoires informatiques et spécialisés)

Domaine : Soutien aux utilisateurs

Le soutien aux utilisateurs est de la responsabilité des Technologies de l'information de l'Université de Montréal TI.

Veillez prendre contact avec les TI de l'UdeM pour obtenir les services.



Voir à ce que le meilleur soutien aux utilisateurs soit offert à la communauté facultaire !

Le BST assure une vigie quant au traitement de l'ensemble des demandes placées par les membres de la communauté facultaire. Cette vigie vise à alimenter le processus d'amélioration continue des services et à valider le respect des engagements (niveau de service) des TI de l'UdeM quant aux services offerts à nos utilisateurs. Le BST contribue à l'amélioration continue de ces services par des rencontres statutaires d'harmonisation des services et en surveillant les temps de réponse et la qualité de la résolution des demandes émanant de notre clientèle facultaire.

Advenant qu'une requête de services ou une demande d'aide ne soient pas traitées dans des délais raisonnables ou ne répondent pas bien aux attentes des demandeurs, ceux-ci sont invités à escalader la situation au BST (en plaçant leur responsable administratif en copie conforme). Le BST verra à ce que les services soient rendus à la satisfaction des demandeurs, dans le respect de la portée et des conditions d'utilisations des services offerts.

Services aux utilisateurs offerts par les Technologies de l'information de l'Université de Montréal (TI)

Extrait du catalogue de service de la DGTIC :

Liste des services

Ce domaine de service concerne les solutions (services, produits et matériels informatiques) offerts en soutien aux besoins des utilisateurs de l'Université de Montréal.

Implication du BST quant au soutien aux utilisateurs offert par les TI de l'UdeM...

- [Accès à distance au réseau UdeM \(VPN\) \[TI\]](#)
- [Accès au réseau Eduroam \[TI\]](#)
- [Accès aux réseaux sans-fil de l'UdeM \[TI\]](#)
- [Accès réseau - Internet \[TI\]](#)
- [Compte de courriel institutionnel \[TI\]](#)
- [Conception de site WEB \[TI\]](#)

- [Conception et évolution de solution en téléphonie \[TI\]](#)
- [Courriel institutionnel infonuagique \[TI\]](#)
- [Environnement scientifique intégré \(ESI\) \[TI\]](#)
- [Gestion des comptes utilisateurs \[BST\]](#)
- [Hébergement de bases de données \[TI\]](#)
- [Hébergement de serveur virtuel \[TI\]](#)
- [Hébergement de site Web \[TI\]](#)
- [Listes de distribution par programme d'études \[TI\]](#)
- [Logithèque Web \[TI\]](#)
- [Mon Portail UdeM \[TI\]](#)
- [Mon profil TI \[TI\]](#)
- [Office 365 \(ordinateurs personnels\) \[TI\]](#)
- [Partage de fichiers DOCUM \[TI\]](#)
- [Partage de fichier WebDépôt \[TI\]](#)
- [Poste kiosque \[TI\]](#)
- [Prêt d'équipement \[TI\]](#)
- [Prises réseau \[TI\]](#)
- [Proxy des bibliothèques \[TI\]](#)
- [Répertoire des personnes \[TI\]](#)
- [Service d'enregistrement audio/vidéo \[TI\]](#)
- [Service d'impression de l'Université de Montréal \[SIUM\]](#)
- [Soutien aux unités \[TI\]](#)
- [Support pour les postes informatiques de travail \(bureautique\) \[TI\]](#)
- [Téléphonie \[TI\]](#)

[Nous contacter](#) | [Lexique](#) | [Qui nous sommes](#)

Bureau des services technologiques de la Faculté de médecine de l'Université de Montréal