

*Manuel destiné aux utilisateurs de la
plateforme d'assistance informatique*



*Logiciel de demande d'intervention de la
Direction des Services d'Informations*

Ouvrir le logiciel

Pour lancer l'application, allez sur le "site intranet", dans la rubrique "Internes", cliquez sur "Plateforme d'assistance informatique".

Vous devez voir apparaître l'écran d'authentification suivant...

Pour vous connecter au logiciel GLPI, Veuillez mentionner :

- Identifiant : le même que celui de Windows
- Mot de passe : votre mot de passe habituel (celui de Windows)

The image shows a login form with a dark blue background. At the top, there is a white input field with a person icon for the username. Below it is another white input field with a lock icon for the password. A yellow button with the text 'Envoyer' is centered below the password field. At the bottom, there is a link that says 'Mot de passe oublié ?'.

Après s'être connecté, vous arrivez sur l'écran suivant...

The image shows the GLPI dashboard interface. At the top, there is a dark blue navigation bar with the GLPI logo on the left and several utility icons on the right. Below the navigation bar, there is a light-colored main content area. On the left side, there is a section titled 'Créer un ticket' with a table showing the number of tickets in various states. On the right side, there are three sections: 'Sujets les plus populaires', 'Sujets les plus récents', and 'Dernières mises à jour', each containing a list of popular or recent topics.

Tickets	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

Création d'un ticket

A partir de l'écran principal de GLPI, il vous est proposé la création d'un nouveau ticket.

Créer un ticket +

L'écran suivant apparaît

Description de la demande ou de l'incident (Entité racine)

Type* Incident

Catégorie* Matériel > Divers

Informez-moi des suites données Suivi par courriel Oui

Courriel : stsiege@mistral-habitat.fr

Général

Le ticket porte sur

Titre* test

Description* Service : Téléphone ; Email : @mistral-habitat.fr ; Description : test

Fichier (512 Mio maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir...

Soumettre la demande

Plusieurs champs s'offrent à vous :

Type

- Incident : Problème bloquant
- Demande : Demande d'intervention n'empêchant pas le travail s'il n'est pas résolu rapidement.

Catégorie

Choisissez la catégorie qui correspond le plus à votre demande.

- Logiciel
 - Divers
 - Etat des lieux
 - Prem'
 - Word/Excel
- Matériel
 - Divers
 - Imprimantes
 - Ordinateur
 - Pointeuse
 - Téléphonie

Titre

Titre de la demande

Description

Description détaillée de la demande.
N'oubliez pas de mettre :

- le nom de votre service ou agence
- votre numéro de téléphone interne
- votre email.

Fichier

Insérez ici des fichiers ou capture d'écran permettant la compréhension du problème.

Envoyer

N'oubliez pas de cliquer sur « **Envoyer Message** » sans quoi le ticket ne sera pas pris en compte.

Veillez toutefois, prendre conscience que toute intervention nécessite du temps, donc prenez patience une solution à votre problème vous sera apportée le plus rapidement possible.

Suivi d'un ticket

Sur l'écran d'accueil vous apercevez l'état de tous vos tickets.

Créer un ticket +	
Tickets	Nombre
Nouveau	1
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

Pour les consultez en haut de l'écran cliquez sur "Tickets".



Apparaît à l'écran la liste de tous vos tickets.

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Date d'échéance
9	test	● Nouveau	2015-10-13 15:07	2015-10-13 15:07	Moyenne	stsiege		Matériel > Divers	

Le statut vous informe de l'avancement du ticket

- Nouveau : le ticket que vous venez de créer.
- En cours (attribué) : il a été attribué à quelqu'un mais pas encore traité.
- En cours (planifié) : une intervention a été planifié.
- En attente : un complément d'information de votre part est nécessaire.
- Résolu : le problème est résolu, mais en attente de confirmation de votre part.
- Clos : vous avez confirmé que le problème est bien résolu.