

# GLPI

Gestion libre de parc informatique

**Effectuer une demande à l'assistance informatique**



# Table des matières

<b>Introduction</b> .....	3
<b>I. Accès à GLPI</b> .....	3
<b>II. Créer un ticket</b> .....	3
<b>1. « Créer un ticket » d'incident sur la page personnelle d'accueil GLPI</b> .....	3
<b>2. Remplir votre ticket d'incident</b> .....	5
<b>III. Suivi de vos tickets</b> .....	7

## Introduction

Pour tout signalement de problèmes rencontrés en informatique, audiovisuel ou téléphonie, il existe plusieurs moyens de faire remonter l'information :

- Envoyer un mail à [help@univ-grenoble-alpes.fr](mailto:help@univ-grenoble-alpes.fr)
- Appeler le guichet unique au **2 13 13**
- L'université Grenoble Alpes a mis en place une gestion des incidents via une base de données **GLPI (Gestion libre de parc informatique)**

Vous pouvez désormais créer un ticket d'incident en toute autonomie et ainsi faire remonter un problème directement dans la base GLPI. Ce qui vous permet d'avoir un suivi de vos incidents (en attente et en cours notamment).

## I. Accès à GLPI

Pour accéder à GLPI et créer ou suivre vos demandes d'intervention, il vous suffit de vous rendre sur l'Intranet vos identifiants Agalan :

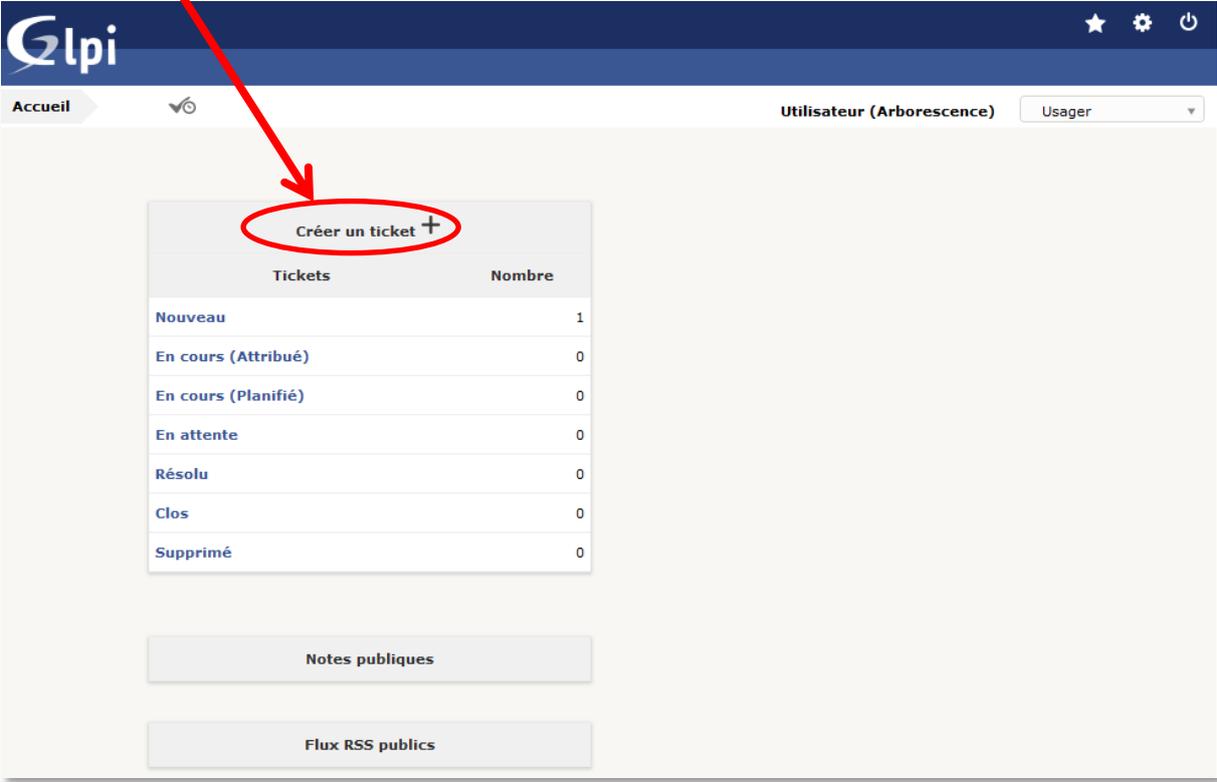
- <http://intranet.univ-grenoble-alpes.fr/>

## II. Créer un ticket

### 1. « Créer un ticket » d'incident sur la page personnelle d'accueil GLPI

Après avoir cliqué sur le lien de votre portail (ENT), vous accédez directement à votre page personnelle d'accueil GLPI. C'est à partir de cette page que vous pourrez créer vos demandes, et les suivre.

Pour créer une demande d'intervention, vous devrez simplement, depuis cette page, cliquer sur « Créer un ticket ».



The screenshot shows the GLPI web interface. At the top, there is a dark blue header with the GLPI logo on the left and navigation icons (star, gear, power) on the right. Below the header, a light blue navigation bar contains 'Accueil' with a dropdown arrow, a checkmark icon, and the user information 'Utilisateur (Arborescence)' with a dropdown menu showing 'Usager'. The main content area is white and features a prominent button labeled 'Créer un ticket +' which is circled in red. A red arrow points from the text above to this button. Below the button is a table with two columns: 'Tickets' and 'Nombre'. The table lists various ticket statuses and their counts.

Tickets	Nombre
Nouveau	1
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

Below the table, there are two buttons: 'Notes publiques' and 'Flux RSS publics'.

## 2. Remplir votre ticket d'incident

Après avoir cliqué sur « Créer un ticket », une nouvelle page s'ouvre.

Vous devez alors remplir différents champs. Seuls la **Catégorie**, le **Titre** et la **Description** sont à remplir obligatoirement, cependant, plus vous être précis et remplissez d'informations, plus la DSI sera apte à vous venir en aide.

The screenshot shows the GLPI interface for creating a ticket. The form is titled 'Description de la demande ou de l'incident' and is located under the breadcrumb '(Root entity > UGA > Informatique > Utilisateur)'. The form includes several fields: 'Type' (set to 'Incident'), 'Catégorie\*' (with a red arrow pointing to it), 'Informez-moi des suites données' (with a 'Suivi par courriel' dropdown set to 'Oui' and an email address 'Emmanuelle.Belange@univ-grenoble.fr'), 'Le ticket porte sur' (set to 'Général'), 'Lieu' (with a red arrow pointing to it), 'Observateur' (with a 'Suivi par courriel' dropdown set to 'Oui' and an empty email field), 'Titre\*' (with a red arrow pointing to it), and 'Description\*' (with a red arrow pointing to it). Below the form is a file upload section with a 'Parcourir...' button and a 'Soumettre la demande' button. Two red ovals with arrows point to the 'Catégorie\*' and 'Titre\*' fields, labeled 'Champs obligatoires'. Another red oval with an arrow points to the 'Soumettre la demande' button, labeled 'Valider votre demande'.

- Le champ « **Type** » vous permet d'indiquer si votre ticket concerne une **Demande** spécifique ou un **Incident** technique. Par défaut c'est le type *Incident* qui est renseigné.
- Le champ « **Catégorie** » vous permet de renseigner la nature de votre demande ou de votre incident (audiovisuelle, téléphonique, informatique, etc.)
- Le champ « **Informez-moi des suites données** » vous permet de recevoir ou non dans votre boîte mail de l'université le suivi de votre ticket. En choisissant **Oui**, vous recevez un message dès que votre ticket est attribué à un technicien de la DSI, dès qu'un message vous est adressé via GLPI, ou dès que votre ticket change de Statut. Le *Oui* est sélectionné par défaut.

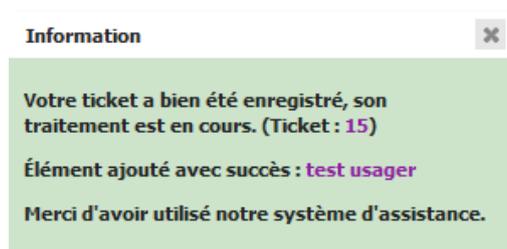
- Dans le champ « **Le ticket porte sur** », l'entrée « Général » est sélectionnée par défaut. Ce champ n'est pas modifiable.
- Le champ « **Lieu** » vous permet de renseigner l'endroit où se trouve le matériel concerné par le ticket dans les locaux de l'université. Renseignez la salle dans le champ libre, puis sélectionnez-la dans la liste déroulante pour la valider.

NOTA : Dans le cadre de la fusion des universités, l'assistance de la DSI n'a pas encore la connaissance des différents bâtiments. De ce fait, il est nécessaire que vous renseigniez avec le plus de précisions possible (dans le lieu et dans la description de votre ticket) le lieu exact d'intervention, pour que nous puissions vous dépanner au mieux.

- Le champ « **Titre** » vous permet de résumer votre problème en quelques mots. Il se veut clair et succinct, c'est la première chose que les techniciens de la DSI voient à propos de votre demande.
- Le champ « **Description** » vous sert à expliquer votre problème. N'hésitez pas à le décrire en détail. *Même si vous avez déjà discuté de votre problème avec un technicien, n'hésitez pas à l'expliquer à nouveau en détail au cas où un autre technicien ait besoin d'intervenir.*
- Le champ « **Fichier** » vous permet d'ajouter à votre demande tous les documents qui peuvent vous sembler utile pour la compréhension et la résolution de votre problème par les techniciens de la DSI (une capture d'écran par exemple). Vous pouvez déposer des fichiers en cliquant sur « **Parcourir** » ou en faisant un « **glisser/déposer** ».

Une fois le maximum de champs renseignés, vous pourrez envoyer votre demande à la DSI en cliquant simplement sur le bouton « **Soumettre la demande** ».

Une fois votre ticket enregistré, une petite fenêtre en bas à droite vous indique que votre demande a été enregistrée. Vous recevrez également un email de confirmation (pensez à le conserver tant que l'incident n'a pas été traité)



### III. Suivi de vos tickets

Une fois votre ticket envoyé, vous pouvez le suivre, ainsi que tous vos autres tickets, en cliquant sur « **Accueil** » dans le menu supérieur de GLPI.



Vous arrivez alors sur votre tableau de bord, où un tableau résume le nombre de tickets que vous avez ouverts, et leur statut :

- Nouveau : Votre ticket est bien enregistré sur la base GLPI, mais il n'est pas encore pris en charge pas les techniciens de la DSI,
- En cours : Votre ticket a été attribué à un ou plusieurs techniciens de la DSI qui sont entrain de traiter votre problème,
- En attente : Votre problème requiert un temps d'attente avant de pouvoir être résolu, nous ne l'oublions pas pour autant,
- Clos : Votre problème est résolu. Après échanges avec vous, la DSI se permet de clore votre ticket,
- Supprimé : Votre ticket est archivé. Ce statut est très peu (voire jamais) utilisé par la DSI.

En cliquant sur l'un des statuts, vous aurez accès à la liste des tickets qui y sont rattaché.

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

Dans l'exemple ci-dessous, nous avons un ticket avec le statut « Nouveau ». En cliquant sur le Titre de votre ticket, vous pourrez accéder à son contenu.

ID	Titre	Statut	▼ Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité
15	<a href="#">test usager</a>	<span style="color: green;">●</span> Nouveau	07-12-2015 10:18	07-12-2015 10:18	Moyenne
ID	Titre	Statut	▼ Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité

Vous pouvez à tout moment rajouter un complément d'information sur votre ticket ouvert en cliquant sur « Suivi ».

Traitement du ticket 0 | Statistiques | Documents | Éléments | Historique 2 | Tous

Ajouter

Suivi | Document

Nouvel élément - Suivi

Description

Ajouter un document

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fichier sélectionné. (2048 Mio maximum)

Ajouter

Historique des actions :

Ajouter une information ou une image puis cliquer sur « Ajouter »