



Procédure de demande d'intervention informatique

Auteur : P. PETER

Date : 29/11/2023

Version 2.0

Afin d'améliorer notre efficacité dans la gestion des demandes d'assistance informatique et pour mieux vous servir, nous avons un logiciel de ticketting (semblable à E-Atal) **GLPI** pour toutes vos requêtes liées aux interventions informatiques.

GLPI est une plateforme centralisée conçue spécifiquement pour gérer les demandes d'assistance et les interventions techniques. En utilisant cet outil, vous bénéficiez de plusieurs avantages :

1. **Traçabilité améliorée** : Toutes vos demandes sont enregistrées dans un système organisé et traçable, assurant ainsi un suivi efficace de chaque requête.
2. **Priorisation et traitement rapide** : GLPI nous permet de prioriser les demandes en fonction de leur urgence, assurant ainsi un traitement rapide et efficace.
3. **Communication transparente** : Vous pouvez suivre en temps réel l'état d'avancement de votre demande et échanger des informations directement avec le technicien.

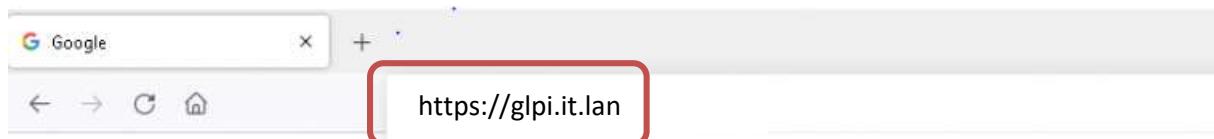
L'utilisation de GLPI nous permet d'offrir un support plus réactif et de garantir la résolution rapide de vos problèmes informatiques. De plus, cela contribue à une meilleure organisation de nos ressources pour répondre à l'ensemble des demandes de manière équitable.

Nous comprenons que l'envoi d'e-mails puisse sembler plus simple, mais l'utilisation de GLPI optimise la gestion de vos demandes, ce qui se traduit par des solutions plus rapides et plus efficaces pour vous.

Nous vous remercions par avance pour votre collaboration. Si vous avez des difficultés à utiliser GLPI ou si vous avez besoin d'aide pour soumettre une demande, n'hésitez pas à contacter notre équipe de support, qui se fera un plaisir de vous assister.

Connexion :

Entrer l'adresse <https://glpi.it.lan> dans la barre de votre navigateur internet (Firefox Chrome ou Edge)



Création d'un ticket :

Vous arrivez sur le portail d'identification.

Veillé à rentrer correctement votre Login :

Login : **Prenom.nom@Riedisheim.local**

Mdp : votre mot de passe de votre session Windows



Connexion à votre compte

Identifiant

Mot de passe

[Mot de passe oublié ?](#)

Source de connexion

Se souvenir de moi

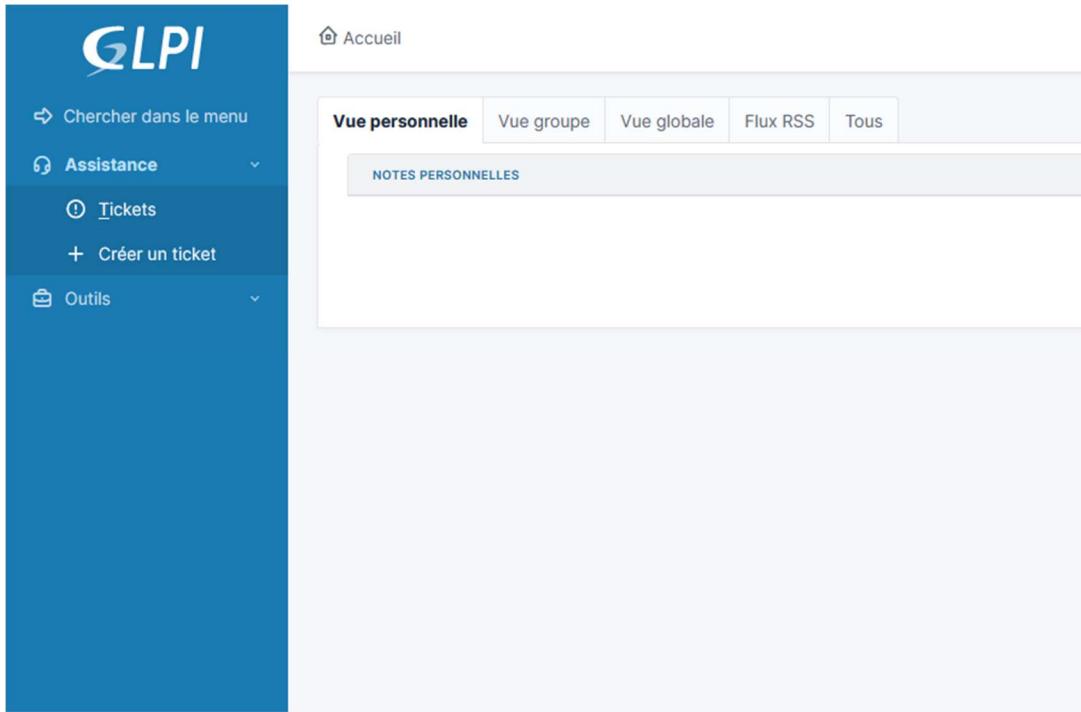
Se connecter

Procédure de demande d'intervention informatique

Auteur : P. PETER

Date : 29/11/2023

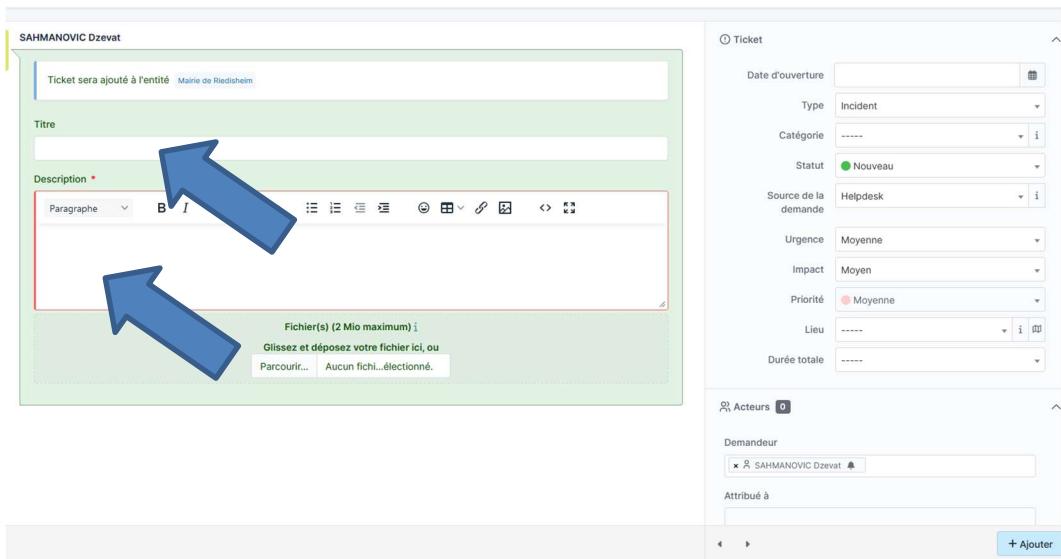
Version 2.0



The screenshot shows the GLPI software interface. On the left, there is a blue sidebar with the GLPI logo at the top. Below it are several menu items: "Chercher dans le menu", "Assistance" (which is expanded to show "Tickets" and "+ Créer un ticket"), and "Outils". The main content area has a header "Accueil" and a navigation bar with tabs: "Vue personnelle" (which is selected), "Vue groupe", "Vue globale", "Flux RSS", and "Tous". Below this is a section titled "NOTES PERSONNELLES" which is currently empty.

Cliquez sur Assistance puis sur le + créer un ticket

Vous arrivez maintenant sur le formulaire suivant :



The screenshot shows the GLPI ticket creation form. At the top, it says "SAHMANOVIC Dzevat" and "Ticket sera ajouté à l'entité Mairie de Riedisheim". The form has two main sections: "Titre" (Title) and "Description *". The "Titre" field is empty. The "Description *" field is a rich text editor with a toolbar. Two large blue arrows point from the right side of the page towards this "Description" field. To the right of the form, there is a vertical list of ticket fields: Date d'ouverture, Type (Incident), Catégorie (-----), Statut (Nouveau), Source de la demande (Helpdesk), Urgence (Moyenne), Impact (Moyen), Priorité (Moyenne), Lieu (-----), Durée totale (-----). Below these is a section for "Acteurs": Demandeur (R. SAHMANOVIC Dzevat) and Attribué à (empty). A blue arrow points from the bottom right towards the "Attribué à" field.

Merci de remplir le **TITRE** ainsi que la **DESCRIPTION** du problème avant de valider **(AJOUTER)**