

 riedisheim www.riedisheim.fr	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 ticketing (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.

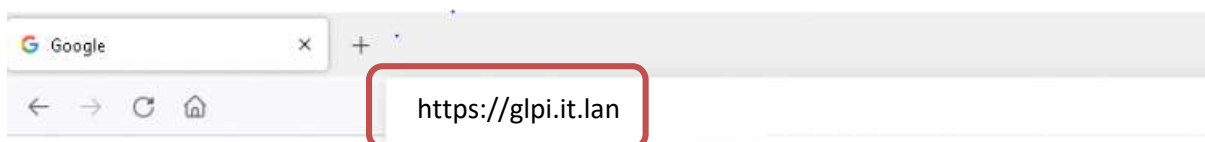
Nous comprenons que l'envoi d'e-mails puisse sembler plus simple, mais l'utilisation de GLPI optimise la gestion de vos demandes, ce qui se traduit par des solutions plus rapides et plus efficaces pour vous.

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.

 riedisheim www.riedisheim.fr	Procédure de demande d'intervention informatique	Auteur : P. PETER
		Date : 29/11/2023 Version 2.0

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

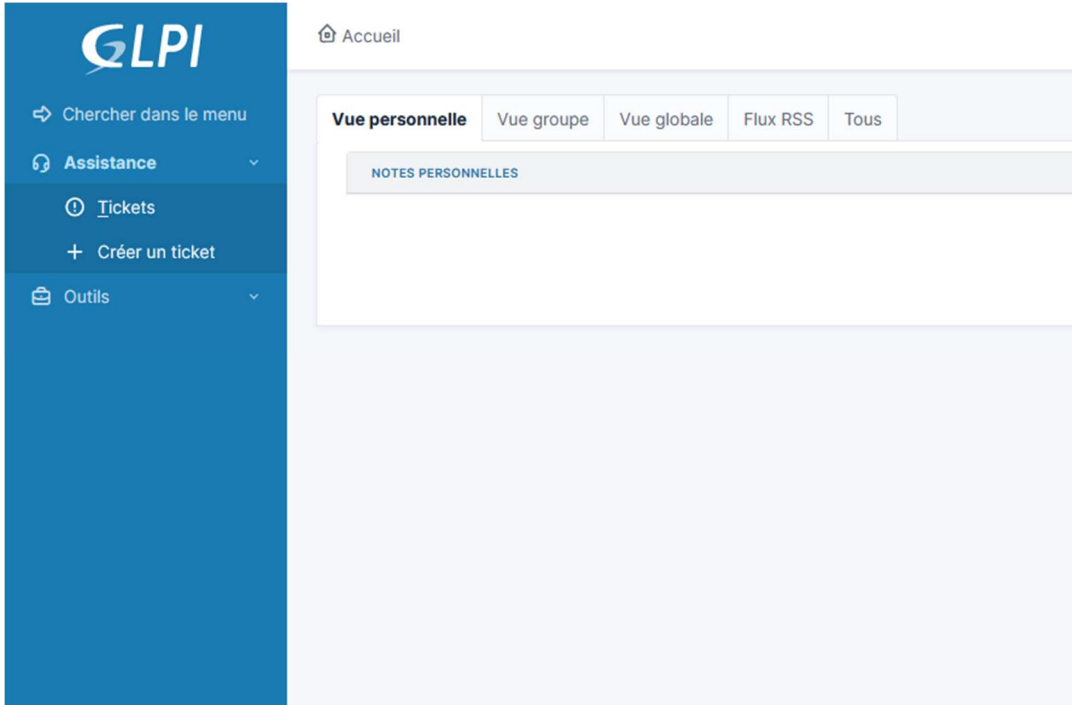
Mot de passe

[Mot de passe oublié ?](#)

Source de connexion

☒ Se souvenir de moi

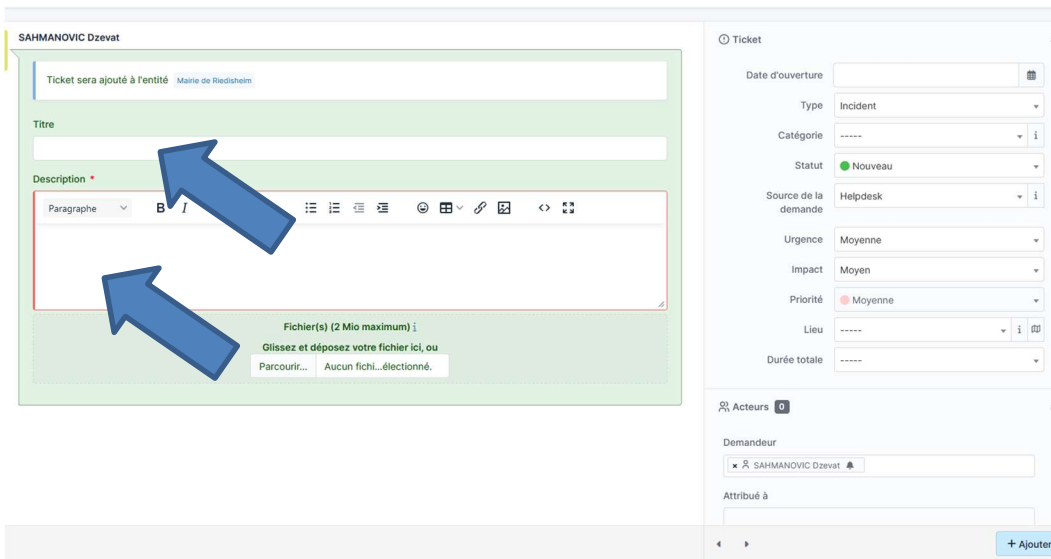
Se connecter



The screenshot shows the GLPI interface. On the left is a blue sidebar with the GLPI logo and a menu containing: 'Chercher dans le menu', 'Assistance' (with a dropdown arrow), 'Tickets', '+ Créer un ticket', and 'Outils' (with a dropdown arrow). The main content area has a top bar with 'Accueil' and a tabbed interface with 'Vue personnelle' (selected), 'Vue groupe', 'Vue globale', 'Flux RSS', and 'Tous'. Below the tabs is a section titled 'NOTES PERSONNELLES'.

Cliquez sur
Assistance puis
sur le + créer
un ticket

Vous arrivez maintenant sur le formulaire suivant :



The screenshot shows the 'Ticket' creation form. The left side has a green header 'SAHMANOVIC Dzevat' and a text box 'Ticket sera ajouté à l'entité : Mairie de Riedisheim'. Below is a 'Titre' field, a 'Description' field with a rich text editor (bold, italic, bulleted list, numbered list, link, unlink, image, video, code, undo, redo buttons), and a file upload section 'Fichier(s) (2 Mio maximum)'. The right side has a 'Ticket' section with fields for 'Date d'ouverture', 'Type' (Incident), 'Catégorie', 'Statut' (Nouveau), 'Source de la demande' (Helpdesk), 'Urgence' (Moyenne), 'Impact' (Moyen), 'Priorité' (Moyenne), 'Lieu', and 'Durée totale'. Below this is an 'Acteurs' section with 'Demandeur' (SAHMANOVIC Dzevat) and 'Attribué à'. At the bottom right is a '+ Ajouter' button. Blue arrows point to the 'Titre' field, the 'Description' field, and the '+ Ajouter' button.

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