

Division des Systèmes d'Information

# Guide d'utilisation de GLPI en mode catalogue de services

Guide de l'utilisateur

Validé



### Suivi et Validation du document

Rôle	Nom	Division	Date
Rédacteur(s)	Laurent DELAPLACE	DSI > BAI	06/01/2022
Relecteur(s)	Gilles LEROI	DSI	07/01/2022
Approbateur(s)			

### HISTORIQUE DES MISES À JOUR

Numéro de version	Objet de la mise à jour	Auteur	Date
0	Création du document initial	Laurent D.	06/01/2022

### LISTE DE DIFFUSION

Nom	Fonction / Service

# Table des matières

Présentation .....	3
I. Objectif du document.....	3
II. Périmètre.....	3
III. Pré-requis .....	3
Catalogue de service.....	3
I. Qu'est-ce qu'un service .....	3
II. Qu'est-ce qu'un catalogue ? .....	3
III. Qu'est-ce qu'une requête de service ?.....	4
IV. Consulter le catalogue en ligne .....	4
Utilisation de GLPI en mode catalogue de services.....	4
I. Se connecter à GLPI .....	4
II. L'interface principale .....	5
III. Créer un ticket .....	6
A. Présentation.....	6
B. Choisir le type de tickets .....	6
C. Sélectionner la catégorie de ticket.....	6
D. Formulaire de création du ticket .....	8
IV. Afficher ses tickets .....	9
A. Notification .....	9
B. Depuis la barre de navigation .....	9
C. Affichage du détail d'un ticket .....	10
V. Ajouter un suivi / document .....	11
Annexe 1 : tableau des familles et services.....	0

## Présentation

### I. Objectif du document

Ce document a pour objectif de décrire l'utilisation de l'outil d'assistance GLPI en mode Catalogue de service. Il décrit les différentes étapes à suivre pour rapporter un incident, faire une demande, faire une recherche

### II. Périmètre

Le présent document s'adresse aux usagers des services centraux du Vice-Rectorat (Ensemble des Divisions et Pôles ainsi que le CIO)

### III. Pré-requis

Disposer d'un compte académique et avoir au moins une affectation au Vice-Rectorat.

## Catalogue de service

### I. Qu'est-ce qu'un service

Un service est la mise à disposition de moyens (humains, matériel et logiciel) en vue de permettre à une organisation de mener à bien un objectif, des missions.

Dans le cas de la DSI du Vice-rectorat, celle-ci met à disposition du matériel (ordinateurs, téléphone, serveur, équipement réseau) et des logiciels (Applications nationales, Logiciels bureautiques) afin de permettre aux divisions d'effectuer leurs missions. (Gérer les élèves, les enseignants, les concours, le personnel, les finances...)

### II. Qu'est-ce qu'un catalogue ?

Un catalogue permet de structurer l'offre des services qui sont fournis.

Il est organisé en famille de services. Une famille est un regroupement thématique de plusieurs services.

On a ainsi 5 grandes familles de services :

Nom de la famille	Exemple de services
<b>Applications métiers</b>	Accès aux applications, Assistance, Développement, Extraction de données
<b>Communication et Collaboratif</b>	Messagerie, Stockage en ligne, téléphonie...
<b>Environnement de travail (bureautique)</b>	poste de travail, logiciels bureautiques, dossiers partagés
<b>Habilitation et Identité</b>	Identité numérique (OTP), Certificats, Droits d'accès (ARENA)
<b>Infrastructures</b>	Accès VPN, Hébergement Web, WIFI...

### III. Qu'est-ce qu'une requête de service ?

Une requête de service peut-être de 2 types :

- Un incident : j'avais accès à un service mais il ne marche plus / pas correctement
- Une demande : Je souhaiterais avoir accès à un service (matériel, logiciel, assistance)

### IV. Consulter le catalogue en ligne

Le catalogue complet des services de la DSI est consultable en ligne sur cette adresse :

<http://ods.in.ac-noumea.nc/ods>

Il est accessible par tous depuis le réseau interne.

Sa consultation vous permettra de mieux comprendre la nouvelle l'organisation des catégories dans GLPI.

## Utilisation de GLPI en mode catalogue de services

### I. Se connecter à GLPI

- Connectez-vous avec votre navigateur Internet à l'adresse :

<https://ticket.ac-noumea.nc>

Nous vous recommandons de passer par le site assistance : <https://assistance.ac-noumea.nc>

Vous y trouverez les dernières actualités (informations, maintenance ...) et documentations utiles.

Saisissez votre identifiant académique (ex : jdupont).



*Utilisez votre compte fonctionnel (proviseur, admin, pri, ce, ...) si vous en avez un.*

## II. L'interface principale

L'interface de création des tickets en mode catalogue a été complètement revisitée.

Elle comprend des options supplémentaires

Voici le détail des différentes zones :

The screenshot shows the GLPI interface with four numbered callouts:

- 1**: Points to the vertical navigation bar on the left side of the page.
- 2**: Points to the 'Accès direct' (Direct Access) area at the top of the main content area.
- 3**: Points to a widget titled 'RAPPORTER UN INCIDENT' (Report an Incident) in the main content area.
- 4**: Points to the dashboard area on the right, which includes global statistics (Nouveaux tickets, Incidents en cours, Demandes en cours, Tickets en attente) and two tables of tickets.

### REMARQUE

Les zones 1, 2 et 3 contiennent des boutons ayant accès aux mêmes fonctionnalités.

Nous vous recommandons l'utilisation de la **barre de navigation (1)** car elle reste afficher en permanence

**1. Barre de navigation :** vous permet de naviguer vers les différentes options possibles (création de ticket, visualisation des tickets, accès à la foire aux questions, réservations de matériel, liens utiles, visualisation de vos équipements...)

**2. Zone d'accès direct :** vous permet de sélectionner directement une action (rapporter un incident, faire une demande...)

**3. Widget :** vous permet d'accéder à l'écran lié à l'action proposée sur la tuile (rapporter un incident, faire une demande, voir vos tickets...)

**4. Tableau de bord :** vous permet de visualiser le nombre et l'état de vos tickets. D'accéder à la liste des tickets ouverts et ceux à clore.

### III. Créer un ticket

#### A. Présentation

Dans l'interface classique, l'accès à la création de ticket se faisait dans un formulaire unique.

Dans cette nouvelle interface, vous devez d'abord **choisir le type de ticket à ouvrir**. En effet, les requêtes de services ne seront pas les mêmes.

#### B. Choisir le type de tickets

##### 1) Rapporter un incident

Choisissez cette action si vous voulez signaler un problème sur un service :

Exemples :

- Plus d'accès au réseau depuis mon ordinateur
- Plus d'accès à l'application en ligne
- Problème d'impression

##### 2) Faire une demande

Choisissez cette action si vous voulez demander un nouveau service (dont vous ne disposez pas) :

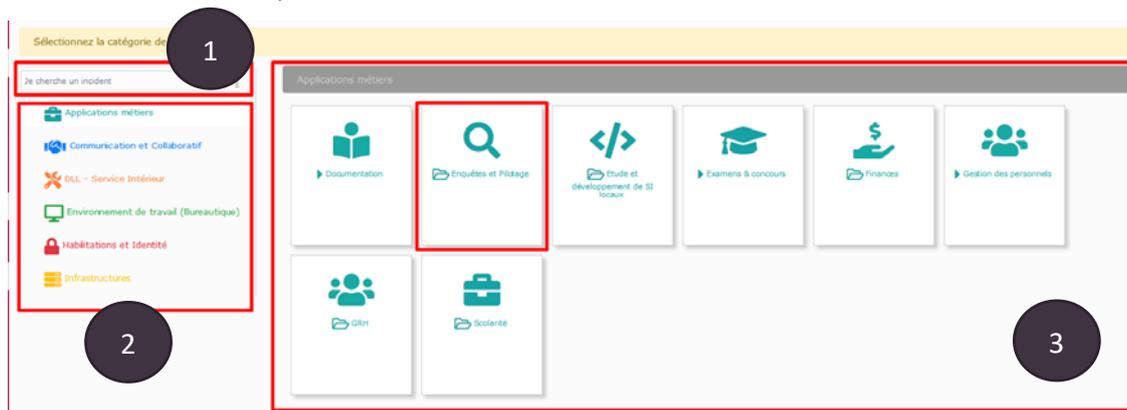
Exemples :

- Écran supplémentaire / Souris / Clavier
- Achat d'un logiciel bureautique
- Accès à un fichier, une application

#### C. Sélectionner la catégorie de ticket

##### 1) Interface

Une fois l'action choisie, vous arrivez sur l'écran de sélection suivant :



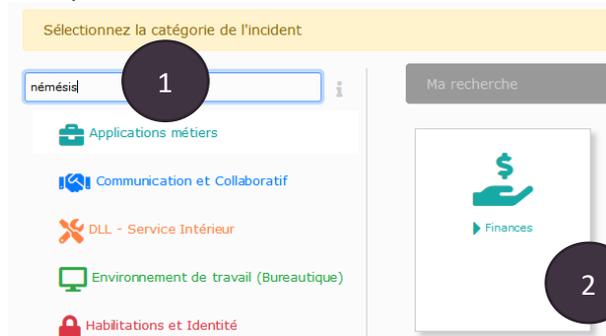
1. **Recherche directe** : tapez un mot clé pour rechercher directement une rubrique qui correspond à votre problème.  
**Liste des familles de services** : cliquez sur une famille pour faire apparaître la liste des services
2. **Les des services / requêtes** : cliquez sur une tuile pour ouvrir un ticket dans la catégorie désirée.  
Remarque : une tuile avec un petit dossier contiendra toujours des requêtes de services.

## 2) Utilisation

(a) Par la recherche directe

Dans la zone de recherche tapez un mot clé relatif à votre problème (1).

Exemple : némésis



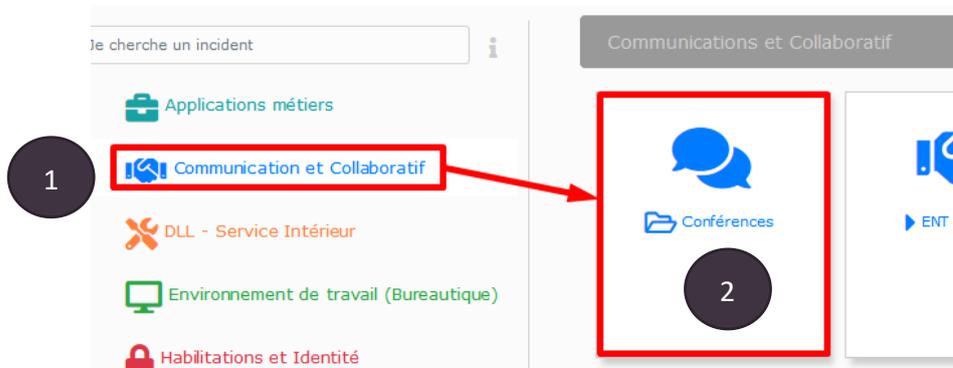
La zone ma recherche vous liste les services / requêtes en lien avec votre problème.

Cliquez ensuite sur la tuile correspondante à la catégorie souhaitée

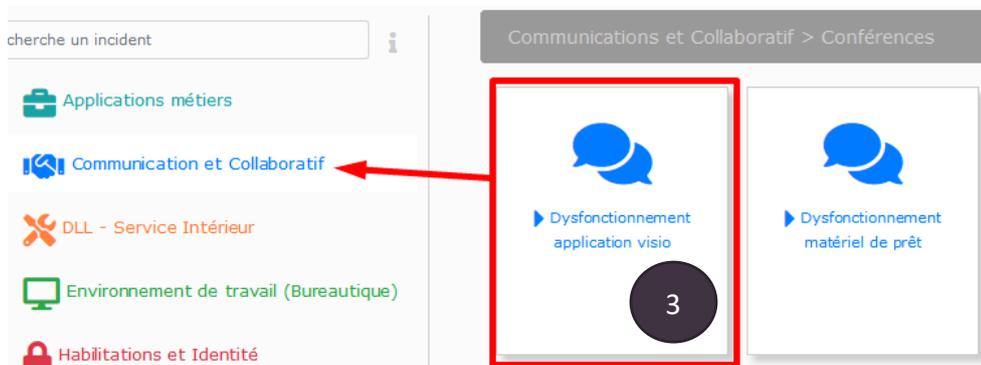
(b) Par la navigation dans les familles

Cliquez sur la famille souhaitez (1)

Sélectionnez le service (2)



Sélectionnez la requête de service (3)



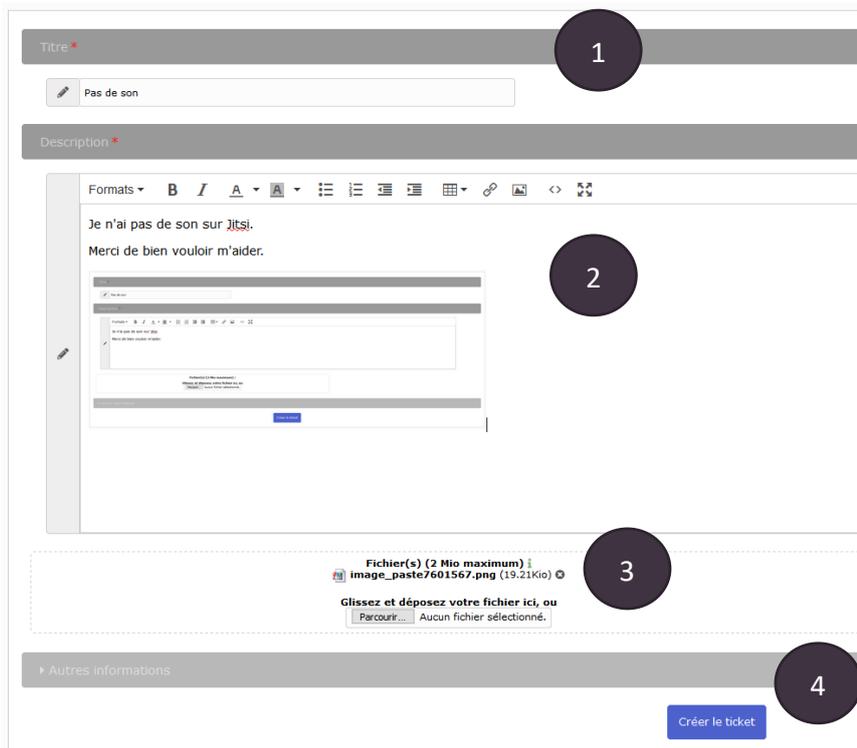
**REMARQUE :** pour revenir sur le service, il faudra re cliquer sur la famille de service correspondante (voir la flèche)

## D. Formulaire de création du ticket

### 1) Utilisation de base

Le formulaire de création a été grandement simplifié.

1. Entrez le titre de votre ticket
2. Entrez la description en précisant au maximum votre problème. Il est également possible d'ajouter une image par un simple copier/coller (Ctrl+C/Ctrl+V)
3. Vous pouvez également joindre un fichier en sélectionnant l'emplacement ou par un cliqué/déposé
4. Cliquez enfin sur **Créer un ticket**



The screenshot shows the GLPI ticket creation form with four numbered callouts:

- 1**: Points to the "Titre" (Title) field, which contains "Pas de son".
- 2**: Points to the "Description" field, which contains the text "Je n'ai pas de son sur [ts]. Merci de bien vouloir m'aider." and a screenshot of a software interface.
- 3**: Points to the file upload section, showing a file named "image\_paste7601567.png (19.21Kio)" has been attached.
- 4**: Points to the "Créer le ticket" (Create ticket) button at the bottom right.

### 2) Utilisation avancée

Il est possible d'afficher d'autres options pour régler l'urgence, le lieu d'intervention ou les observateurs.



The screenshot shows the advanced options section of the GLPI ticket creation form:

- Autres informations**: A grey bar with a dropdown arrow.
- Urgence**: A grey bar with a dropdown arrow, showing buttons for "Très basse", "Basse", "Moyenne" (selected), "Haute", and "Très haute".
- Lieu**: A grey bar with a dropdown arrow, showing the location "…ILDS > 3ème étage > bureau 336 (BAI)" and a location icon.
- Observateurs**: A grey bar with a dropdown arrow, showing a list of users and an information icon.

## IV. Afficher ses tickets

### A. Notification

Lorsque vous créez un ticket, l'application GLPI vous envoie des notifications via courriel.

Vous allez donc en recevoir à chaque étape de la vie de votre ticket (création, nouveaux suivis et clôture).

Voici le genre de notification que vous allez recevoir :

Base de signalement GLPI du vice-rectorat

**\*\*Message généré automatiquement. Ne pas répondre.\*\***

Bonjour,

Vous avez un nouveau suivi pour votre demande d'assistance GLPI.

Pour répondre au suivi, veuillez utiliser la base de signalement GLPI.

Cliquer sur le lien suivant pour suivre l'état votre ticket:  
[http://sai.ac-noumea.nc/glpi/index.php?redirect=ticket\\_&noAUTO=1](http://sai.ac-noumea.nc/glpi/index.php?redirect=ticket_&noAUTO=1)

Résumé :

Titre :	
<b>Entité :</b>	
<b>Demandeurs :</b>	
Date d'ouverture :	21-04-2016 10:31
<b>Statut :</b>	<b>En cours (Attribué)</b>
Assigné aux groupes :	DSI-SAI
Urgence :	Moyenne
<b>Catégorie :</b>	<b>Sites Web</b>
Description :	
Nombre de suivis : 0	
Nombre de tâches : 0	

Merci d'avoir utilisé notre base de signalement GLPI.

Pour visualiser le ticket, faire un suivi ou autre, il faudra cliquer sur le lien présent dans le ticket.

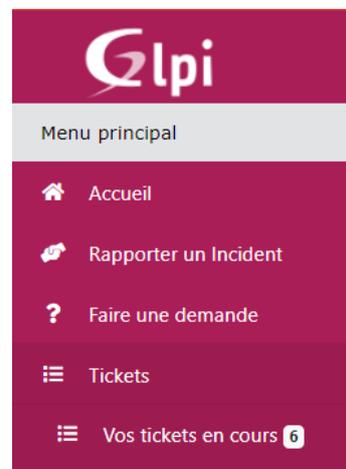
Vous serez alors redirigés vers la plateforme d'assistance.

Il faudra peut-être vous authentifier

### B. Depuis la barre de navigation

Lorsque vous êtes déjà connecté à l'application, allez dans Tickets, puis cliquez sur vos tickets en cours.

Vous pourrez alors afficher la liste de vos tickets en cours.



The screenshot shows the GLPI navigation menu. At the top is the GLPI logo. Below it is a 'Menu principal' section with the following items: 'Accueil' (Home), 'Rapporter un Incident' (Report an Incident), 'Faire une demande' (Make a request), 'Tickets', and 'Vos tickets en cours' (Your tickets in progress) which has a notification badge with the number '6'.

### C. Affichage du détail d'un ticket

Sélectionnez ensuite le ticket que vous souhaitez afficher.

Vos tickets en cours

ID et priorité	Date d'ouverture	Demandeur	Statut	TTR	Élément associé	Titre
<b>ID : 20755</b>	2022-01-05 15:31:27	[Redacted]	En cours (Attribué)		Ordinateur - P227	Réservation [Redacted] ajoute la réservation pour l'objet P227 (0 - 0)
<b>ID : 20310</b>	2021-11-26 16:00:07	[Redacted]	En cours (Attribué)		Général	arrivée des coordonnateurs MLDS au CIO (0 - 0)
<b>ID : 20247</b>	2021-11-24 08:21:58	[Redacted]	En cours (Planifié)		Général	Campagne d'inscriptions 2022 UNC : Besoins (3 - 1)

Vous arrivez sur l'écran suivant :

- Traitement du ticket** : permet d'ajouter un suivi, un document, un acteur
- Ticket** : permet de visualiser le détail du ticket (Demandeur, catégorie, prise en charge...)
- Liste** : permet de revenir à la liste complète des tickets

#### ATTENTION

L'ajout d'un suivi fait disparaître la barre de navigation.

Pensez à cliquer sur la zone 3 pour revenir à la liste des tickets.

## V. Ajouter un suivi / document

*Il est indispensable d'effectuer les suivis sur l'application GLPI et non en répondant par courriel aux notifications.*

### 1) Ajouter un suivi (message) :

- Cliquer sur **Suivi**
- Saisir votre réponse dans **Description**.
- Cliquer sur **Ajouter**

### 2) Ajouter un document (fichier, image, ...) :

- Cliquer sur **Document**
  - Glisser/déposer le fichier ou cliquer sur **Choisissez un fichier** pour sélectionner le fichier.
  - Cliquer sur le bouton **Ajouter un nouveau fichier**
- Dans l'historique en dessous du suivi, vous trouverez la correspondance entre vous (à gauche) et le technicien (à droite).

#### Historique des actions :

## Annexe 1 : tableau des familles et services

Famille	Service	Requête (exemples)
<b>Applications métiers</b>	Enquêtes et Pilotage	Mise à disposition de données ou de statistiques, Persévérance
<b>Applications métiers</b>	Étude et développement de SI locaux	Assistance à l'utilisation, Demande d'évolution d'une application locale, Demande de développement local...
<b>Applications métiers</b>	Examens et concours	
<b>Applications métiers</b>	Finances	GFC
<b>Applications métiers</b>	Gestion des personnels	
<b>Applications métiers</b>	GRH	MOYENS, PRIVE, AGAPEE, EPP, AGORA
<b>Applications métiers</b>	Scolarité	LSU, FOLIOS
<b>Communications et Collaboratif</b>	Conférences	Assistance à la mise en œuvre d'une visioconférence, Mise à disposition de matériel (caméra/micro/casques)
<b>Communications et Collaboratif</b>	ENT (Envole)	
<b>Communications et Collaboratif</b>	Messagerie	Augmentation de quota, Création/Modification/suppression adresse mail académique fonctionnelle, Alias
<b>Communications et Collaboratif</b>	Stockage en ligne	Ajout / Suppression d'un numéro (sda), Configuration d'un numéro vert
<b>DLL - Service Intérieur</b>	Courrier, Archives, Téléphonie fixe, reprographie	



<b>Environnement de travail (Bureautique)</b>	Dossiers Partagés	Création ou Modification d'un dossier partagé, Modification des droits d'accès à un dossier partagé, Restauration
<b>Environnement de travail (Bureautique)</b>	Impressions et Numérisations	Acquisition d'un équipement d'impression individuelle (scanner / imprimante), Imprimer en couleur, Paramétrage copieur
<b>Environnement de travail (Bureautique)</b>	Logiciels bureautiques	Acquisition d'un logiciel, Installation / Déploiement d'un logiciel, Paramétrage, Assistance
<b>Environnement de travail (Bureautique)</b>	Périphériques mobiles	Acquisition d'une tablette et/ou accessoires, Dysfonctionnement d'une tablette, Paramétrage
<b>Environnement de travail (Bureautique)</b>	Poste de travail informatique	Achat de périphériques spécifiques (souris ergonomiques, hauts-parleurs), Acquisition d'un écran supplémentaire...
<b>Environnement de travail (Bureautique)</b>	Sécurité du poste	Blocage d'une mise à jour, Mise en place du chiffrement des disques, Nettoyage d'un support infecté (disque dur, clé USB)
<b>Habilitations et Identité</b>	Certificats numériques	Création d'un certificat client (logiciel ou Chorus), Certificat expiré, Clé Chorus hors service
<b>Habilitations et Identité</b>	Droit d'accès	
<b>Habilitations et Identité</b>	Identité numérique	Accès à une ressource impossible, Création d'un compte non académique, OTP, Réinitialisation code PIN (Clé OTP)
<b>Infrastructures</b>	Accès réseau à distance (VPN)	Assistance à l'utilisation du client VPN, Demande d'accès au VPN, Problème d'accès / connexion au VPN
<b>Infrastructures</b>	Hébergement Web	Demande d'un nouvel hébergement, Site inaccessible, Configuration d'une application web