



GLPI

Guide

utilisateur

Historique des versions

N° de version	Eléments modifiés	Date	Rédacteur
1.0	Version initiale	25/04/2016	Jérémy SANTACROCE
1.1	Mise à jour des catégories	16/06/2016	Benjamin TALON
1.2	Mise à jour de la procédure	12/09/2019	Laurent DELAPLACE



Sommaire

I.	<i>Connexion à l'application</i>	3
II.	<i>Création d'un ticket</i>	3
III.	<i>Notification</i>	4
IV.	<i>Suivi du ticket</i>	5
V.	<i>Menu GLPI</i>	6
VI.	<i>Catégories GLPI</i>	7

I. Connexion à l'application

- 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.

Identifiant académique
Mot de passe
Envoyer

- Saisissez votre identifiant académique (ex : jdupont).



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

II. Création d'un ticket

- Une fois connecté, vous arriverez sur la page de création d'un ticket :

Description de la demande ou de l'incident (Entité racine > ASSISTANCE > ETABLISSEMENTS > Lycées > [redacted])

Type: Incident
Catégorie: [redacted]
Urgence: Moyenne
Informez-moi des suites données: Suivi par courriel: Oui
Courriel: [redacted]
Titre: [redacted]
Description: [redacted]
Fichier (200 Mio maximum): [redacted]
Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

- Vous devez renseigner les champs suivants :
 - **Type** : Incident (problème/panne) ou Demande (création/évolution)
 - **Catégorie** : voir **V. Catégories GLPI**
 - **Urgence** : niveau d'urgence du problème (évaluation arbitraire),
 - **Titre** : le titre doit être **clair** et **concis** (ex : Accès impossible à Pronote),
 - **Description** : détail de l'incident/demande.
 - + message d'erreur (pour un incident)
 - + numéro de contact.

 Vous pouvez joindre le message d'erreur en pièce-jointe avec **Outil Capture** de Windows ou une **photo** de l'écran si l'erreur apparaît en dehors d'une session Windows.

- Une fois le ticket complet, cliquez sur **Soumettre la demande**.

III. Notification

- 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).



Si vous n'avez pas accès à votre boîte de messagerie, demandez à votre PRI de créer le ticket car vous ne verrez pas de réponse ou pensez impérativement à inclure votre numéro de téléphone dans le ticket.

- Vous allez recevoir des notifications sur vos tickets GLPI de la forme :

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:
https://glpi.ac-noumea.nc/index.php?redirect=ticket_0000&noAUTO=1

Résumé :

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

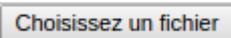
Merci d'avoir utilisé notre base de signalement GLPI.

- Le **sujet** du courriel que vous recevez est sous la forme :
[GLPI #numéro_ticket] établissement | statut_ticket – titre_ticket
- Son contenu donne toutes les informations sur le ticket (technicien/groupe auquel le ticket est assigné, nouveau suivi, etc...).
- Vous trouverez un lien qui vous redirige automatiquement sur la page de votre ticket (une authentification vous sera demandée).

IV. Suivi du ticket



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

- Pour **répondre** à une question du technicien chargé de votre ticket, il vous suffit de cliquer sur le lien du courriel et de vous reconnecter à l'application.
- Vous pouvez ajouter un **suivi** ou un **document**.
 - 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 :

12-04-2016 13:44

12-04-2016 09:16

12-04-2016 09:14

(image/jpeg)

V. Menu GLPI

Accueil : tableau récapitulatif des tickets.

Créer un ticket +	
Tickets	Nombre
Nouveau	2
En cours (Attribué)	2
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

Créer un ticket : page de création d'un nouveau ticket (cf. **II. Création d'un ticket**).

Tickets : tableau détaillé des tickets en cours. Une barre de recherche est disponible.

ID	Titre	Statut	▼ Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Description
1 798		● Nouveau	25-04-2016 10:29	15-04-2016 14:50	Moyenne				
1 804		○ En cours (Attribué)	18-04-2016 15:51	18-04-2016 15:51	Moyenne				
1 799		● Nouveau	15-04-2016 15:18	15-04-2016 15:18	Moyenne				

Prénom Nom : préférences du compte (coordonnées, options d'affichage, thème).

Personnalisation			
Langue	Français ▼	Format des dates	JJ-MM-AAAA ▼
Nombre de résultats par page	50 ▼	Format des nombres	1 234.56 ▼
Ordre d'affichage du nom complet	Prénom, Nom ▼	Palette de couleur	Assistance ▼
Notifications pour mes changements	Oui ▼	Afficher les compteurs dans les onglets	Oui ▼
Police pour l'export PDF	Helvetica ▼	Délimiteur CSV	; ▼
Après la création, aller à l'élément créé	Non ▼	Notifications pour mes changements	Oui ▼
Activer la timeline des tickets	Oui ▼	Garder les composants à la suppression définitive d'un élément	Non ▼
		Disposition	Vue classique ▼
		Conservation des onglets remplacés par la timeline des tickets	Non ▼

VI. Catégories GLPI

Catégorie (nom)	Description
Autre	Autres catégories
Bureautique	Matériel, poste de travail, suites bureautiques, navigateur web, antivirus, GLPI, clés OTP, ...
Documentation	BCDI, e-sidoc, PMB, ...
Droits d'accès	Délégations, répertoires partagés, droits applicatifs, ...
Enquêtes et Pilotage	APAE, ETIC2, ORCHESTRA, SIVIS, Persévérance
ENT (Envole)	AjaXplorer, EPSDNB, GRR, Moodle, Owncloud, Roundcube, SOCLE, SupNC, Wordpress, ...
Examens et concours	OCEAN (Examen, concours), INSCRINET, ORGANET, NOTANET, LOTANET, DELIBNET, PUBLINET, IMAGIN, ...
Finances	GFC, GFE, PRESTO, CHORUS, TIARHE, GDM, NEMESIS, ...
Gestion des personnels	STWeb, TSM/TRM, GI/GC, I-Prof, GAIA, SIIPRIEN, CNE, ...
Messagerie	Webmail, client de messagerie (Thunderbird), boîte fonctionnelle, quota, mot de passe, listes de diffusion, ...
Réseaux	Éléments actifs et passifs du réseau (routeurs, switch, NAS ...)
Scolarité	SIECLE (BEE, Nomenclatures, AFFELNET, LPC), Pronote, EDT, APB, SAGESSE, ...
Serveurs	ESX, VMware, Amon, Horus, Scribe, WSUS, EAD, ...
Sites Web	Site VR, Sites établissements, Site assistance, Intranet, ...
Téléphonie	Xivo, Téléphone, Fax, Sonnerie/Alarme
Tunnel VPN	Liaison Sphynx-Amon, Client
Wi-Fi	Pf-Sense, Ruckus, Ubiquiti, ...
DLL - Service Intérieur > Archives	Demande de rapatriement d'archives à DZ ou FZ pour consultation (puis retour des archives stockées au LGN)
DLL - Service Intérieur > Fournitures de bureau	Demande de fournitures de bureau (stylos, crayons, gommes, etc...)
DLL - Service Intérieur > Immobilier	Demande de travaux concernant le bâtiment (électricité, climatisation, serrurerie, plomberie, contrôle d'accès, etc...)
DLL - Service Intérieur > Mobilier	Demande de mobilier de bureau
DLL - Service Intérieur > Photocopieur	Demande d'intervention sur un photocopieur
DLL - Service Intérieur > Reprographie	Demande d'impression de documents et de prestation liées à la reprographie du VR
DLL - Service Intérieur > Services et Fournitures autres	Cette catégorie regroupe toutes les prestations qui ne sont pas détaillées ci-dessus, par exemple : Demande de bons de commandes pour repas VR, réceptions Demande de fournitures (hors fournitures de bureau)
DLL - Service Intérieur > Téléphonie mobile	Demande de fourniture de téléphone portable et/ou d'abonnement téléphonique, ligne SDE, carte SIM
DLL - Service Intérieur > Véhicules	Demandes interventions pour entretien des véhicules, gestion des révisions
GRH > PRIVE > AGAPE	AGAPE
GRH > PRIVE > E3P	E3P
GRH > PRIVE > MOYENS	
GRH > PUBLIC > EPP-AGORA	EPP-AGORA

Visible uniquement pour le vice-rectorat