

GLPI ASSISTANCE



GUIDE DU DEMANDEUR

TABLE DES MATIERES

Accéder à l'application.....	3
Accès depuis l'ENT.....	3
Mon profil de connexion.....	3
En cas de profil multiple.....	3
Ouvrir une demande d'assistance.....	4
Trouver le formulaire adapté.....	4
à partir des catégories de fomulaires.....	4
à partir du champ de recherche.....	5
Remplir et envoyer le formulaire.....	5
Consulter mes demandes d'assistance.....	6
ID du ticket.....	6
Statut du ticket.....	6
Consulter un ticket.....	6
Impliquer un intervenant dans un ticket.....	7
Aide supplémentaire.....	7
Documentation officielle.....	7
Formulaire d'assistance sur GLPI.....	7

ACCEDER A L'APPLICATION

ACCES DEPUIS L'ENT

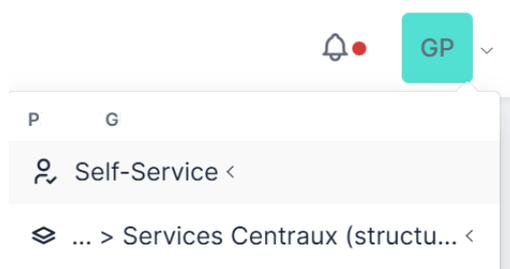
Pour accéder à l'application, je me connecte sur l'ENT avec mes identifiants universitaires à l'adresse <https://ent.umlp.fr> et je recherche **GLPI** dans la mosaïque d'application.

Note : je peux aussi me rendre directement sur GLPI à cette adresse <https://glpi.umlp.fr>

MON PROFIL DE CONNEXION

Une fois connecté à l'application, je vérifie mon profil de connexion.

Pour faire une demande d'assistance, je dois voir apparaître **Self-Service** ainsi que mon **entité de rattachement** quand j'ouvre le menu au niveau de mes initiales en haut à droite.



EN CAS DE PROFIL MULTIPLE

Certaines demandes prennent en compte mon entité de rattachement, je choisis donc dans mon profil la composante ou le laboratoire concerné par la demande avant de remplir le formulaire.

OUVRIR UNE DEMANDE D'ASSISTANCE

Je me rends dans l'onglet **Demander une assistance** du menu.



TROUVER LE FORMULAIRE ADAPTE

Toute demande d'assistance débute par la soumission d'un formulaire. Je dois identifier la **nature de ma demande** pour me diriger vers le formulaire adapté.

A PARTIR DES CATEGORIES DE FORMULAIRES

Les formulaires sont classés dans différentes **catégories** sur 1 ou 2 niveaux de profondeur. Par exemple, si ma demande concerne un problème de connexion au réseau, je choisis **Numérique** puis **Réseaux et Télécoms** pour voir la liste des formulaires reliés à ce sujet.

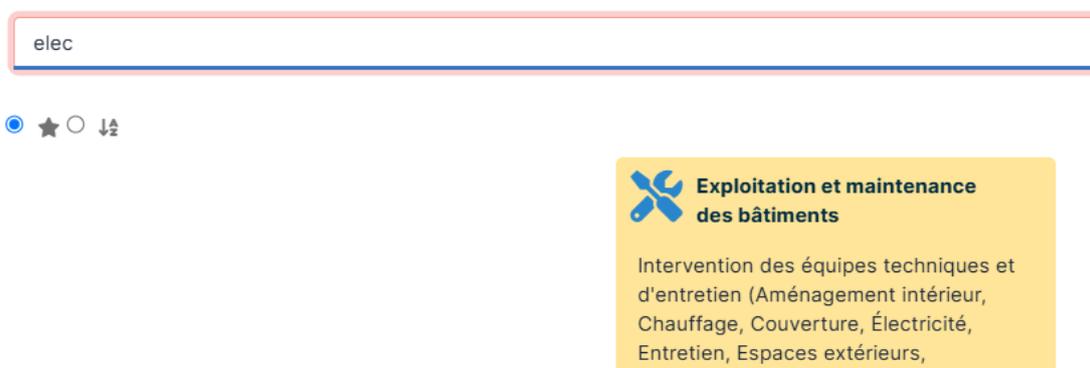
Je peux également appuyer sur **Voir tous** pour consulter tous les formulaires accessibles à mon profil de connexion.



Note : La liste des catégories peut varier dans le temps et suivant votre profil de connexion

A PARTIR DU CHAMP DE RECHERCHE

Je peux rechercher un formulaire en entrant un mot clef dans le champ de recherche.
Par exemple, pour un problème électrique, je commence à écrire **elec** dans la barre de recherche.



The image shows a search bar with the text 'elec' inside. Below the search bar are four icons: a blue circle, a star, an empty circle, and a downward arrow. To the right of the search bar is a yellow dropdown menu with a blue wrench and screwdriver icon. The text in the dropdown menu reads: 'Exploitation et maintenance des bâtiments' followed by 'Intervention des équipes techniques et d'entretien (Aménagement intérieur, Chauffage, Couverture, Électricité, Entretien, Espaces extérieurs,'.

REEMPLIR ET ENVOYER LE FORMULAIRE

J'ai trouvé le formulaire et je l'ai ouvert.

Ce formulaire contient une liste de question. Je fournis les informations demandées pour que ma demande soit traitée au mieux par les équipes d'assistance. Une fois toutes les questions obligatoires renseignées, je peux envoyer ma demande.

Envoyer

Note : Aucune demande d'assistance ne sera ouverte tant que je n'ai pas envoyé le formulaire

CONSULTER MES DEMANDES D'ASSISTANCE

Je me rends dans l'onglet **Mes demandes d'assistance** du menu.

Je retrouve une liste de tous mes tickets ouverts. Je peux vérifier que mon envoi de formulaire a bien débouché sur l'ouverture d'un ticket.



ID DU TICKET

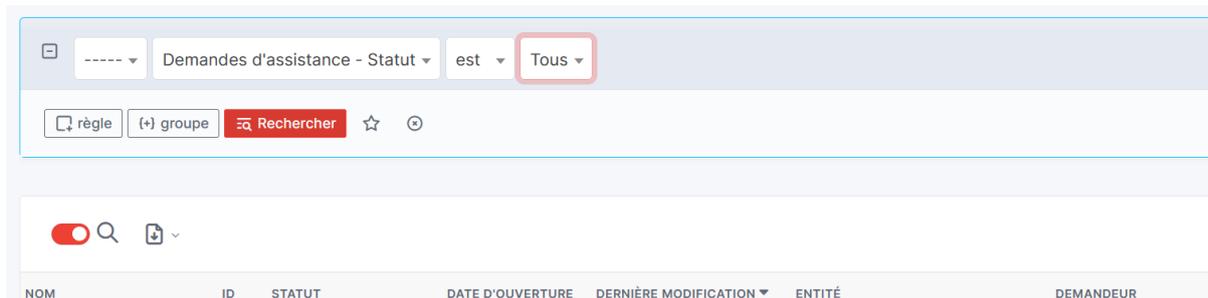
C'est l'identifiant du ticket, qui peut parfois vous être demandé par l'équipe d'assistance pour retrouver facilement votre ticket.

STATUT DU TICKET

C'est l'état actuel du ticket.

- Un ticket **Nouveau** n'a pas encore été pris en charge par l'équipe d'assistance
L'équipe d'assistance est notifiée de ma demande
- Un ticket **En cours** est pris en charge par un membre de l'équipe
Il traite ma demande et apportera une réponse sous peu
- Un ticket **Résolu** est traité, il attend mon approbation de la solution
Je peux valider la solution pour clore le ticket ou la refuser en justifiant mon refus
- Un ticket **Clos** est traité et ne pourra pas être réouvert

Par défaut, je ne vois que les tickets non clos. Pour voir tous les tickets, j'ouvre la barre de recherche, je choisis **Statut est Tous** et j'appuis sur **Rechercher**



CONSULTER UN TICKET

Lorsque je sélectionne un ticket, j'ouvre son fil de discussion. Je peux alors répondre aux sollicitations de l'équipe d'assistance ou ajouter de nouvelles informations sous forme de texte ou de document.



IMPLIQUER UN INTERVENANT DANS UN TICKET

Si ma demande concerne un autre usager de l'Université, je peux le **mentionner** dans une réponse en utilisant le caractère @

L'utilisateur mentionné aura alors accès au ticket

AIDE SUPPLEMENTAIRE

DOCUMENTATION OFFICIELLE

Pour plus de renseignements concernant l'application GLPI, je consulte la documentation officielle à l'adresse <https://glpi-project.org/documentation/>

FORMULAIRE D'ASSISTANCE SUR GLPI

Si je souhaite ouvrir un ticket d'assistance concernant l'application GLPI elle-même ou transmettre une suggestion, je remplis le formulaire disponible à l'adresse

<https://glpi.umlp.fr/marketplace/formcreator/front/formdisplay.php?id=135>