

1 - Connexion au service de gestion des demandes informatiques du lycée

Adresse du service en ligne à partir de tout point d'accès internet, 24h/24.

Les identifiants sont communiqués à l'utilisateur par l'agent STIL Région.

Le formulaire de saisie d'une nouvelle demande est accessible en cliquant sur [Helpdesk].

Après s'être connecté au service, l'utilisateur se retrouve immédiatement sur le formulaire de saisie d'une demande.

Helpdesk | Tickets | Préférences | Aide | Déconnexion (Nom Prénom)

Helpdesk > Lycée Test

Description de la demande ou de l'incident: (STIE > Lycée Test)

Priorité: Moyenne (1)

Informez-moi des suites données: Oui (2)

Mon adresse de messagerie: [redacted] (3)

Le ticket porte sur: Général (4)

Catégorie: [redacted] (5)

Titre: [redacted] (6)

(7)

Fichier (10 Mb max): [redacted] (8)

(9) Envoyer message

2 - Détail de la saisie d'une demande

Description de la demande ou de l'incident: (STIE > Lycée Test)

Priorité: Moyenne

Informez-moi des suites données: Oui

Mon adresse de messagerie: [redacted]

Le ticket porte sur: Général

Catégorie: [redacted]

Titre: [redacted]

(1) Priorité : Niveau d'urgence de la demande parmi HAUTE / MOYENNE / BASSE / TRES BASSE. Par défaut « MOYEN ».

(2) Informez moi : Envoi automatiquement à chaque évolution de la demande, un message à l'adresse de messagerie indiquée au dessous; Par défaut « OUI ».

(3) Adresse de messagerie : Par défaut l'adresse précisée dans « Préférences » (Cf §4 plus loin). Peut être ponctuellement modifiée pour chaque demande.

Description de la demande ou de l'incident: (STIE > Lycée Test)

Priorité: Moyenne

Informez-moi des suites données: Oui

Mon adresse de messagerie: [redacted]

Le ticket porte sur: Général

Catégorie: [dropdown arrow]

Titre: [input field]

(4) Le ticket porte sur : Accès à l'inventaire des équipements informatiques de l'établissement.

Ordinateur

Saisissez les premières lettres (nom, matériel ou n° de série): [input field]

Le choix d'un Type d'équipement ouvre l'accès à l'inventaire de tous les équipements de ce type, présents dans l'établissement, « Ordinateur » le plus souvent.

- Général
-
- Général
- Ordinateur
- Matériel réseau
- Imprimante
- Moniteur
- Périphérique
- Logiciel
- Téléphone

Choisir si possible le composant faisant l'objet de la demande; Par défaut « Général ».

Ordinateur

Saisissez les premières lettres (nom, matériel ou n° de série): 201

201-01-08 - Unknow
201-02-08 - 211316170008
201-03-08 - 110571970005
201-04-08 - 211335260001
201-05-08 - 110572090009
201-06-08 - 110571950007
201-07-08 - 211316290003
201-08-08 - 211316220000
201-09 - 4562887015
201-09-08 - 110572930008
201-10-08 - 110572710006
201-11-08 - 211316750002
201-12-08 - 110572790008
201-13-08 - 110572370002
201-14-08 - 211316610009
201-15-08 - 211316580005
201-16-08 - 211316480008
201-17-08 - 211335250002
201-18-08 - 110572570006

Envoyer me

Dans cet exemple, en saisissant 201 (un numéro de salle), apparaissent dans la liste tous les ordinateurs dont le nom contiendra 201. Il s'agira de choisir la référence de l'ordinateur faisant l'objet de la demande. Cette référence est généralement indiquée sur la face avant de l'ordinateur.

En saisissant * dans cette même zone, la liste affiche l'ensemble des équipements du type choisi; dans cet exemple, tous les ordinateurs référencés du lycée.

La saisie de l'équipement est facultative. Elle n'est adaptée qu'aux demandes portant sur un seul équipement, en général un poste de travail, et a pour objectif de faciliter le traitement de la demande

(5) Catégorie : Saisie facultative

- 3 catégories de demande :
1. Incident
 2. Evolution
 3. Assistance

Ordinateur

Le ticket porte sur: Saisissez les premières lettres (nom, matériel ou n° de série): 201

201-05-08 - 110572090009

Catégorie: [dropdown arrow]

- >> ..INCIDENT
 - >>Logiciel
 - >>.Administratif
 - >>.Passerelle de sécurité
 - >>.Pédagogique
 - >>.Sécurité
 - >>.Système
 - >>.Vie scolaire
 - >>.Autre
- >>Matériel
 - >>.Actifs de réseaux
 - >>.Câblage
 - >>.Imprimante
 - >>.Poste de travail
 - >>.Serveur
 - >>.Vidéo projecteur
 - >>.Autre
- >>PFS-WAN
- >>..EVOLUTION
 - >>.Logiciel

(6) Titre de la demande : Ce titre va apparaître dans des listes; il convient d'être le plus explicite possible.

(7) Détail de la demande : Permet d'expliciter la demande; il convient d'être le plus détaillé possible pour un meilleur traitement de la demande et éviter les échanges supplémentaires.

(8) Fichier : Permet de joindre à la demande un fichier complémentaire (xls, csv, doc, jpg, etc.)

(9) Valide la publication de la demande et son expédition à l'agent STIL référent du lycée, ainsi qu'aux personnels informatiques locaux de l'établissement lorsqu'ils existent.

Description de la demande ou de l'incident:

Priorité: Moyenne

Informez-moi des suites données: Oui

Mon adresse de messagerie: [redacted]


Le ticket porte sur: Saisissez les premières lettres (nom, matériel ou n° de série): 201
201-05-08 - 110572090009

Catégorie: » poste de travail (uc, écran, connectique, etc.)

Titre: [redacted]

Fichier (10 Mb max): [redacted] Parcourir... Envoyer message

Recommandation
Pour un meilleur traitement, les demandes doivent être décomposées par nature de problème, par lieu et par équipement.
Chaque problème doit faire l'objet d'une demande distincte.


Votre demande a bien été enregistrée, son traitement est en cours. (Ticket 973)
Merci d'avoir utilisé notre système d'assistance.

3 – Suivi des demandes

Helpdesk Tickets

Helpdesk > Lycée Test (Voir Tous)

Recherche

Statut: Tous Seuleme... Voir les suivis: Non Rechercher

Afficher 50 éléments de 1 à 3 sur 3

Statut	Date	Dernière modification	Priorité	Demandeur	Attribué	Matériel	Catégorie	Titre
ID: 976	Ouvert le: 07-10-2010 12:58	07-10-2010 13:03	Moyenne	Nom Prénom	AED TICE du lycée test . TICE_Lycée	Général	ASSISTANCE > logiciel > .pédagogique	Demande d'assistance sur logiciel CIEL (2)
ID: 975	Ouvert le: 07-10-2010 12:28 Fermé le: 07-10-2010 12:51 Durée totale: 1 Heure(s) 0 Minute(s)	07-10-2010 12:51	Moyenne	Nom Prénom	TICE_Lycée	Ordinateur(s) PC2	.EVOLUTION > .Logiciel > .Vie scolaire	EDT sur poste de la Conseillère d'orientation (3)
ID: 973	Ouvert le: 07-10-2010 11:59	07-10-2010 12:32	Moyenne	Nom Prénom	TICE_Lycée	Ordinateur(s) PC1	..INCIDENT > Matériel > .Poste de travail	Poste de travail Prof - Salle B21 (3)

Afficher 50 éléments de 1 à 3 sur 3

En cliquant sur [Tickets], l'utilisateur accède à l'ensemble des demandes qu'il a effectué.

Recherche Avancée

Statut: Tous Seulement les miens Voir les suivis: Non Rechercher

Afficher 50 éléments de 1 à 3 sur 3

Statut	Date	Dernière modification	Priorité	Demandeur	Attribué	Matériel	Catégorie	Titre
ID: 976 Ouvert le: 07-10-2010 12:58	07-10-2010 12:58	07-10-2010 13:03	Moyenne	Nom Prénom AED TICE du lycée test .	TICE_Lycée	Général	ASSISTANCE > logiciel > .pédagogique	Demande d'assistance sur logiciel CIEL (2)
ID: 975 Ouvert le: 07-10-2010 12:28 Fermé le: 07-10-2010 12:51 Durée totale: 1 Heure(s) 0 Minute(s)	07-10-2010 12:28	07-10-2010 12:51	Moyenne	Nom Prénom TICE_Lycée	TICE_Lycée	Ordinateur(s) PC2	.EVOLUTION > .Logiciel > .Vie scolaire	EDT sur poste de la Conseillère d'orientation (3)
ID: 973 Ouvert le: 07-10-2010 11:59	07-10-2010 11:59	07-10-2010 12:32	Moyenne	Nom Prénom TICE_Lycée	TICE_Lycée	Ordinateur(s) PC1	..INCIDENT > Matériel > .Poste de travail	Poste de travail Prof - Salle B21 (3)

Afficher 50 éléments de 1 à 3 sur 3

En cliquant sur le titre d'un ticket, l'utilisateur accède au détail du ticket, et aux différentes réponses apportées (les suivis).

L'utilisateur dispose de l'état de chaque demande ou ticket :

- Ouvert:
- Fermé:
- Attribuaire, etc.

Liste: 1/3

Ticket 975 Ajouter un nouveau suivi

STIE > Lycée Test

Ouvert le: 07-10-2010 12:28 par Nom Prénom

Statut: En cours (Attribué)	Source de la demande: Helpdesk	Dernière modification: 07-10-2010 15:56
Priorité: Moyenne	Matériel: Ordinateur(s) PC2	Durée totale: 1 Heure(s) 0 Minute(s)
Catégorie: .EVOLUTION > .Logiciel > .Vie scolaire	Attribué à:	
Demandeur: Nom Prénom	Technicien: TICE_Lycée	
Utilisateur: Nom Prénom	Groupe: Fournisseur:	

EDT sur poste de la Conseillère d'orientation

Description: Bonjour. La conseillère d'orientation a demandé l'installation d'EDT sur son poste. elle souhaiterait également...

Modifier

Date	Description	Durée	Planification	Auteur
1739 07-10-2010 12:51	Les logiciels sont installés et fonctionnent. Je clôture cette demande Cordialement	0 Minute(s)	Aucune	STIL référent du lycée test .
1738 07-10-2010 12:46	C'est noté. J'interviendrai sur ce poste la semaine prochaine. Cordialement	1 Heure(s)	A faire 15-10-2010 12:00 ->15-10-2010 13:00	STIL référent du lycée test .
1734 07-10-2010 12:32	La conseillère d'orientation n'est présente que le mardi et le jeudi	0 Minute(s)	Aucune	Nom Prénom

L'utilisateur peut ajouter des informations complémentaires ou des événements nouveaux intervenus depuis la création de sa demande (Ajouter un nouveau suivi). Automatiquement un message électronique est transmis aux agents chargés du support.

Liste: 1/3

Ticket 975 Ajouter un nouveau suivi

Ajouter un nouveau suivi

Description: A toutes fins utiles, la conseillère d'orientation n'est présente que le mardi et le jeudi. cordialement

Privé: Non

Durée: 0 Heure(s) 0 Minute(s)

Ajouter

Il est possible d'appliquer des « filtres » sur les demandes à afficher.

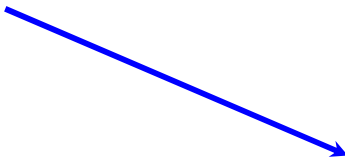
Recherche Avancée

Statut: Tous Seulement les miens Voir les suivis: Non Rechercher

Afficher 50 éléments de 1 à 3 sur 3

Statut	Date	Dernière modification	Priorité	Demandeur	Attribué	Matériel	Catégorie	Titre
ID: 976 Ouvert le: 07-10-2010 12:58	07-10-2010 12:58	07-10-2010 13:03	Moyenne	Nom Prénom AED TICE du lycée test .	TICE_Lycée	Général	ASSISTANCE > logiciel > .pédagogique	Demande d'assistance sur logiciel CIEL (2)
ID: 975 Ouvert le: 07-10-2010 12:28 Fermé le: 07-10-2010 12:51 Durée totale: 1 Heure(s) 0 Minute(s)	07-10-2010 12:28	07-10-2010 12:51	Moyenne	Nom Prénom TICE_Lycée	TICE_Lycée	Ordinateur(s) PC2	.EVOLUTION > .Logiciel > .Vie scolaire	EDT sur poste de la Conseillère d'orientation (3)

A chaque modification du ticket ou ajout d'un suivi, l'utilisateur reçoit un détail dans sa messagerie.



De: no-reply@e-lycee-paca.net
Envoyé: jeudi 7 octobre 2010 12:52
À: [REDACTED]
Objet: [GLPI#0000975] Ticket fermé le 07-10-2010 12:51 - EDT sur poste de la Conseillère d'orientation

URL: https://portail.e-lycee-paca.net/glpi/index.php?redirect=tracking_975

Description du ticket

Titre: EDT sur poste de la Conseillère d'orientation
Demandeur: Nom Prénom
Date début: 07-10-2010 12:28
Source de la demande: Helpdesk
Matériel concerné: Ordinateur(s) PC2
Statut: Fermé (résolu)
Attribué à: TICE_Lycée
Priorité: Moyenne
Contact:
Suivi par email: Oui
Catégorie: .EVOLUTION > .Logiciel > .Vie scolaire
Contenu:
Bonjour,
La conseillère d'orientation a demandé l'installation d'EDT sur son poste, elle souhaiterait également Pronote.
La demande a été validée par monsieur le Proviseur.
Merci d'avance
Cordialement
XY

Suivi(s) déjà effectuée(s) : 3

[07-10-2010 12:51]
Demandeur: STIL référent du lycée test .
Contenu:
Les logiciels sont installés et fonctionnent.
Je clôture cette demande
Cordialement
Planification : Aucune

[07-10-2010 12:46]
Demandeur: STIL référent du lycée test .
Contenu:
C'est noté; j'interviendrai sur ce poste la semaine prochaine.
Cordialement

Durée de l'intervention: 1 Heure(s) 0 Minute(s)
Planification : 15-10-2010 12:00 -> 15-10-2010 13:00

[07-10-2010 12:32]
Demandeur: Nom Prénom
Contenu:
La conseillère d'orientation n'est présente que le mardi et le jeudi
Planification : Aucune

4 – Personnalisation du Profil / Préférences

Principal | Personnalisation

Utilisateur : Test_Educ1

Identifiant	Test_Educ1
Nom de famille	Nom
Prénom	Prénom
E-Mail	xxxxxxx@ac-académie.fr
Téléphone	0491575757
Téléphone 2	
Portable	0699999999
Langue	Français (fr_FR)

Actualiser

En cliquant sur [Préférences], l'utilisateur accède aux informations de son compte, qu'il peut mettre à jour, notamment son adresse électronique.