

**GESTION LIBRE DE PARC INFORMATIQUE**

1. **simplifier vos déclarations** d'incidents « Helpdesk »
2. **Suivre vos incidents** en temps réel « Tickets »
3. **Consulter** la FAQ (Foire aux questions) divisé en 2 parties (*Cette partie sera soumise à des modifications éventuelles):*
	* La **logithèque** (Ressource de logiciels, progiciels et autres utilitaires)
	* Les **tutoriaux** (Comment faire) : A consulter avant toutes déclarations.

Le grand intérêt de ce type de support est qu'un problème individuel peu servir à l'ensemble des utilisateurs

Nous (demandeur et service informatique) sommes alertées des demandes d'interventions et des mises à jour des tickets en temps réel sur nos boîtes mail respectives

L'utilisation est très simple et voici la marche à suivre :



Entrer votre identifiant et mot de passe vous a été communiquer par mail.

**Comment trouver directement une solution à votre problème ?**



En haut de votre écran vous avez une icône FAQ (pour Foire Aux Questions).

Vous avez alors accès aux différentes questions et solutions.

**--**

**Comment signaler un problème technique (Helpdesk) ?**



1. Sélectionnez le niveau d'urgence de votre problème
2. **Suivi par email** : Il est aussi possible que deux autres champs fassent partie du formulaire :
	* Le champ « informez-moi des suites données » : si vous répondez « oui » pour ce champ, vous recevrez une notification par email à chaque fois que le service informatique ajoutera un message de suivi à votre intervention.
	* Le champ « mon adresse de messagerie » qui vous permettra de spécifier une adresse de messagerie pour recevoir ces suivis.
3. Sélectionner le **matériel/périphérique/logiciel concerné par votre demande** (au fur et à mesure des demandes, cette liste se rempli, si c'est votre première demande il est normal de trouver des cases vides).
4. **Décrivez votre problème** : Soyez le plus précis possible dans votre description. En effet, le traitement n'en sera que plus rapide.
5. Une fois ce formulaire dûment rempli, cliquez sur « envoyer message ». Vous pouvez également ajouter un ticket en cliquant sur l'icône « Ouvrir un nouveau ticket » en haut à droite de votre écran.

**Comment suivre les tickets déjà envoyés ?**



Il vous est aussi possible de **suivre en ligne l'évolution des tickets vous concernant**, qui sont en cours ou terminés. Pour cela cliquez sur l'icône « suivi des tickets » en haut à droite de votre écran.

Vous devriez voir apparaître la liste de tous vos tickets en cours et terminés. Pour obtenir plus d'**informations** concernant **chaque ticket**, vous pouvez cliquer sur **l'intitulé** « titre ».

Vous pouvez **trier la liste de tous vos tickets** en fonction de leur statut.

Cette légende vous permettra de mieux vous repérer dans les différents statuts de tickets :

 [N](http://www.glpi-project.org/wiki/lib/exe/detail.php?id=fr%3Amanuel%3Ahelpdesk%3Ahelpdeskhelp_fr_fr&cache=cache&media=onlinehelp:new.png)ouveau ticket [T](http://www.glpi-project.org/wiki/lib/exe/detail.php?id=fr%3Amanuel%3Ahelpdesk%3Ahelpdeskhelp_fr_fr&cache=cache&media=onlinehelp:assign.png)icket assigné [T](http://www.glpi-project.org/wiki/lib/exe/detail.php?id=fr%3Amanuel%3Ahelpdesk%3Ahelpdeskhelp_fr_fr&cache=cache&media=onlinehelp:plan.png)icket planifié

  [T](http://www.glpi-project.org/wiki/lib/exe/detail.php?id=fr%3Amanuel%3Ahelpdesk%3Ahelpdeskhelp_fr_fr&cache=cache&media=onlinehelp:waiting.png)icket en attente [T](http://www.glpi-project.org/wiki/lib/exe/detail.php?id=fr%3Amanuel%3Ahelpdesk%3Ahelpdeskhelp_fr_fr&cache=cache&media=onlinehelp:old_notdone.png)icket fermé non résolu [T](http://www.glpi-project.org/wiki/lib/exe/detail.php?id=fr%3Amanuel%3Ahelpdesk%3Ahelpdeskhelp_fr_fr&cache=cache&media=onlinehelp:old_done.png)icket fermé

**--**

**Comment modifier vos paramètres personnalisés de connexion à l'application ?**

Vos préférences sont disponibles via le lien « **Préférences** » en haut à droite de votre écran. Vous pouvez notamment modifier :

* **La langue** dans laquelle vous souhaitez afficher l'interface : sélectionnez votre langue puis cliquez sur « modifier ».
* Pour **modifiez** **votre mot de passe**, il vous suffit de saisir votre nouveau mot de passe dans le champ correspondant.

**--**

**Comment se déconnecter ?**

Pour vous déconnecter de l'application GLPI, il vous suffit de cliquer sur l'icône « **Déconnexion** » en haut à droite de votre écran.