



Guide GLPI Referents LSU

Historique des versions			
N° de version	Eléments modifiés	Date	Rédacteur
1.0	Version initiale	22/08/2018	Warren TUIHANI
1.1	Ajustements et Compléments	23/08/2018	Laurent DELAPLACE



Table des matières

1	Objectif du document.....	3
2	Présentation globale.....	3
3	Procédure.....	4
3.1	Création du ticket	4
3.2	Gestion du ticket (référents LSU).....	5
3.2.1	S'attribuer le ticket.....	7
3.2.2	Ajouter un suivi.....	7
3.2.3	Résoudre le ticket	8
3.3	Escalader le ticket au niveau supérieur (BAI).....	8
3.3.1	Supprimer votre attribution.....	9
3.3.2	Attribuer le ticket	9
3.3.3	Suivre l'avancement des tickets.....	9
4	Suivi du ticket pour l'ensemble des acteurs.....	9

1 Objectif du document

Le présent document a pour objectif de décrire la procédure de gestion d'un ticket via l'outil d'assistance GLPI.

Cette procédure s'adresse particulièrement aux référents fonctionnels LSU et traite des interactions avec le service d'assistance de la DSI.

2 Présentation globale

La mise en œuvre du Livret Scolaire Unique nécessite la mise en place d'un support d'assistance fonctionnelle et technique.

Cette assistance est donc assurée par les 2 groupes de personnes suivants :

- **Assistance fonctionnelle** : membres de la **Délégation Académique au Numérique Educatif (DANE)**
- **Assistance technique** : techniciens du Bureau d'Assistance Informatique (BAI) de la Division des Systèmes Informatiques (DSI)

Afin de centraliser le suivi de l'assistance, il a été décidé que l'ensemble des demandes d'assistance soit traité dans un seul outil : GLPI.

Les tickets ainsi créés par les utilisateurs seront traités avec un niveau d'escalade.

Le schéma ci-dessous explique le processus de traitement d'un ticket :

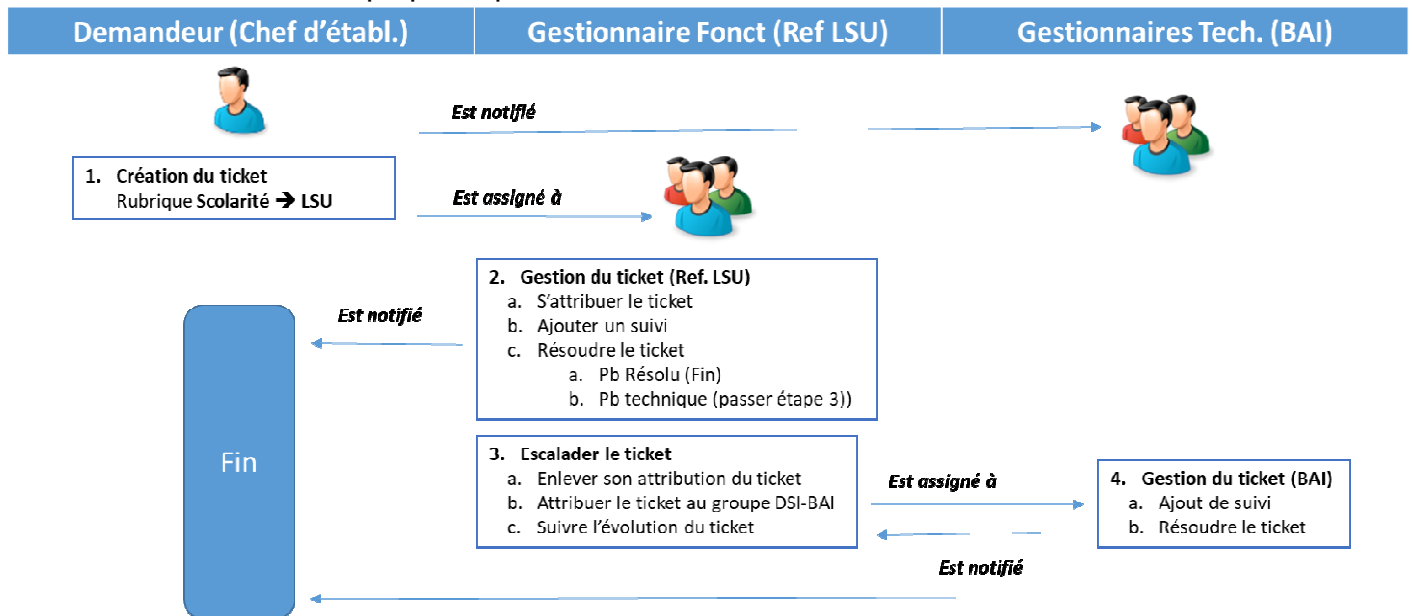


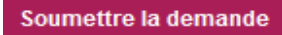
Figure 1 : Processus de traitement d'un incident LSU

3 Procédure

3.1 Création du ticket

Cette étape est à réaliser par les demandeurs (chefs d'établissement).

- Se connecter à l'application de déclaration de ticket (GLPI)

- L'utilisateur devra renseigner les champs suivants :
 - Type** : Incident (problème/panne) ou Demande (création/évolution)
 - Catégorie** : Il est important que l'utilisateur choisisse la catégorie LSU dans scolarité afin que le ticket soit affecté de manière automatique à la DANE pour un premier traitement.
 - Urgence** : niveau d'urgence du problème (évaluation arbitraire),
 - Titre** : le titre doit être **clair** et **concis** (ex : Accès impossible à LSU),
 - Description** : détail de l'incident/demande.
 - Message d'erreur (pour un incident)
 - Numéro de contact de la personne
- Une fois le ticket complet, l'utilisateur cliquera sur. 



3.2 Gestion du ticket (référents LSU)



Lors de la création d'un ticket GLPI (LSU), il sera attribué automatiquement au groupe référents fonctionnelles LSU. Ce qui génère une notification via courriel aux personnes référencées dans le groupe GLPI « référents-LSU ».

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

- Dans le mail, cliquez dans le cliquez sur le lien qui vous dirigera vers l'application de gestion des tickets

Cliquer sur le lien suivant pour suivre l'état votre ticket:
https://glpi.ac-noumea.nc/index.php?redirect=ticket_6397

- Saisissez votre identifiant académique

Identifiant académique
Mot de passe
Envoyer

- Une fois connecté, votre page d'accueil s'affiche.

GLPI 9.2.1 Copyright (C) 2015-2017 Teclib' and contributors - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team



Pour prendre en charge le ticket, Il faut changer votre type de profil.

Le profil définit vos droits dans l'application.

- Allez sur la liste déroulante en haut à droite d'**ASSISTANCE** et sélectionnez « **Référent fonctionnel** ». La page s'actualise.



- Cliquez ensuite sur l'onglet « **Tous** » pour obtenir la visualisation de l'ensemble des tickets LSU

ID	Demandeur	Éléments associés	Description
6388	prof test i	Général	Probleme LSU 1 (0 - 0)

- Cliquer sur la description du ticket pour visualiser le détail du ticket (en violet)

ID	Demandeur	Éléments associés	Description
6370	prof test i	Général	test lsu (0 - 0)



3.2.1 S'attribuer le ticket

Une fois sur le ticket, il faudra se l'attribuer. Comme évoqué précédemment, la création d'un ticket dans la catégorie Scolarité → LSU aura pour objectif d'attribuer le ticket au groupe et non à un individu.

L'objectif est donc de **s'attribuer nominativement** le ticket.

- Dans la rubrique **Acteur**, allez dans la colonne **Attribué à** et cliquez sur le personnage à droite du signe +



- Votre nom est maintenant ajouté à la liste des gestionnaires



3.2.2 Ajouter un suivi

Afin de traiter au mieux les échanges avec le demandeur, il est important de bien documenter le ticket. Cela passe donc par l'ajout d'un suivi.

- Vers le bas du ticket, vous trouverez une rubrique Ajouter. Cela vous permet d'ajouter des suivis, des tâches à exécuter des documents, etc. Cliquez sur suivi.



- Renseignez le suivi. Remarquez que vous pouvez ajouter une pièce jointe. Cliquer enfin sur le bouton « **Ajouter** »

3.2.3 Résoudre le ticket

- Comme vu précédemment, cliquez sur le bouton suivi et renseignez le champ description.
- Cliquez ensuite sur la flèche à droite du bouton Ajouter et choisissez dans la liste l'option « **Résolu** ». Cliquez ensuite sur « **Ajouter** ».

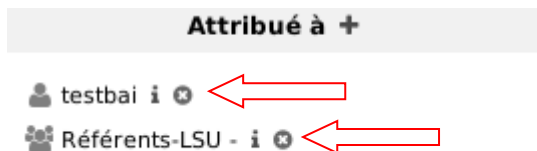
3.3 Escalade du ticket (BAI)

Si le ticket présente une difficulté technique, il est nécessaire d'attribuer le ticket au groupe du bureau d'assistance de la DSI (**DSI-BAI**).

Toutefois, il est important de laisser le groupe **Référents LSU** en observation afin d'être informé par mail de l'avancement du ticket.

3.3.1 Supprimer votre attribution

- Dans la rubrique « Acteur », colonne « Attribué à », cliquez sur les croix à droite de votre nom d'utilisateur et du groupe Référents-LSU



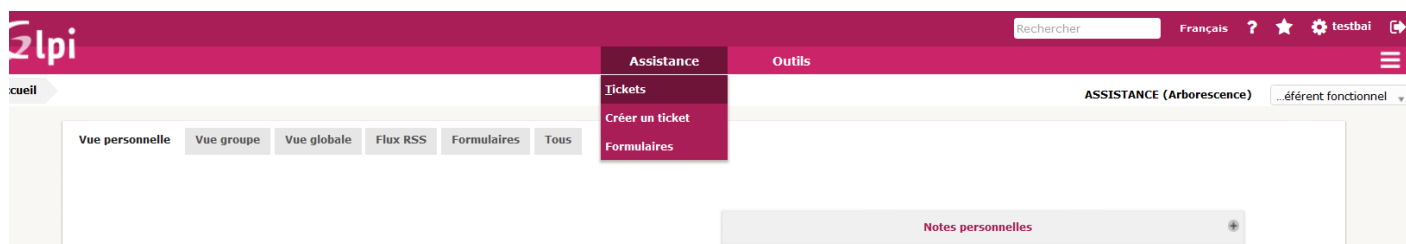
3.3.2 Attribuer le ticket

- Dans **Attribué à**, cliquez sur le signe « + » et ajouter le groupe **DSI-BAI**

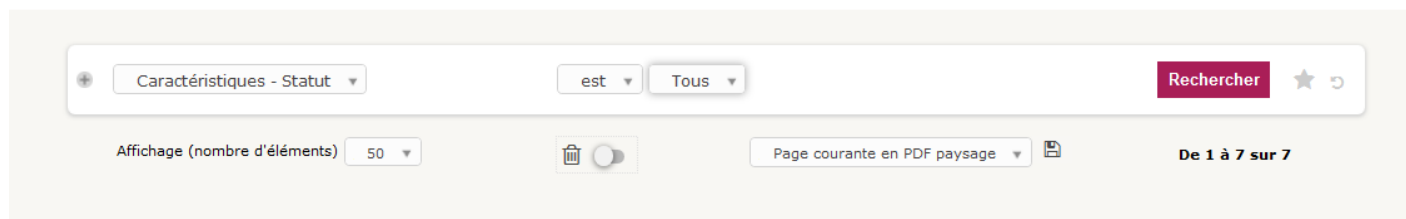


3.3.3 Suivre l'évolution du ticket

- Vous allez pouvoir gérer votre visualisation des tickets en fonction du filtre de ticket (voir ci-dessous l'encadré rouge)



- Allez dans le filtre d'affichage et sélectionnez **Caractéristiques – Statut > Est > Tous**



4 Suivi du ticket pour l'ensemble des acteurs



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