

Module réservation (facultatif)

Certains établissements ont mis en place le module de réservation. Dans l'onglet « Réservations »

Seul un élément de l'inventaire autorisé à la réservation est réservable.

Cet outil est pratique pour la gestion des vidéos projecteurs, des oscilloscopes réseaux, des microscopes usb ...

Un état des réservations est également affiché :

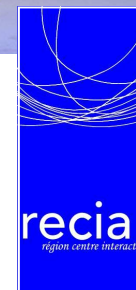
- Les réservations en cours et à venir : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation pour les réservations en cours et futures.
- Les réservations passées : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation sur le matériel qui a été réservé et rendu

Vos contacts sur site :

Administrateurs chargé du suivi :

Chargés de Maintenance :

En cas de dysfonctionnement de l'application demander à l'administrateur ENT :



Gestion Libre de Parc Informatique

Ce service a été réalisé en partenariat avec :

Ce service est un complément de :





Création d'un ticket

Pour commencer, le demandeur doit exprimer un besoin. Il dispose pour cela d'un formulaire en ligne à l'adresse suivante :

<https://glpi.etab.giprecia.org/>

Pour ouvrir GLPI, le demandeur doit disposer d'un compte ENT puisque l'utilisateur est identifié dans l'application glpi par le même annuaire que l'ENT de l'établissement.

Méthodologie pour créer un ticket :

- Se connecter à GLPI ;
- Aller dans le menu Assistance > Tickets ;
- Cliquer sur l'icône + située dans le menu horizontal ;
- Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
- Valider.
- Afficher les éléments de la fiche créée.



Les statuts d'un ticket

- Nouveau
- En attente
- En cours (attribué)
- En cours (planifié)
- Résolu
- Clos



L'ordonnancement des tickets

L'ordonnancement des tickets se fait en fonction de renseignements fournis par le demandeur **et** le technicien :

- Le demandeur définit l'urgence
- Le technicien apprécie l'impact
- La priorité est la résultante de ces deux informations. Elle est calculée automatiquement via une matrice et indique l'importance réelle du ticket



En attente de validation

Un ticket peut nécessiter une validation, par exemple pour une demande d'évolution matériel.

Après que le technicien ai cliqué sur **Envoyer une demande de validation**, il faut saisir l'utilisateur qui doit valider, ainsi qu'un commentaire si besoin. Le ticket prend alors le statut **En attente de validation** dans son champ **Validation**.

Pour valider la demande, le valideur peut cliquer sur le ticket dans l'accueil de GLPI (onglet **Vue personnelle**, partie **Vos tickets à valider**), ou aller dans le menu **Assistance > Ticket** et cliquer sur l'icône qui apparaît dans le fil d'ariane.

Une fois sur le ticket, aller dans l'onglet **Validation**, puis cliquer sur la ligne correspondante à la demande de validation. Choisir si le ticket est **Accepté** ou **Refusé**.

En cas de refus il est obligatoire de saisir un commentaire.

Remarque: La validation n'est pas un processus bloquant, mais seulement informatif. Un technicien pourra traiter un ticket qui est en attente de validation.