

## **Procédure de demande d'assistance sur GLPI**



**Benzergua Fares**

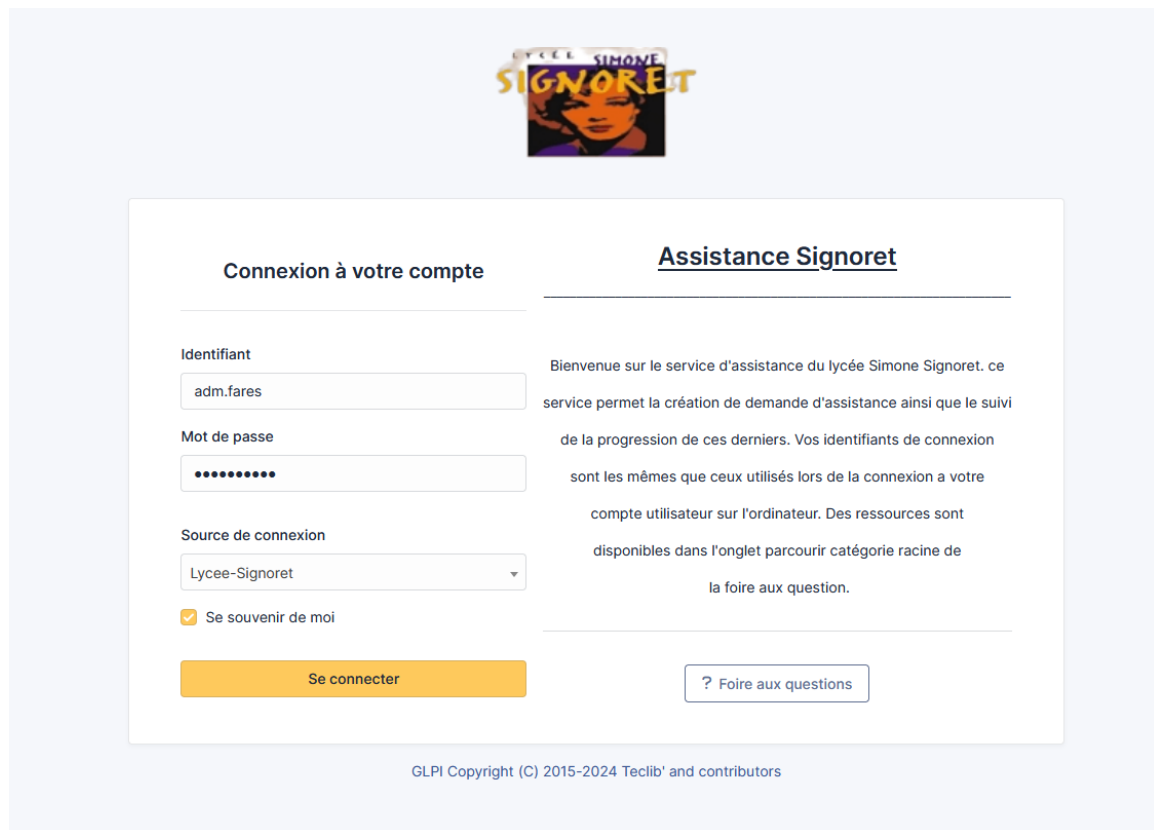
## Procédure de demande d'assistance sur GLPI

### 1. Accès à l'assistance

- Cliquer sur l'icône Assistance Signoret présente sur le bureau.

### 2. Connexion

- Saisir vos identifiants de connexion (identiques à ceux utilisés sur les postes du lycée).



**Connexion à votre compte**

Identifiant  
adm.fares

Mot de passe  
••••••••

Source de connexion  
Lycee-Signoret

☒ Se souvenir de moi

**Se connecter**

**Assistance Signoret**

Bienvenue sur le service d'assistance du lycée Simone Signoret. ce service permet la création de demande d'assistance ainsi que le suivi de la progression de ces derniers. Vos identifiants de connexion sont les mêmes que ceux utilisés lors de la connexion a votre compte utilisateur sur l'ordinateur. Des ressources sont disponibles dans l'onglet parcourir catégorie racine de la foire aux question.

? Foire aux questions

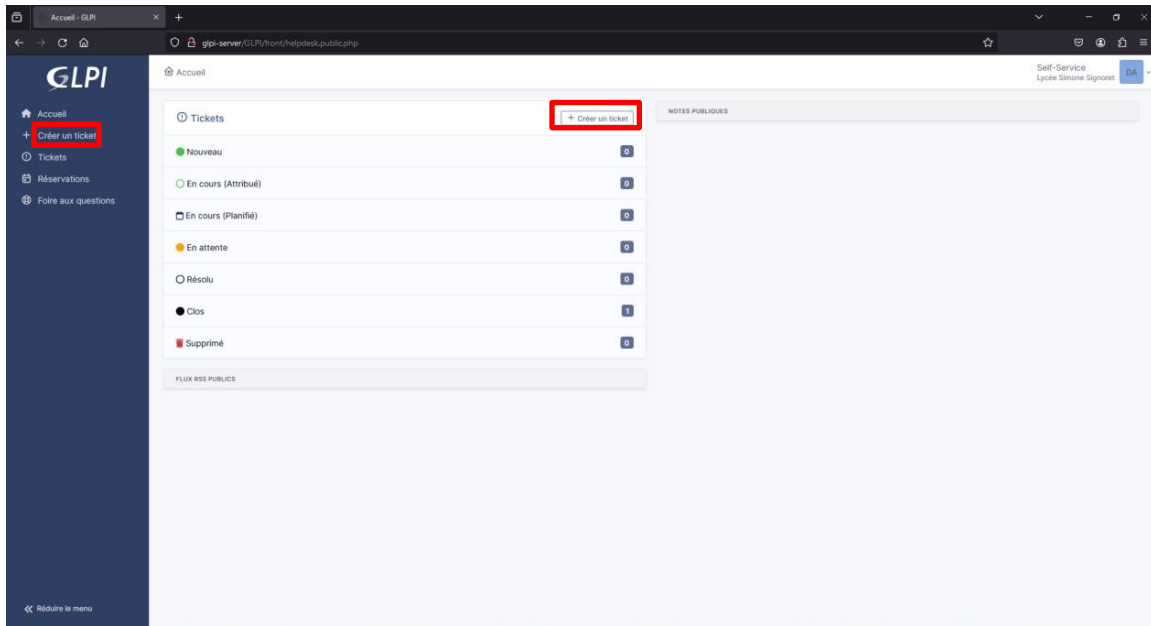
GLPI Copyright (C) 2015-2024 Teclib' and contributors

- Cliquer sur Se connecter.

**Se connecter**

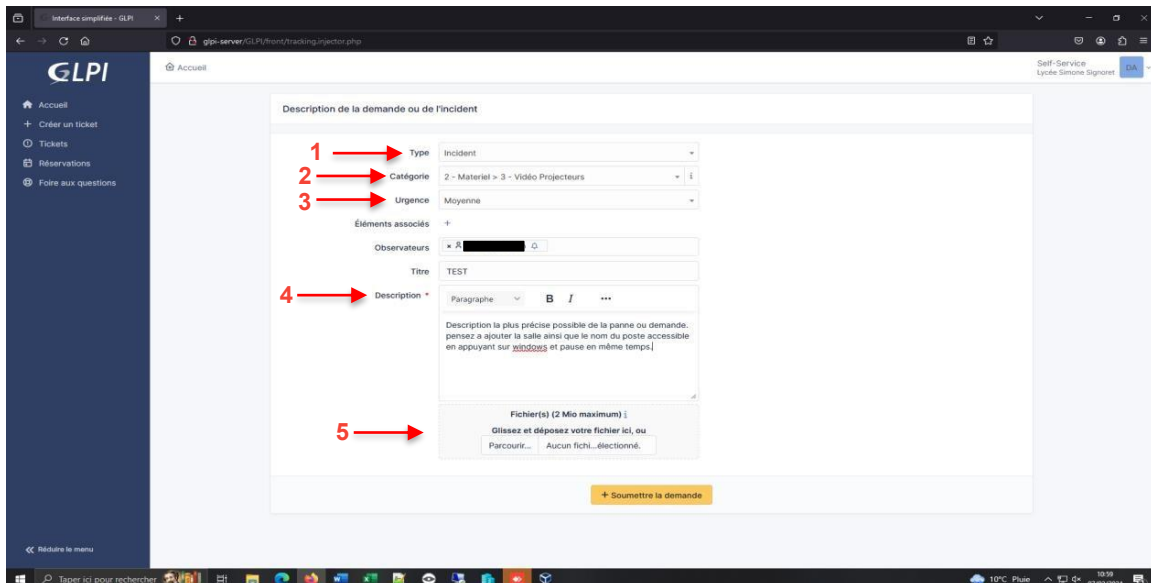
### 3. Création d'un ticket

- Cliquer sur Créer un ticket.



- Vous serez redirigé vers la page de création de demande.

### 4. Remplir les informations du ticket



Champ	Description
<b>1</b> - Type	Sélectionner Incident pour signaler une panne ou Demande pour requérir une nouvelle ressource.
<b>2</b> - Catégorie	Choisir l'élément concerné (ex: imprimante, réseau, logiciel, etc.).
<b>3</b> - Priorité	Définir l'urgence du problème.
<b>4</b> - Description	Ajouter une description précise du problème ou de la demande. Mentionner la salle ainsi que le nom du poste (accessible en appuyant sur Windows + Pause).
<b>5</b> - Pièces jointes	Vous pouvez ajouter une capture d'écran ou un document utile en cliquant sur Parcourir.

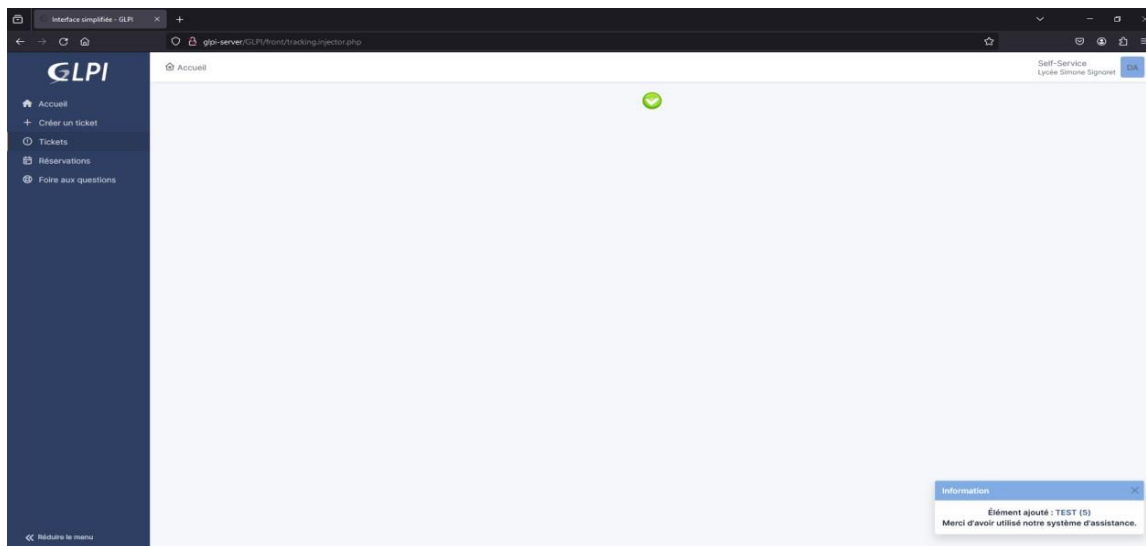
## 5. Soumission de la demande

- Une fois les champs correctement remplis, cliquer sur Soumettre la demande.



## 6. Confirmation

- Une page de confirmation s'affiche indiquant que le ticket a bien été enregistré.



- Vous pouvez alors vous déconnecter et fermer la page.

