


<http://www.ac-grenoble.fr/ien.st-gervais/spip.php?article1159>



# Pour signaler un incident ou faire une demande avec GLPI

- Usages du numérique - L'informatique dans chaque commune - Communauté de Communes du Pays du Mont-Blanc -



Date de mise en ligne : samedi 15 décembre 2018

---

Copyright © IEN St Gervais / Pays du Mont-Blanc - Tous droits réservés

---

**GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique) est une application qui permet aux directeurs de toutes les écoles de la communauté de commune du Pays du Mont-Blanc de signaler des incidents ou formuler des demandes relatives aux outils informatiques des écoles (Serveurs, PC fixes, PC portables, TNI, périphériques...).**

**Pour tout incident urgent (pas d'accès internet dans l'école ou PC direction non utilisable), appeler l'équipe de la CCPMB au numéro suivant/ : 06 27 47 03 68**

## 1 - Accéder à l'application

3 façons de se connecter :

[-] soit en saisissant l'adresse suivante dans votre navigateur/ : <https://ticketglpi.ccpmb.info/glpi/>

[-] soit en cliquant sur le lien situé au bas de la page d'accueil du site de l'IEN de St Gervais/Pays du Mont-Blanc

[-] soit en cliquant sur la vignette du Symbaloo TICE accessible depuis la page d'accueil du navigateur du PC direction ou depuis la page d'accueil du site de l'IEN de St Gervais/Pays du Mont-Blanc

[<http://www.ac-grenoble.fr/ien.st-gervais/local/cache-vignettes/L400xH316/img1-2-489ed.jpg>]

Lors de la première connexion il faut accepter le certificat de sécurité. Cliquer sur « Je comprends les risques » puis sur « Ajouter une exception ». Cocher éventuellement « Conserver cette exception de façon permanente » et cliquer enfin sur « Confirmer l'exception de sécurité »

## 2 - S'authentifier

[<http://www.ac-grenoble.fr/ien.st-gervais/local/cache-vignettes/L400xH183/img2-3-55fc9.jpg>]

Identifiant : précisé dans la procédure ci-dessous disponible en accès restreint

Mot de passe : précisé dans la procédure disponible en accès restreint

## 3 - Comprendre l'écran d'accueil

[<http://www.ac-grenoble.fr/ien.st-gervais/local/cache-vignettes/L400xH64/img3-6ee22.jpg>]

Le menu de l'écran d'accueil se compose comme suit :

[-] Accueil : retour à l'accueil

- [-] Créer un ticket : signaler un incident ou formuler une demande
- [-] Tickets : visualiser la liste des tickets émis par l'école et visualiser l'état d'avancement
- [-] FAQ (Foire Aux Questions) : fonctionnalité non activée

## 4 - Formuler son incident ou sa demande

[-] Choisir le type : incident ou demande

[-] Choisir la catégorie :

Incidents	Demandes
J'ai un problème d'accès à mon compte	J'ai besoin d'une information technique
Je rencontre un problème avec internet	Je voudrais faire une demande d'expertise
Je rencontre un problème avec un périphérique	Je voudrais faire une demande d'investissement
Mon logiciel ne fonctionne plus correctement	Je voudrais installer un nouveau logiciel
Mon problème ou ma demande ne sont pas répertoriés	Je voudrais installer un nouveau périphérique
	Je voudrais installer un nouvel ordinateur ou TNI
	Mon problème ou ma demande ne sont pas répertoriés

[-] Définir l'urgence (très haute, haute, moyenne, basse ou très basse) :

*être vigilant quant au choix de l'urgence : si tout est défini comme « très urgent », il n'y aura plus de graduation possible et donc de priorités dans les prises en charge. Le risque est de voir des problèmes bloquants non pris en compte dans la masse des urgences.*

[-] Choisir la référence du poste pour lequel la demande est formulée (voir étiquette collée sur le PC) ou « général » si la demande porte sur l'ensemble du parc.

[-] Choisir d'être informé du suivi de la demande par courriel : *par défaut, la valeur « OUI » est cochée.*

[-] Saisir un titre : *une brève description de la demande*

[-] Saisir la description :

*être le plus précis possible : être le plus précis possible : décrire clairement le problème ou la demande.*

*Préciser également le nom de l'interlocuteur, un numéro de téléphone pour le joindre et ses disponibilités.*

[-] Joindre un document :

*vous pouvez, si vous le souhaitez, joindre un document permettant de préciser l'incident (copie d'écran, photo du périphérique défectueux...) ou la demande (projet pédagogique, devis, page d'un catalogue, fiche descriptive d'un logiciel...).*

[-] Cliquer sur « Envoyer le message ».

[<http://www.ac-grenoble.fr/ien.st-gervais/local/cache-vignettes/L400xH206/img4-55f99.jpg>]

**Votre demande sera traitée dans les meilleurs délais et sera ventilée vers l'interlocuteur approprié : service informatique ou éducation de la mairie, informaticiens de la communauté de commune, société informatique responsable de la maintenance des serveurs, ATICE... Un mail de confirmation vous sera adressé automatiquement (ne pas y répondre). Vous serez informé du suivi de votre demande par mail. Pour suivre l'état d'avancement de l'ensemble de vos demandes, cliquer sur « Tickets » depuis l'écran d'accueil.**

Pour toute question relative à l'utilisation de cette application :

[christophe.gilger@ac-grenoble.fr](mailto:christophe.gilger@ac-grenoble.fr) ou [x.verdenal@ccpmb.fr](mailto:x.verdenal@ccpmb.fr)

## Télécharger la notice au format imprimable

[[http://www.ac-grenoble.fr/ien.st-gervais/local/cache-vignettes/L40xH41/gif\\_cadenas-3-2569d.gif](http://www.ac-grenoble.fr/ien.st-gervais/local/cache-vignettes/L40xH41/gif_cadenas-3-2569d.gif)] [Télécharger la notice](#)  
**(attention, accès restreint)**