

Demander de l'aide au service informatique

Généralités

Pour tout problème lié à l'informatique, veuillez utiliser exclusivement notre outil de gestion de la demande, GLPI. Cet outil est ce que vous connaissez peut-être sous le nom de *gestionnaire de tickets*. Chaque demande est attribuée à un ou plusieurs agents de notre service, en fonction de son objet et des disponibilités des agents. Tous les échanges entre vous et le service informatique au sujet de cette demande sont ainsi regroupés et aisément consultables, sans avoir à rechercher dans vos archives de messagerie.

Ouvrir un ticket

Rien de plus simple que d'ouvrir un ticket sur GLPI : il suffit pour cela d'envoyer un courriel à l'adresse **support-informatique@toulouse.archi.fr**. Quelques minutes après l'envoi de votre demande, vous recevrez une notification automatique d'enregistrement de celle-ci sous forme d'un message dans votre boîte électronique. Ce message comporte dans son objet le numéro du ticket correspondant. Il comporte surtout, au début du message, un lien cliquable qui vous permettra de suivre l'évolution de votre demande (cf. infra).

Attention, seuls les messages envoyés avec votre messagerie institutionnelle seront enregistrés ! Les messages provenant d'autres adresses sont automatiquement supprimés. Il est donc impératif que vous ayez accès à votre messagerie professionnelle.

Suivre l'évolution de votre demande

Comme indiqué ci-dessus, la notification d'ouverture du ticket comporte, au tout début du message, un lien sur lequel vous pourrez cliquer pour accéder à l'espace de suivi de cette demande. Après avoir cliqué sur ce lien il vous faudra vous authentifier sur GLPI avec votre identifiant et votre mot de passe habituel (ceux de Taiga, Moodle, du Scout, ...) :



The image shows the GLPI login interface. At the top, the GLPI logo is displayed in white on a dark blue background. Below the logo, there are two input fields: the first for the username, containing the text 'prenom.nom', and the second for the password, represented by a series of dots. A checkbox labeled 'Se souvenir de moi' is located below the password field. At the bottom of the form is a large orange button labeled 'Envoyer'.

Attention, si vous vous connectez depuis un autre réseau que celui de l'école, cet écran sera précédé d'un autre écran, à l'apparence variable selon votre navigateur ; il vous faudra donc vous authentifier 2 fois. Cette précaution est nécessaire compte-tenu du caractère quelquefois sensible des informations échangées via GLPI.

Une fois sur l'espace de suivi de votre demande, vous verrez sur le côté gauche un menu vertical. Cliquez sur « Traitement de la demande » :



Sur cette vue, vous pourrez ajouter un suivi (pour ajouter des précisions ou pour répondre au question de la personne a qui aura été attribué le suivi de votre ticket) en cliquant sur le bouton gris « Suivi », ou bien encore joindre des documents en cliquant sur le bouton vert « Document ».

Ajouter :



Suivi



Document

À chaque ajout d'un suivi, ou à la survenue de tout autre événement concernant votre demande, vous recevrez un message électronique. Ces messages commencent par un récapitulatif du ticket puis de la liste des suivis, les plus récents en premier. Il faut bien reconnaître que ces messages ne sont pas toujours très clairs. Mais ils commencent tous par le lien cliquable qui vous permettra d'accéder à l'interface web qui est, elle, beaucoup plus explicite.

Lorsque l'agent traitant votre demande considérera que le problème est résolu, il vous proposera une solution que vous pourrez accepter ou rejeter, toujours via l'onglet « Traitement du ticket ».

Les tickets dont les solutions n'auront été ni acceptées ni rejetées au bout de quelques semaines seront clos automatiquement. N'oubliez donc pas de rejeter une solution si elle ne vous convient pas.

**Donc, pour tout problème informatique, merci d'envoyer un message à
support-informatique@toulouse.archi.fr**