

Service web de demande d'intervention technique **GLPI** (**G**estion **L**ibre de **P**arc **I**nformatique)

L'Àrea d'Informàtica a l'Escola met à votre disposition un service web de demande d'intervention pour communiquer les problèmes techniques de votre établissement scolaire découlant de l'équipement et du service mis à disposition par l'AIE.

Comment accéder au site web de demande d'intervention (glpi)

À l'aide d'un navigateur internet (Explorer ou Mozilla) vous devez saisir l'adresse suivante:

<http://www.xena.ad/glpi>

Une fois la page ouverte, vous devez introduire votre nom d'utilisateur (Usuari) et votre mot de passe (Contrasenya).

Comment saisir une demande d'intervention sur glpi



Pour résoudre une incidence il faut compléter le formulaire du **Centre d'Atenció a Usuaris (CAU) Helpdesk (ouvrir un ticket)** avec précision. Les champs à remplir sont:

- *Prioritat de la demanda (priorité)*: par défaut moyenne (mitjana).
- *Informa'm del seguiment (informez-moi des suites données)*: vous pouvez choisir si vous voulez recevoir ou non un courrier électronique sur l'état de votre demande.
- *La meva adreça d'email (adresse de messagerie)*: l'adresse de messagerie où vous recevrez le suivi de votre demande.
- *Categoria (catégorie)*: il faut lister votre demande d'intervention en choisissant la catégorie la plus adaptée.
- *Títol (titre)*: court, concis et décrivant au mieux votre demande.
- *Descripció (décrivez le problème/action)*: il faut détailler au maximum le problème technique que vous voulez communiquer. Ceci peut accélérer la résolution du problème ou de la demande. Nous avons besoin de savoir avec détails quel est le problème, où se situe physiquement le matériel et quel est la personne à contacter pour plus d'information.

Si us plau, descriu el teu problema: (SEA > Escola Andorrana 2a Ens. Sta Coloma)

Prioritat de la demanda: Mitjana

Categoria:

El problema:

Títol:

Arxiu (32 Mo max): Navega..

Enviar missatge

Exemple:

- **Prioritat (Priorité):** Mitjana (Moyenne)
- **Informa'm del seguiment (Informez-moi des suites données):** Sí (Oui)
- **La meva adreça d'email (mon adresse de messagerie):** xxxxxxx@andorra.ad
- **Categoria (catégorie):** Intervenció tècnica ⌚ Maquinari ⌚ Ordinador
- **Títol (titre):** Ordinateur s'éteint tout seul
- **Descripció (décrivez le problème/action):** Dans la salle informatique du deuxième étage, l'ordinateur marque ACER numéro 15 s'éteint après quelques minutes. Pour plus d'information vous pouvez contacter l'animateur informatique de l'école à travers son adresse de messagerie animador.centre@andorra.ad ou le n° de téléphone 123456. Une fois le formulaire complété, cliquer sur le bouton **"Enviar missatge"valider.**

Comment réaliser le suivi

Il est possible se suivre l'évolution des réparations éventuelles ou des demandes qui sont en cour ou bien terminées. Pour cela il suffit de cliquer sur le lien **"Incidències"(assistance)** situé sur la partie supérieure gauche de l'écran. Alors, une liste avec toutes les demandes d'intervention en cour ou terminées apparaît.

Comment personnaliser les préférences

Vous pouvez modifier les paramètres de configuration de l'interface en cliquant sur le lien **"Prerències"(préférences)** situé sur la partie supérieure droite de l'écran. Vous pouvez entre autre sélectionner la langue, modifier le mot de passe, décider du nombre de registres que vous voulez faire apparaître sur la page et modifier vos données.