

## UTILISATION DE L'ASSISTANCE UTILISATEUR GLPI PROCÉDURE – VERSION DE FÉVRIER 2017

**Enjeux et principes :** La plateforme TéléSanté Centre met à disposition un outil d'assistance pour les demandes non urgentes des utilisateurs :

- Modifications du contenu des fiches RCP (fiches de saisie)
- Modifications des fiches de restitution PDF (compte-rendu RCP du DCC)
- Demandes de formation à l'utilisation du DCC et de l'InfoCentre

### **1<sup>ère</sup> étape : Connexion à la Plateforme TéléSanté Centre**

Saisir vos identifiants sur le portail de la plateforme :

<https://www.sante-centre.fr/portail/>

et cliquer sur l'application

« GLPI assistance utilisateur »



## **2<sup>ème</sup> étape : Description de la demande (ou du ticket)**

L'application s'ouvre directement sur l'onglet « Helpdesk » qui permet de créer un ticket.

**Description de la demande ou de l'incident** (Entité racine > Region Centre > GCS TéléSanté)

Type: Demande

Catégorie\*: ----- ⓘ

Urgence: Moyenne

Informez-moi des suites données: Suivi par courriel Oui

Courriel: btest@sante-centre.fr

Lieu: ----- ⓘ

Observateurs: ----- ⓘ

Suivi par courriel: Oui

Courriel: +

Titre: [Champ de saisie]

Description\*: [Zone de texte avec barre d'outils]

- **Renseigner la catégorie pour préciser l'objet de la demande**

- Pour modifier le contenu des fiches de saisie ou des restitutions PDF ; sélectionnez « Formbuilder / Restitbuilder »
- Pour une demande de formation, sélectionnez « Demande de renseignements / formation »

- **Ajouter un titre pour libeller la demande**

- **Décrire la demande dans la zone de texte prévue à cet effet**

Il est possible de joindre des fichiers ou images pour illustrer

- **Cliquer sur « Soumettre la demande »**

La demande sera automatiquement transférée à la plateforme TéléSanté Centre (Romain Duport ou Mickaël Bernier)

### 3<sup>ème</sup> étape : Suivi de la demande

La demande peut être directement traitée par la plateforme ou attribuée à un personnel de la cellule de coordination d'OncoCentre.

Lorsque le ticket est modifié, le demandeur est informé par mail dans lequel l'historique des suivis est rappelé.

Les demandes en cours ou résolues sont également visibles dans l'application GLPI après connexion avec le compte du demandeur.

Créer un ticket +	
Tickets	Nombre
Nouveau	1
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

Plusieurs statuts du ticket sont disponibles et modifiés selon l'évolution du traitement.

Pour accéder à un ticket, cliquer sur le statut correspondant.

ID	Titre	Catégorie	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien
6 558	Test GLPI	Demande de renseignements / formation	<span style="color: green;">●</span> Nouveau	08-02-2018 16:56	08-02-2018 16:56	BIDON TEST	

**Demandeur** : Personne qui a effectué la demande

**Attribué à** : Professionnel à qui la demande a été confiée

Pour afficher le ticket, cliquer sur le titre de la demande.

**Ticket**

- Traitement du ticket 0
- Statistiques
- Historique 2
- Tous

**Ticket - ID : 6558 (Entité racine > Region Centre > GCS TéléSanté)**

<b>Date d'ouverture</b>	08-02-2018 16:56	<b>Date d'échéance</b>	
<b>Par</b>	BIDON TEST	<b>Dernière modification</b>	08-02-2018 16:56 par BIDON TEST
<b>Type</b>	Demande	<b>Catégorie*</b>	Demande de renseignements / formation
<b>Statut</b>	Nouveau	<b>Source de la demande</b>	
<b>Urgence</b>	Moyenne	<b>Validation</b>	Non soumis à validation
<b>Impact</b>	Moyen	<b>Lieu</b>	
<b>Priorité</b>	Moyenne	<b>Éléments associés</b>	

Acteur	Demandeur	Observateur	Attribué à
	BIDON TEST		

**Titre** Test GLPI

blabla

Pour apporter des précisions ou répondre à des demandes complémentaires dans le traitement du ticket, cliquer sur « Traitement du ticket » puis « Ajouter un suivi ».

**Ajouter :**

Suivi Document

**Historique des actions :**

08-02-2018 16:56

 **Test GLPI**  
blabla

Rappel du ticket