

## 9 Assistance utilisateur GLPI

**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

Saisissez vos identifiants sur le portail de la plateforme :  
<https://www.sante-centre.fr/portail/>  
et cliquez 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: (Region Centre > GCS Télésanté)	
Priorité:	Moyenne
Informez-moi des suites données:	Oui
Mon adresse de messagerie:	clefebvre@sante-centre.fr
Le ticket porte sur:	Mes matériels: --- Général --- Ou recherche complète: Général
Catégorie:	.....
Titre:	
Fichier (10 Mb max): <input type="button" value="Parcourir..."/> Aucun fichier sélectionné.	
<input type="button" value="Envoyer message"/>	

**Priorité :** Définit la priorité de la demande « Très haute / Haute / Moyenne / Basse / Très Basse ».

**Informez-moi des suites données :** « Oui » est sélectionné par défaut ce qui permet de suivre l'évolution du traitement de la demande (par mail et en vous connectant à l'application).

**Mon adresse de messagerie :** Si vous avez accès à la messagerie sécurisée Télésanté Centre, l'adresse est renseignée par défaut. Si non, indiquez votre adresse professionnelle pour être informé de l'évolution de la demande par mail.

N.B. : Il est néanmoins recommandé de demander l'accès à la messagerie sécurisée à M. Romain DUPORT si vous n'en possédez pas. Elle permet d'échanger des données sensibles de manière sécurisée.

**Catégorie** : Précise l'objet de la demande :

- Modification du contenu des fiches de saisie ou des restitutions PDF : « Formbuilder / Restitbuilder »
- Demande de formation : « Demande de renseignements / formation »

**Titre** : Permet de renseigner l'intitulé de la demande

N.B. : L'item « **Le ticket porte sur** » est renseigné par défaut et n'a pas à être modifié.

Vous disposez d'une zone de texte pour décrire la demande et vous pouvez joindre des fichiers pour l'illustrer (captures d'écran par exemple).

En cliquant sur « Envoyer message », la demande est transférée à la plateforme TéléSanté Centre (M. Michaël BERNIER ou M. Romain DUPORT).

### 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 du Réseau OncoCentre. Le professionnel en charge du traitement de la demande est surnommé « Technicien » dans GLPI.

Lorsque le ticket est modifié, vous êtes informés par mail dans lequel l'historique des suivis est rappelé.

Les demandes en cours ou résolues sont également visibles dans l'onglet « Ticket ».

Recherche Avancée

Statut: Tous  Voir les suivis: Non

Afficher 20 éléments de 1 à 1 sur 1

Statut	Date	Dernière modification	Priorité	Demandeur	Attribué	Matériel	Catégorie	Titre
ID: 1149	Ouvert le: 09-10-2014 10:07	09-10-2014 10:25	Moyenne	LEFEBVRE CAROLE	DUPORT ROMAIN	Général	Formbuilder restitbuilder	Affichage déroulement (test) (4)

Afficher 20 éléments de 1 à 1 sur 1

**Statut** : Ici le statut de la demande est illustré par un logo (mais il est précisé lorsqu'on affiche le ticket). Plusieurs statuts sont disponibles et modifiés par le technicien selon l'évolution du traitement :

- Nouveau
- En attente
- En cours (attribué)
- En cours (planifié)
- Résolu
- Fermé

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

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

Pour afficher le ticket, cliquez sur le titre de la demande :

★ Liste: 1/1

**Ticket 1149** [Ajouter un nouveau suivi](#)

**Region Centre > GCS TéléSanté**

Ouvert le: 09-10-2014 10:07 par <b>LEFEBVRE CAROLE</b>	Dernière modification: 09-10-2014 10:25
Statut: En cours (Planifié) Priorité: Moyenne Catégorie: Formbuilder/restitbuilder <b>Demandeur:</b> Utilisateur: LEFEBVRE CAROLE Groupe:	Source de la demande: Helpdesk Matériel: Général <b>Attribué à:</b> Technicien: DUPORT ROMAIN Groupe: Fournisseur:
Durée totale: <b>0 Minute(s)</b>	
Suivi par Email: Oui Email pour le suivi: <a href="mailto:clefevre@sante-centre.fr">clefevre@sante-centre.fr</a> <b>Document(s) associé(s)</b> <input type="button" value="Parcourir..."/> Aucun fichier sélectionné.	

**Affichage déroulement (test)**

Description

**Résumé**

	Date	Description	Durée	Planification	Auteur
1948	09-10-2014 10:25	Changement de statut du ticket: Fermé (résolu) -> En cours (Planifié)	0 Minute(s)	Aucune	DUPORT ROMAIN
1947	09-10-2014 10:24	test de GLPI	0 Minute(s)	Aucune	DUPORT ROMAIN
1946	09-10-2014 10:24	Attribution du ticket: Non attribué -> DUPORT ROMAIN Changement de statut du ticket: Nouveau -> En cours (Attribué)	0 Minute(s)	Aucune	DUPORT ROMAIN
1945	09-10-2014 10:13	Test	0 Minute(s)	Aucune	LEFEBVRE CAROLE

Le contenu du ticket et l'historique de son évolution sont rappelés.

Vous pouvez apporter des précisions, ou répondre aux demandes de compléments du technicien, en cliquant sur « Ajouter un suivi ».