

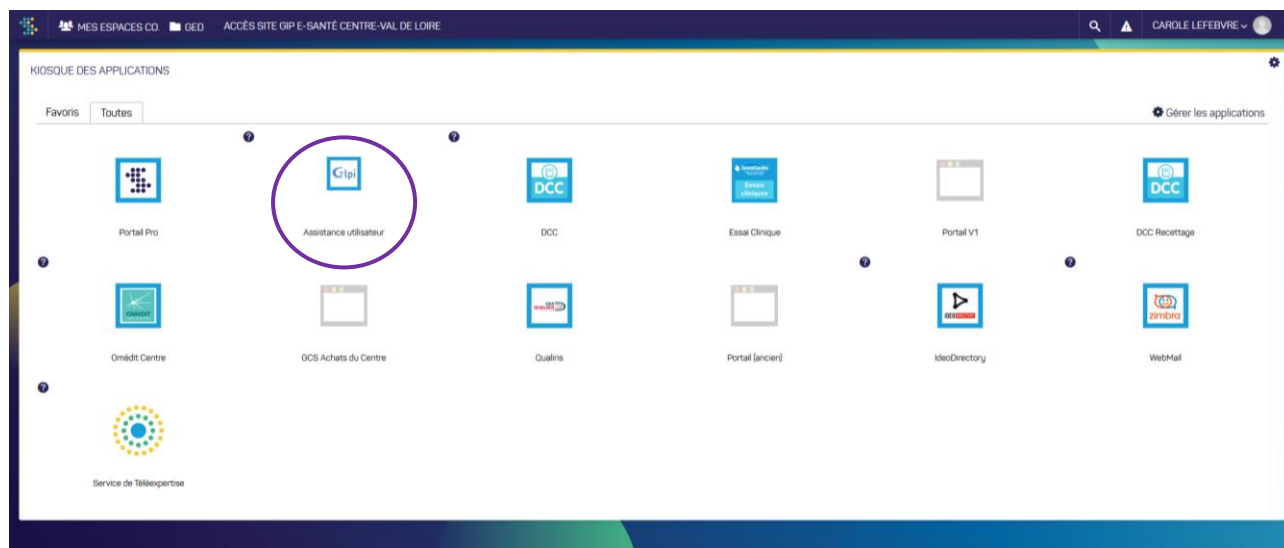
## 9 Assistance utilisateur GLPI

**Enjeux et principes :** Le GIP e-Santé Centre-Val de Loire 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 du GIP e-Santé Centre-Val de Loire

Saisir vos identifiants sur la page d'authentification du kiosque applicatif de la plateforme : [https://www.esante-centre.fr/kiosque\\_pro/accueil/authentification-7-5.html](https://www.esante-centre.fr/kiosque_pro/accueil/authentification-7-5.html) 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]

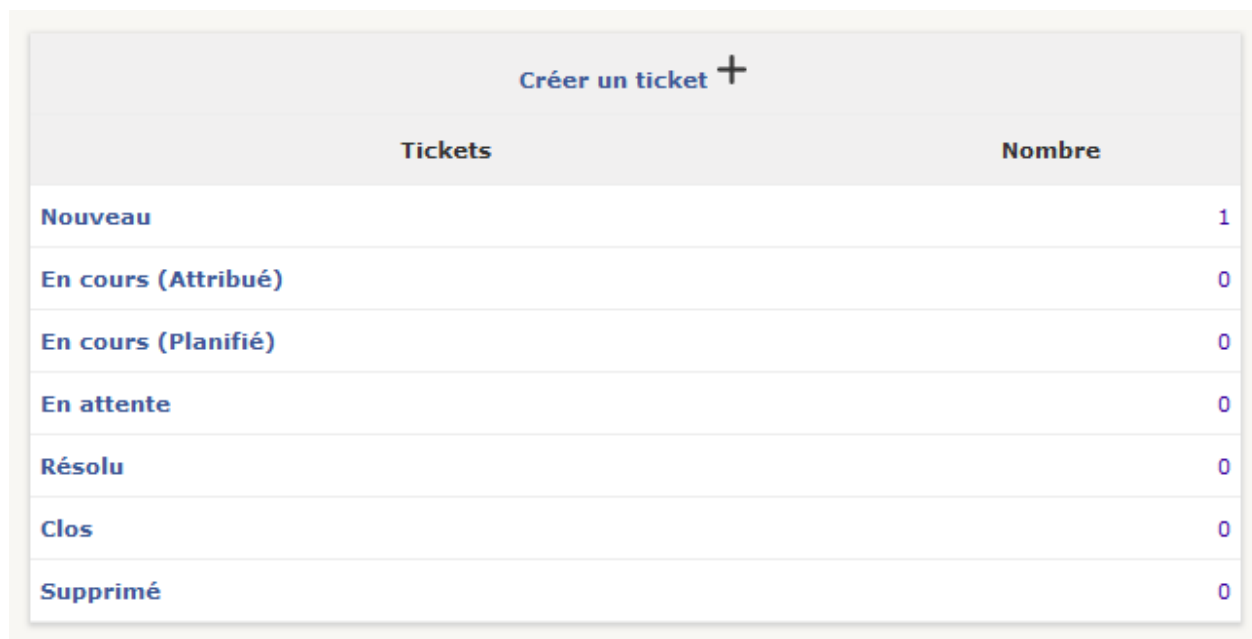
- **Renseigner la catégorie pour préciser l'objet de la demande**
  - Pour modifier le contenu des fiches de saisie ou des restitutions PDF ; sélectionnez « Formbuilder / Restitbuilder »
  - Pour une demande de formation, sélectionnez « Demande de renseignements / formation »
- **Ajouter un titre pour 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 l'équipe technique du GIP e-Santé CVL.

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

La demande peut être directement traitée par le GIP 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.



The screenshot shows a summary table with the following data:

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

**Rich text editor:** B I U ABC Taille police Paragraphe 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 BIDON TEST **Test GLPI** blabla *Rappel du ticket*