



MANUEL UTILISATEUR

MAN / SPI / GED / NP / 003053 / A
Document Emetteur Projet Diffusion N° d'enregistrement Ind.

Page

1 / 10

REF_SPL_ORG_NP_000549_D_Modèle de Manuel Utilisateur

MANUEL UTILISATEUR

www.tauturu.gov.pf

- Non Protégé (Diffusion libre)
 Diffusion restreinte (Diffusion interdite sans autorisation)
 Confidentiel (Diffusion interdite sans autorisation)

REDACTION	VERIFICATION	APPROBATION
« Félix CHENON »	« Koo Annick »	« Luc HOWAN »
« 12/12/2012 »	« »	« »

Ce document est la propriété du Service de l'Informatique du Gouvernement de la Polynésie Française.



MANUEL UTILISATEUR

MAN / SPI / GED / NP / 003053 / A
Document Emetteur Projet Diffusion N° d'enregistrement Ind.

Page

2 / 10

REF_SPL_ORG_NP_000549_D_Modèle de Manuel Utilisateur

Indice	Date	Rédacteur	Observations / Modifications
A	12/12/2012	Félix CHENON	Création du document

SOMMAIRE

1	OBJET	3
2	DOCUMENTS DE REFERENCE	3
3	PRE-REQUIS.....	3
3.1	SCENARIOS DU NOUVEAU PROCESSUS POUR L'ADMINISTRATION PF	3
4	Saisie d'un ticket de demande de support par un utilisateur de l'administration via GLPI.....	4
4.1	Connexion au site du support du Service de l'Informatique	4
4.2	Situation des tickets générés.	6
4.3	Comment créer un nouveau Ticket.....	7
4.4	Mail de notification	8
4.5	La Consultation de la liste tickets.....	9
4.6	Résolution d'un ticket.....	10



MANUEL UTILISATEUR

MAN / SPI / GED / NP / 003053 / A
Document Emetteur Projet Diffusion N° d'enregistrement Ind.

Page

3 / 10

REF_SPL_ORG_NP_000549_D_Modèle de Manuel Utilisateur

1 OBJET

Le présent manuel décrit l'utilisation de progiciel « Gestion Libre du Parc Informatique » au sein de l'administration

2 DOCUMENTS DE REFERENCE

3 PRE-REQUIS

Un navigateur Internet doit être installé sur le poste de travail.

3.1 SCENARIOS DU NOUVEAU PROCESSUS POUR L'ADMINISTRATION PF

- Saisie des demandes au support via GLPI pour tous les agents dans le réseau de l'administration.
- Envoi d'une demande de support par mail à support@informatique.gov.pf
- Envoi des formulaires/courriers par fax au 43.56.22, par mail à secretariat@informatique.gov.pf, par courrier papier au bureau du courrier ou directement au service.
- Appel téléphonique au 54.43.66



4 Saisie d'un ticket de demande de support par un utilisateur de l'administration via GLPI

4.1 Connexion au site du support du Service de l'Informatique

Se connecter au nouveau site de support disponible à l'adresse suivante :
<http://www.tauturu.gov.pf>

A la première connexion sur le site , suivre les étapes de mise en place du certificat de sécurité.

Cette connexion n'est pas certifiée

Vous avez demandé à Firefox de se connecter de manière sécurisée à **www.tauturu.gov.pf**, mais nous ne pouvons pas confirmer que votre connexion est sécurisée.

Normalement, lorsque vous essayez de vous connecter de manière sécurisée, les sites présentent une identification certifiée pour prouver que vous vous trouvez à la bonne adresse. Cependant, l'identité de ce site ne peut pas être vérifiée.

Que dois-je faire ?

Si vous vous connectez habituellement à ce site sans problème, cette erreur peut signifier que quelqu'un essaie d'usurper l'identité de ce site et vous ne devriez pas continuer.

- ▶ **Détails techniques**
- ▶ **Je comprends les risques**

1- Cliquez sur « je comprends les risques »

Cette connexion n'est pas certifiée

Vous avez demandé à Firefox de se connecter de manière sécurisée à **www.tauturu.gov.pf**, mais nous ne pouvons pas confirmer que votre connexion est sécurisée.

Normalement, lorsque vous essayez de vous connecter de manière sécurisée, les sites présentent une identification certifiée pour prouver que vous vous trouvez à la bonne adresse. Cependant, l'identité de ce site ne peut pas être vérifiée.

Que dois-je faire ?

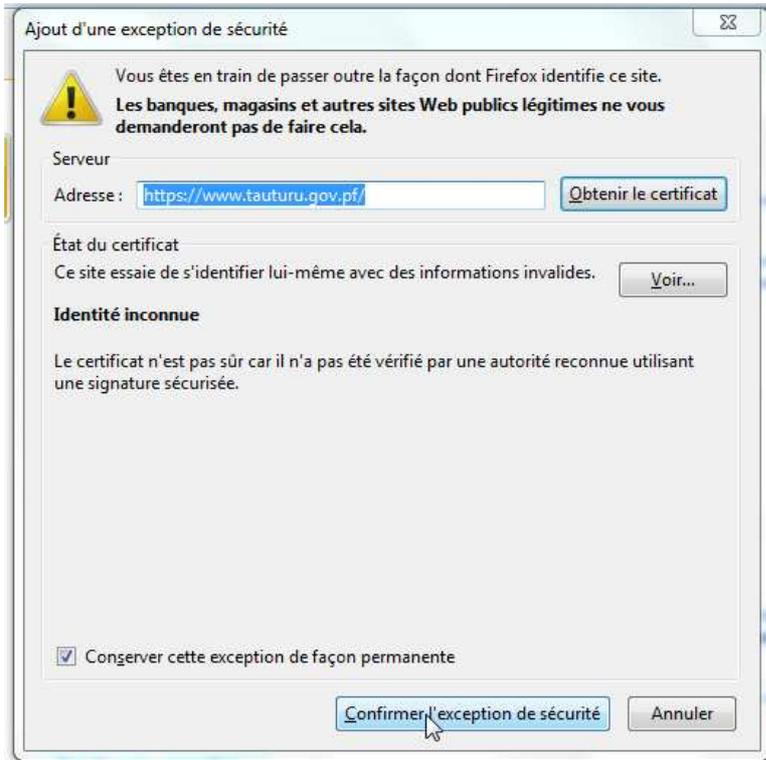
Si vous vous connectez habituellement à ce site sans problème, cette erreur peut signifier que quelqu'un essaie d'usurper l'identité de ce site et vous ne devriez pas continuer.

- ▶ **Détails techniques**
- ▶ **Je comprends les risques**

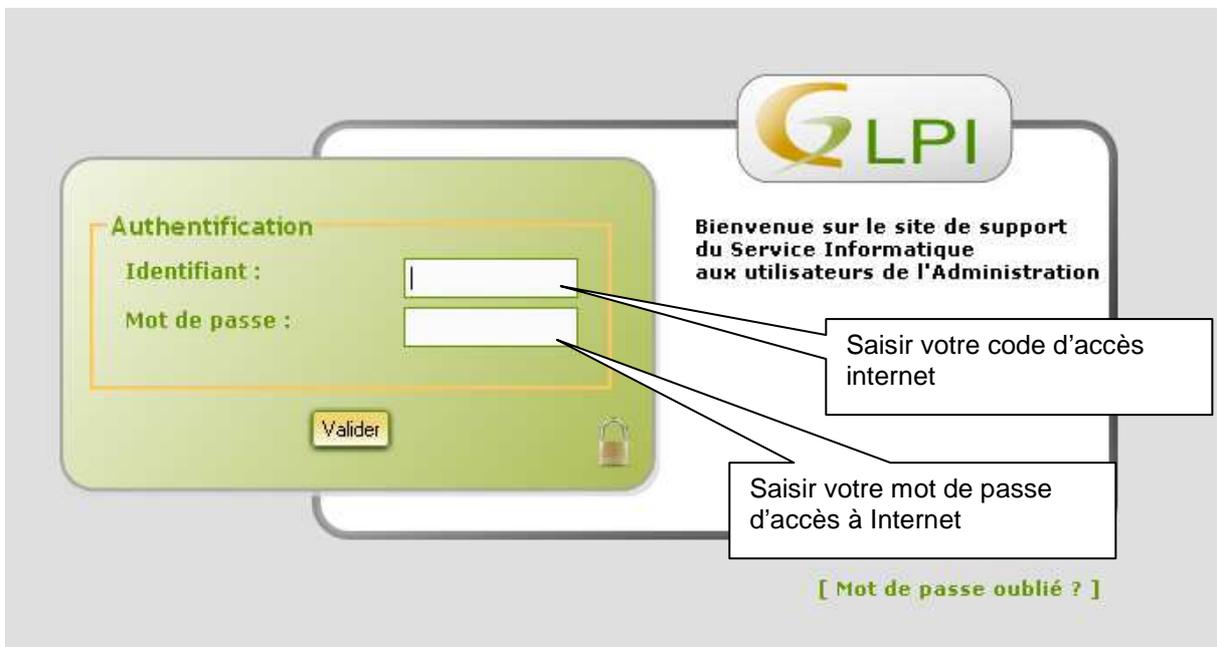
Si vous comprenez ce qui se passe, vous pouvez indiquer à Firefox de commencer à faire confiance à l'identification de ce site. **Même si vous avez confiance en ce site, cette erreur pourrait signifier que quelqu'un est en train de pirater votre connexion.**

N'ajoutez pas d'exception à moins que vous ne connaissiez une bonne raison pour laquelle ce site n'utilise pas d'identification certifiée.

2- Cliquez sur « Ajouter une exception »



3 Terminer en cliquant sur « Confirmer l'exception de sécurité », vous arrivez sur la page d'accueil du site



Si vous avez un problème de connexion au site, envoyez un mail à support@informatique.gov.pf



Après s'être authentifié, les actions que vous pourrez effectuer sont les suivantes :

- 1- consulter la liste des demandes de support que vous avez créés
- 2- saisir **une ou plusieurs nouvelles demandes de support**
 - a. suivre l'évolution de chaque demande,
 - b. Echanger des informations avec les techniciens.
- 3- relancer la demande
- 4- « **Approuver** » ou « **Rejeter** » la solution proposée par les techniciens pour la résolution d'une demande.

Le Service Informatique traite votre demande et doit proposer une solution à vos demandes.

4.2 Situation des tickets générés.

Après avoir saisi votre code d'accès, le formulaire suivant vous donne une situation des tickets que vous avez créés.

1 ticket = 1 demande de support

Cliquez ici vous ramener à ce tableau

Affiche la liste des tickets vous concernant

Cliquez ici pour créer un ticket

Tickets	Nombre
Nouveaux	0
En cours (attribués)	1
En cours (planifiés)	1
En attente	0
Résolus	0
Clos	3
Supprimé	0

Le tableau vous permet de consulter les tickets que vous avez générés en fonction de leur **statut** :

Nouveau : ticket qui a été créé mais non attribué à un technicien
Attribué : ticket attribué à un ou des techniciens
Planifié : ticket attribué à un technicien et des tâches sont planifiés par le ou les techniciens
En attente : le ticket est en attente de validation d'un responsable technique au sein du SI ,
Résolu : le ticket est résolu et en attente de clôture par le demandeur
Clos : le nombre de tickets clos

Notes publiques

Fig.1

Liste de Messages diffusés par le Service de l'Informatique.
Des informations relatives à problèmes générales peuvent être diffusées (mail, Internet, PolyGF ...).



4.3 Comment créer un nouveau Ticket.

- 1 – Créer un ticket en cliquant sur « créer un ticket » (voir sur figure précédente)
- 2 – Compléter le présent formulaire de demande de ticket. Les champs catégorie et descriptions sont obligatoire.

Suivi par Courrier :
 OUI : vous serez informé par mail des évolutions de votre ticket
 NON : vous ne serez pas informé par mail des évolutions de votre ticket. Il faudra consulter le ticket sur le site.

Ce ticket me concerne :

CHENON Felix
 Suivi par courrier :
 Courriel : Felix.CHENON@informatique.gov.pf

Description de la demande

Type :

Catégorie : *

Urgence :

Le ticket porte sur :

Titre :

Entité :
 Localisation :
 téléphone :
 Intitulé de la demande :

Incident : le ticket généré suite à un incident technique sur un matériel ou logiciel nécessitant l'intervention du support
Demande : demande d'intervention auprès du support sans problème technique particulier.

En fonction de la catégorie de ticket, votre demande sera dirigée vers l'équipe chargée de traiter le ticket:

- 1- Matériel
- 2- Infrastructure
 - a. Réseau
 - b. Serveur
- 3- Applications
 - a. Access
 - b.

Donner un titre à votre ticket

Faire une description du problème en précisant avant tout, votre service ou le ministère auquel vous appartenez, votre localisation et un téléphone pour que le technicien puisse vous recontacter en cas de besoin.

Fichier (2 Mio max) :

Vous avez la possibilité d'associer un document à votre

Le Ticket porte sur : précisez sur quel matériel se porte votre demande de support.

Pour Valider votre demande, cliquez sur

Un message vous indique que votre demande est enregistrée.



MANUEL UTILISATEUR

MAN / SPI / GED / NP / 003053 / A
Document Emetteur Projet Diffusion N° d'enregistrement Ind.

Page

8 / 10

REF_SPL_ORG_NP_000549_D_Modèle de Manuel Utilisateur

Si vous cochez « oui » dans la case « suivi par courrier » pour être informé du suivi de vos tickets, à chaque modification de votre ticket vous recevrez un mail de notification des modifications effectuées sur ce ticket.

4.4 Mail de notification

Le mail aura la forme suivante avec un récapitulatif des informations sur votre ticket

URL : http://www.gpi.srv.gov.pf/index.php?redirect=ticket_197

Ce lien vous permettant d'accéder directement à votre demande

Description du ticket

Nom :Entité: Si Localisation: Immeuble TOriki téléphone: 544325 Intitulé de

Demandeurs : CHENON Felix

Date d'ouverture :10-12-2012 07:55

Date de clôture :12-12-2012 10:19

Source de la demande :Support

Attribué à - Techniciens : CHENON Felix

Statut : Clos

Attribué à - Groupes : SPI > GED

Urgence : Moyenne

Impact : Moyen

Priorité : Moyenne

Catégorie :3 - Application > GED

Description : Entité: Si

Localisation: Immeuble TOriki

téléphone: 544325

Intitulé de la demande:

Verifier que le serveur est opérationnel



4.5 La Consultation de la liste tickets

Accueil | Créer un ticket | Tickets

Affiche la liste des tickets vous concernant

Self-Service si (Voir tous)

Statut est Tous

Afficher 15 éléments de 1 à 15 sur 18

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Date d'échéance
197	Entité : Si Localisation: Immeuble TORiki téléphone: 544325 Intitulé de	Clos	12-12-2012 10:19	10-12-2012 07:55	Moyenne	CHENON Felix	CHENON Felix	3 - Application > GED	--
223	Entité : service des archive Localisation: téléphone : Intitulé de la	Clos	12-12-2012 10:18	10-12-2012 14:16	Moyenne	CHENON Felix		3 - Application > GED > Archive	--
261	Entité : Localisation : téléphone : Intitulé de la demande : panne d'	Clos	12-12-2012		Moyenne	CHENON Felix		1- Matériels	--
274	Entité : Localisation : téléphone : Intitulé de la demande : mon imprimi	Clos	12-						
228	Entité : Localisation : téléphone : Intitulé de la demande :	Résolu	12-12-2012 10:10	10-12-2012 14:28	Moyenne	CHENON Felix		1- Matériels	--
262	Entité : Localisation : téléphone : Intitulé de la demande : GRH	Clos	12-12-2012 10:15	11-12-2012 14:23	Moyenne	CHENON Felix		3 - Application > GED	--

En choisissant un ticket vous pouvez consulter la fiche détaillée du ticket :

Liste des taches visibles effectuées par les techniciens

Solution proposée par le technicien

Liste : Suivis | Tâches | Coûts | Solution | Statistiques | Documents | Historique(10) | Tous

Ticket - ID 223 (si)

Ouvert le : 10-12-2012 14:16 | Date d'échéance : []

Par : CHENON Felix | Dernière modification : 12-12-2012 13:12 Par CHENON Felix

Type : Demande | Catégorie : 3 - Application > GED > Archive

Statut : En cours (Attribué) | Source de la demande : Support

Urgence : Moyenne | Validation : Non soumis à validation

Impact : Moyen | Éléments associés : Général

Priorité : Moyenne

Savoir Qui traite le ticket ? Les techniciens qui traitent le ticket

Acteurs :

Demandeur	Observateur	Attribué à
CHENON Felix		GED

Titre : Entité : service des archive Localisation : téléphone : Intitulé de la

Description : Entité : service des archive Localisation : téléphone : Intitulé de la demande :

Documents associés : 0 | Tickets liés :

Ajouter un nouveau suivi

Les suivis permettent des échanges avec le demandeur ou les techniciens qui traitent le ticket.

Possibilité de désactiver le suivi par mail par le demandeur

Pas de suivi pour ce ticket.

Nouvelle fiche

Description :

[]

Ajouter

Saisir les informations que vous souhaitez transmettre aux techniciens



MANUEL UTILISATEUR

MAN / SPI / GED / NP / 003053 / A
Document / Emetteur / Projet / Diffusion / N° d'enregistrement / Ind.

Page

10 / 10

REF_SPI_ORG_NP_000549_D_Modèle de Manuel Utilisateur

4.6 Résolution d'un ticket

Lorsque votre demande est dans le « statut » résolu, et pour finaliser le traitement de votre ticket vous devez préciser si vous approuvez ou vous rejetez la solution proposée par les techniciens en choisissant l'un des boutons proposés.

Approbation de la solution

Commentaires :
(Facultatif en cas d'acceptation)