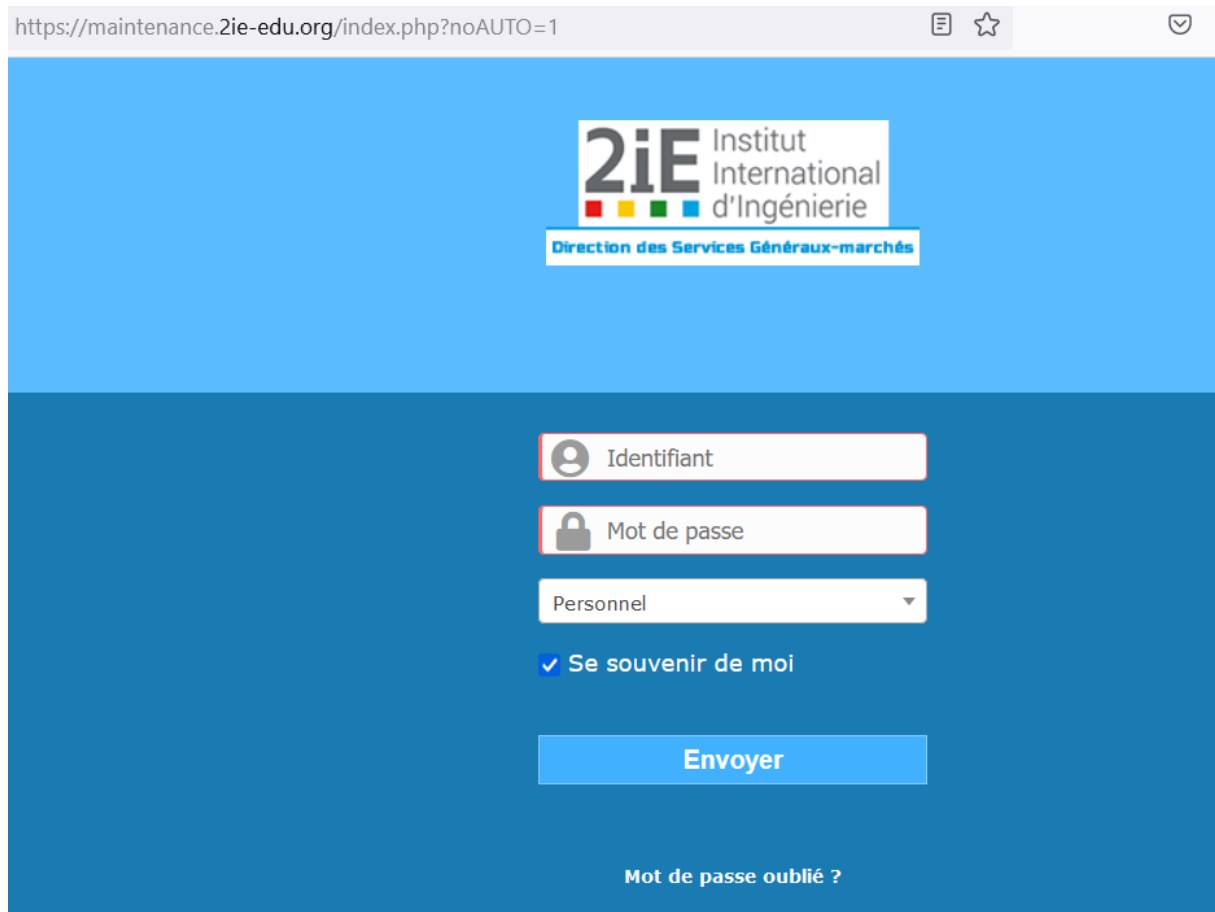


GUIDE GLPI-DSG

La plateforme d'assistance aux utilisateurs de Direction des Services Généraux est accessible via : <https://maintenance.2ie-edu.org/>

1. La page d'authentification à la plateforme



https://maintenance.2ie-edu.org/index.php?noAUTO=1

2iE Institut International d'Ingénierie
Direction des Services Généraux-marchés

Identifiant

Mot de passe

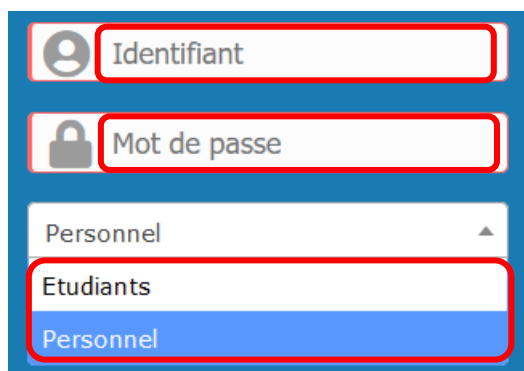
Personnel

Se souvenir de moi

Envoyer

Mot de passe oublié ?

Il y'a deux types d'authentification (**le personnel et les étudiants**). Le personnel utilise leur compte local 2iE et les étudiants les comptes utilisateurs créés. Chaque utilisateur doit renseigner **son identifiant** ([prénom.nom](#) pour le personnel ou [l'adresse électronique](#) pour les étudiants), son **mot de passe** puis le **mode d'authentification**.



Identifiant

Mot de passe

Personnel

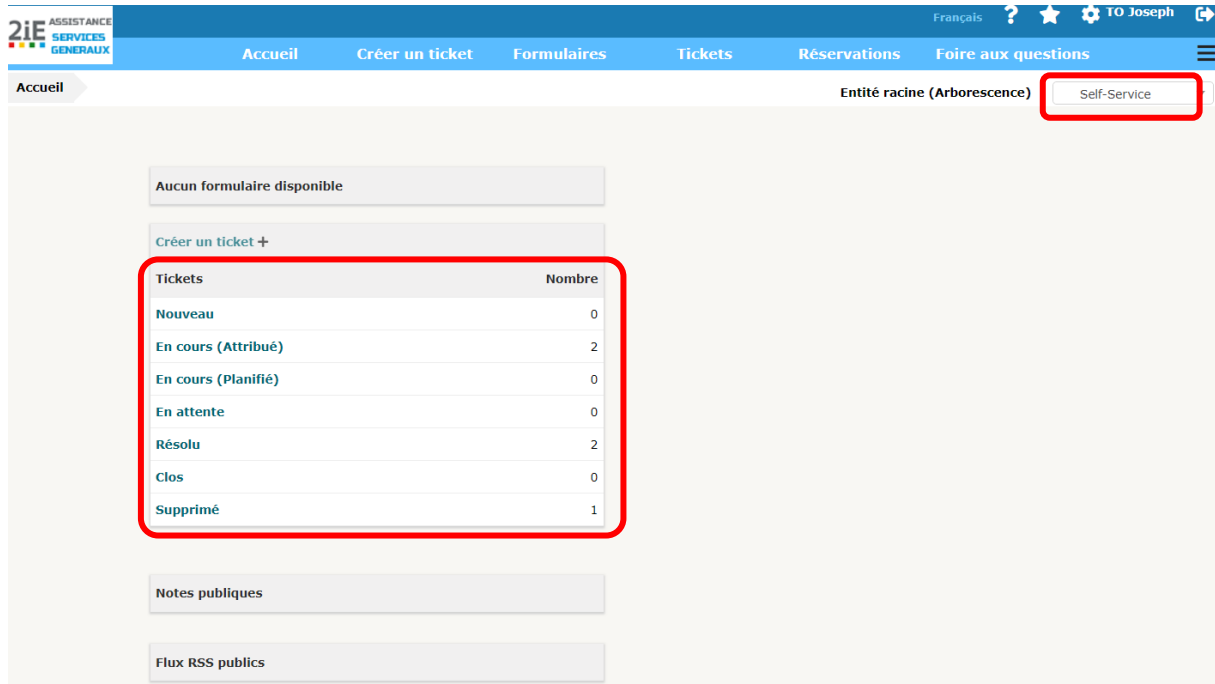
Etudiants

Personnel

2. Tableau de bord

▪ Tableau de bord du profil client « Self-Service »

Une fois authentifié, s'affiche le tableau de bord de son profil client « **Self-Service** ». Si l'utilisateur à plusieurs profils, il peut les changer en cliquant sur la zone de sélection.

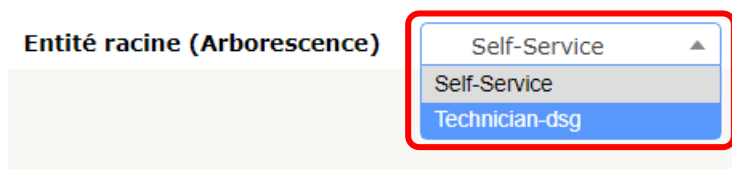


The screenshot shows the user dashboard for the 'Self-Service' profile. The top navigation bar includes the logo '21E ASSISTANCE SERVICES GENERAUX', the language 'Français', and the user name 'TO Joseph'. The main navigation menu contains 'Accueil', 'Créer un ticket', 'Formulaires', 'Tickets', 'Réservations', and 'Foire aux questions'. The 'Entité racine (Arborescence)' dropdown is set to 'Self-Service'. The dashboard content includes a message 'Aucun formulaire disponible', a 'Créer un ticket +' button, and a table of tickets.

Tickets	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	2
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	2
Clos	0
Supprimé	1

Below the table are sections for 'Notes publiques' and 'Flux RSS publics'.

La zone de sélection des profils utilisateur.



The image shows a close-up of the 'Entité racine (Arborescence)' dropdown menu. The menu is open, showing three options: 'Self-Service' (selected), 'Self-Service', and 'Technician-dsg'.

■ Création d'un nouveau ticket avec le profil utilisateur « Self-Service »

2iE ASSISTANCE SERVICES GÉNÉRAUX

Accueil **Créer un ticket** Formulaires Tickets Réservations Foire aux questions

Entité racine (Arborescence) Self-Service

Aucun formulaire disponible

Créer un ticket +

Tickets	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	2
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	2
Clos	0
Supprimé	1

Notes publiques

Flux RSS publics

Description de la demande ou de l'incident	(Entité racine)
Type *	Incident ▾
Catégorie *	----- ▾ i
Urgence	Moyenne ▾
Informez-moi des suites données	Suivi par courriel Oui ▾ Courriel : joseph.to@21e-edu.org
Éléments associés	Mes éléments ----- ▾ Ajouter
Lieu *	----- ▾ i
Observateurs	----- ▾ i Suivi par courriel Oui ▾ Courriel : <input type="text"/> +
Titre *	<input type="text"/> Formats ▾ B <i>I</i> <u>A</u> ▾ A ▾
Description *	<div style="border: 1px solid red; height: 80px;"></div>
	Glissez et déposez votre fichier ici, ou <input type="button" value="Sélect. fichiers"/> <input type="button" value="Aucun fichier choisi"/>
	Soumettre la demande

Type *	Incident ▲ Incident Demande
Catégorie *	
Urgence	Moyenne ▲ Très haute Haute Moyenne Basse Très basse
Informez-moi des suites données	
Éléments associés	

- **Tableau de de bord du profil utilisateur « Technician-dsg »**

Ce tableau affiche les tickets **en cours**, à **traiter** et à **clre** du technicien.

The screenshot shows a navigation bar with 'Assistance', 'Outils', 'Plugins', 'Administration', and 'Configuration'. Below it, a dropdown menu is set to 'Technician-dsg'. A secondary navigation bar includes 'Vue personnelle', 'Vue groupe', 'Vue globale', 'Flux RSS', 'Formulaires', and 'Tous'. The main content area is divided into three sections: 'Vos tickets à clore' (2 items), 'Vos tickets en cours' (2 items), and 'Tickets à traiter' (1 item). Each section contains a table with columns for ID, Demandeur, Éléments associés, and Description. A 'Notes personnelles' section is also visible on the right.

ID	Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 366	TO Joseph	Général	prblème de courant (0 - 0)
ID : 287	TO Joseph	Général	Bonjour. Le climatiseur du bureau KBA 02030 Atelier Technique de la DS (0 - 0)

ID	Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 401	TO Joseph	Général	TEST PANNE CLIM (0 - 0)
ID : 400	TO Joseph	Général	Test clim en panne (0 - 0)

ID	Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 301	COULIBALY Lacina	Général	Porte coince (0 - 0)

- **Tableau de de bord de l'utilisateur**

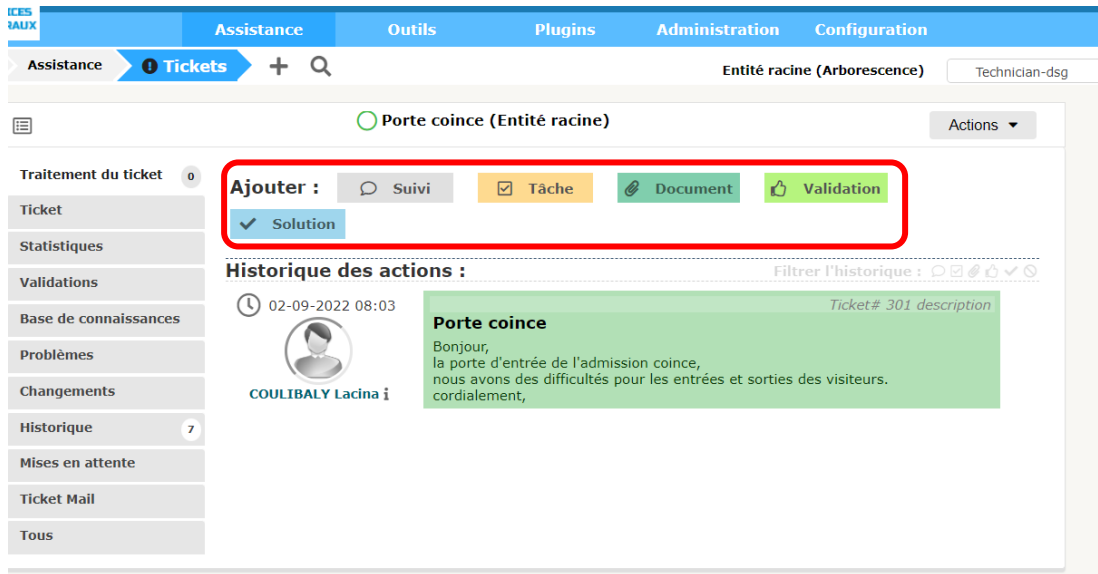
The screenshot shows a navigation bar with 'Plugins', 'Administration', and 'Configuration'. A dropdown menu is open, showing 'Tableau de bord' as the selected option. Below the dropdown, the text 'Entité racine (Arborescence)' is visible.

The screenshot shows a personal dashboard titled 'Mon tableau de bord'. It features a date range from 2023-01-01 to 2023-02-08, with 'Consulter' and 'Effacer' buttons. Below this, the user's profile 'Joseph TO - 0 Tickets' is shown. Four summary cards display ticket counts: '0 TICKETS Nouveau + Attribué', '0 TICKETS En attente', '0 TICKETS Résolu', and '0 TICKETS Clos'. The page footer includes the word 'Tickets' and a menu icon.

3. Traitement d'un ticket

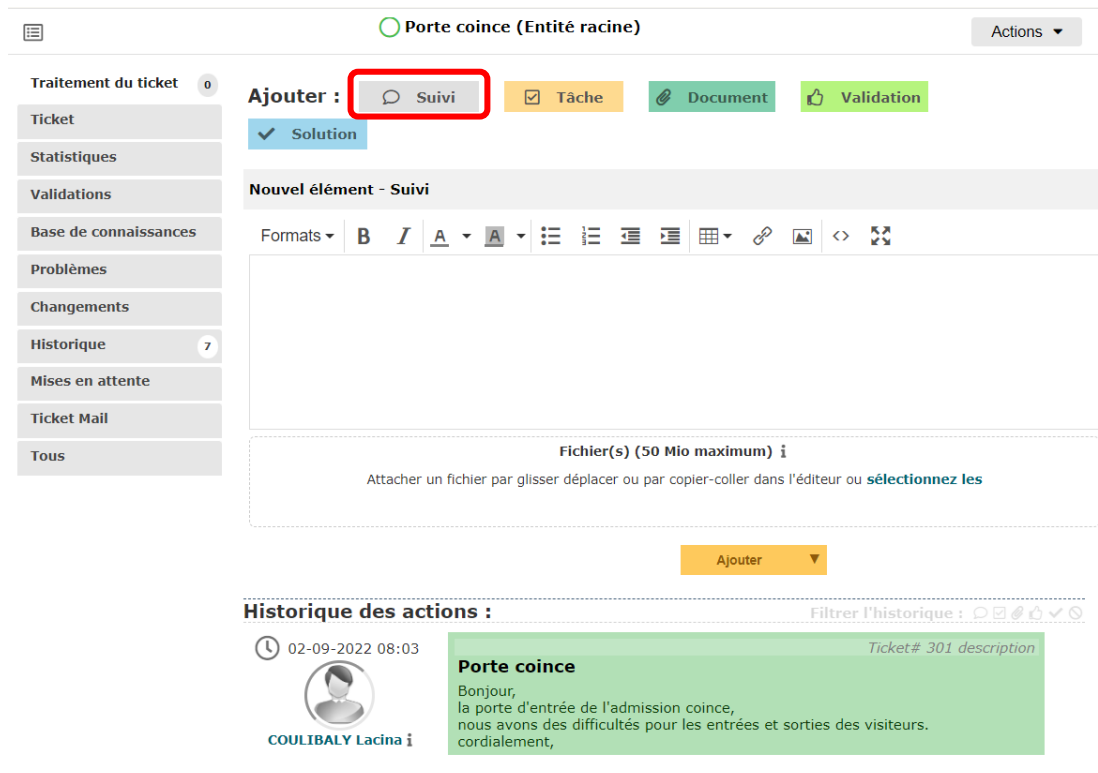
Dans le traitement d'un ticket, il y'a la possibilité de :

- Ajouter un suivi
- Ajouter une tâche
- Ajouter un document
- Ajouter une validation
- Ajouter une solution



The screenshot shows the 'Assistance' section of the software. The 'Tickets' tab is active. The main area displays the ticket 'Porte coince (Entité racine)'. A red box highlights the 'Ajouter :' menu, which includes options for 'Suivi', 'Tâche', 'Document', 'Validation', and 'Solution'. The 'Historique des actions' section shows a log entry from 02-09-2022 08:03 by user COULIBALY Lacina, with the description: 'Porte coince Bonjour, la porte d'entrée de l'admission coince, nous avons des difficultés pour les entrées et sorties des visiteurs. cordialement,'.

- Ajouter un suivi



This screenshot shows the 'Ajouter un suivi' form for the same ticket. The 'Suivi' option in the 'Ajouter :' menu is highlighted with a red box. Below the menu, there is a rich text editor with various formatting options (bold, italic, text color, background color, list, link, image, etc.). A file upload section is present with the text 'Fichier(s) (50 Mio maximum) i' and 'Attacher un fichier par glisser déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou sélectionnez les'. An 'Ajouter' button is located at the bottom of the form. The 'Historique des actions' section at the bottom shows the same log entry as the previous screenshot.

TEST PANNE CLIM (Entité racine) 1/4 > >>

Traitement du ticket 0

Ticket

Statistiques

Base de connaissances

Éléments

Historique 4

Tous

Ticket - ID 401 (Entité racine)

Date d'ouverture 07-02-2023 09:37 Par TO Joseph

Dernière modification 07-02-2023 09:37 par TO Joseph

TTO TTR

TTO interne TTR interne

Type* Incident

Statut En cours (Attribué)

Urgence Moyenne

Impact Moyen

Priorité* Moyenne

Catégorie* Ticket DSG - Climatisation

Source de la demande Helpdesk

Validation Non soumis à validation

Lieu* 2IE > Kamboinsé

Acteur

Demandeur TO Joseph

Observateur

Attribué à DIALLO Issaka, dsg-supervisor

Titre* TEST PANNE CLIM

Description* Bureau informatique K2

5. Déconnexion de la plateforme

Pour des mesures de sécurité, toujours se déconnecter de la plateforme après chaque travail effectué.

Français ? ★ ⚙️ TO Joseph **↪️**

☰