

Assistance informatique



Ce tutoriel présente la démarche à suivre pour signaler des incidents ou des demandes liées à l'informatique : PC du lycée (pédago), ENT (LVS et MBN) et lycée 4.0.

Pour signaler un incident ou une demande, il faut se connecter au site web sosinfo-bp.fr. Le site est accessible depuis tout PC avec connexion internet.

Se connecter à sosinfo-bp.fr

Pour se connecter à l'assistance numérique du lycée, il faut :

- Dans un exploreur internet (Firefox, Chrome, Internet explorer, Edge, ...) : taper dans la barre d'adresse l'url suivante (ou cliquer sur le lien) :

<http://sosinfo-bp.fr>

- La page suivante apparaît :

Non sécurisé | sosinfo-bp.fr

Assistance numérique du Lycée Blaise Pascal Colmar

Site du lycée

Pour se connecter, veuillez saisir les identifiants Pédago (PC du lycée) ci-dessous.

Identifiant

Mot de passe

Se souvenir de moi

Envoyer

Les informations portées sur les formulaires de cette application sont facultatives. Elles font l'objet d'un traitement informatisé destiné à gérer au mieux vos tickets et ne sont accessibles qu'à l'équipe du service informatique. Conformément au RGPD, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. [Plus de détails ici](#)

- Pour se s'authentifier, **saisir les identifiants pedago**, c'est-à-dire les identifiants que vous utilisez pour vous connecter aux PC du lycée.

Déposer une demande ou signaler un incident

Une fois connecté, la page suivante s'affiche :

Non sécurisé | sosinfo-bp.fr/front/helpdesk/public.php?create_ticket=1

GLPI

Accueil Créer un ticket Tickets

Professeur

Description de la demande ou de l'incident

Type Incident

Catégorie

Informez-moi des suites données

Suivi par courriel Oui

Courriel : Roman.Goegler@ac-strasbourg

Soumettre la demande

GLPI Copyright (C) 2015-2020 Teclib' and contributors

Cette page permet de créer un ticket qui correspond à une demande ou un signalement d'incident.

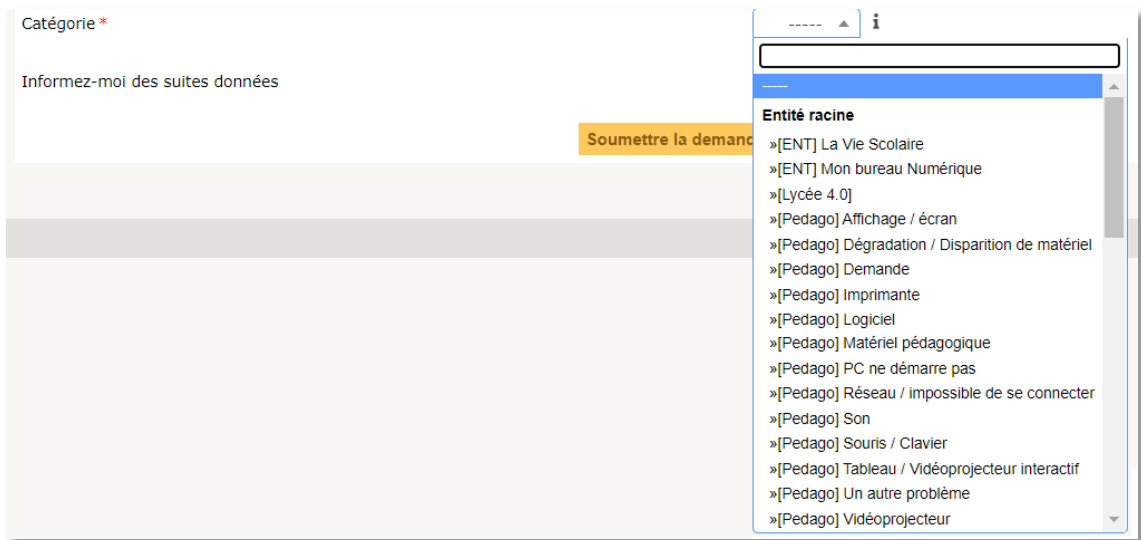
Pour créer un ticket, suivre la démarche suivante :

- Choisir le type : Incident pour signaler un problème ou demande si vous souhaitez un changement.



The image shows a form field labeled 'Type' with a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing three options: 'Incident' (which is highlighted in blue), 'Incident', and 'Demande'.

- Sélectionner ensuite la catégorie de ticket, c'est-à-dire définir l'objet de votre ticket. Il existe trois types de catégories : ENT, lycée 4.0 et Pedago. On retrouve ensuite plusieurs sous-catégories visibles ci-dessous.



The image shows a form field labeled 'Catégorie*' with a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing a list of categories under the heading 'Entité racine'. The categories are: »[ENT] La Vie Scolaire, »[ENT] Mon bureau Numérique, »[Lycée 4.0], »[Pedago] Affichage / écran, »[Pedago] Dégradation / Disparition de matériel, »[Pedago] Demande, »[Pedago] Imprimante, »[Pedago] Logiciel, »[Pedago] Matériel pédagogique, »[Pedago] PC ne démarre pas, »[Pedago] Réseau / impossible de se connecter, »[Pedago] Son, »[Pedago] Souris / Clavier, »[Pedago] Tableau / Vidéoprojecteur interactif, »[Pedago] Un autre problème, »[Pedago] Vidéoprojecteur.

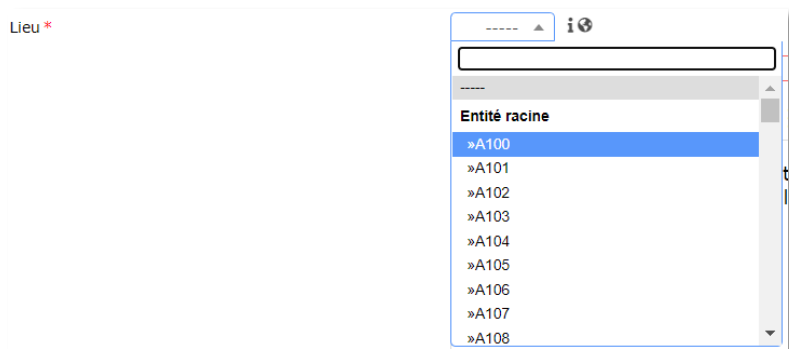
En fonction de la catégorie, les éléments suivants du formulaire se mettent à jour.

- Vous pouvez ensuite choisir ou non d'être informés des avancées du ticket par mail (par défaut, vous recevrez des mails) :



The image shows a form field labeled 'Informez-moi des suites données'. To the right of this field is a checkbox labeled 'Suivi par courriel' which is checked, and a dropdown menu showing 'Oui'. Below this is a text field labeled 'Courriel : ' with the email address 'Romain.Goergler@ac-strasbourg.'

- Si la rubrique apparaît, sélectionner un lieu qui correspond à la salle concernée dans le lycée. Si votre problème ne concerne pas une salle précise, mettre A100.



The image shows a form field labeled 'Lieu*' with a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing a list of room numbers under the heading 'Entité racine'. The room numbers are: »A100 (highlighted in blue), »A101, »A102, »A103, »A104, »A105, »A106, »A107, »A108.

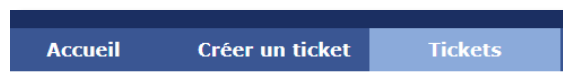
ATTENTION : il faut remplir l'ensemble des champs avec * sinon la demande ne sera pas prise en compte et vous aurez le message suivant qui s'affichera en bas à droite :



Gérer vos tickets

Pour les tickets que vous avez créés, vous recevrez un mail de confirmation ainsi que des mails pour chaque évolution de traitement (sauf si vous avez désactivé le suivi).

Mais vous pouvez aussi voir l'état de vos tickets sur le site sosinfo-bp.fr en cliquant sur l'onglet Tickets dans le bandeau supérieur :



La page suivante s'affiche :

A screenshot of a ticket management interface. At the top, there are search filters for "Caractéristiques - Statut" (set to "est") and "Non clos". Below that is a search bar with a "Rechercher" button. The main area shows a table of tickets with columns for ID, Titre, Statut, Dernière modification, Date d'ouverture, Priorité, Demandeur - Demandeur, Attribué à - Technicien, Catégorie, and Temps de résolution. There are 5 tickets listed, all with a "Nouveau" status and "Moyenne" priority. The interface also shows "Affichage (nombre d'éléments) : 50" and "De 1 à 5 sur 5".

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
142	Magidraw	Nouveau	2020-11-26 10:40	2020-09-22 09:03	Moyenne	GOERGLER ROMAIN		[Pedago] Logiciel	
144	Mise à jour Solidworks	Nouveau	2020-11-26 09:23	2020-09-22 09:08	Moyenne	GOERGLER ROMAIN		[Pedago] Logiciel	
326	Visualiseur d'image	Nouveau	2020-11-24 14:46	2020-11-23 21:44	Moyenne	GOERGLER ROMAIN		[Pedago] Un autre problème	
328	Utilisation Teams professeurs	Nouveau	2020-11-24 10:47	2020-11-24 10:47	Moyenne	GOERGLER ROMAIN		[Pedago] Logiciel	
143	Installation nouvelle version CES	Nouveau	2020-09-22 09:07	2020-09-22 09:07	Moyenne	GOERGLER ROMAIN		[Pedago] Logiciel	

Vous pouvez alors voir les différents tickets que vous avez soumis ainsi que l'état correspondant.

En cliquant sur un ticket, vous pouvez le modifier, répondre à des demandes d'informations supplémentaires ou accepter la solution proposée.

Ordinateurs Lycée 4.0 : Si un élève a un problème :

Merci de suivre la procédure suivante :

- L'enseignant ou l'élève référent 4.0 signale le problème en ouvrant un Ticket sur [sosinfo-bp](http://sosinfo-bp.fr)
- Vous précisez dans le ticket le NOM, Prénom et la classe de l'élève concerné
- Nous contactons l'élève par l'intermédiaire de la messagerie MBN pour prendre rendez-vous.