

# MAINTENANCE TECHNIQUE ÉCOLES

## Table des matières

<b>Demande d'intervention, cadre général.....</b>	<b>1</b>
Demandes par téléphone.....	1
Demandes par emails.....	1
Demande par un formulaire authentifié en ligne.....	1
Interventions, enseignants/écoles.....	2

## Demande d'intervention, cadre général.

Nous vous proposons **plusieurs méthodes** pour déclencher une demande d'intervention.

- Par **email**, (avec l'adresse enregistrée pour l'authentification)
- Par un **formulaire authentifié** en ligne.

L'authentification est importante, **les clients sous maintenance étant prioritaires**.

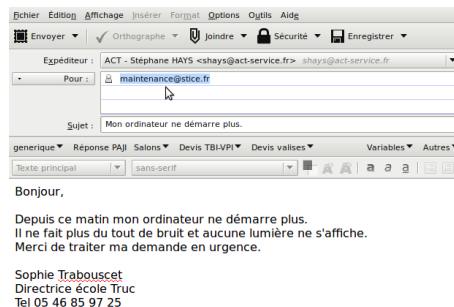
### *Demandes par téléphone.*

Il est des situations urgentes ou vous ne pouvez pas avoir un accès rapide à internet. Vous pouvez alors déclencher une demande par téléphone au 05 46 44 44 59.

### *Demandes par emails.*

Envoyez un email à l'adresse « **maintenance@stice.fr** » avec comme sujet votre demande et un descriptif le plus complet possible dans le corps du message.

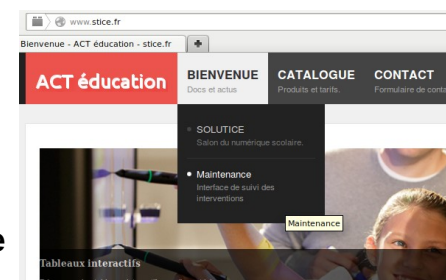
**ATTENTION** : Pour que cette demande soit traitée en priorité, **l'adresse email DOIT être celle enregistrée pour le contrat** de maintenance. Sinon votre demande serait traitée en tant qu'anonyme et donc non prioritaire.



### *Demandes par un formulaire authentifié en ligne.*

Sur le site <http://www.stice.fr>, cliquez sur la rubrique « **Bienvenue>>Maintenance** » pour accéder à l'interface de gestion des demandes d'interventions.

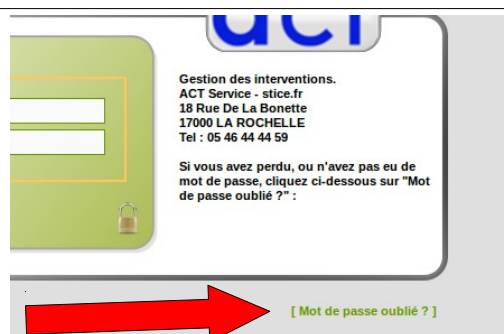
Identifiez vous avec les **noms d'utilisateurs et mots de passe fournis à la signature du contrat**.



Le gestionnaire des interventions est basé sur **GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique)** documentation disponible à l'adresse : <http://www.glpi-project.org/DOC/FR/>



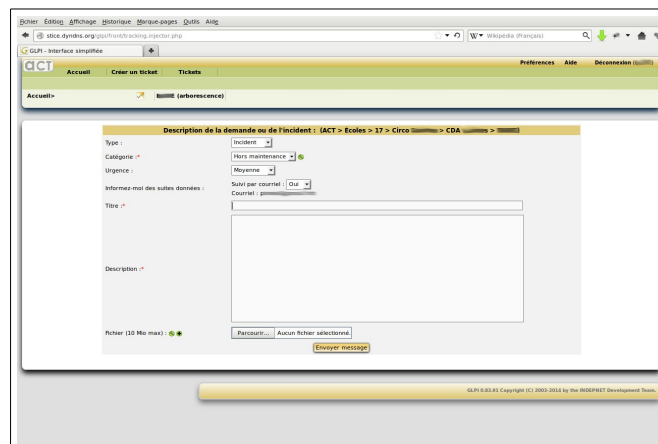
Renseignez votre identifiant et mot de passe.



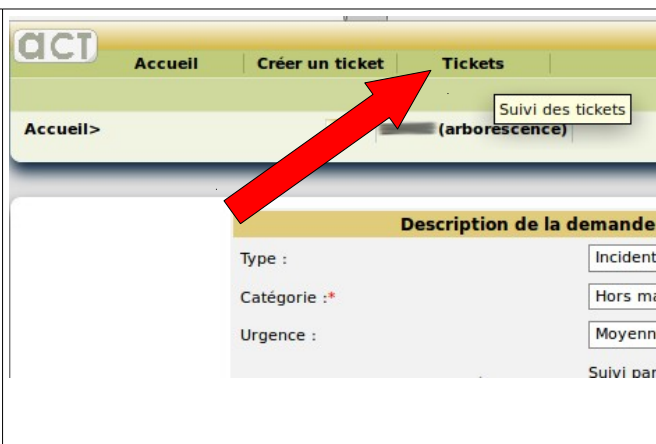
Vous pouvez récupérer votre mot de passe sur la page d'authentification.

### Interventions, enseignants/écoles.

L'interface est simplifiée pour les écoles. Toutefois elle contient toutes les informations.



Suite à votre authentification, vous arrivez directement au **formulaire simplifié de création de tickets** d'interventions.



Vous pouvez **suivre vos demandes** et leurs suivis en cliquant sur le menu « Tickets ».

**Un email automatique est envoyé à tout le monde pour chaque modification.**

Toutes vos demandes d'interventions peuvent être lues par votre coordinateur informatique de circonscription et/ou les services techniques de votre commune.