

GUIDE DU CYCLE DE VIE D'UN TICKET SUR L'OUTIL GLPI

Auteur : Arthur GUILLET, Ouassil BADAOU, Emile CHABRIT



Reference : Assumer

Date : 20/04/2022



GLPI



	Titre	Reference	Page	
	Guide Ticket	Assurmer	2 / 9	

DIFFUSION et VISAS

Diffusion				
Société / Entité	Destinataires	Fonction	Diffusion	Pour info
Assumer	Service IT	GUIDE	Réseau, intranet, mail	Annexe 3



Visas			
Société/Entité	Nom	Fonction	

SUIVI DES VERSIONS

Version	Date	Auteur	Raison	Nombre de page
V1.0	20/04/2022	Arthur GUILLET Ouassil BADAoui Emile CHABRIT	Guide Ticket	9



COORDONNEES

Contacts		
Nom	E-mail	Téléphone
Arthur GUILLET	arthur.guilet@assurmer.fr	01.54.23.79.02
Ouassil BADAoui	ouassil.badaoui@assurmer.fr	01.54.23.79.02
Emile CHABRIT	Emile.chabrit@assurmer.fr	01.54.23.79.02

	Titre	Reference	Page	
	Guide Ticket	Assurmer	3 / 9	

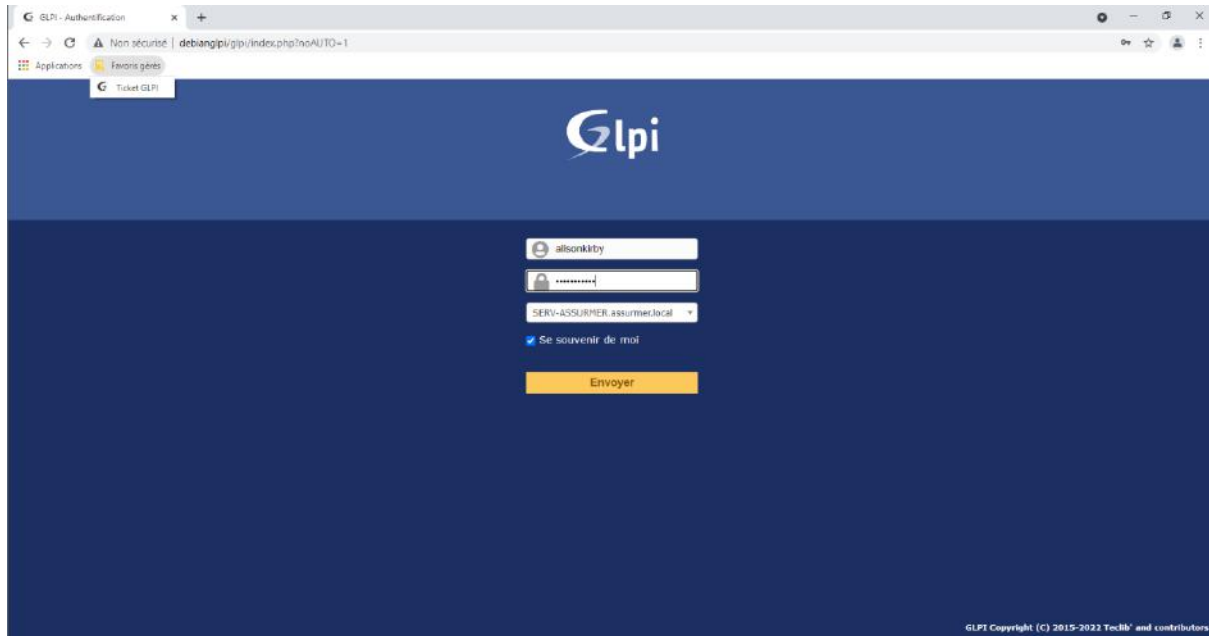
SOMMAIRE

1.Connexion au compte	page 4
2.Interface de GLPI	page 4
3.Création d'un ticket	page 5
4.Réception du ticket	page 6
5.Suivi du ticket	page 7
6.Solution au ticket	page 8
7.Cloturation du ticket	page 9

	Titre	Reference	Page	
	Guide Ticket	Assumer	4 / 9	

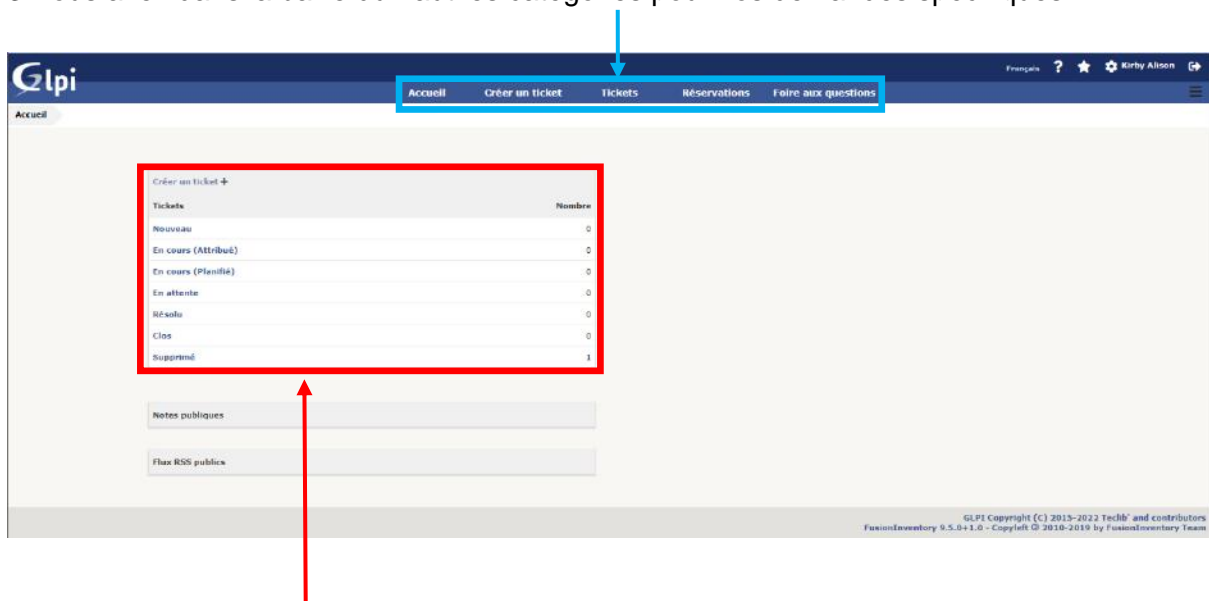
Connexion au compte

1. Ouvrez une page sur votre navigateur puis allez sur vos favoris et ouvrez Ticket GLPI
2. Pour vous connecter utilisez vos identifiants d'entreprise





Interface de GLPI

3. Vous avez dans la barre du haut les catégories pour vos demandes spécifiques

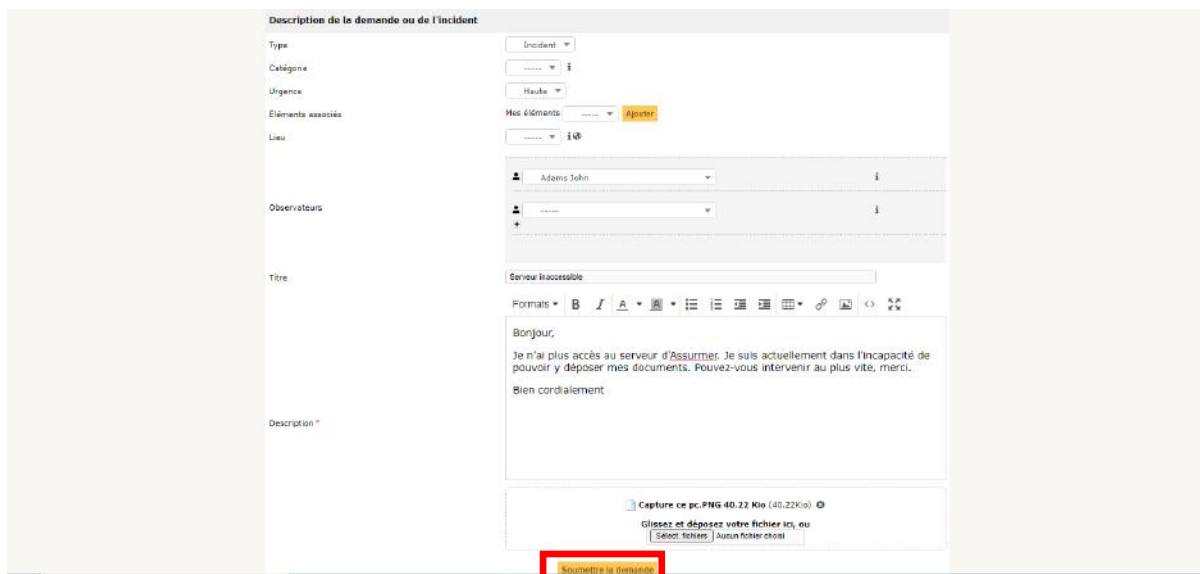


4. Dans l'encadré rouge vous avez le statut de tous les tickets que vous avez ouvert

	Titre	Reference	Page	
	Guide Ticket	Assumer	5 / 9	

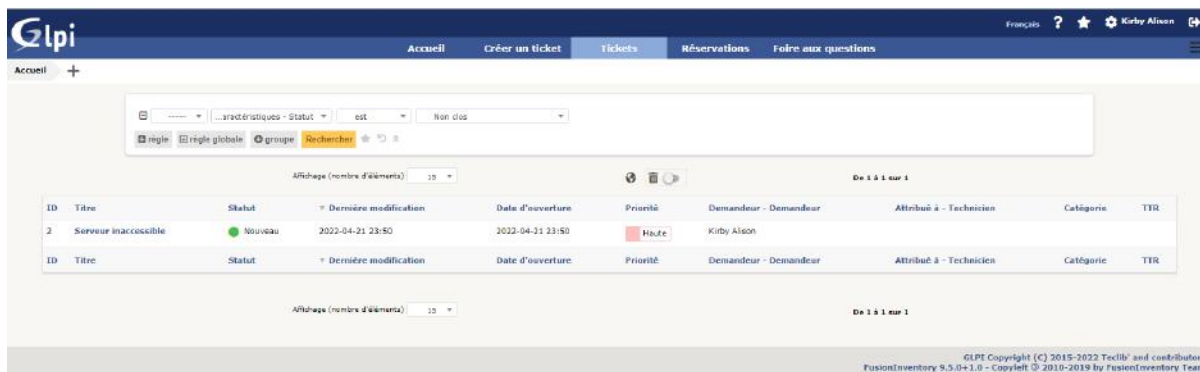
Création d'un ticket

5. Allez dans la rubrique Créer un ticket. Voici un exemple d'une ouverture de ticket sur GLPI





6. Une fois que le ticket est complété avec le maximum d'informations vous pouvez l'envoyer

7. Dans la rubrique Tickets vous constaterez la création de votre ticket. Vous pourrez alors suivre son statut durant son cycle de vie

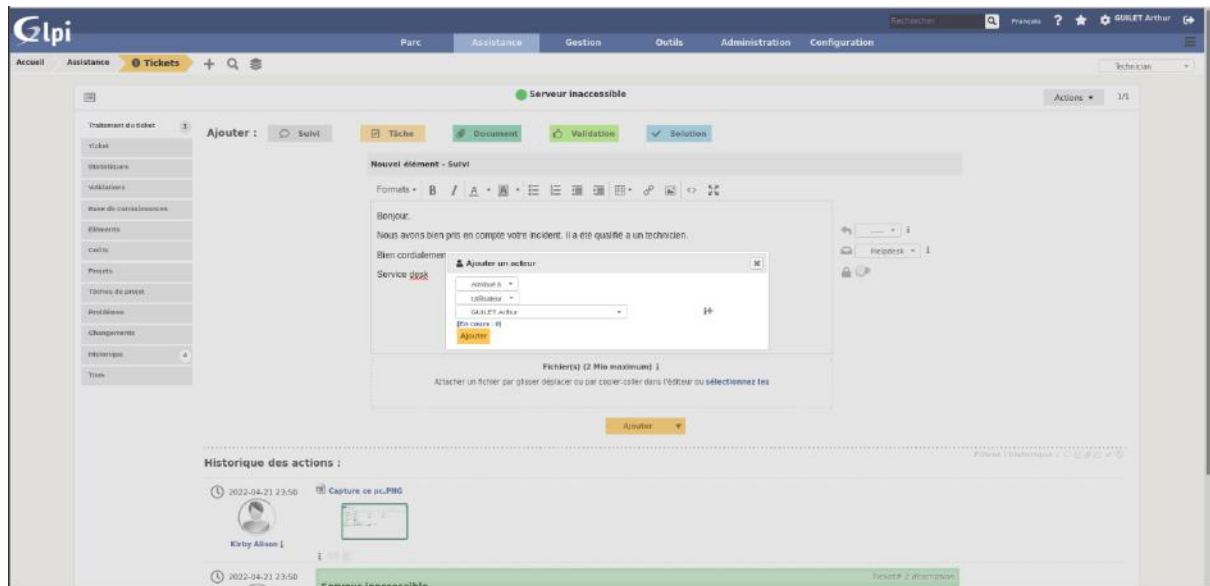


ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Attribué à	Catégorie	TTR
2	Serveur inaccessible	Nouveau	2022-04-21 23:50	2022-04-21 23:50	Haute	Kirby Alison			

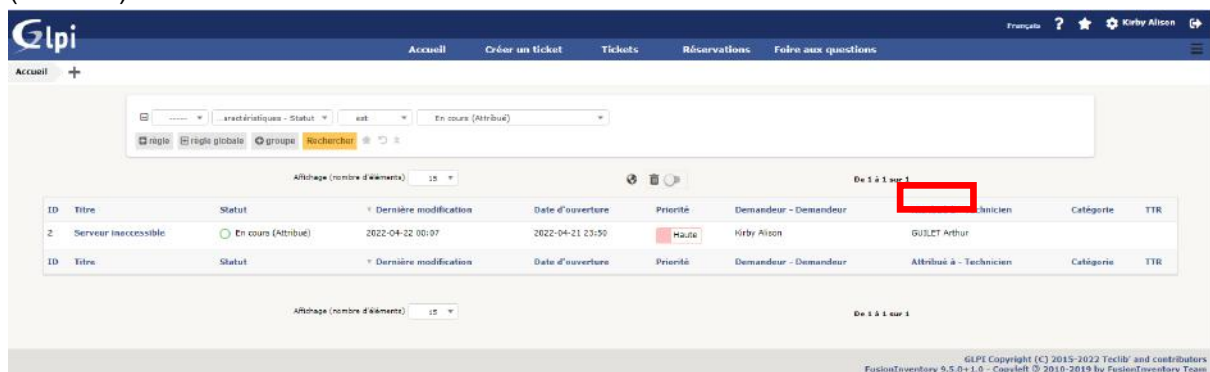
	Titre	Reference	Page	
	Guide Ticket	Assumer	6 / 9	



Réception du ticket

8. Votre ticket va être dans un premier temps lu par notre service desk pour permettre de le qualifier au technicien le plus compétent pour l'incident en question.



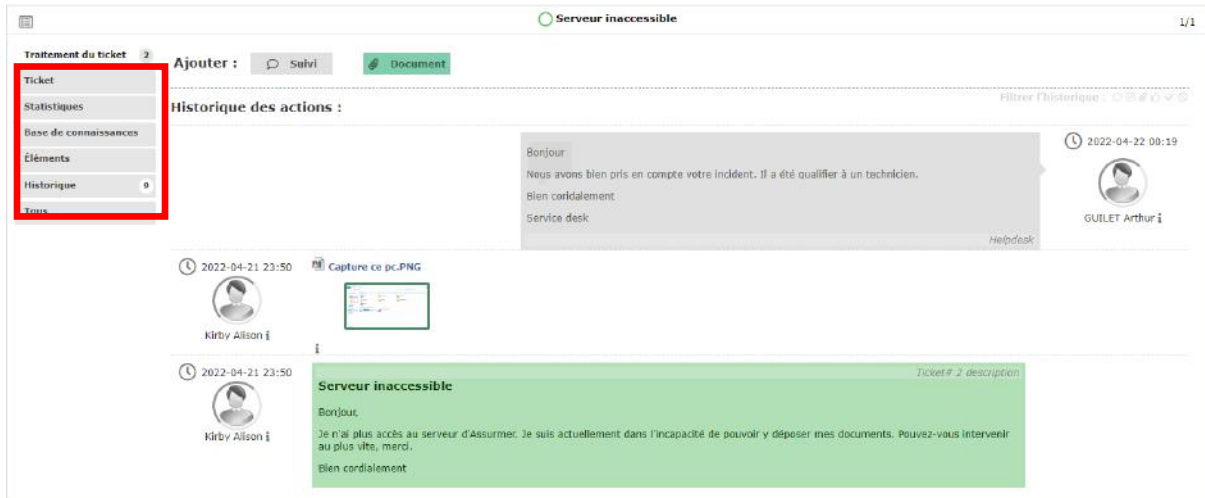
9. Vous pourrez alors constater que votre ticket est passé dans le statut « En cours (Attribué) »



	Titre	Reference	Page	
	Guide Ticket	Assumer	7 / 9	

Suivi du ticket

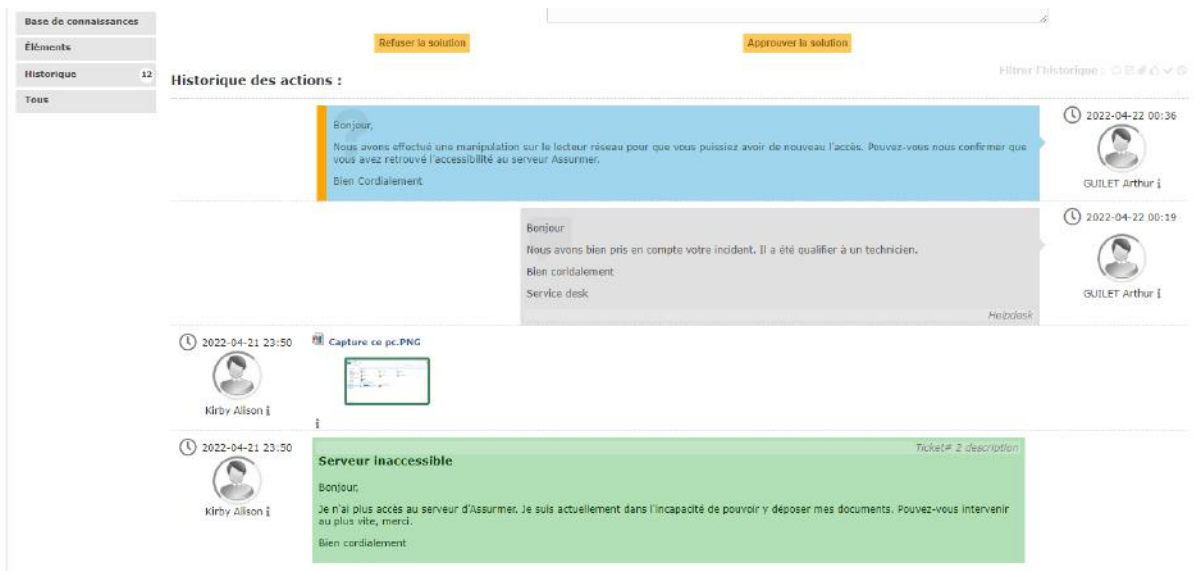
10. Vous pouvez cliquer sur le ticket pour obtenir le détail du suivi ainsi que les rubriques



The screenshot shows the GLPI interface for a ticket titled "Serveur inaccessible". On the left, a sidebar menu is visible with options: "Ticket", "Statistiques", "Base de connaissances", "Éléments", "Historique", and "Tous". The "Historique" option is highlighted with a red box. The main area displays the "Historique des actions" (Action History) for the ticket. It shows a list of actions performed on the ticket, including a message from Kirby Allison at 2022-04-21 23:50 and a message from Kirby Allison at 2022-04-21 23:50. The ticket description is also visible, stating "Serveur inaccessible" and "Je n'ai plus accès au serveur d'Assumer. Je suis actuellement dans l'incapacité de pouvoir y déposer mes documents. Pouvez-vous intervenir au plus vite, merci. Bien cordialement".



11. Il est possible que le technicien vous demande des informations supplémentaires sur votre incident ou demande pendant la phase d'attente

12. Ensuite il va vous proposer une solution vous devrez ensuite vérifier qu'elle fonctionne



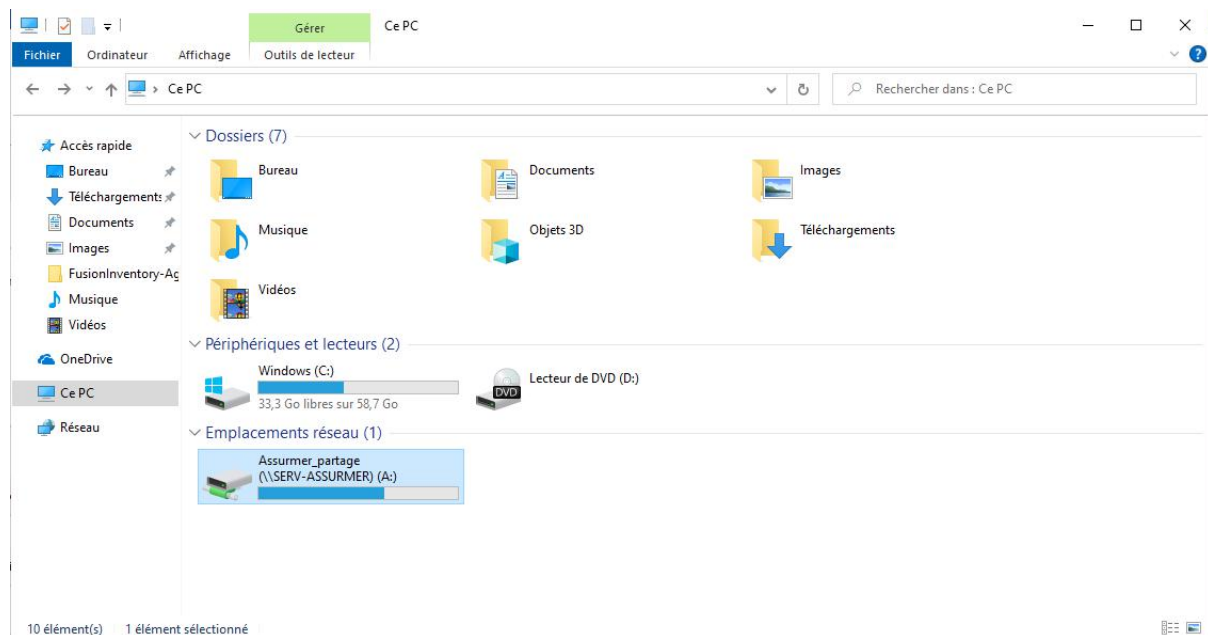
The screenshot shows the GLPI interface for a ticket titled "Serveur inaccessible". On the left, a sidebar menu is visible with options: "Base de connaissances", "Éléments", "Historique", and "Tous". The "Historique" option is highlighted with a red box. The main area displays the "Historique des actions" (Action History) for the ticket. It shows a list of actions performed on the ticket, including a message from Kirby Allison at 2022-04-21 23:50 and a message from Kirby Allison at 2022-04-21 23:50. The ticket description is also visible, stating "Serveur inaccessible" and "Je n'ai plus accès au serveur d'Assumer. Je suis actuellement dans l'incapacité de pouvoir y déposer mes documents. Pouvez-vous intervenir au plus vite, merci. Bien cordialement".

13. Si toutefois sa solution n'a pas fonctionné informez le pour qu'il puisse agir au plus vite pour résoudre votre problème

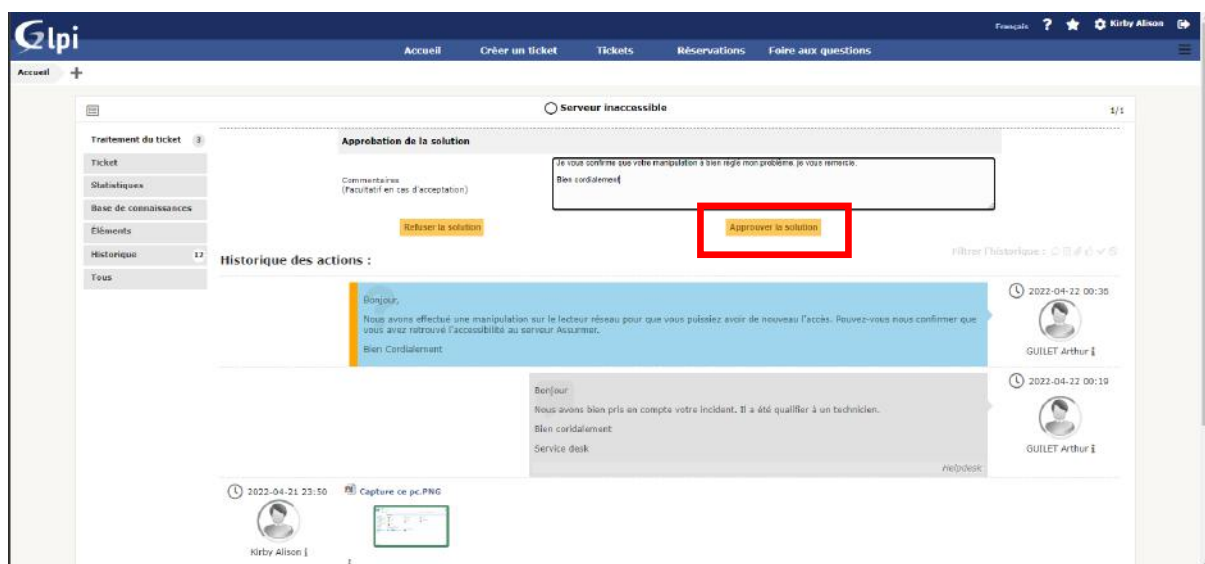
	Titre	Reference	Page	
	Guide Ticket	Assumer	8 / 9	



Solution au ticket

14. Dans le cas ou votre incident est corrigé par le technicien informez le pour que le ticket passe dans le « statut résolu »



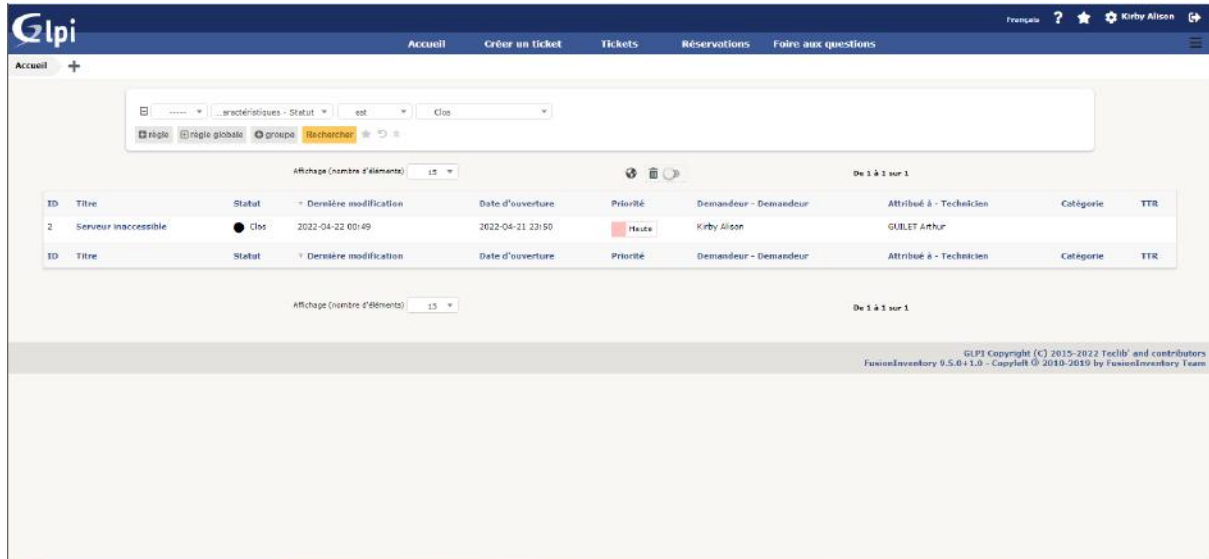
15. Il vous suffira alors d'approuver sa solution apportée. Dans le cas contraire refusez la solution pour pouvoir garder le ticket ouvert



	Titre	Reference	Page	
	Guide Ticket	Assumer	9 / 9	

Cloturation du ticket

16. Après l'avoir approuvé votre ticket sera automatiquement clos. Vous ne pourrez plus interagir avec celui-ci



The screenshot shows the GLPI web interface. At the top, there's a navigation bar with links: Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Faire aux questions. The 'Tickets' link is active. Below the navigation bar, there's a search bar and a filter dropdown set to 'Statut'. The main content area displays a table of tickets. The first ticket is titled 'Serveur inaccessible', has a status of 'Clos', and was last modified on 2022-04-22 at 00:49. The table also shows the date of opening (2022-04-21 at 23:50), priority (Haute), requester (Kirby Alison), and assignee (GUILLET Arthur). The footer of the interface includes copyright information: 'GLPI Copyright (C) 2015-2022 Teclib' and contributors FusionInventory 9.5.0+1.0 - Copyright © 2010-2019 by FusionInventory Team'.

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
2	Serveur inaccessible	Clos	2022-04-22 00:49	2022-04-21 23:50	Haute	Kirby Alison	GUILLET Arthur		