

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

Auteur : Arthur GUILLET, Ouassil BADAOUI, Emile CHABRIT

Reference : Assurmer

Date : 20/04/2022



	Titre	Reference	Page	
Guide Ticket	Assumer	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 GUILET Ouassil BADAOUI Emile CHABRIT	Guide Ticket	9

COORDONNEES

Contacts		
Nom	E-mail	Téléphone
Arthur GUILET	arthur.guilet@assumer.fr	01.54.23.79.02
Ouassil BADAOUI	ouassil.badaoui@assumer.fr	01.54.23.79.02
Emile CHABRIT	Emile.chabrit@assumer.fr	01.54.23.79.02

	Titre	Reference	Page	
	Guide Ticket	Assumer	3 / 9	

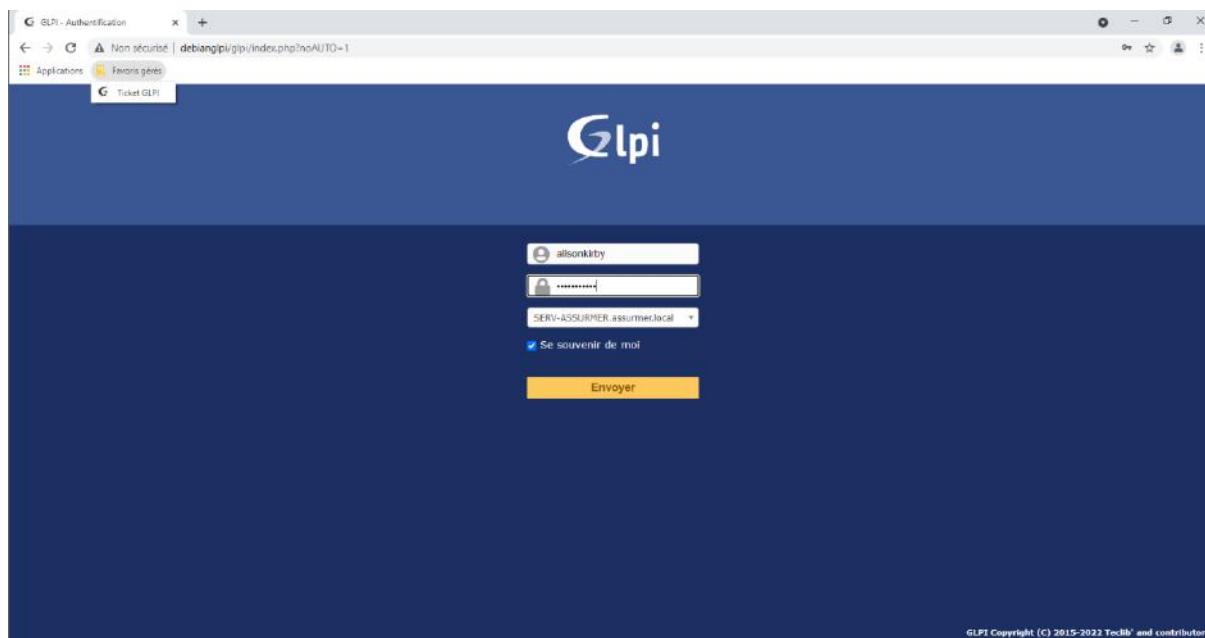
SOMMAIRE

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

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

- 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

Description de la demande ou de l'incident	
Type	<input type="button" value="Incident"/>
Catégorie	<input type="button" value="....."/>
Urgence	<input type="button" value="Haute"/>
Eléments associés	<input type="button" value="Mes éléments"/> <input type="button" value="Ajouter"/>
Lieu	<input type="button" value="....."/> <input type="button" value="i"/>
Observateurs	<input type="button" value="Adams John"/> <input type="button" value="i"/> <input type="button" value="....."/> <input type="button" value="i"/> <input type="button" value="+"/>
Titre	<input type="text" value="Serveur inaccessible"/>
	<input type="button" value="Format"/> <input type="button" value="B"/> <input type="button" value="I"/> <input type="button" value="A"/> <input type="button" value="G"/> <input type="button" value="*"/> <input type="button" value="E"/> <input type="button" value="H"/> <input type="button" value="M"/> <input type="button" value="I"/> <input type="button" value="C"/> <input type="button" value="S"/> <input type="button" value="O"/> <input type="button" value="X"/>
	<p>Bonjour,</p> <p>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.</p> <p>Bien cordialement.</p>
Description *	<input type="text"/>
<input type="button" value="Capture ce pc.PNG 40.22 Kio (40.22Kio)"/> <input type="button" value="Glissez et déposez votre fichier ici, ou"/> <input type="button" value="Select files"/> <input type="button" value="Annuler sélection"/>	
<input type="button" value="Soumettre la demande"/>	

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

Glpi

Accueil +

Créer un ticket Tickets Réservations Faire aux questions

French ? ★ Kirby Alison

...status est non clos

Rechercher

Affichage (nombre d'éléments) 10 De 1 à 1 sur 1

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

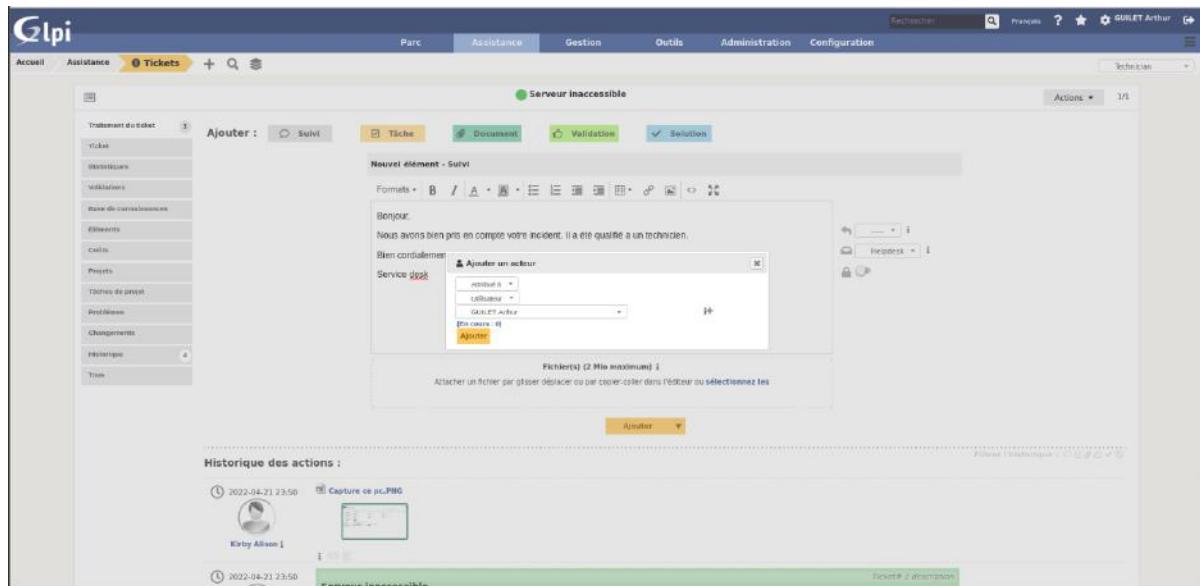
Affichage (nombre d'éléments) 10 De 1 à 1 sur 1

GLPI Copyright (C) 2015-2022 Technitalk and contributors
FusionInventory 9.5.0+1.0 - Copylet © 2010-2019 by FusionInventory Team

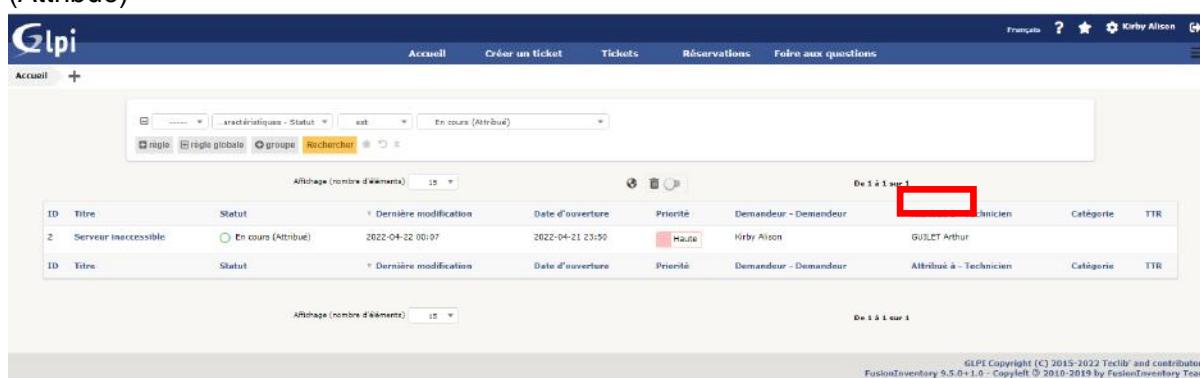
	Titre	Reference	Page	
	Guide Ticket	Assumer	6 / 9	

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) »



ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
2	Serveur inaccessible	En cours (Attribué)	2022-04-22 00:07	2022-04-21 23:59	Haut	Kirby Alison	GUJLET Arthur		

	Titre	Reference	Page	
	Guide Ticket	Assumer	7 / 9	

Suivi du ticket

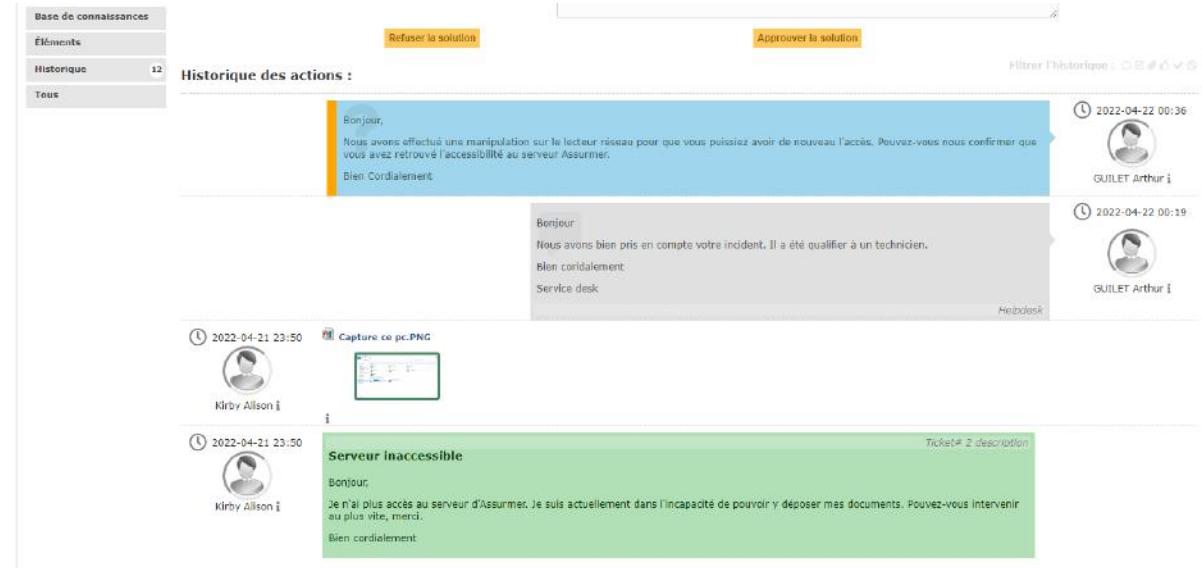
10. Vous pouvez cliquer sur le ticket pour obtenir le détail du suivi ainsi que les rubriques



The screenshot shows the GLPI ticket tracking interface. On the left, there's a sidebar with a red box highlighting the 'Historique' (History) section under 'Traitement du ticket'. The main area displays the 'Historique des actions' (Action History) for ticket #2. It shows two entries from 'Kirby Allison' and one from 'GUILLET Arthur'. The first entry from Kirby Allison is a screenshot of a document titled 'Capture ce pc.PNG'. The second entry from Kirby Allison is a message about server access. The third entry from GUILLET Arthur is a message confirming the problem and asking for intervention.

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



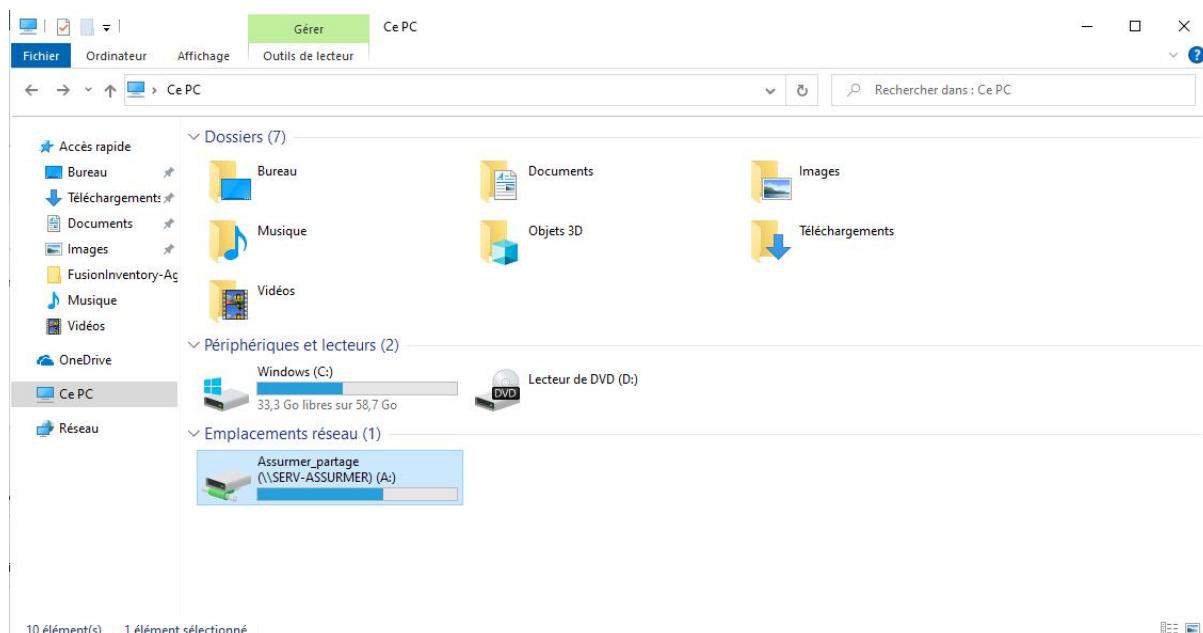
This screenshot shows the continuation of the ticket history for ticket #2. It includes two new messages from 'GUILLET Arthur'. The first message from Arthur is a proposal to fix the issue by manipulating a network drive. The second message is a confirmation that the problem has been resolved and the ticket has been assigned to a technician. There are also two messages from 'Kirby Allison' at the bottom, one being a screenshot of a document and the other a message about server access.

13. Si toute fois 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 où 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 ticket management system. At the top, there's a navigation bar with links for Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. On the right of the header, there are user profile icons for Kirby Alisen.

The main area displays a list of tickets. A search bar at the top allows filtering by title, status, date, priority, requester, assignee, category, and TTR. The results table has columns for ID, Titre, Statut, Dernière modification, Date d'ouverture, Priorité, Demandeur - Demandeur, Attribué à - Technicien, Catégorie, and TTR.

In the list, there is one ticket with ID 2, titled "Serveur inaccessible". Its status is "Clos" (closed). The last modification was on 2022-04-22 00:49, and it was opened on 2022-04-21 23:50. The priority is "Haute" (High), assigned to Kirby Alisen, and attributed to GULET Arthur. The category is "Technicien" and the TTR is listed as 1.

At the bottom right of the page, there is a copyright notice: "GLPI Copyright (C) 2015-2022 Tecib' and contributors FusionInventory 0.5.0+1.0 - Copyleft © 2010-2019 by FusionInventory Team".