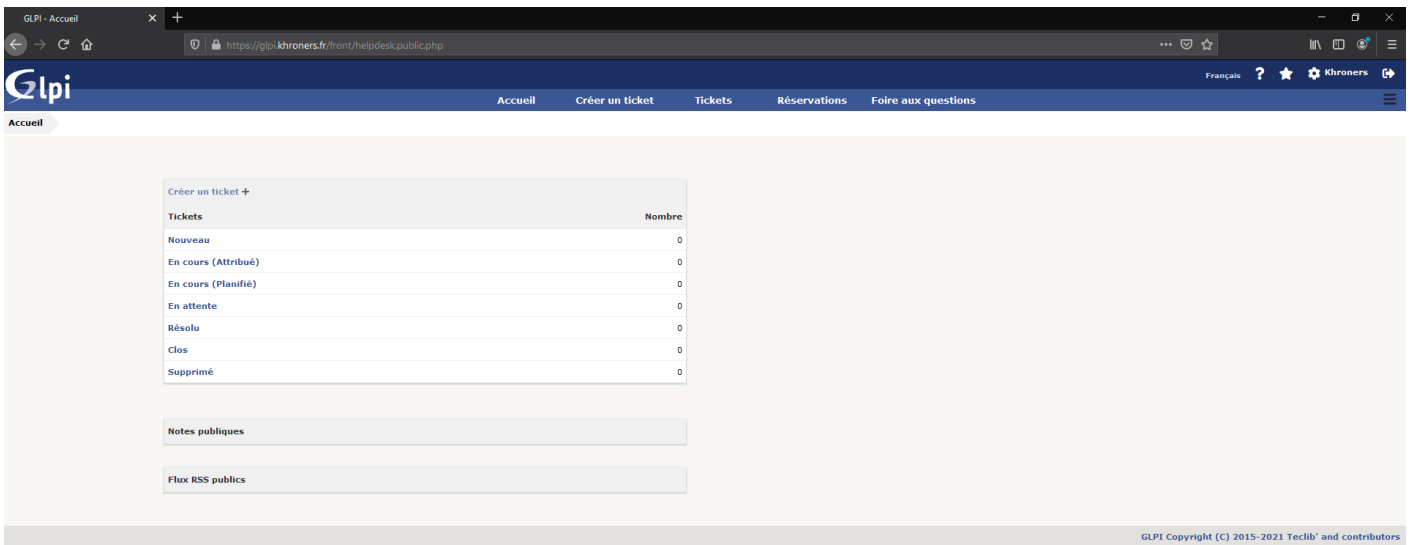


# Ticketing



Après la connexion sur un compte utilisateurs, on peut créer un ticket en cliquant sur "Créer un ticket".

Description de la demande ou de l'incident

Type

Incident

Catégorie

-----

i

Urgence

Moyenne

Éléments associés

Mes éléments

-----

Ajouter

Lieu

-----

i

Observateurs

+

-----

i

Titre

Formats

B

I

A

A

Description\*

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiers

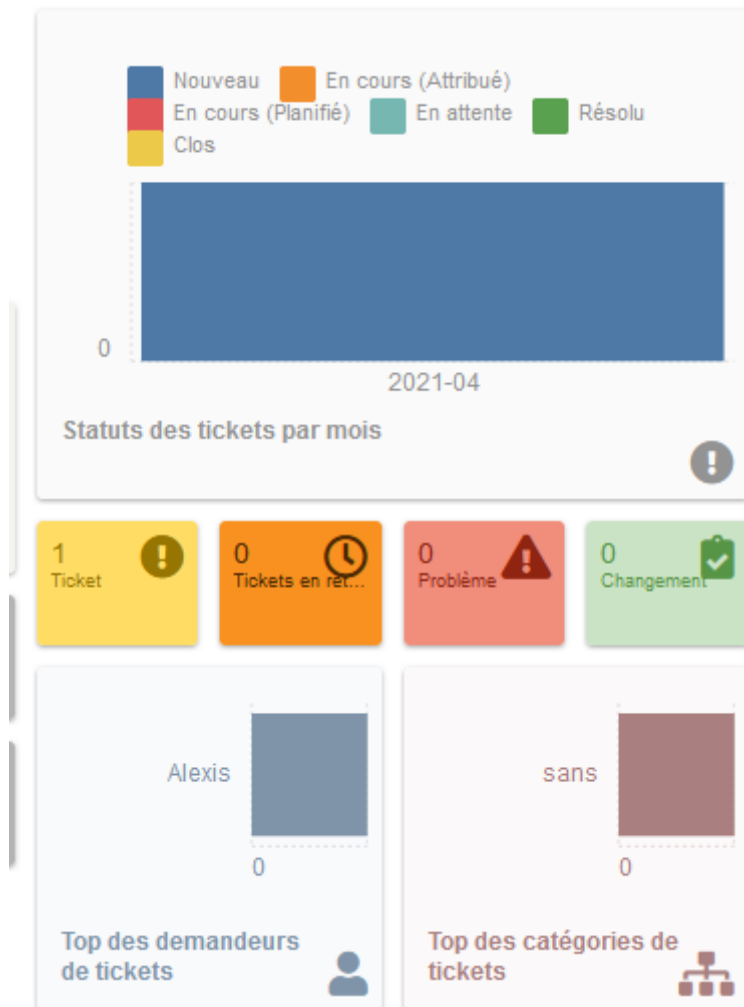
Aucun fichier choisi

Soumettre la demande

Cette interface peut être modifiée, pour masquer le champ Observateurs par exemple. On pourra l'attribuer automatiquement.

Ici, le client (ou l'employé) détaille son problème ou sa demande. Au préalable, on aura configuré GLPI pour ajouter des catégories, éléments, lieux, observateurs. La priorité du ticket est calculé automatiquement dans GLPI selon le degré d'urgence sélectionné par l'utilisateur (ce calcul est modifiable).

Côté technicien (ou administrateur), depuis le tableau de bord :



Accueil
Assistance
**1 Tickets**
+
Q
☰
🔄

1 Ticket
1 Tickets entrants
0 Tickets en att...
0 Tickets assign...
0 Tickets planif...
0 Tickets résolus
0 Tickets fermés

-----
...ractéristiques - Statut
est
Non résolu

+ règle
+ règle globale
+ groupe
Rechercher
★
↶
↷

Affichage (nombre d'éléments) 20
Page courante en PDF paysage
De 1 à 1 sur 1

↓
Actions

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
1	Problème d'authentification Office 365	Nouveau	2021-04-17 11:38	2021-04-17 11:38	Haute	Khroners			

↑
Actions

Affichage (nombre d'éléments) 20
De 1 à 1 sur 1

GLPI 9.5.5 Copyright (C) 2015-2021 Teclib' and contributors

☰
**Problème d'authentification ...**
Actions
1/1

Traitement du ticket 0

Ticket
Statistiques
Validations
Base de connaissances
Éléments
Coûts
Projets
Tâches de projet
Problèmes
Changements
Historique 2
Tous

Ajouter :
Suivi
Tâche
Document
Validation

✓ Solution

Historique des actions :
Filtrer l'historique :

🕒 2021-04-17 11:38

Khroners

Ticket# 1 description

**Problème d'authentification Office 365**

Bonjour,  
Depuis ce matin, je n'arrive plus à me connecter à l'interface d'Office 365. Le message d'erreur est le suivant : "xxxxxxxxxxxx".  
Cordialement,









Le technicien peut modifier le ticket si besoin, ajouter un suivi, une tâche, un document, valider (technicien de niveau supérieur), mettre en résolu.

Dans "Suivi", on peut simplement ajouter une note en cliquant sur le cadenas pour que la réponse soit privée.

**Ajouter :** Suivi Tâche Document Validation Solution

---

Nouvel élément - Suivi

Formats ▾ **B** *I* A ▾ **A** ▾        

Fichier(s) (2 Mio maximum) ⓘ

Attacher un fichier par glisser déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou [sélectionnez les](#)

Ajouter ▾

En cliquant sur "Solution", on peut apporter une solution.

**Ajouter :** Suivi Tâche Document Validation Solution









---

Nouvel élément - Solution

Gabarit de solution ----- ▾ ⓘ Rechercher une solution

Type de solution ----- ▾ ⓘ

Enregistrer et ajouter à la base de connaissances Non ▾

Formats ▾ **B** *I* A ▾ **A** ▾        

Description

+ Ajouter

TTO (Time To Own) : le temps entre la création d'un ticket et son affectation à un agent.

TTR (Time To Resolve) : le temps entre la création d'un ticket et sa résolution (c'est-à-dire mesuré lorsque le ticket entre dans l'état "résolu").

Revision #6

Created 16 April 2021 11:35:35 by Khroners

Updated 17 April 2021 09:42:37 by Khroners