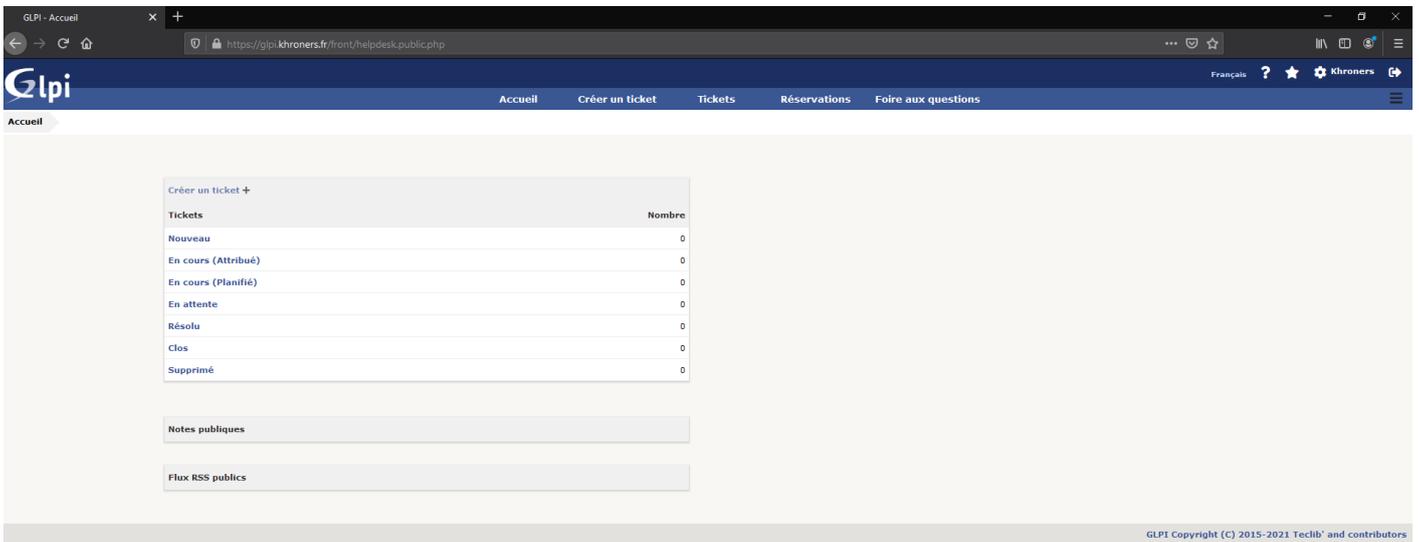


Ticketing

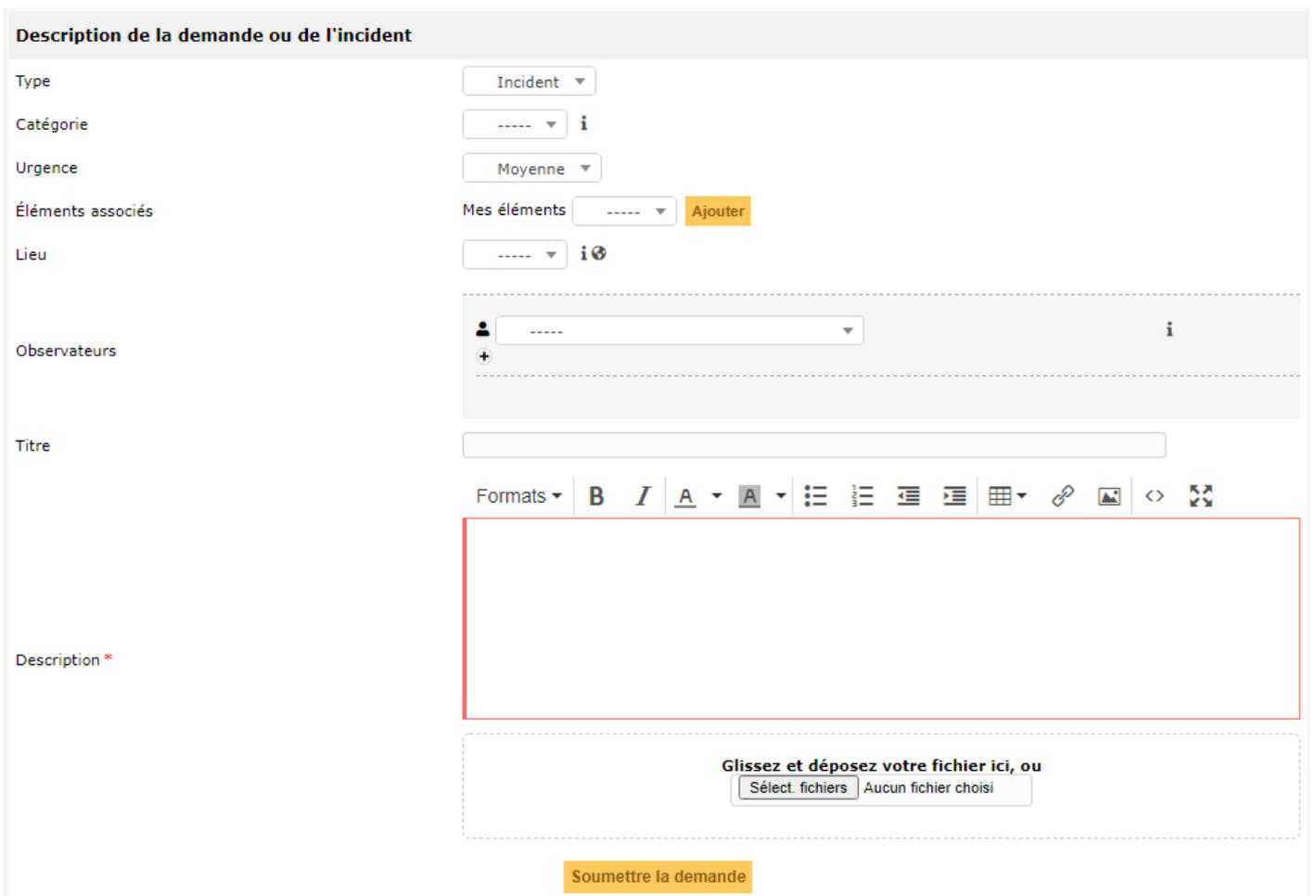


The screenshot shows the GLPI dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with the GLPI logo and several menu items: Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. Below the navigation bar, there is a section titled 'Créer un ticket' with a plus sign icon. This section contains a table with the following data:

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

Below the table, there are two sections: 'Notes publiques' and 'Flux RSS publics'. At the bottom right of the dashboard, there is a copyright notice: 'GLPI Copyright (C) 2015-2021 Teclib' and contributors'.

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



The screenshot shows the 'Description de la demande ou de l'incident' form. The form is divided into several sections:

- Type:** Incident
- Catégorie:** ----- i
- Urgence:** Moyenne
- Éléments associés:** Mes éléments ----- Ajouter
- Lieu:** ----- i
- Observateurs:** ----- i
- Titre:** [Empty text box]
- Description *:** [Rich text editor with a red border]

The rich text editor includes a toolbar with the following icons: Formats, Bold (B), Italic (I), Text color (A), Background color (A), Bulleted list, Numbered list, Indent, Outdent, Table, Link, Image, Source code, and Full screen.

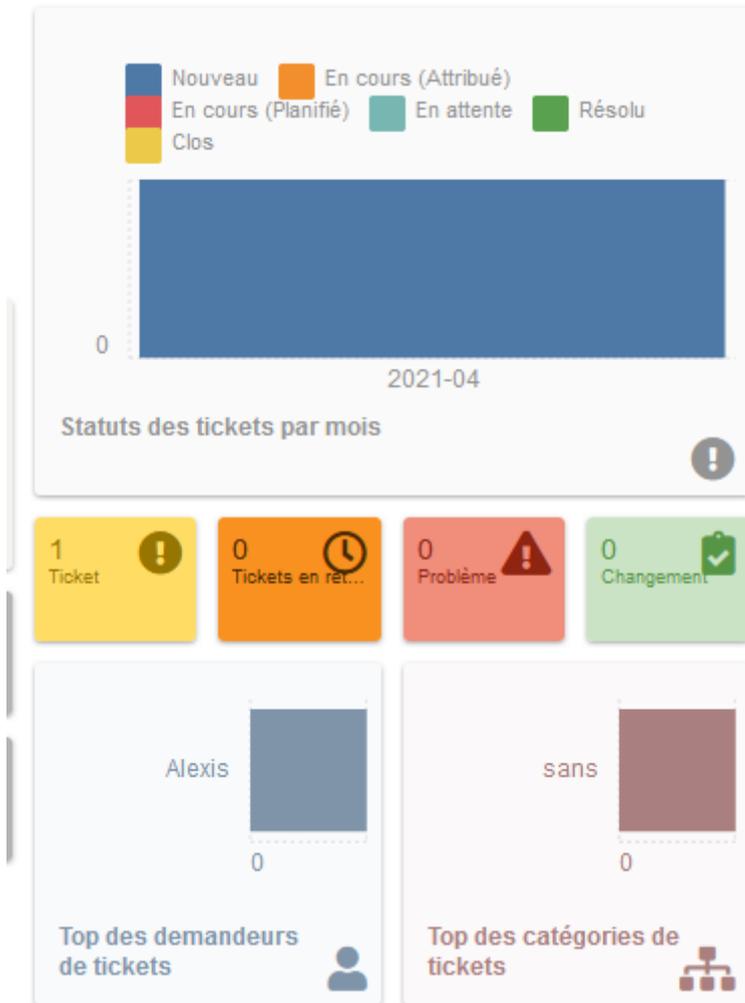
Below the description field, there is a dashed box containing the text: 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou' followed by two buttons: 'Sélect. fichiers' and 'Aucun fichier choisi'.

At the bottom of the form, there is a yellow button labeled '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 catégorie, 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 **Tickets** + 🔍 🗄️ 🔄

1 Ticket 1 Tickets entrants 0 Tickets en att... 0 Tickets assig... 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**      

   Helpdesk   

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.

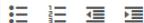
Ajouter : Suivi Tâche Document Validation Solution

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