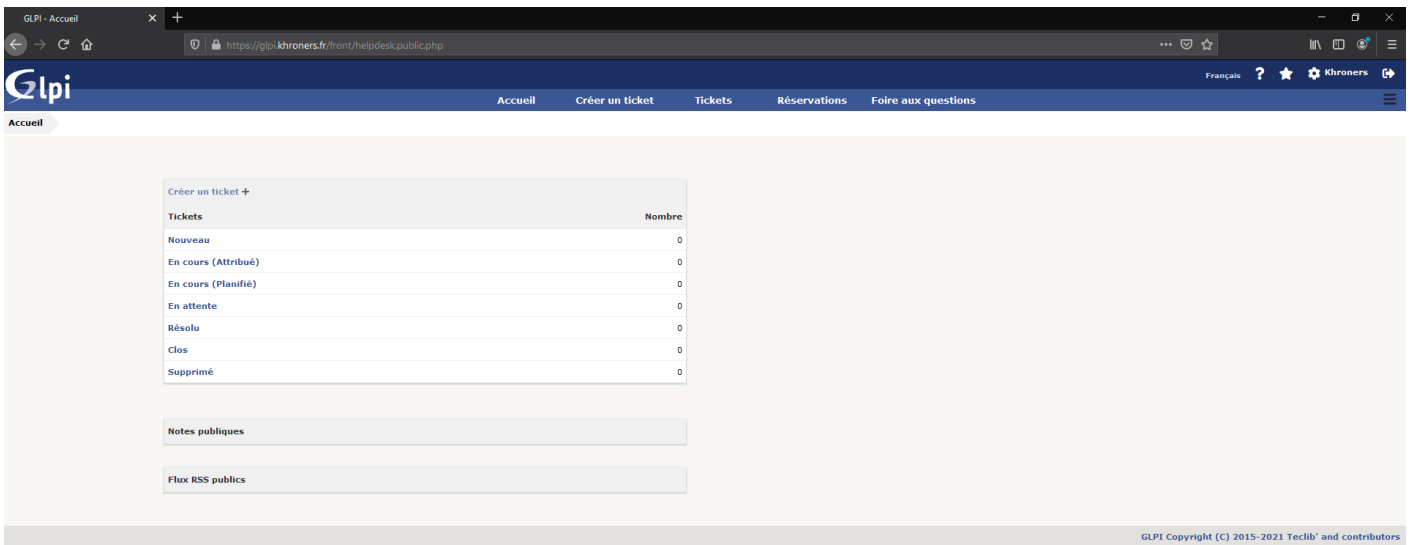


Ticketing



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

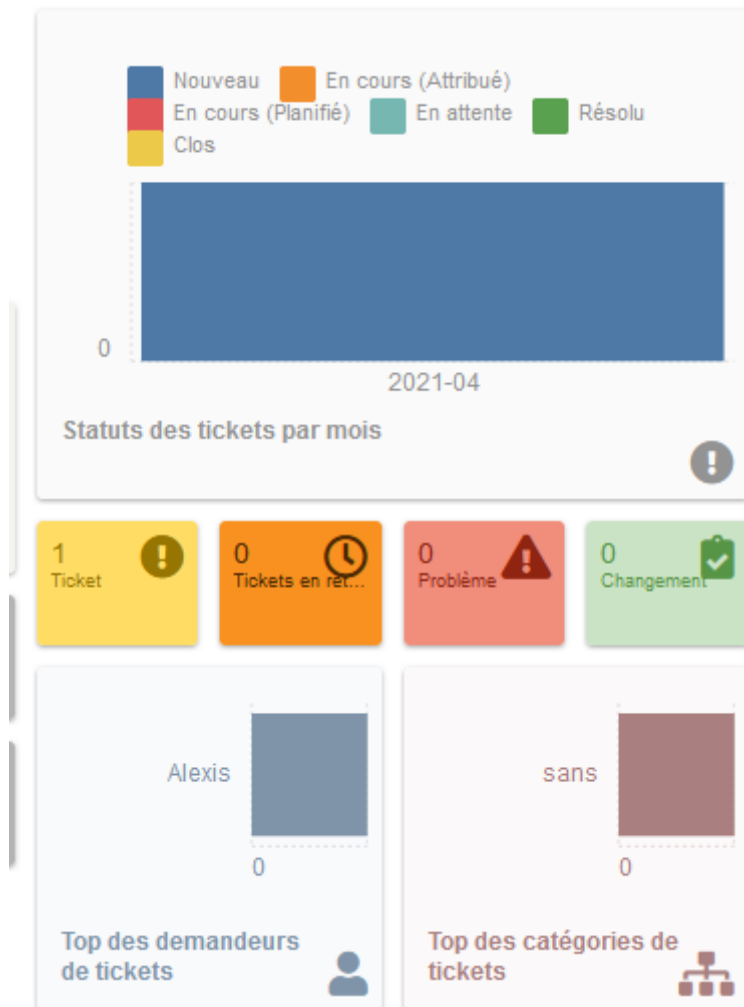
Aucun fichier choisi

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 :



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

.....

i+

Helpdesk

i+

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

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