

Comment encoder un ticket dans GLPI ?

*schéma en fin de document.

1/ Authentification

Rendez-vous sur l'intranet. Depuis l'extérieur, la connexion vpn est requise.

Dans la colonne de droite, au cadre « Aides », cliquez sur " Gestionnaire de suivi Informatique".

S'ouvre une nouvelle page web sur laquelle vous devez entrer votre login et mot de passe.

2/ Création d'un ticket,

En haut à gauche, cliquez sur l'onglet " Créer un ticket ".

3/ Entrée des informations

Vous arrivez sur la page de création de ticket, intitulée :

" Description de la demande ou de l'incident ".

A vous de jouer en définissant au mieux votre problème.

*

1/ L'urgence: définissez l'urgence du problème grâce au menu déroulant.

Très basse - basse - moyenne - haute - très haute

2/ Suivi: Voulez-vous recevoir des messages vous informant du suivi de votre problème par l'intranet ?

Choisissez oui ou non.

3/ Type: Incident, en cas de problème.

Demande, si vous avez une requête à soumettre au service informatique.

4/ Catégorie: Si vous le savez, définissez le type de problème.

- Hardware - problème matériel (ex : *carte graphique qui déconne, ventilateur bruyant, pc/écran qui ne s'allume pas.*)
- Software, général - problème de programmes (ex: *tout plantage logiciel, problème d'obtention d'une licence pour un programme, programme manquant sur votre ordinateur.*)
- Software, interne - Idem mais concernant un des programmes développés par le bureau.
- Software, interne, BAI - Idem mais concernant le Bordereau des Aciers précisément.

5/ Titre: Donnez un titre court, clair et précis donnant une idée générale du problème rencontré.

6/ Texte libre: Ecrivez ici toutes les informations dont vous disposez sur le problème. Telles que :

Dans quel programme se pose le problème?

Message d'erreur?

Etes-vous seul concerné?

Est-ce un problème aléatoire ou systématique?

Les impacts sur votre travail?

En résumé : toutes informations dont vous disposez et permettant au Service Informatique de cibler au mieux votre problème, la manière de le résoudre, et de l'attribuer à la personne concernée.

7/ Fichier: Eventuellement, joignez un fichier. (ex: si votre problème concerne un plantage dans un fichier précis, ou si vous avez effectués une capture d'écran du problème).

4/ Envoyer votre demande

Cliquez sur le bouton jaune-orange " Envoyer message ".

Le service informatique reçoit votre demande et la traite dans les meilleurs délais possibles.

Si vous avez coché le suivi, vous serez informés automatiquement par la messagerie intranet de l'avancement.

The screenshot shows the 'Créer un ticket' (Create a ticket) form in a web application. The form is titled 'Description de la demande ou de l'incident :'. It contains several fields and a large text area. Arrows and numbers point to specific elements:

- 1: Points to the 'Urgence' (Urgency) dropdown menu, which is set to 'Moyenne'.
- 2: Points to the 'Informez-moi des suites données' (Keep me informed) checkbox, which is checked.
- 3: Points to the 'Type' dropdown menu, which is set to 'Incident'.
- 4: Points to the 'Catégorie' (Category) dropdown menu, which is set to '-----'.
- 5: Points to the 'Titre' (Title) text input field.
- 6: Points to the large text area for the description of the problem.
- 7: Points to the 'Fichier (2 Mio max)' (File) section, which includes a file upload button and a 'Parcourir...' (Browse...) button.

The 'Envoyer message' (Send message) button is highlighted with a red circle at the bottom right of the form.