



III/ Test du ticket

1. Test ticket incident

Ici nous allons faire un test du ticket Incident en le faisant pas par pas :

GLPI

Connexion à votre compte

Identifiant

DegenL

Mot de passe

Source de connexion

dc-assurmer@assurmer.sio

Base interne GLPI

dc-assurmer@assurmer.sio

Se connecter

GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib' and contributors



GLPI

Accueil

+ Créer un ticket

Tickets

Accueil / + Créer un ticket

Utilisateur
...té racine (structure complète) LD

Description de la demande ou de l'incident

Type *

Incident

Catégorie *

i

Observateurs

Titre *

Description *

Paragraphe

B *I* ...

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiers

Aucun fichier choisi

+ Soumettre la demande

Description de la demande ou de l'incident

Type *

Incident

Catégorie *

Logiciel

i

Titre *

problème logiciel

Description *

Paragraphe

B *I* ...

J'ai un soucis avec Excel il ne se lance plus.

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiers

Aucun fichier choisi

+ Soumettre la demande



Description de la demande ou de l'incident

Type * Incident

Catégorie * Matériel

Titre * Problème Matériel

Description *
Paragraphe B I ...
Impossible d'allumer mon écran.

Fichier(s) (2 Mio maximum) i
Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Sélect. fichiers Aucun fichier choisi

+ Soumettre la demande

GLPI

Accueil / Tickets + Ajouter Rechercher Listes

Utilisateur ...té racine (structure complète) LD

Accueil
+ Créer un ticket
Tickets

Caractéristiques - Statut est Non clos

régle règle globale (+) groupe Rechercher ☆

ID TITRE STATUT DERNIÈRE MODIFICATION DATE D'OUVERTURE PRIORITÉ DEMANDEUR - DEMANDEUR ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN CATÉGORIE TTR

22 Problème Matériel En cours (Attribué) 2023-03-14 00:26 2023-03-14 00:26 Haute Degen Loïc Matériel

21 problème logiciel En cours (Attribué) 2023-03-14 00:24 2023-03-14 00:24 Haute Degen Loïc Logiciel

20 lignes / page De 1 à 2 sur 2 lignes



Sur le compte technicien :

GLPI

Accueil

Rechercher

Technician
...té racine (structure complète)

OK

Technician < (1)

Entité racine (structure complète)

Français

Aide

À propos

Mes préférences

Déconnexion

PROFILS

Technician (2)

Utilisateur

Vue personnelle

Vue groupe

Vue globale

Flux RSS

Tous

VOTRE PLANNING

Aucun événement à afficher

NOTES PERSONNELLES

NOTES PUBLIQUES

Tickets (3)

Créer un ticket

Problèmes

Changements

Planning

Statistiques

Tickets récurrents

Changements récurrents

Gestion

Outils

Administration

Configuration

Réduire le menu

Actions										
☐	ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION ▼	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
→	22	Problème Matériel	En cours (Attribué)	2023-03-14 00:26	2023-03-14 00:26	Haute	Degen Loïc i		Matériel	
→	21	problème logiciel	En cours (Attribué)	2023-03-14 00:24	2023-03-14 00:24	Haute	Degen Loïc i		Logiciel	
15 lignes / page										
De 1 à 2 sur 2 lignes										



Problème Matériel (22)

1/2 > >>

Ticket

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique 4

Tous

LD

Créé : il y a 2 minutes par Degen Loïc

Problème Matériel

Impossible d'allumer mon écran.

Statut: En cours (Attribué)

Impact: Très haut

Validation: Non soumis à validation

Acteurs 2

Demandeur: Degen Loïc 2

Attribué à: Technicien 2

Éléments 0

Mes éléments: -----

Ou recherche complète: -----

+ Ajouter

Niveaux de services

Réponse

Créer une tâche

Ajouter une solution

Ajouter un document

Demander une validation

Sauvegarder

Il peut mettre le ticket dans le statut qu'il faut jusqu'à sa clôture :

Date d'ouverture: 2023-03-14 00:26:08

Type: Incident

Catégorie: Matériel

Statut: En cours (Attribué)

Impact: Nouveau

Validation: En cours (Planifié)

En attente

Résolu

Clos

Acteurs 2

Demandeur



2.Test ticket demande d'assistance

Nous allons tester un exemple de demande d'assistance logiciel et matériel :

Description de la demande ou de l'incident

Type * Demande

Catégorie * Assistance Logiciel

Titre * Impossible d'utiliser Word

Description *
Paragraphe B I ...
Impossible d'ouvrir word

Fichier(s) (2 Mio maximum) i
Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Sélect. fichiers Aucun fichier choisi

+ Soumettre la demande

Description de la demande ou de l'incident

Type * Demande

Catégorie * Assistance Matériel

Titre * Impossible d'utiliser

Description *
Paragraphe B I ...
Je n'arrive pas à brancher ma souris

Fichier(s) (2 Mio maximum) i
Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Sélect. fichiers Aucun fichier choisi

+ Soumettre la demande



On peut voir que les tickets ont bien été créé via l'interface centre de service:

Caractéristiques - Statut
est
Non clos

règle

régle globale

(+) groupe

Rechercher

☆

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
24	Impossible d'utiliser	En cours (Attribué)	2023-03-14 00:37	2023-03-14 00:37	Moyenne	Degen Loïc		Assistance Matériel	
23	Impossible d'utiliser Word	En cours (Attribué)	2023-03-14 00:36	2023-03-14 00:36	Moyenne	Degen Loïc		Assistance Logiciel	

20

lignes / page

De 1 à 2 sur 2 lignes

Le ticket en mode standard du centre de service :

Impossible d'utiliser (24)

1/2 > >>

Ticket

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique 4

Tous

LD

Créé : il y a 3 minutes par Degen Loïc

Impossible d'utiliser

Je n'arrive pas à brancher ma souris

Ticket

Date d'ouverture2023-03-14 00:37:54

TypeDemande

CatégorieAssistance Matériel

StatutEn cours (Attribué)

PrioritéMoyenne

ValidationNon soumis à validation

Acteurs 2

DemandeurDegen Loïc 2

Attribué àCentre de service 2

Éléments 0

Mes éléments

Ou recherche complète

+ Ajouter

Niveaux de services

Réponse

Sauvegarder



Il a la permission de rediriger le ticket s'il n'a pas la possibilité de le créer :

The screenshot displays a ticket management interface. On the left, a sidebar lists various categories: Ticket, Statistiques, Validations, Base de connaissances, Éléments, Coûts, Projets, Tâches de projet, Problèmes, Changements, Historique (4), and Tous. The main area shows a ticket titled "Impossible d'utiliser" (24) created 3 minutes ago by Degen Loïc. The ticket description is "Je n'arrive pas à brancher ma souris". On the right, the ticket details panel shows the date of opening (2023-03-14 00:37:54), type (Demande), category (Assistance Matériel), status (En cours (Attribué)), and priority (Moyenne). The "Acteurs" section shows the requester (Degen Loïc) and the assignee (Centre de service). A dropdown menu is open for the assignee, showing options: Centre de service, Manager, and Technicien. A red arrow points to the "Technicien" option. The bottom of the interface includes a "Réponse" button and a "Sauvegarder" button.



3. Test ticket demande de logiciel/ matériel :

Dans cette situation il faut faire attention à bien prendre en compte le fait qu'il y a une étape à rajouter et penser.

Car ici le manager doit avoir la possibilité de valider la demande et la transmettre au groupe de Technicien.

Description de la demande ou de l'incident

Type *

Demande

Catégorie *

Demande De Logiciel

i

Titre *

Il me faudrait le pack office

Description *

Paragraphe

B *I* ...

Besoin du pack office.

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiers

Aucun fichier choisi

+ Soumettre la demande



Description de la demande ou de l'incident

Type * Demande

Catégorie * Demande De Matériel

Titre * Besoin d'une souris

Description *

Paragraphe

Il me faudrait une nouvelle souris car celle actuelle est cassé.
Merci

Fichier(s) (2 Mio maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiers Aucun fichier choisi

+ Soumettre la demande

GLPI

Accueil / Tickets

+ Ajouter Rechercher Listes

Utilisateur ...té racine (structure complète) LD

Accueil

+ Créer un ticket

Tickets

Caractéristiques - Statut est Non clos

régle règle globale (+) groupe Rechercher ☆ ⌵

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
26	Besoin d'une souris	En cours (Attribué)	2023-03-14 00:45	2023-03-14 00:45	Basse	Degen Loïc		Demande De Matériel	
25	Il me faudrait le pack office	En cours (Attribué)	2023-03-14 00:44	2023-03-14 00:44	Basse	Degen Loïc		Demande De Logiciel	

20 lignes / page

De 1 à 2 sur 2 lignes



GLPI

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter Rechercher Listes Gabarits Kanban global Tickets attendant votre validation

Rechercher

Supervisor ...té racine (structure complète) AD

PROFILS

Supervisor

Utilisateur

AD

Supervisor <

Entité racine (structure complète)

Français

Aide

À propos

Mes préférences

Déconnexion

Chercher dans le menu

Parc

Assistance

Tickets

+ Créer un ticket

Problèmes

Changements

Planning

Statistiques

Tickets récurrents

Changements récurrents

Gestion

Outils

Administration

Configuration

Caractéristiques - Statut est Non clos

régle règle globale (+) groupe Rechercher

Actions

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN
5	Besoin d'une souris	En cours (Attribué)	2023-03-14 00:45	2023-03-14 00:45	Basse	Degen Loïc	
5	Il me faudrait le pack office	En cours (Attribué)	2023-03-14 00:44	2023-03-14 00:44	Basse	Degen Loïc	

15 lignes / page

De 1 à 2 sur 2 lignes

GLPI

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter Rechercher Listes Gabarits Kanban global Tickets attendant votre validation

Rechercher

Supervisor ...té racine (structure complète) AD

Besoin d'une souris (26)

1/2 >>

Ticket

LD

Créé : il y a 1 minutes par Degen Loïc

Besoin d'une souris

Il me faudrait une nouvelle souris car celle actuelle est cassé. Merci

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique 4

Tous

Créer une tâche

Ajouter une solution

Ajouter un document

Demander une validation

Réponse

Date d'ouverture 2023-03-14 00:45:12

Type Demande

Catégorie Demande De Matériel

Statut En cours (Attribué)

Impact Bas

Validation Non soumis à validation

Acteurs 2

Demandeur x Degen Loïc 2

Attribué à x Manageur 2

Éléments 0

Mes éléments

Ou recherche complète

+ Ajouter

Niveaux de services

Sauvegarder



Demande de validation

Demandeur: ad

Valideur: Groupe
Manager: i

Commentaire: Paragraphe B I
A [] [] ...
Besoin d'une souris pour M.Degen

Fichier(s) (2 Mio maximum) i
Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Sélect. fichiers Aucun fichier choisi

+ Ajouter

Après la demande de validation, le manager ou bien le technicien voit cette page avec toutes les informations notifiées. Il peut l'accepter comme la refuser, si la demande est une refus ce sera une clôture directe du manager ou technicien.

Besoin d'une souris (26)

LD

Créé : il y a 3 minutes par Degen Loïc Dernière mise à jour : À l'instant par ad

Besoin d'une souris

Il me faudrait une nouvelle souris car celle actuelle est cassé. Merci

Créé : À l'instant par ad

Demande de validation → ad

Commentaire

Paragraphe B I A [] [] ...

Demande de souris pour Mr.Degen

Fichier(s) (2 Mio maximum) i
Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Sélect. fichiers Aucun fichier choisi

Approuver Refuser

Réponse

1/2 > >>

Ticket

Date d'ouverture: 2023-03-14 00:45:12

Type: Demande

Catégorie: Demande De Matériel

Statut: En cours (Attribué)

Impact: Bas

Validation: En attente de validation

Acteurs 2

Demandeur: Degen Loïc 2

Attribué à: Manager 2

Éléments 0

Mes éléments

Ou recherche complète

+ Ajouter

Niveaux de services

Sauvegarder



Besoin d'une souris (26)

Ticket

Statistiques

Validations 1

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique 9

Tous

Besoin d'une souris

Il me faudrait une nouvelle souris car celle actuelle est cassé. Merci

Créé : il y a 4 minutes par Degen Loïc Dernière mise à jour : Maintenant par ad

Créé : il y a 1 minutes par ad

Demande de validation → ad

Créé : Maintenant par ad

Réponse à une demande de validation : Acceptée

99 Demande de souris pour Mr.Degen

Ticket

Date d'ouverture 2023-03-14 00:45:12

Type Demande

Catégorie Demande De Matériel

Statut En cours (Attribué)

Impact Bas

Validation Acceptée

Acteurs 2

Demandeur Degen Loïc 2

Attribué à

Entité racine

Centre de service

Manageur

Technicien

Ou recherche complète

+ Ajouter

Niveaux de services

Réponse

Sauvegarder

GLPI

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter Rechercher Listes Gabarits Kanban global

Rechercher

Technicien

Chercher dans le menu

Parc

Assistance

Tickets

+ Créer un ticket

Problèmes

Changements

Planning

Statistiques

Tickets récurrents

Changements récurrents

Gestion

Outils

Administration

Configuration

Caractéristiques - Statut est Non clos

régle règle globale groupe Rechercher

Actions

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
25	Il me faudrait le pack office	En cours (Attribué)	2023-03-14 00:51	2023-03-14 00:44	Basse	Degen Loïc		Demande De Logiciel	
26	Besoin d'une souris	En cours (Attribué)	2023-03-14 00:51	2023-03-14 00:45	Basse	Degen Loïc		Demande De Matériel	

15 lignes / page

De 1 à 2 sur 2 lignes