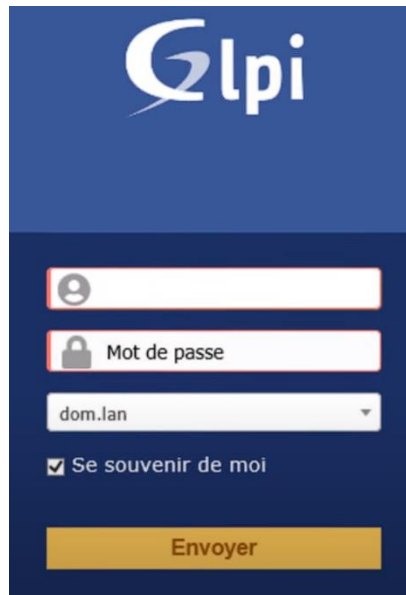




Glpi

Mot de passe

dom.lan

☒ Se souvenir de moi

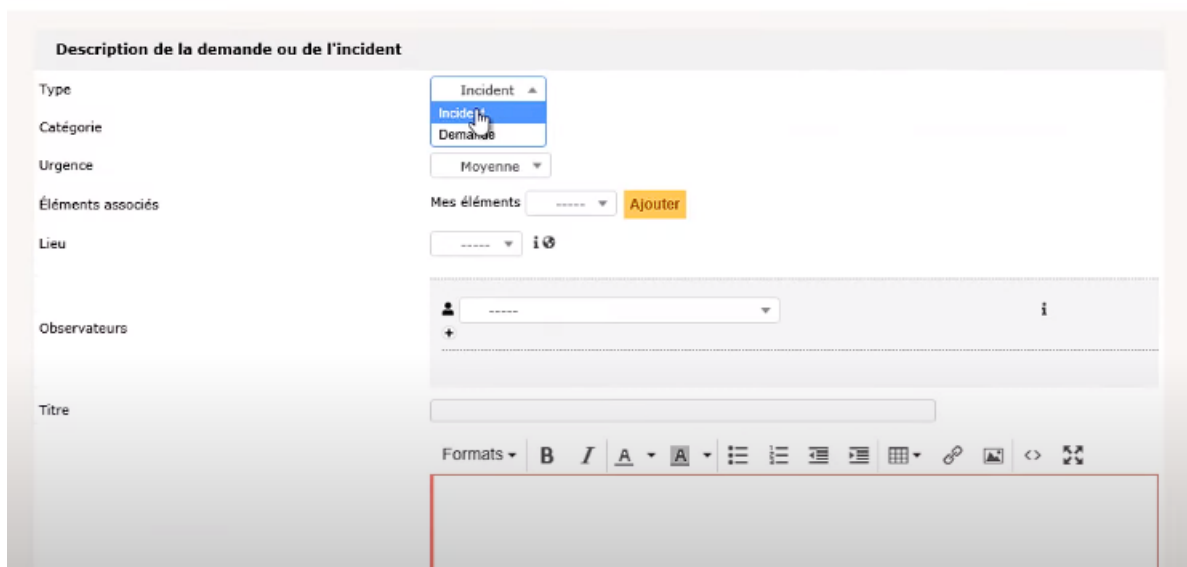
Envoyer

D'abord je me connecte en tant que client.

Puis je clique sur « Crée un ticket » qui sur le menu.



Je rempli le formulaire.



Description de la demande ou de l'incident

Type Incident

Catégorie

Urgence Moyenne

Éléments associés Mes éléments Ajouter

Lieu

Observateurs

Titre

Formats B I A A

Puis appuyer sur le bouton « soumettre la demande »

Soumettre la demande

Ensuite, je clique sur « ticket » pour voir si le ticket s'est bien bien créé ou pas.



Et voila le ticket s'est crée.

ID	Titre	Statut	▼ Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
15	Problème de souris	Nouveau	2022-03-23 09:10	2022-03-23 09:10	Haute	Lasueur Denise		Panne matérielle	
12	Problème sur mon deuxième écran	Nouveau	2022-03-22 09:06	2022-03-22 08:33	Très basse	Dupont Roger	Durand Louis	Panne matérielle	
ID	Titre	Statut	▼ Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution

J'appui sur le ticket que j'ai crée pour les detail du ticket.

ID	Titre	Statut	▼ Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
15	Problème de souris	Nouveau	2022-03-23 09:10	2022-03-23 09:10	Haute	Lasueur Denise		Panne matérielle	
12	Problème sur mon deuxième écran	Nouveau	2022-03-22 09:06	2022-03-22 08:33	Très basse	Dupont Roger	Durand Louis	Panne matérielle	
ID	Titre	Statut	▼ Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution

Voici les détails

Ticket

Traitement du ticket 0

Statistiques

Base de connaissances

Éléments

Historique 2

Tous

Date d'ouverture

2022-03-23 09:10

Dernière modification

2022-03-23 09:10 par Lasueur Denise

Temps de prise en charge

Temps interne de prise en compte

Type

Incident

Statut

Nouveau

Urgence

Très haute ▼

Impact

Moyen

Ticket - ID 15

Par Lasueur Denise

Temps de résolution

Temps interne de résolution

Catégorie

Panne matérielle ▼ i

Source de la demande

Helpdesk

Validation

Non soumis à validation

Lieu

Administration > Bureau Comptable







Mot de passe

dom.lan ▼

☒ Se souvenir de moi

Envoyer

Ensuite je me connecte en tant que technicien.

Je clique sur vue globale pour s'il y a un nouveau ticket, puis je clique sur « nouveau ».

[Vue personnelle](#) [Vue groupe](#) [Vue globale](#) [Flux RSS](#) [Tous](#)

Et voilà le nouveau ticket que le technicien a reçu.

ID	Titre	Statut	† Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
15	Problème de souris	Nouveau	2022-03-23 09:10	2022-03-23 09:10	Haute	Lasueur Denise		Panne matérielle	
12	Problème sur mon deuxième écran	Nouveau	2022-03-22 09:06	2022-03-22 08:33	Très basse	Dupont Roger	Durand Louis	Panne matérielle	
ID	Titre	Statut	† Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution

Je remplir ce formulaire pour prévenir le client.

Date d'ouverture	2022-03-23 09:10	Par	Lasueur Denise
Dernière modification	2022-03-23 09:10 par Lasueur Denise		
Temps de prise en charge		Temps de résolution	
Temps interne de prise en compte		Temps interne de résolution	
Type	Incident	Catégorie	Panne matérielle
Statut	Nouveau	Source de la demande	Helpdesk
Urgence	Très haute	Validation	Non soumis à validation
Impact	Moyen	Lieu	Administration > Bureau Comptable
Priorité	Haute		
Acteur	Demandeur +	Observateur +	Attribué à +
	Lasueur Denise		
Titre	Problème de souris		

Après avoir remplie ce formulaire, je clique sur « sauvegarder ».

Sauvegarder

Puis je clique sur « En cours (Attribuer) ».

Tickets	Nombre
Nouveau	1
En cours (Attribué)	1
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	11
Supprimé	2

J'appui sur le ticket.

ID	Titre	Statut	† Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
15	Problème de souris	Nouveau	2022-03-23 09:10	2022-03-23 09:10	Haute	Lasueur Denise		Panne matérielle	
12	Problème sur mon deuxième écran	Nouveau	2022-03-22 09:06	2022-03-22 08:33	Très basse	Dupont Roger	Durand Louis	Panne matérielle	
ID	Titre	Statut	† Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution

Puis je clique sur « Traitement du ticket ».

Puis je clique sur « Solution » pour mettre la solution pour la réparation.

Je mets la solution en remplissant le formulaire.

Je clique sur « Ajouter ».



je me connecte en tant que client pour voir si le probleme est resolu.

pour voir si le probleme est resolu, je clique sur « Resolue »

Tickets	Nombre
Nouveau	1
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	1
Clos	6
Supprimé	1

Je clique sur le tiquet

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
15	Problème de souris	Résolu	2022-03-23 09:17	2022-03-23 09:10	Très basse	Lasueur Denise	Durand Louis	Panne matérielle	
ID	Titre				Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
			Le bouton droit de ma souris dysfonctionne une fois sur deux.						

Puis je clique sur « Traitement de ticket » pour écrire un commentaire pour le re-reparation.

Ticket

Traitement du ticket 1

Statistiques

Base de connaissances

Éléments

Historique 11

Tous

Approbation de la solution

Commentaires
(Facultatif en cas d'acceptation)

Refuser la solution

Approuver la solution

Historique des actions :

Nettoyage de la souris (air comprimé et pinceau).

lpi

Mot de passe

dom.lan

☒ Se souvenir de moi

Envoyer

Ensuite je me connecte en tant que technicien pour le ticket.

Je clique sur le nom du problème à résoudre

Vos tickets ayant une solution rejetée			1
Demandeur	Éléments associés	Description	
ID : 15 Lasueur Denise	Général	Problème de souris (1 - 0)	

Je remplir ce formulaire pour prévenir le client.

Après avoir remplie ce formulaire, je clique sur « sauvegarder ».

Sauvegarder

Puis je clique sur « En cours (Attribuer)».

Tickets	Nombre
Nouveau	1
En cours (Attribué)	1
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	11
Supprimé	2

J'appui sur le ticket.

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
15	Problème de souris	Nouveau	2022-03-23 09:10	2022-03-23 09:10	Haute	Lasueur Denise		Panne matérielle	
12	Problème sur mon deuxième écran	Nouveau	2022-03-22 09:06	2022-03-22 08:33	Très basse	Dupont Roger	Durand Louis	Panne matérielle	
ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution

Puis je clique sur « Traitement du ticket ».

Puis je clique sur « Solution » pour mettre la solution pour la réparation.

The screenshot shows a ticket management interface. On the left is a sidebar with menu items: Ticket, Traitement du ticket, Statistiques, Validations, Base de connaissances, Éléments, and Coûts. The main area has a header with 'Ajouter :' followed by buttons for 'Suivi', 'Tâche', 'Document', and 'Solution'. Below this is the 'Historique des actions' section, which shows a timeline entry for '2022-03-23 09:10' with a user icon and the name 'Lasueur Denise'. The entry is titled 'Problème de souris' and contains the text 'Le bouton droit de ma souris dysfonctionne une fois sur deux.' A 'Solution' button is highlighted with a mouse cursor.

Je mets la solution en remplissant le formulaire.

The screenshot shows the 'Nouvel élément - Solution' form. It includes fields for 'Gabarit de solution', 'Type de solution', and 'Enregistrer et ajouter à la base de connaissances'. There is a 'Rechercher une solution' button. Below these fields is a rich text editor with a toolbar containing various formatting options like bold, italic, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, and image. The editor area is currently empty.

Je clique sur « Ajouter ».



pour voir si le probleme est resolu, je clique sur « Resolu »

Tickets	Nombre
Nouveau	1
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	1
Clos	6
Supprimé	1

Je clique sur le ticket

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
15	Problème de souris	Résolu	2022-03-23 09:17	2022-03-23 09:10	Très basse	Lasueur Denise	Durand Louis	Panne matérielle	
ID	Titre				Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution

Dans la case statue, je change « resolu » par « clos » pour le clôturer le ticket.

The screenshot shows a dropdown menu for the ticket status. The menu is open, showing options: Nouveau, En cours (Attribué), En cours (Planifié), En attente, Résolu, Clos, and Résolu. A mouse cursor is pointing at the 'Clos' option.

puis je clique sur « sauvegarder ».

