

**PROCÉDURE
GLPI**

**CYCLE DE VIE
D'UN TICKET**

VOTRE CONTACT

92, boulevard de la Marne
94 214 La Varenne Saint-Hilaire CEDEX

Tél. 01 48 89 31 79 - Fax : 01 48 85 47 25
Site : www.infocom94.fr

ETAPE 1 : SE CONNECTER A GLPI



INFOCOM⁹⁴
Mutualisons les solutions numériques

Bonjour,

Infocom94 met à votre disposition GLPI, son nouvel outil de gestion de demandes et d'incidents.

Il partage, centralise, protège et évalue.

Il vous permet de suivre à tout moment :

- l'état d'avancement de vos incidents déclarés,
- de les historiser,
- de capitaliser l'expérience et les bonnes pratiques.

Identifiant

Mot de passe

Envoyer

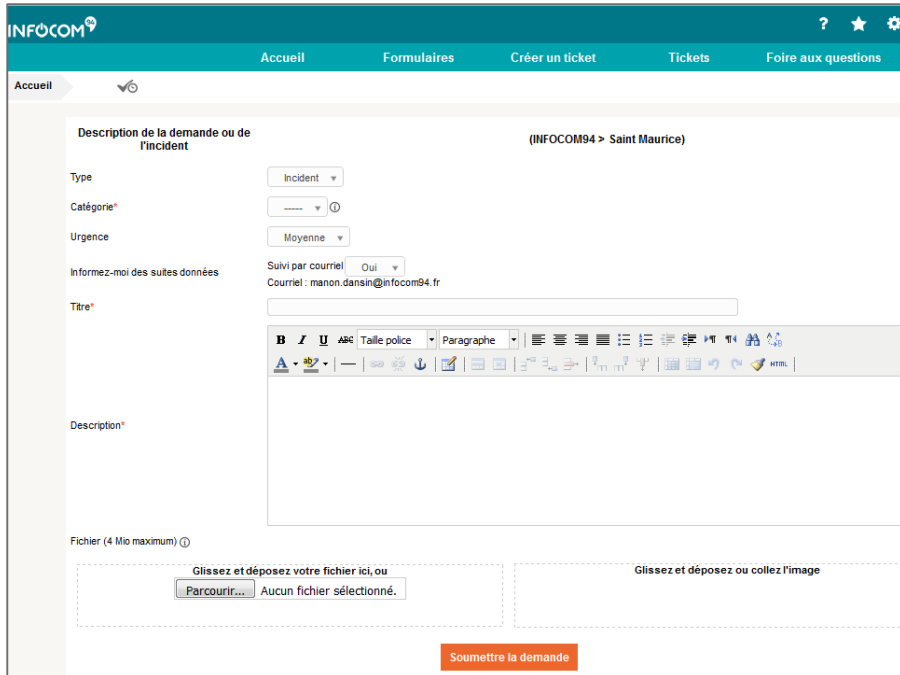
[Accéder à la Foire Aux Questions]

Connectez-vous sur votre interface de support : <http://10.0.0.53/glpi>

et authentifiez-vous avec votre identifiant et mot de passe*

* Identique à votre identifiant et mot de passe de connexion Windows sur votre poste de travail ou aux identifiants qui vous ont été donnés par votre service informatique.

Si vous rencontrez des soucis de connexion, nous vous invitons à contacter votre service informatique.



INFOCOM⁹⁴

Accueil Formulaires Créer un ticket Tickets Foire aux questions

Accueil

Description de la demande ou de l'incident (INFOCOM94 > Saint Maurice)

Type Incident

Catégorie

Urgence Moyenne

Informez-moi des suites données Suivi par courriel Oui

Courriel : manon.dansin@infocom94.fr

Titre

Description

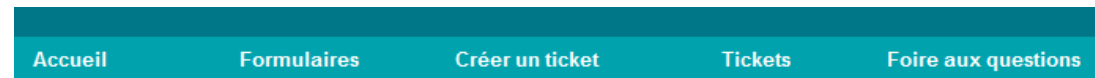
Fichier (4 Mio maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

Glissez et déposez ou collez l'image

Soumettre la demande

PAGE D'ACCUEIL : descriptif de la barre de menu



Accueil

Tableau récapitulatif de vos tickets

Formulaire

Accès au menu des formulaires de demandes divers mis à la disposition des agents de votre collectivité

Créer un ticket

Menu donnant accès à la page de création de tickets

Ticket

Liste de vos tickets

Foire aux questions

Un accès aux différentes questions et solutions mises en ligne par INFOCOM94

ETAPE 2 : CRÉATION D'UN TICKET

Cette interface de création de tickets vous permet de définir :

Description de la demande ou de l'incident (INFOCOM94 > Saint Maurice)

Type **1** Incident ▼

Catégorie* **2** ----- ▼ ⓘ

Urgence **3** Moyenne ▼

Informez-moi des suites données **4** Suivi par courriel Oui ▼
Courriel : manon.dansin@infocom94.fr

Titre* **5**

Description* **6**

Fichier (4 Mio maximum) ⓘ **7**

Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

Glissez et déposez ou collez l'image

8 Soumettre la demande

- 1 Type** : Incident ou demande
- 2 Catégorie** : Sélectionner l'application concernée (possibilité de rechercher par mot clé)
- 3 Urgence** : sélectionner le degré d'urgence
- 4 Suivi par courriel** : si vous souhaitez être informé par mail de son évolution
- 5 Titre** : objet du message
- 6 Description** : Description la plus précise possible de l'incident rencontré ou de la demande
- 7 Parcourir** : Possibilité de joindre un ou plusieurs fichiers (Maximum 4 Mo)
- 8** Cliquez sur le bouton **Soumettre la demande**

Votre ticket est maintenant créé, vous pouvez accéder aux détails de celui-ci en cliquant sur le numéro qui lui a été attribué ou en suivant >> **ETAPE 3 : SUIVRE SES TICKETS**

Information ✕

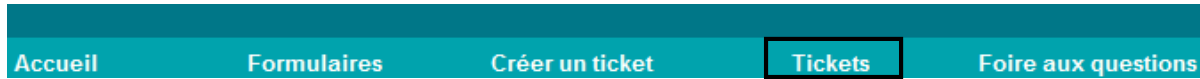
Votre ticket a bien été enregistré, son traitement est en cours. (Ticket : 2015100067)

Élément ajouté avec succès : **Besoin d'aide**

Merci d'avoir utilisé notre système d'assistance.

ETAPE 3 : SUIVRE SES TICKETS

Dans le menu principal, **cliquez sur le menu ticket** et retrouvez la liste des tickets créés



Vos tickets pourront avoir plusieurs statuts :

En cours : en cours de traitement

En attente : signifie qu'Infocom94 a besoin d'informations complémentaires de votre part ou de la part du fournisseur en charge de l'application.

Résolu : Ticket résolu par Infocom94, mais que vous devez clôturer si la solution proposée vous convient.*

**Un ticket ayant un statut « résolu » sera automatiquement clôturé par l'application au bout de 14 jours si vous ne faites pas la clôture.*

Pour ajouter un suivi (complément d'information) à un ticket **en attente**

ID	Titre	Entité	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité
2015 100 067	Besoin d'aide	INFOCOM94	● En attente	13-10-2015 17:35	13-10-2015 17:33	Moyenn
2015 100 053	Mise à jour patch 5.1.3 de l'application AirsDéli	INFOCOM94	● En cours (Attribué)	09-10-2015 17:49	09-10-2015 15:09	Moyenn

1 – Cliquez sur le ticket **en attente**

Ticket

- Traitement du ticket...
- Statistiques
- Documents
- Éléments
- Historique 8
- Tous

Ajouter :

- Suivi
- Document

Historique des actions :

16-10-2015 12:25

Bonjour,

L'urgence de votre demande nécessite un suivi.

2 – Cliquez sur le sous menu « **Traitement du ticket** »

3 – Ajouter un nouveau suivi

1 Cliquez sur « Suivi »

2 Renseigner l'information demandée

3 Ajouter une ou plusieurs pièces attachées

4 Cliquer sur « Ajouter »

Ticket

- Traitement du ticket...
- Statistiques
- Documents
- Éléments
- Historique 8
- Tous

Ajouter :

- Suivi
- Document

Nouvel élément - Suivi

Description

Bonjour,

Il est impossible de visualiser la délibération n°75662 dans la séance du 6 septembre 2015.

Merci

Source du suivi

Privé

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

(4 Mio maximum)

Ajouter un document

Ajouter

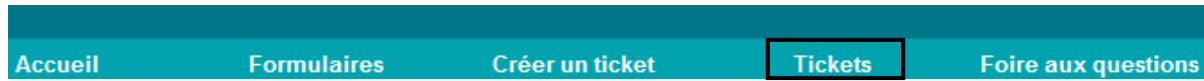
Historique des actions :

16-10-2015 12:25

Bonjour,

ETAPE 4 : CLOTURER SES TICKETS RÉSOLUS

Dans le menu principal, **cliquez sur le menu ticket** et retrouvez la liste des tickets créés



Le dernier ticket est **résolu** mais il apparaît encore car il n'est pas clos.
Il faut encore que vous validiez la solution trouvée par le support technique d'Infocom94

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité
2015 100 067	Besoin d'aide	Résolu	16-10-2015 12:35	13-10-2015 17:33	Moyenne
2015 000 116	Sauvegarde machine virtuelle CLDI	Résolu	14-10-2015 16:00	10-09-2015 15:31	Moyenne

1 – Cliquez sur le ticket en statut « résolu »

2 – Cliquez sur le sous menu « Traitement du ticket »

3 – Deux choix s'offrent à vous

1 Vous pouvez cliquer sur le bouton « Approuver la solution » si elle vous convient

OU

2 Vous pouvez cliquer sur le bouton « Refuser la solution » si elle ne vous convient pas en y associant un commentaire.

The screenshot shows the 'Ticket - Besoin d'aide - ID 2015100067 (INFOCOM94)' page. On the left, a sidebar menu has 'Traitement du ticket...' highlighted with a red box. The main content area shows a message from 'Loiseau Eric' dated 16-10-2015 12:35. At the bottom, there are two buttons: '1 Approuver la solution' and '2 Refuser la solution'. A text area for 'Commentaires (Facultatif en cas d'acceptation)' is also visible.

Si la solution est approuvée, le statut du ticket passe de « Résolu » à « Clos » et il disparaît de votre liste.

- EN ESPERANT AVOIR RÉPONDU A VOTRE BESOIN -

Ce document n'est pas destiné à être imprimé.

Pensez à l'environnement. N'imprimez ce document que si vous en avez vraiment besoin.