

Sommaire (1/1) :

Assistance aux utilisateurs

Créer un ticket de demande d'intervention <u>⇒</u>
Ajouter un suivi à un ticket de demande d'intervention <u>⇒</u>
Supprimer un suivi à un ticket de demande d'intervention <u>⇒</u>
Visualiser un ticket de demande d'intervention <u>⇒</u>
Modifier un ticket de demande d'intervention <u>⇒</u>
Clôturer un ticket de demande d'intervention <u>⇒</u>
Réactiver un ticket fermé de demande d'intervention <u>⇒</u>
Supprimer un ticket de demande d'intervention <u>⇒</u>

Fin du diaporama

Logiciel libre placé sous licence GNU-GPL.

Tutoriel GLPI pour le technicien

Assistance aux utilisateurs :

Créer un ticket de demande d'intervention (1/2)

Si l'utilisateur n'a plus accès à GLPI, le technicien peut créer une fiche de demande d'intervention au nom de l'utilisateur.

Dans "Assistance", sélectionnez "Helpdesk".

L'écran ci-dessous s'affiche :

| Raz | | Ouvrir un nouveau ticket: | | | | | | | |
|----------------------------------|-----------------------|--|-------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Le ticket porte sur : | Mes matérie Ou rei | Mes matériels: Général 💙 Ou recherche complète: Général 🗸 | | | | | | | |
| Date: | 16-01-2007 | Source de la demande: | Helpdesk 💌 | | | | | | |
| Durée totale: | 0 | 🔽 Heure(s) 🛛 🔽 Minute | (s) | | | | | | |
| Priorité: | Moyenne 🔽 | Catégorie: | 🔽 🕐 | | | | | | |
| Auteur: | Tech01 Step 🛛 🗸 🕫 | Attribuer: | [Nobody] 🛛 🗸 🧭 | | | | | | |
| Informez-moi des suites données: | Oui 🔽 | Mon adresse de messagerie: | tech01.step@acnantes.fr | | | | | | |
| | Décrivez le prob | lème/action: | | | | | | | |
| Fishing (2 MD requit) (2) | | | | | | | | | |
| Fichier (2 MB maxi): 🖤 | | arcourir | at Farmer | | | | | | |
| | Aiouter ur | Alouter | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

Suite p2 <u>Sommaire</u>





Retour

Libriciel 😳 😳 🐼

Tutoriel GLPI pour le technicien

Assistance aux utilisateurs :

Créer un ticket de demande d'intervention (2/2)

Retour

L'écran ci-dessous est affiché, complétez les informations demandées :

| Raz | | Ouvrir un nouveau ticket: | | | | | | |
|--|---|--|----------------------------|--|--|--|--|--|
| Le ticket porte sur : | Mes matérie Ou re Saisissez les premières IP | els: Général cherche complète: Ordinateur lettres (nom, matériel ou n° d 115031 (15) - Acc - 009001 - JH695 | ♥ ♥ e série): A ♥ | | | | | |
| Date: | 16-01-2007 | Source de la demande: | Helpdesk 💌 | | | | | |
| Durée totale: | 0 | 🔽 Heure(s) 0 🔽 Minute | (s) | | | | | |
| Priorité: | Haute 🔽 | Catégorie: | 💙 🕐 | | | | | |
| Auteur: | Util01 Ac 🛛 🔽 🧭 | Attribuer: | Tech01 Step 🛛 🔽 🕫 | | | | | |
| Informez-moi des suites données: | Oui 🔽 | Mon adresse de messagerie: | util01.ac@acnantes.fr | | | | | |
| | Décrivez le prob | lème/action: | | | | | | |
| Plus d'accès à l'ordinateur, ni à GLPI | | | | | | | | |
| Fichier (2 MB maxi): 🗘 | P | 'arcourir | | | | | | |
| Valide | r l | Ajouter | et Fermer | | | | | |

Remarque : La qualité des informations du ticket va dépendre de la qualité et de la précision de la collecte préalable des informations. La demande d'intervention sera l'occasion de confronter la pertinence des informations de la base avec la réalité. Pour sauvegarder vos informations, cliquez sur **"Valider**".

Pour annuler, cliquez sur "Assistance", "Helpdesk".

p3 <u>Sommaire</u>

Logiciel libre placé sous licence GNU-GPL.

Tutoriel GLPI pour le technicien



Dans "**Recherche**", renseignez "**Statut**", "**Auteur**", et les autres rubriques, puis cliquez sur "**Rechercher**".

L'écran ci-dessous s'affiche :

000

| | Affich | er 15 | 💙 éléments | | | Vuel | format PDF 🛛 💌 👩 | de 1 à 1 su | ır 1 | | |
|--------|--|----------|------------------------------|-------------|---------------------------|-----------|-----------------------------|--------------|-----------|--|--|
| Statut | △Date | Priorité | Auteur | Attribué | Matériel | Catégorie | Descripti | ion | | | |
| ID: 16 | <u>Ouvert le:</u> <u>16-01-2007 11:57</u> | Haute | Util01 Ac Service Accueil | Tech01 Step | Ordinateur(s) IP115031 | | Plus d'accès à l'ordinateur | r, ni à GLPI | Infos (1) | | |
| ţ. | Tout / Tout Supprimer | | | | | | | | | | |
| | Affich | er 15 | ⊻ éléments | | | | de 1 à 1 sur 1 | | | | |

Dans la liste, cliquez sur "Infos" du ticket concerné.

Suite

p4 <u>Sommaire</u>

Assistance aux utilisateurs :

 $\odot \odot \odot \odot$

Ajouter un suivi à un ticket de demande d'intervention (2/4)

Retour

L'écran ci-dessous s'affiche :

| Ticket 16 | Ajouter un nouveau suivi 🗧 두 | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | Ouvert le: 16-01-2007 11:57 Fermé le: Ticket toujours ouvert | | | | | | | | | | | |
| Statut: Auteur: Groupe: Priorité: Catégorie: | En cours (Planifié) V Util01 Ac V Service Accueil V Haute V | Source de la demande: Helpdesk V Ordinateur(s) - IP115031 Matériel: V Attribué à: Interne: Tech01 Step V Externe: V | Durée totale: 1 Heure(s) 15 Minute(s) Coût horaire: 0 Côut fixe: 0 Coût matériel: 0 Coût total: 0 | | | | | | | | | |
| Description | Plus d'accès à l'ordinateur, ni à GLI | I | Suivi par Email: Oui 💌 Email pour le suivi: util01.ac@acnante; 🍣 Document(s) associé(s) Parcourir 👽 🖓 | | | | | | | | | |
| | | Modifier | | | | | | | | | | |

Cliquez sur "Ajouter un nouveau suivi". L'écran ci-dessous s'affiche :

| | Ajouter u | in n | ouveau suivi | |
|-------------|-------------------------------------|------|--|-------------------------|
| Description | Déplacement sur site cet après-midi | | Privé: Durée: Planification Ajouter | Oui Heure(s) Heure(s) |

Suite

ATTENTION : Privé. Planifier ce suivi.

p5 <u>Sommaire</u>

Assistance aux utilisateurs :

Ajouter un suivi à un ticket de demande d'intervention (3/4)

Retour

L'écran ci-dessous est affiché :

| | Ajouter u | in n | ouveau suivi | |
|-------------|--|------|--|--|
| Description | Ajouter u Déplacement sur site cet après-midi | IN N | ouveau suivi Privé: Durée: Planification Ajouter | Oui 1 Heure(s) 0 Minute(s) Planifier ce suivi Ajouter et Fermer |
| | | | | |

ATTENTION : Privé : Oui/Non

Par défaut <u>Privé est à Non</u>, ce qui implique que votre commentaire est automatiquement transmis au demandeur !

Préférez cliquer systématiquement Oui pour Privé,

afin d'éviter la surchage d'informations envoyés au demandeur du ticket. Ne transmettez que les commentaires strictement nécessaires à l'utilisateur.

Planifier ce suivi :

Cliquer sur "**Planifier ce suivi**", l'écran ci-contre s'affiche : Complétez la planification.

Pour valider vos modifications, cliquer sur "**Ajouter**".

Pour annuler vos modifications, cliquer sur l'onglet "**Ticket**" ou "**nouveau**". Suite

| Privé: | Oui 🔽 | |
|---------------|--------------|-------------------|
| Durée: | 1 🔽 Heure(| s) 0 🗸 Minute(s) |
| | Par: | Tech01 Step 🔽 🕫 |
| | Date début: | 18-01-2007 |
| Planification | Heure Début: | 14:00 💌 |
| | Date fin: | 18-01-2007 🗾 🔘 |
| | Heure Fin: | 15:00 🗸 |
| Ajouter | | Ajouter et Fermer |

p6 Sommaire

Assistance aux utilisateurs :

000

Ajouter un suivi à un ticket de demande d'intervention (4/4)

Retour

Le "Résumé" des modifications s'affiche :

Résumé

| | Date | Description | Durée | Planification | Auteur | Privé |
|----|---------------------|--|-----------------|---|----------------|-------|
| 39 | 18-01-2007 09:36 | Déplacement sur site cet après-midi | 1 Heure(s) | 18-01-2007 14:00 18-01-2007 15:00 Tech01 Step | Tech01 Step | Oui |
| 35 | 16-01-2007 12:17 | La prise secteur fonctionne, le branchement de l'ordinateur est correcte, l'interrupteur général de l'ordinateur est en position 1, l'interrupteur de l'écran est en position allumé et son voyant est allumé. Lors de l'action sur le bouton-poussoir de démarrage de l'ordinateur, pas de voyant, pas de fonctionnement. | 15 Minute(s) | 18-01-2007 09:30 18-01-2007 09:45 Tech01 Step | Tech01 Step | Oui |

Dans la page "Accueil", les informations sont également affichées :



| Vue per | onne | lle (¥ue g | lobale | | | | | Accueil |
|---------|-----------|-------------------|---------------------------|--|-----------|-------|--------|---|
| | | | Vos tick | ets en cours | | | | |
| | | Auteur | Matériel | Descriptio | n | | | Votre planning |
| | | UH:101 | | | | Début | Fin | Description |
| | ID: 16 | Ac Service | Ordinateur(s) IP115031 | Plus d'accès à l'ordinateur, ni à GLPI | Infos (2) | 09:30 | 09:45 | IP115031: Plus d'accès à l'ordinateur, ni à GLPI |
| | | Accueil | | | | 14:00 | 15:00 | IP115031: Plus d'accès à l'ordinateur, ni à GLPI |
| | _ | | Voc ticko | te on attente | | | | |
| | | | TUS ULKE | is en allente | | | | Notes personnelles |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | Notes publiques 📑 |
| | | | | | | Bonj | our | |
| | | | | | | Rése | rvatio |)n |

p7 <u>Sommaire</u>

Tutoriel GLPI pour le technicien

Assistance aux utilisateurs :

Supprimer un suivi à un ticket de demande d'intervention (1/1)

En cas d'erreur, ou, pour une meilleure lisibilité, vous avez la possibilité de supprimer un suivi.

ATTENTION : Cette opération est irréversible, et ne permet pas de récupéré ce suivi.

Accédez au suivi à supprimer (cf : Visualiser un ticket)

Le "Résumé" des modifications s'affiche :

| | Date | Description | Durée | Planification | Auteur | Privé |
|----|---------------------|--|-----------------|---|----------------|-------|
| 56 | 23-01-2007 11:27 | Changement de statut du ticket: En cours (Planifié) -> En attente | 0 Minute(s) | Aucune | Tech01 Step | Non |
| 39 | 18-01-2007 09:36 | Déplacement sur site cet après-midi | 1 Heure(s) | 18-01-2007 14:00 18-01-2007 15:00 Tech01 Step | Tech01 Step | Oui |
| 35 | 16-01-2007 12:17 | La prise secteur fonctionne, le branchement de l'ordinateur est correcte, l'interrupteur général de l'ordinateur est en position 1, l'interrupteur de l'écran est en position allumé et son voyant est allumé. Lors de l'action sur le bouton-poussoir de démarrage de l'ordinateur, pas de voyant, pas de fonctionnement. | 15 Minute(s) | 18-01-2007 09:30 18-01-2007 09:45 Tech01 Step | Tech01 Step | Oui |

Résumé

Cliquez sur la ligne à effacer (ex: **"56**"). L'écran ci-dessous s'affiche :

| | | Modifie | r un suivi | | |
|--|--|------------------|-----------------------------------|--|-----------|
| Description -> Date: 23-01-2007 11:27 | angement de statut du ticket: En d En attente | cours (Planifié) | Privé: Durée: Planification | Non v 0 v Heure(s) 0 Ajouter Modifier | Minute(s) |

Cliquez sur "Supprimer". Le résumé s'affiche sans la ligne effacée.

p8 Sommaire

2

Tutoriel GLPI pour le technicien

Assistance aux utilisateurs :

000

Visualiser un ticket de demande d'intervention (1/2)

Il existe plusieurs méthodes pour visualiser un ticket, en voici deux :



Dans "**Recherche**", renseignez "**Statut**", "**Auteur**", et les autres rubriques, puis cliquez sur "**Rechercher**".

| Afficher 15 🛛 v éléments | | | | | | Vue f | ormat PDF 🛛 💌 👩 | de 1 à 1 sur | 1 | | |
|--------------------------|---------------------------------------|----------|------------------------------|-------------|---------------------------|--|-----------------|--------------|-----------|--|--|
| Statut | ∆Date | Priorité | Auteur | Attribué | Matériel | Catégorie | Descripti | ion | | | |
| ID: 16 | <u>Ouvert le:</u> 16-01-2007 11:57 | Haute | Util01 Ac Service Accueil | Tech01 Step | Ordinateur(s) IP115031 | steur(s) 5031 Plus d'accès à l'ordinateur | | r, ni à GLPI | Infos (1) | | |
| ţ. | Tout / Tout Supprimer | | | | | | | | | | |
| | Affich | er 15 | 🖌 éléments | | | | de 1 à 1 sur 1 | | | | |

Dans la liste, cliquez sur "Infos" du ticket concerné.

Suite

p9 Sommaire

Assistance aux utilisateurs :

(0)

Visualiser un ticket de demande d'intervention (2/2)

Retour

Dans "Accueil", "Vue globale", les informations sont affichées :

| e perso | nnelle Vue globale | | | | | | | | | | | |
|---------|---------------------------------------|---------------|-------------------------------|--|--|-----------|-------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|--|--|--|
| | | | | | | | | | | | | |
| | Suivi des tickets | | | | | | | Dern | Derniers 10 A | Derniers 10 Ajouts | Derniers 10 Ajouts | Derniers 10 Ajouts |
| | Tickets | Nombre | ombre Item (ID) VDate Service | | | | Item (ID) VDate Service | Item (ID) VDate Service Mess | Item (ID) VDate Service Messa | | | |
| | Nouveaux | 2 | | | | suivi: | suivi: 21 | suivi: 21 23-01-2007 | suivi: 21 23-01-2007 Suivi | suivi: 21 23-01-2007 Suivi Tech01 | suivi: 21 23-01-2007 Suivi Tech01 ajout | suivi: 21 23-01-2007 Suivi Tech01 ajout de |
| | En cours (attribués) | 3 | | | | | | 22.01.0007 | 22.01.0007 | 11:03 54, 22.01.2007 Teeb01 | 22.01.2007 Tech01 sigut | 22.01.2007 Teeb01 sigut di |
| | En cours (planifiés) | 1 | | | | suivi: | suivi: 16 | suivi: 16 23-01-2007 10:29 | suivi: 16 23-01-2007 Suivi | suivi: 16 23-01-2007 Suivi Techor 10:29 Suivi 52. | suivi: 16 23-01-2007 Suivi Techol ajout | suivi: 16 23-01-2007 Suivi 160101 ajout ut |
| | En attente | 1 | | | | suivi: | suivi: 16 | suivi: 16 23-01-2007 | suivi: 16 23-01-2007 Suivi | suivi: 16 23-01-2007 Suivi Tech01 | suivi: 16 23-01-2007 Suivi Tech01 ajout | suivi: 16 23-01-2007 Suivi Tech01 ajout de |
| | Contrat | Contrat | | | | | | 22-01-2007 | 22-01-2007 | 10:20 50, 22-01-2007 Tech01 | 22-01-2007 Tech01 sigut | 22-01-2007 Tech01 ajout de |
| | Contrat(s) expiré(s) depuis moins (| de 30 jours | Ω | | | suivi: | suivi: 19 | suivi: 19 23-01-2007 10:23 | suivi: 19 23-01-2007 Suivi | suivi: 19 23-01-2007 Suivi 190101 10:23 Suivi 49. | suivi: 19 10:23 Suivi 49. | suivi: 19 10:23 Suivi 49. |
| | Contrat(s) qui expire(nt) dans moin | s de 7 jours | 0 | | | suivi: | suivi: 17 | suivi: 17 19-01-2007 | suivi: 17 19-01-2007 Suivi | suivi: 17 19-01-2007 Suivi Tech01 | suivi: 17 19-01-2007 Suivi Tech01 ajout | suivi: 17 19-01-2007 Suivi Tech01 ajout de |
| | Contrat(s) qui expire(nt) dans moins | de 30 jours | 0 | | | | | 12:13 | 12:13 | 12:13 45. | 12:13 45. | 12:13 45, |
| | Contrat(s) dont le préavis débute dan | ns moins de 7 | 0 | | | suivi: | suivi: 16 | suivi: 16 18-01-2007 11:16 | suivi: 16 18-01-2007 Suivi | suivi: 16 18-01-2007 Suivi 16ch01 11:16 41. | suivi: 16 18-01-2007 Suivi Tecnol ajout 11:16 Suivi 41. | suivi: 16 18-01-2007 Suivi Techol ajout de |
| | Contrats dont le préavis débute dans | moins de 30 | 0 | | | suivi: | suivi: 16 | suivi: 16 18-01-2007 09:36 | suivi: 16 ¹⁸⁻⁰¹⁻²⁰⁰⁷ Suivi | suivi: 16 18-01-2007 Suivi Tech01 39. | suivi: 16 18-01-2007 Suivi Tech01 ajout 39. | suivi: 16 18-01-2007 Suivi Tech01 ajout de 09:36 Suivi 39. |
| | jours | | | | | planning: | planning: 0 | planning: 0 18-01-2007 09:32 | planning: 0 18-01-2007 Planning | planning: 0 ¹⁸⁻⁰¹⁻²⁰⁰⁷ Planning Tech01 | planning: 0 ¹⁸⁻⁰¹⁻²⁰⁰⁷ _{09:32} Planning Tech01 ajout | planning: 0 ¹⁸⁻⁰¹⁻²⁰⁰⁷ _{09:32} Planning Tech01 ajout de |
| | | | | | | suivi: | suivi: 16 | suivi: 16 16-01-2007 | suivi: 16 16-01-2007 Suivi | suivi: 16 16-01-2007 Suivi Tech01 37. | suivi: 16 16-01-2007 Suivi Tech01 ajout 37. | suivi: 16 16-01-2007 Suivi Tech01 ajout de 37. |
| | | | | | | suivi: | suivi: 16 | suivi: 16 16-01-2007 | suivi: 16 16-01-2007 Suivi | suivi: 16 16-01-2007 Suivi Tech01 36. | suivi: 16 16-01-2007 Suivi Tech01 ajout 36. | suivi: 16 16-01-2007 Suivi Tech01 ajout de 36. |
| | | | | | | | | 12.10 | 12,10 | 12:10 30, | 12:10 00. | 12,10 30, |

| | Les nouveaux tickets | | | | | | | | | | | |
|--------|---|----------|----------|----------|--|------|--|--|-----------|--|--|--|
| | Afficher | r 15 🛛 🗸 | éléments | | | Vuel | format PDF 🛛 💽 | de 1 à 2 sur 2 | | | | |
| Statut | Statut Date Priorité Auteur Attribué Matériel Catégorie Description | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | a) Réservations Cette section affiche le matériel réservable et permet d'effectuer des réservations. | | | | | |
| ID: 9 | <u>Ouvert le:</u> 01-12-2006 10:21 | Moyenne | glpi | [Nobody] | | | Yous pouvez ajouter des c matériel réservable. Pour sur le bouton "modifier le | ommentaires au se faire, cliquez commentaire". | Infos (0) | | | |

Dans la liste, sélectionnez le ticket souhaité.

p10 Sommaire





Dans "**Recherche**", renseignez "**Statut**", "**Auteur**", et les autres rubriques, puis cliquez sur "**Rechercher**".

L'écran ci-dessous s'affiche :

000

| Afficher 15 🛛 🖌 éléments | | | | | | Vue f | format PDF 🛛 🔽 👩 | de 1 à 1 sur 1 | | | | |
|--------------------------|--|----------|------------------------------|-------------|---------------------------|-----------|--|----------------|-----------|--|--|--|
| Statut | △Date | Priorité | Auteur | Attribué | Matériel | Catégorie | Descripti | ion | | | | |
| ID: 16 | <u>Ouvert le:</u> _16-01-2007 11:57 | Haute | Util01 Ac Service Accueil | Tech01 Step | Ordinateur(s) IP115031 | | Plus d'accès à l'ordinateur, ni à GLPI | | Infos (1) | | | |
| ţ. | ← Tout / Tout cocher décocher Supprimer | | | | | | | | | | | |
| | Affich | er 15 | 💙 éléments | | | | de 1 à 1 sur 1 | | | | | |

Dans la liste, cliquez sur "Infos" du ticket concerné.

Suite p11 <u>Sommaire</u>



Assistance aux utilisateurs :

Modifier un ticket de demande d'intervention (2/2)

Retour

L'écran ci-dessous s'affiche :

| Ticket 16 Ajouter un nouveau suivi | • • • • • • • • • • • • • • • • • • • | |
|---|--|--|
| 0. | ıvert le: 16-01-2007 11:57 | Fermé le: 19-01-2007 09:52 |
| Statut: Fermé (résolu) v Auteur: Util01 Ac v ? Groupe: Service Accueil v ? Priorité: Haute v Catégorie: v ? | Source de la demande: Helpdesk v Ordinateur(s) - IP115031 Matériel: v Attribué à: Interne: Tech01 Step v ? Externe: v | Durée totale: 1 Heure(s) 15 Minute(s) Coût horaire: 20 Côut fixe: 10 Coût fixe: 0 matériel: Coût total: 35 |
| Description Plus d'accès à l'ordinateur, ni | à GLPI | Suivi par Email: Non 👻 Email pour le suivi: util01.ac@acnante; 🏵 Document(s) associé(s) Parcourir v |
| | Modifier | |

Dans le tableau, cliquez sur la ou les zones à modifier, et apporter les corrections. Pour valider vos modifications, cliquer sur "**Modifier**".

Pour annuler vos modifications, cliquer sur l'onglet "Ticket".

Le "Résumé" des modifications s'affiche :

Résumé

| | Date | Description | Durée | Planification | Auteur | Privé |
|----|------------------|--|-------------|---------------|-------------|-------|
| 48 | 23-01-2007 10:11 | Changement de priorité du ticket: Moyenne -> Haute | 0 Minute(s) | Aucune | Tech01 Step | Non |

p12 Sommaire

Assistance aux utilisateurs :

000

Clôturer un ticket de demande d'intervention (1/2)

Accédez au ticket à clôturer (cf : Modifier un ticket)

Cliquez sur "Ajouter un nouveau suivi". L'écran ci-dessous s'affiche :

| Ticket 16 | Ajouter un nouveau suivi 🛛 🔷 🗭 | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| | Ouvert | e: 16-01-2007 11:57 | | | Fermé le: Ticket toujours ouvert |
| Statut: Auteur: Groupe: Priorité: Catégorie: | Fermé (résolu) Image: Comparison of the second of the | Durée totale: 1 Heure(s) 15 Minute(s) Coût horaire: 20 Côut fixe: 10 Coût matériel: 0 Coût total: 35 | | | |
| Description | Plus d'accès à l'ordinateur, ni à GLF | | Suivi par Email: Non 💌 Email pour le suivi: util01.ac@acnantes 🏵 Document(s) associé(s) Parcourir | | |
| | | Moo | difier | | |
| | | Ajouter un n | ouveau suivi | | |
| Description | Problème résolu. Clôture du ticket. | | Privé: Durée: Planification Ajouter | Non 👻 0 🗸 Heure(s) Planifier ce suiv | 0 Minute(s) /i Ajouter et Fermer |

Renseignez les zones d'informations.

Suite p13 <u>Sommaire</u> Pour valider votre clôture, cliquer sur "Ajouter et Fermer".

Pour annuler vos modifications, cliquer sur l'onglet "Ticket" ou "nouveau".

Libriciel COCO

Tutoriel GLPI pour le technicien

Assistance aux utilisateurs :

Clôturer un ticket de demande d'intervention (2/2)

Retour

Le "Résumé" des modifications s'affiche :

Résumé

| ſ | Date | Description | Durée | Planification | Auteur | Privé |
|---|------------------------|--|-----------------|---|----------------|-------|
| 2 | 18-01-2007 11:16 | Problème résolu Clôture du ticket | 0 Minute(s) | Aucune | Tech01 Step | Non |
| | 39 18-01-2007 09:36 | Déplacement sur site cet après-midi | 1 Heure(s) | 18-01-2007 14:00 18-01-2007 15:00 Tech01 Step | Tech01 Step | Oui |
| | 35 16-01-2007 12:17 | La prise secteur fonctionne, le branchement de l'ordinateur est correcte, l'interrupteur général de l'ordinateur est en position 1, l'interrupteur de l'écran est en position allumé et son voyant est allumé. Lors de l'action sur le bouton-poussoir de démarrage de l'ordinateur, pas de voyant, pas de fonctionnement. | 15 Minute(s) | 18-01-2007 09:30 18-01-2007 09:45 Tech01 Step | Tech01 Step | Oui |

Votre ticket est fermé, mais non supprimé. Ce ticket n'apparaîtra plus dans la liste des travaux en cours, mais dans la liste des travaux fermés.

p14 Sommaire





Dans "**Recherche**", renseignez "**Statut**", "**Auteur**", et les autres rubriques, puis cliquez sur "**Rechercher**".

L'écran ci-dessous s'affiche :

000

| Statut | △Date | Priorité | Auteur | Attribué | Matériel | Catégorie | Description | |
|--------|---|----------|------------------------------|-------------|---------------------------|-----------|--|-----------|
| ID: 16 | <u>Ouvert le:</u> <u>16-01-2007 11:57</u> <u>Fermé le:</u> <u>18-01-2007 11:16</u> <u>Durée totale:</u> <u>1 Heure(s) 15</u> <u>Minute(s)</u> | Haute | Util01 Ac Service Accueil | Tech01 Step | Ordinateur(s) IP115031 | | Plus d'accès à l'ordinateur, ni à GLPI | Infos (3) |

Dans la liste, cliquez sur "Infos" du ticket concerné.

Suite p15 <u>Sommaire</u>



Assistance aux utilisateurs :

(0)

Réactiver un ticket fermé de demande d'intervention (2/2)

Retour

L'écran ci-dessous s'affiche :

| Ticket 16 | Ajouter un nouveau suivi 🔷 | | |
|--|---|--|--|
| | Ouvert | e: 16-01-2007 11:57 | Fermé le: Ticket toujours ouvert |
| Statut: Auteur: Groupe: Priorité: Catégorie: | En cours (Planifié) V Util01 Ac V Service Accueil V Haute V ····· V | Source de la demande: Helpdesk 🔍 Ordinateur(s) - IP115031 Matériel: 🔍 Attribué à: Interne: Tech01 Step 💙 ? Externe: 💜 | Durée totale: 1 Heure(s) 15 Minute(s) Coût horaire: 0 Côut fixe: 0 Coût coût matériel: 0 Coût total: 0 |
| Description | Plus d'accès à l'ordinateur, ni à GLF | N | Suivi par Email: Oui 👻 Email pour le suivi: util01.ac@acnantes 🍣 Document(s) associé(s) Parcourir v |
| | | Modifier | |

Dans le tableau, changez le "Statut", et cliquez sur "Modifier".

Le "Résumé" des modifications s'affiche :

Résumé

| | Date | Description | Durée | Planification | Auteur | Privé |
|---|-----------------------|---|----------------|---------------|----------------|-------|
| 6 | 0 26-01-2007 10:52 | Changement de statut du ticket: Fermé (résolu) -> En cours (Planifié) | 0 Minute(s) | Aucune | Tech01 Step | Non |
| | | | | 10.01.0007 | | |

Ce ticket apparaît de nouveau dans la liste des travaux en cours, mais plus dans la liste des travaux fermés.

p16 Sommaire

Assistance aux utilisateurs :

0000

Supprimer un ticket de demande d'intervention (1/1)

ATTENTION : Cette opération est irréversible,

et ne permet pas de récupéré ce ticket.

Dans "Assistance". sélectionnez "Suivi".

L'écran ci-dessous s'affiche :





| | | Recherche | | ∀Avancée |
|----------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--------------------------|------------------------|
| Statut: Fermé 💽 | Auteur: Util01 Ac 🛛 🔽 🕫 | Groupe: | Priorité: Tous 🗸 | Catégorie: 💙 🕐 |
| Matériel: | ~ | Attrib Interne: [Tou Externe: | ué à: s] 🗸 🕜 - 🗸 🧭 | Source de la demande: |
| Description / Suivi 🛛 🗸 co | ntient | Rechercher | Raz | Voir les suivis: Non 💌 |

Dans "**Recherche**", renseignez "**Statut**", "**Auteur**", et les autres rubriques, puis cliquez sur "Rechercher".

L'écran ci-dessous s'affiche :

| Statut | △Date | Priorité | Auteur | Attribué | Matériel | Catégorie | Description | |
|--------|---|----------|------------------------------|-------------|---------------------------|-----------|--|-----------|
| ID: 16 | <u>Ouvert le:</u> <u>16-01-2007 11:57</u> <u>Fermé le:</u> <u>18-01-2007 11:16</u> <u>Durée totale:</u> <u>1 Heure(s) 15</u> <u>Minute(s)</u> | Haute | Util01 Ac Service Accueil | Tech01 Step | Ordinateur(s) IP115031 | | Plus d'accès à l'ordinateur, ni à GLPI | Infos (3) |

Tout / Tout cocher décocher Supprimer

Avant de pouvoir réaliser la suppression d'un ticket,

celui-ci doit avoir été préalablement fermé (cf : Clôturer un ticket)

Avant de cliquer sur "Supprimer", vérifiez, car il n'y a pas de confirmation !

Dans la liste, cochez sur "Statut" du ticket concerné.

p17 <u>Sommaire</u>





Fin du diaporama : Cliquez

Sommaire