
Guide d'utilisation des tickets

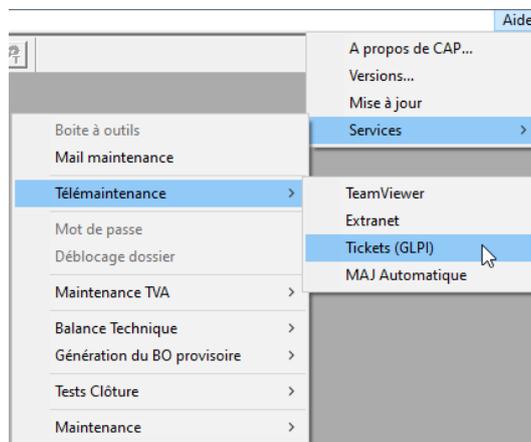
Ouvrir, Suivre et Clore un ticket dans la GLPI

CONTENU

1. ACCEDER A LA GLPI	2
AUTHENTIFICATION.....	2
2. OUVRIR UN TICKET	4
ACCEDER AUX TICKETS	4
CHOIX DU LOGICIEL CONCERNE	4
AJOUT D'UN NOUVEAU TICKET	5
3. SUIVRE OU MODIFIER UN TICKET	7
AJOUTER UN SUIVI.....	8
AJOUTER UN DOCUMENT	9
4. CLORE UN TICKET	9

1. ACCEDER A LA GLPI

L'accès à la GLPI peut se faire de façon automatique dans ISTEA via le *Menu Aide / Service / Télémaintenance / Tickets (GLPI)*. Cette action mène sur la page d'authentification du site GLPI.



Vous pouvez également y accéder directement en tapant l'adresse suivante dans votre navigateur Internet :

<https://glpi-laboinfo.agro-bordeaux.fr/>

Authentification

Lors de la connexion sur le site, un identifiant et un mot de passe sont requis.

A screenshot of the GLPI login page. At the top, the GLPI logo is displayed. Below it, the text 'Suivi Interventions Laboratoire Informatique Bordeaux Sciences Agro' is visible. The main section is titled 'Connexion à votre compte'. It contains two input fields: 'Identifiant' and 'Mot de passe'. There is a link for 'Mot de passe oublié ?' next to the password field. A checkbox labeled 'Se souvenir de moi' is checked. A yellow 'Se connecter' button is at the bottom. A '? Foire aux questions' button is located to the right of the input fields. At the bottom of the page, the copyright notice 'GLPI Copyright (C) 2015-2022 Teclib' and contributors' is shown.

Page d'authentification

Si vous ne connaissez pas vos identifiants, contactez le référent ISTEA de votre centre.

Dans le cas où votre organisme n'aurait pas de compte GLPI actif, vous pouvez contacter le secrétariat du Laboratoire Informatique et il vous en sera attribué un.

Après vous être identifié, vous arrivez sur une page d'accueil qui liste le nombre de tickets en fonction de leur statut.

- **En cours** : Nous avons pris connaissance de votre demande, et elle est en cours de traitement.
- **Résolu** : Nous avons apporté une solution à votre demande. Il faut soit approuver soit rejeter la solution (voir "[Clôture un ticket](#)")
-

The screenshot shows the GLPI Labo Info dashboard. At the top, there is a navigation bar with the GLPI Labo Info logo on the left and navigation links for 'Accueil', '+ Créer un ticket', and 'Tickets'. Below the navigation bar, there is a 'Tickets' section with a '+ Créer un ticket' button and a list of ticket status filters, each with a count of 0:

Statut	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

To the right of the ticket statistics is a 'NOTES PUBLIQUES' section containing several entries:

- ADOBE XI et DC : sauvegarde automatique de pdf à partir d'ISTEA (2069 et 2079)
- ANAI/ISTEA : Configuration ODBC sous Windows 7 et 8 64 bits
- ISTEA : erreur MOVE_DATA lors de l'installation
- ISTEA : traitements centralisés - PDF de la liasse ISTE
- ISTEA : utilisation sous WINDOWS 8
- ISTEA Documents : Problèmes d'importation
- ISTEA TVA : date limite de paiement/prélèvement

Page d'accueil du site

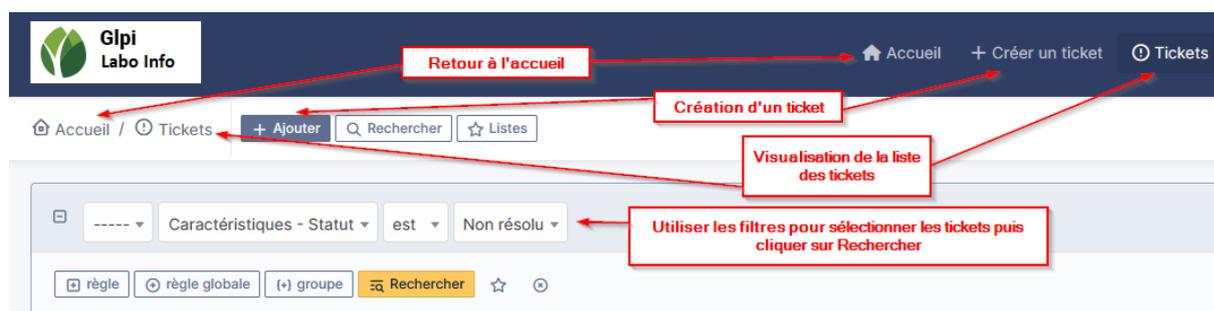
2. OUVRIR UN TICKET

Accéder aux tickets

Pour accéder aux tickets, cliquez sur *Tickets*.



Sont alors listés tous vos tickets en cours.



Choix du logiciel concerné

Si vous êtes utilisateur de plusieurs de nos logiciels, vous pouvez choisir l'entité concernant votre ticket, c'est-à-dire le logiciel concerné en cliquant sur « Entité racine ».

- **Si votre ticket concerne le logiciel ISTEA**, vous pouvez sauter cette étape.
- **Si votre ticket concerne un autre de nos logiciels**, vous devez changer ce paramètre.

Cette opération peut également être effectuée pendant la création d'un ticket.

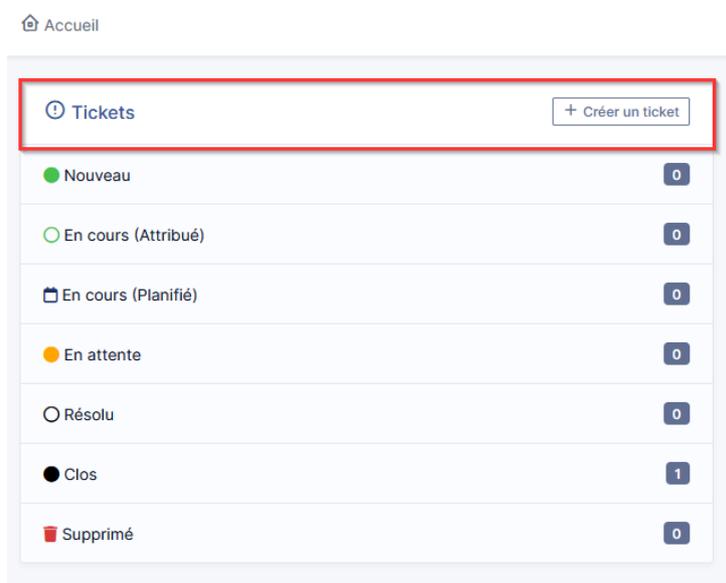
Ajout d'un nouveau ticket

Pour ajouter un nouveau ticket :

- Cliquez sur *Créer un ticket*



- Ou cliquez sur + *Créer un ticket* à partir de l'accueil



- Ou cliquez sur + *Ajouter* dans la liste des tickets



Renseigner les 3 champs obligatoire et cliquer sur Soumettre la demande.

Description de la demande ou de l'incident

Type Incident

Catégorie * ----- i

Urgence Moyenne

Titre *

Description *

Fichier(s) (2 Mio maximum) i
Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

+ Soumettre la demande

Ecran de création d'un ticket

Les champs suivants sont obligatoires (en rouge dans la capture):

- **Titre** : Renseigner un titre clair et précis pour comprendre rapidement le problème et retrouver le ticket. Ex : Problème de sauvegarde/restauration, impossible d'éditer la liasse, fichier EDI rejeté, frais divers négatifs, etc...
- **Description** : Décrire le problème le plus en détail possible : Version d'ISTEA, référentiels utilisés, manipulations effectuées avant d'avoir le bug, nom de l'état sur lequel vous rencontrez un problème etc. ... **Pour les problèmes de nature comptable en particulier, il est nécessaire de nous fournir le plus de détails possible.**
- **Catégorie** : Il faut préciser quelle fonctionnalité d'ISTEA est concernée par le problème.

Pièces jointes : Contrairement aux versions précédentes de GLPI, il est désormais possible de mettre plusieurs documents lors de la création d'un ticket.

- **DOSSIER** : Lorsque le problème se porte sur un dossier, il est impératif de joindre le dossier (au format CDB), cela permet de répondre au plus vite aux demandes. Sans dossier, il nous est généralement impossible de résoudre le problème. Si vous avez observé le même problème sur plusieurs dossiers, la procédure plus un dossier exemple nous permettent de gagner un temps considérable pour répondre.
- **COPIE DU MESSAGE** : Si vous rencontrez un message d'erreur, joindre l'impression d'écran ou une copie du message.
- **CAPTURES D'ECRAN** : Pour nous aider à comprendre le problème, merci de joindre des captures d'écran.
-

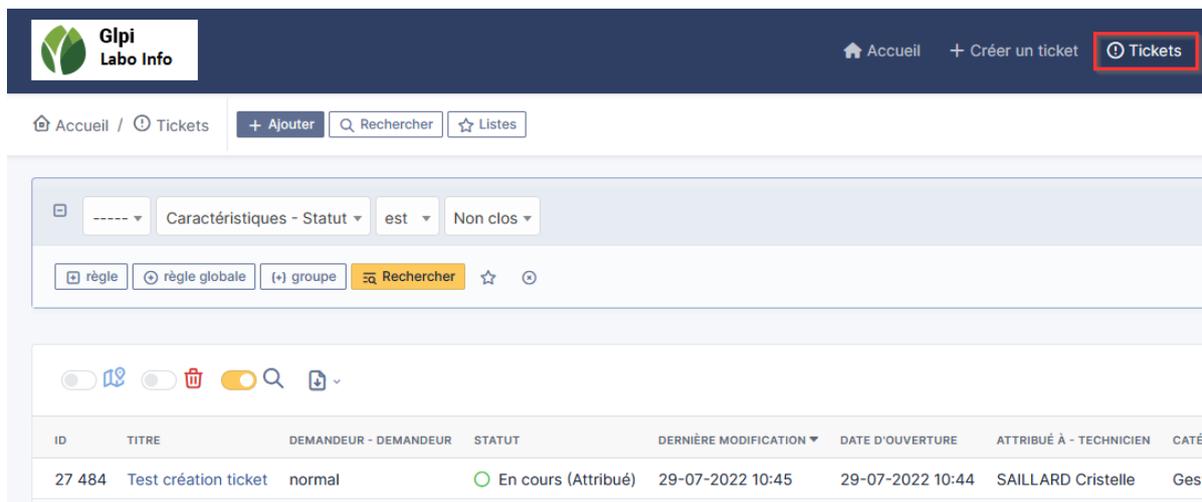
Tickets liés : Ajouter un ticket lié lorsque votre ticket fait référence à un problème déjà traité ou en cours de traitement.

Les champs Type (Incident ou Demande), Urgence sont remplis automatiquement.

3. SUIVRE OU MODIFIER UN TICKET

Une fois que le ticket est créé, il apparait dans la liste des tickets à traiter. A tout moment le ticket peut être modifié, pour compléter des informations, ajouter des documents, etc...

Pour cela, il faut aller dans le menu *Tickets* et cliquer sur le nom du ticket. Vous accédez alors à votre ticket.



Page Assistance - Tickets

Lorsqu'un suivi ou une réponse est apportée à votre ticket, vous recevez un courriel sur la boîte paramétrée de votre compte.

Vous recevez un résumé de votre ticket ainsi que contenu du suivi.

Pour y répondre, il suffit de cliquer sur le lien en haut du courriel qui vous amène directement au ticket concerné après la page d'authentification.

==== Pour répondre par courriel, écrivez au dessus de cette ligne ====

Entité racine

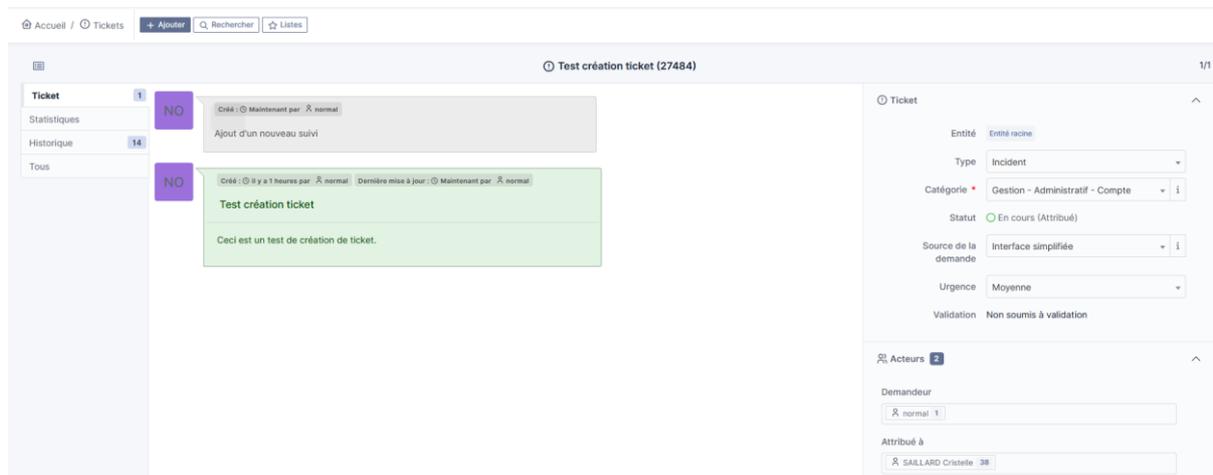
- Suivi d'intervention : Test création ticket -

https://glpi-laboinfo.agro-bordeaux.fr/index.php?redirect=ticket_27484

Demandeurs :	normal	Date d'ouverture :	29-07-2022 10:44
Titre :	Test création ticket	TTR :	
Statut :	En cours (Attribué)	Assigné aux techniciens :	SAILLARD Cristelle
Urgence :	Moyenne	Impact	Moyen
SLAs		Catégorie :	Gestion - Administratif - Compte
Description			
Ceci est un test de création de ticket.			

Contenu du courriel avec lien vers le ticket

Un menu sur la gauche permet de voir différentes vues du ticket. La vue **Ticket** affiche un panneau latéral à droite qui reprend les caractéristiques du ticket (ajout d'un document, d'un suivi ou clôture d'un ticket). La vue **Ticket** permet de visualiser les caractéristiques du ticket. La vue **Tous** vous permet de tout visualiser.



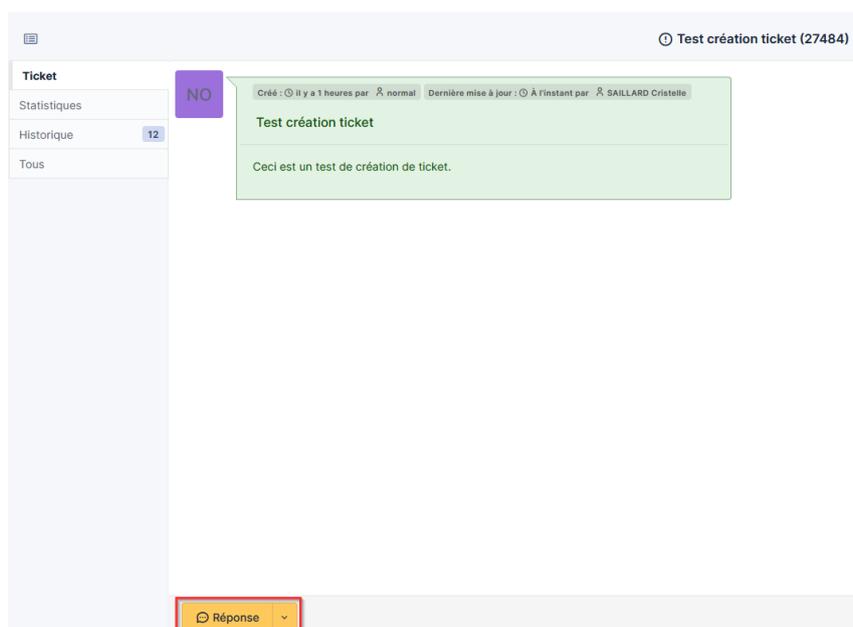
Présentation du ticket

Ajouter un suivi

Le système de suivi permet d'ajouter des compléments au ticket sans avoir à en créer un nouveau. De même, il est possible d'ajouter des documents à tout moment sur un ticket ouvert. **Merci de ne pas créer plusieurs tickets successifs lorsqu'il s'agit du même problème.**

Pour ajouter un suivi, cliquez sur le bouton **Réponse** en bas de l'écran. Une zone apparaît, vous pouvez y rédiger votre suivi. Lorsque vous avez terminé cliquez sur **Ajouter**.

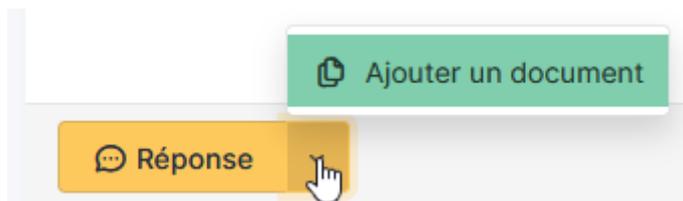
Les suivis formalisés sur un fond gris, contiennent tous les échanges entre le demandeur et le/les techniciens en charge du problème, y compris les échanges téléphoniques lorsqu'ils contiennent des informations susceptibles d'aider à résoudre le problème.



Ajouter un document

La partie **Document** contient à la fois les documents ajoutés par le demandeur et ceux ajoutés par le technicien (fichiers correctifs, dossier réparé, captures d'écran, documentation, etc...).

Pour ajouter un document, cliquez sur la flèche du bouton *Réponse* pour voir apparaître le menu **Ajouter un document** et sélectionner le ou les documents à ajouter, puis cliquez sur *Ajouter un nouveau document*. Si vous souhaitez ajouter de nombreux documents, vous pouvez les compresser dans une archive et ajouter l'archive au ticket.



Contrairement aux versions précédentes de GLPI, il est désormais possible de mettre plusieurs documents lors de la création ou de l'ajout de documents.

4. CLORE UN TICKET

Lorsque le ticket est résolu, il change de statut et passe dans les tickets à clore (Statut=Résolu). La solution d'un ticket apparaît dans le suivi du ticket sur fond bleu.

Vous recevez également un courriel avec la solution comme pour les suivis.

A screenshot of a web form titled 'Approbation de la solution'. It features a 'Commentaires ?' section with a large text input area. Below this is a file upload section labeled 'Fichier(s) (2 Mio maximum) i' with the instruction 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou' and a 'Parcourir...' button. The current status is 'Aucun fichier sélectionné.'. At the bottom, there are two buttons: 'Refuser' (with a red 'X' icon) and 'Approuver' (with a green checkmark icon).

Partie Solution

Si la solution convient, cliquez sur *Approuver*, et le ticket est clos (Statut=Clos).

Si la solution ne convient pas, le problème n'est toujours pas résolu, cliquez sur *Refuser*, en précisant pourquoi la solution proposée ne convient pas dans les commentaires. Attention, sans commentaire, vous ne pouvez pas refuser la solution. Le ticket repasse alors avec un statut *En cours* afin de revenir dans les tickets à traiter.

Attention, une fois le ticket résolu, il n'est plus possible d'y ajouter de suivi. Il faut rejeter la solution.