
Guide d'utilisation des tickets

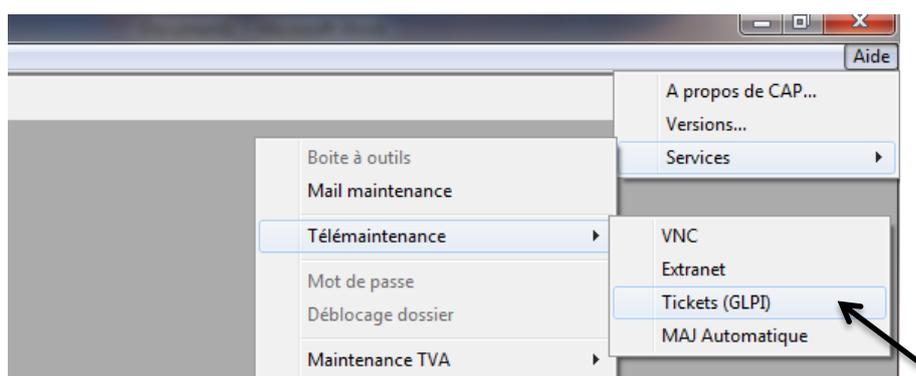
Ouvrir, Suivre et Clore un ticket dans la GLPI

CONTENU

1. ACCEDER A LA GLPI	1
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	8
AJOUTER UN DOCUMENT	9
AJOUTER UN SUIVI.....	10
4. CLORE UN TICKET	11

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.

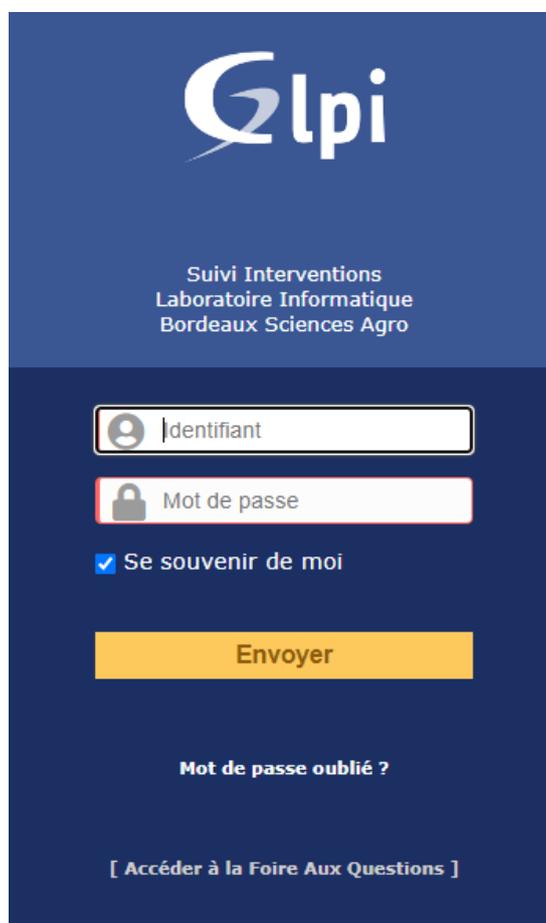


Vous pouvez également y accéder directement en tapant l'adresse suivante dans votre navigateur Internet :

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

Authentification

Lors de votre connexion sur le site, il vous est demandé de vous identifier.



GLPI

Suivi Interventions
Laboratoire Informatique
Bordeaux Sciences Agro

Identifiant

Mot de passe

Se souvenir de moi

Envoyer

Mot de passe oublié ?

[Accéder à la Foire Aux Questions]

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 la page d'accueil du site GLPI, où se trouve la liste de vos tickets :

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

Vue personnelle | Vue groupe | Vue globale | Flux RSS | Tous

Vos tickets à clore 5 sur 12			
ID	Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 25700	A	Général	DRP 2019 : quid des dossiers en attente et rejetés sur le poste TC (0 - 0)
ID : 26259	ine	Général	Pb CVAE - Suite mail du 29/04/2020 (2 - 0)
ID : 25808	ne	Général	Cycle autre charges les soldes n-1 des comptes 625 et 626 sont doublés (0 - 0)
ID : 25789		Général	Nouvel assistant v 2019.26.5 Cycle PLACE cessions 7756 total des cessions de l'exercice compté écart-après écritures (1 - 0)
ID : 25732		Général	Mise à jour JAVA (Oracle) - changement conditions de licence (0 - 0)

Notes personnelles

Notes publiques

Vos tickets en cours 4			
ID	Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 26623		Général	Pb de sauvegarde "SAUV REGION" (11 - 0)
ID : 26595		Général	FEC anomalies dans les fichiers d'écriture comptable et prochain entretien 27/01/2021 (1 - 0)
ID : 24939		Général	PRB DOSSIER en depot sur tva mensuelle en linge intra communal (2 - 0)
ID : 24603	ne	Général	Pb conversion dossier ASA 8 vers ASA 16 - (1 - 0)

Vos tickets observés 1			
ID	Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 24603		Général	Pb conversion dossier ASA 8 vers ASA 16 - (1 - 0)

Problèmes à traiter 1	
ID	Description
ID : 1	Abonnement suite tests rnc semaine 27 et 28

Page d'accueil du site

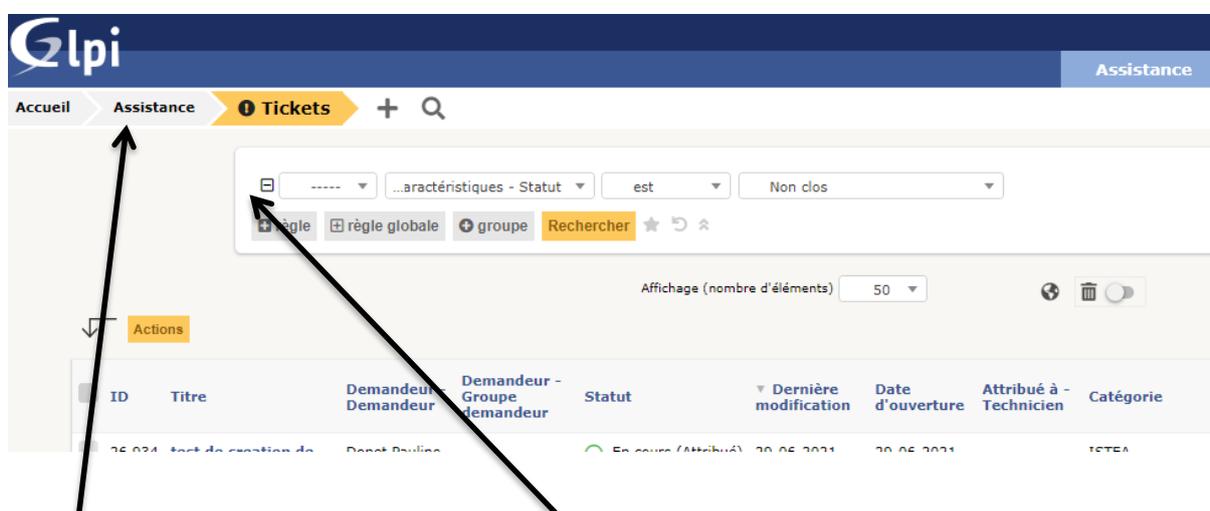
2. OUVRIR UN TICKET

Accéder aux tickets

Pour accéder aux tickets, cliquez sur *Assistance / Tickets*.



Sont alors listés tous vos tickets en cours.



La barre de menu vous permet de revenir à la page d'accueil ou de créer un ticket.

Les filtres vous permettent de sélectionner les tickets.

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.

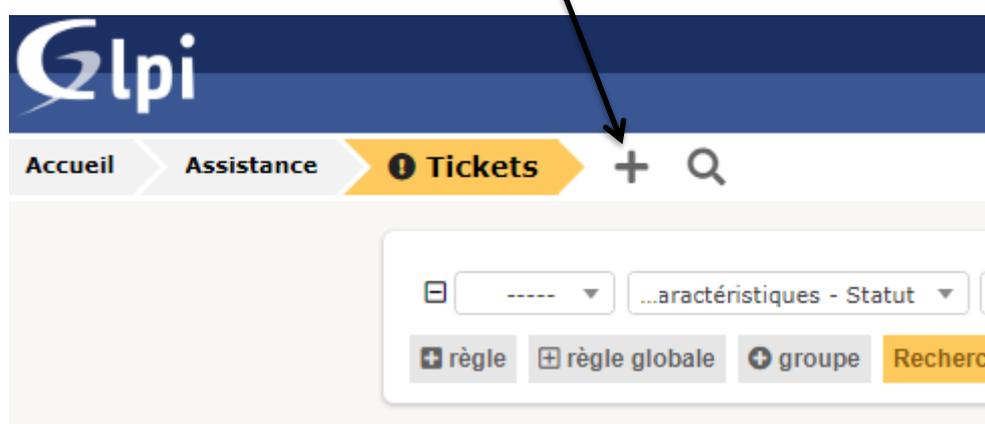
Cette opération peut également être effectuée pendant la création d'un ticket.

Ajout d'un nouveau ticket

Pour ajouter un nouveau ticket : cliquez sur *Assistance / Créer un ticket*



Ou cliquez sur le + dans la barre de menu



Il y a ensuite un certain nombre de champs à remplir dans l'écran de création du ticket, dont beaucoup sont alimentés automatiquement. Seulement 3 champs sont obligatoires.

Champs obligatoires

(1) Catégorie : Il faut préciser quelle fonctionnalité d'ISTEA est concernée par le problème, afin d'orienter rapidement votre ticket vers le bon technicien.

(2) Titre : Renseigner un titre clair et précis, pour que nous puissions rapidement comprendre le problème et retrouver le ticket. Ex : Problème de sauvegarde/restauration, impossible d'éditer la liasse, fichier EDI rejeté, frais divers négatifs, etc...

(3) 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.**

(4) Fichier : TOUJOURS joindre le dossier (au format CDB) sur lequel vous avez rencontré le problème. Sans dossier, il nous est généralement impossible de résoudre le problème. Même si vous avez observé le même problème sur plusieurs dossiers, il nous faut un dossier exemple pour reproduire le bug.

A noter : Lors de la création du ticket, il n'est possible de ne mettre qu'un seul document mais il n'y a pas de limite au nombre de documents sur un même ticket. Il suffit d'ajouter les documents une fois le ticket créé (voir [Ajouter un document](#)).

Pour les problèmes relatifs à un état, joindre l'état concerné.

Si vous rencontrez un message d'erreur, joindre l'impression d'écran ou une copie du message.

Pour nous aider à comprendre le problème, merci de joindre des captures d'écran.

Champs facultatifs

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

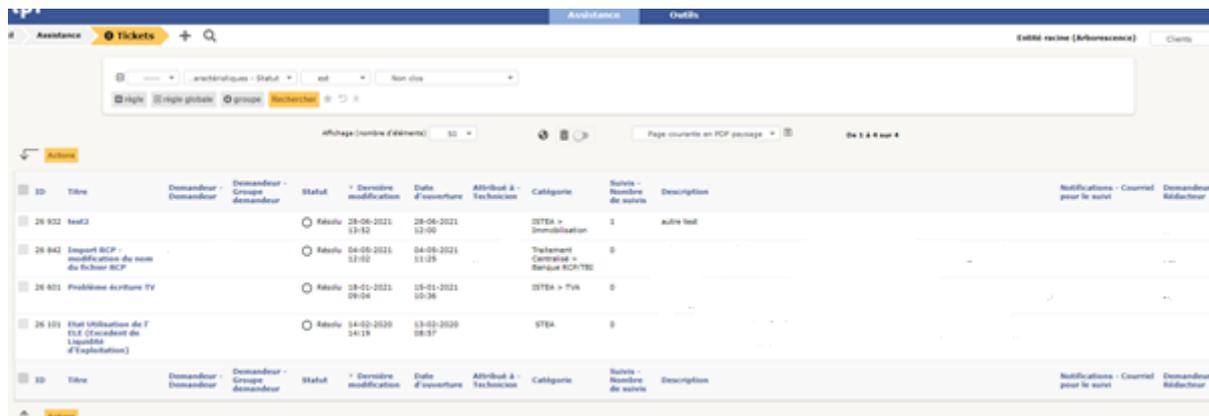
Champs alimentés automatiquement

Date d'ouverture, Type (Incident ou Demande), Demandeur, Statut, Urgence, Impact, Priorité

3. SUIVRE OU MODIFIER UN TICKET

Une fois que le ticket est créé, il apparait dans notre liste des tickets à traiter. Vous pouvez à tout moment le modifier, pour compléter des informations, ajouter des documents, etc...

Pour cela, il faut aller dans le menu *Assistance / 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.

==--==

Entité racine

- Suivi d'intervention : test de creation de ticket -

https://gpi-laboinfo.agro-bordeaux.fr/index.php?redirect=ticket_26934

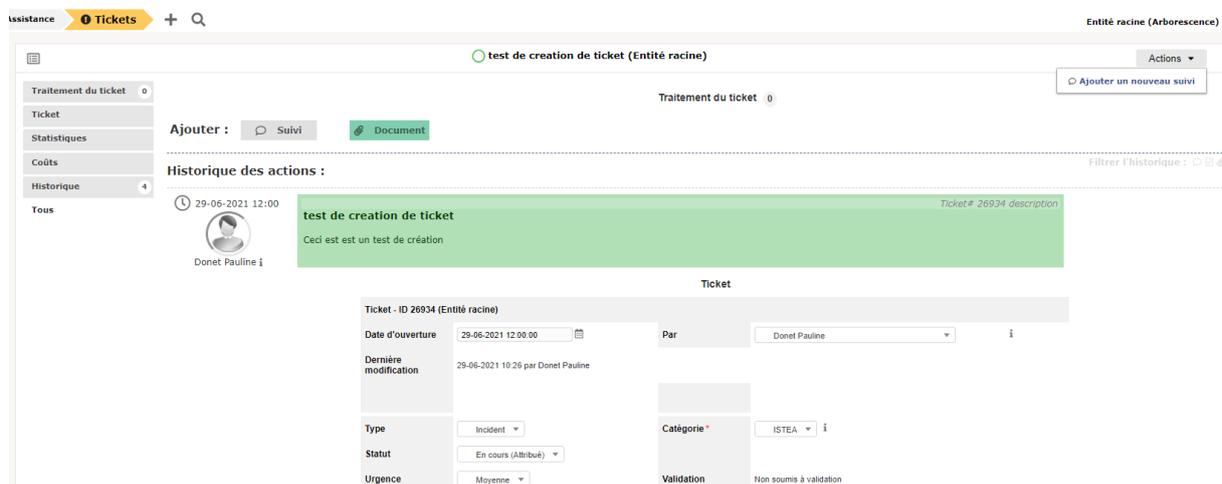
Demands :	Donet Pauline	Date d'ouverture :	29-06-2021 12:00
Titre :	test de creation de ticket	TTR :	
Statut :	En cours (Attribué)	Assigné aux techniciens :	
Urgence :	Moyenne	Impact	Moyen
SLAs		Catégorie :	ISTEA
Description			
Ceci est est un test de création			

SOLUTION

Date de résolution	
Solution	-

Contenu du courriel avec lien vers le ticket

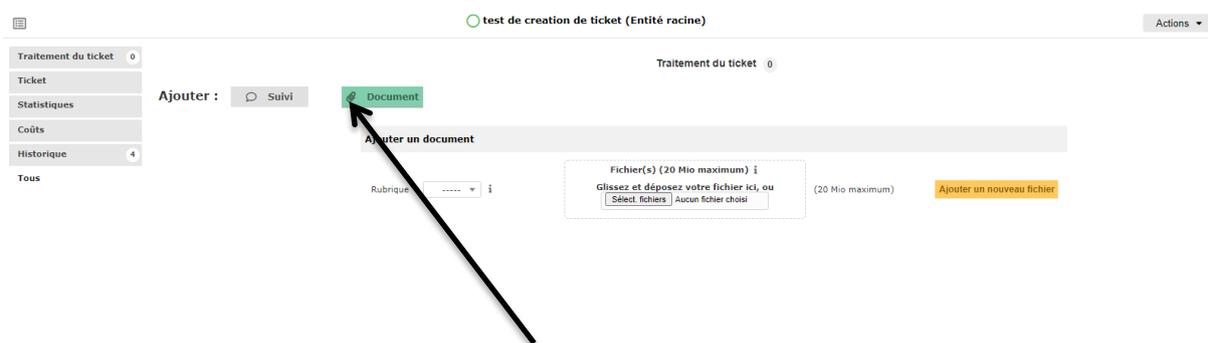
Un menu sur la gauche permet de voir différentes vues du ticket. La vue **Traitement du ticket** vous permet de visualiser les actions possibles sur le ticket (ajout d'un document, d'un suivi ou clôture d'un ticket). La vue **Ticket** permet de visualiser les caractéristiques du ticket. La vue **Tous** vous permet de tout visualiser



Présentation du ticket

Ajouter un 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...).



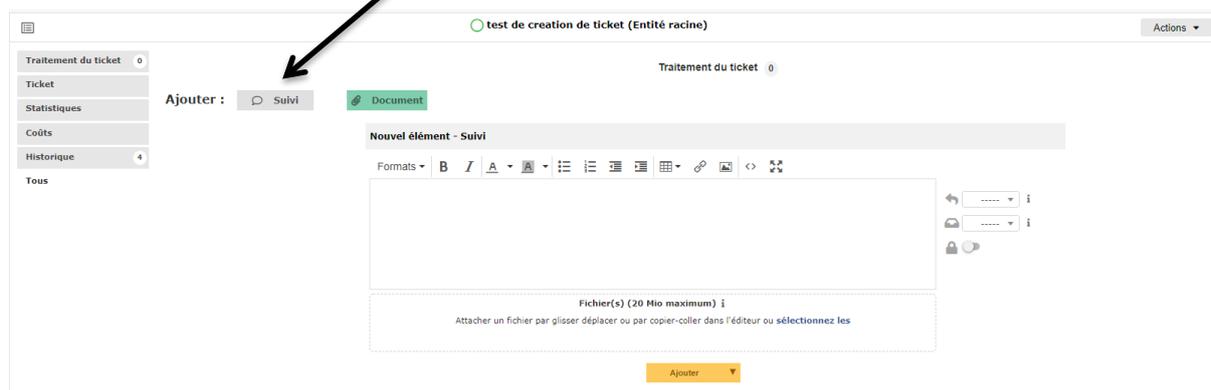
Pour ajouter un document, cliquez sur *Document* et sélectionnez le document à ajouter, puis cliquez sur *Ajouter un nouveau document*. Si vous souhaitez ajouter de nombreux documents, vous pouvez les compresser dans une archive et ajouter l'archive au ticket.

Lors de la création du ticket, il n'est possible de ne mettre qu'un seul document mais il n'y a pas de limite au nombre de documents sur un même ticket, il vous suffit d'ajouter les documents une fois le ticket créé.

Ajouter un suivi

La **partie Suivi** - encart gris - contient 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.

Pour ajouter un suivi, cliquez sur *Suivi*. Une zone apparaît, vous pouvez y rédiger votre suivi. Lorsque vous avez terminé cliquez sur *Ajouter*.



Partie Suivi

IMPORTANT : Merci de ne pas créer plusieurs tickets successifs lorsqu'il s'agit du même problème.

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.

4. CLORE UN TICKET

Lorsque nous avons résolu votre ticket, il change de statut et passe dans les tickets à clore. Dans la **partie Solution** – encart bleu - la solution que nous proposons apparait.

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

The screenshot displays the 'Approbation de la solution' section of a ticket. It features a text area for 'Commentaires (Facultatif en cas d'acceptation)' and two buttons: 'Refuser la solution' and 'Approuver la solution', both highlighted with red boxes. Below this is the 'Historique des actions' section, showing a timestamp of 28-06-2021 13:52 and a user profile for 'Donet Pauline'. At the bottom, a blue bar is labeled 'Partie Solution'.

Partie Solution

Si la solution vous convient, vous approuvez la solution en cliquant sur *Approuver la solution*, et le ticket est clos.

Si vous considérez que votre problème n'est toujours pas résolu, vous cliquez sur *Refuser la solution*, en précisant pourquoi la solution proposée ne vous convient pas. Nous nous pencherons alors de nouveau sur votre ticket.

Attention, une fois le ticket résolu, il n'est plus possible d'y ajouter de suivi. Il faut rejeter la solution ou changer manuellement le statut du ticket de Résolu à En cours (dans la partie supérieure du ticket).