Guide d'utilisation des tickets

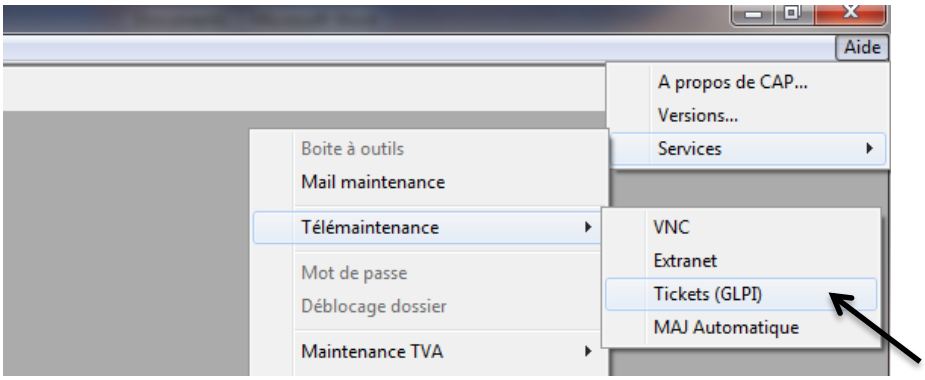
Ouvrir, Suivre et Clore un ticket dans la GLPI

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.

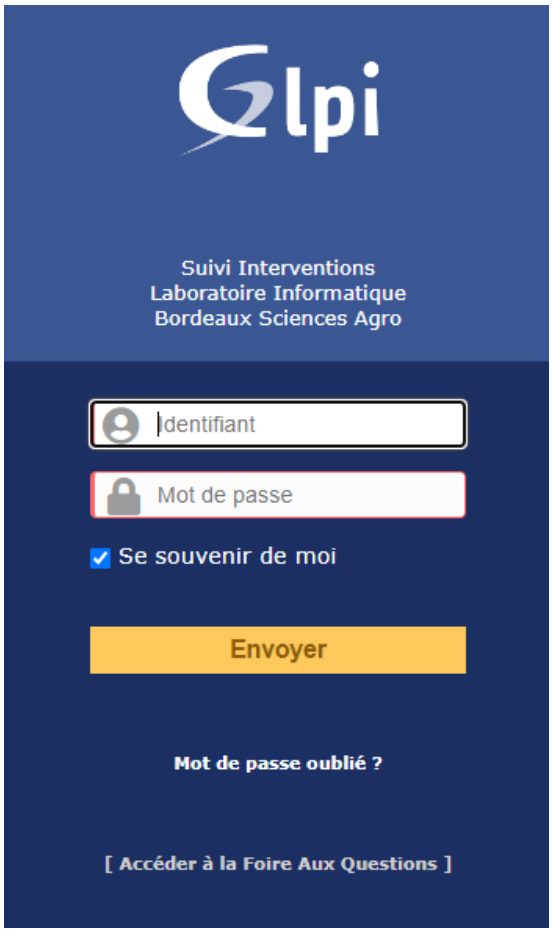


Vous pouvez également y accéder directement en tapant l'adresse suivante dans votre navigateur Internet :

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

Authentification

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

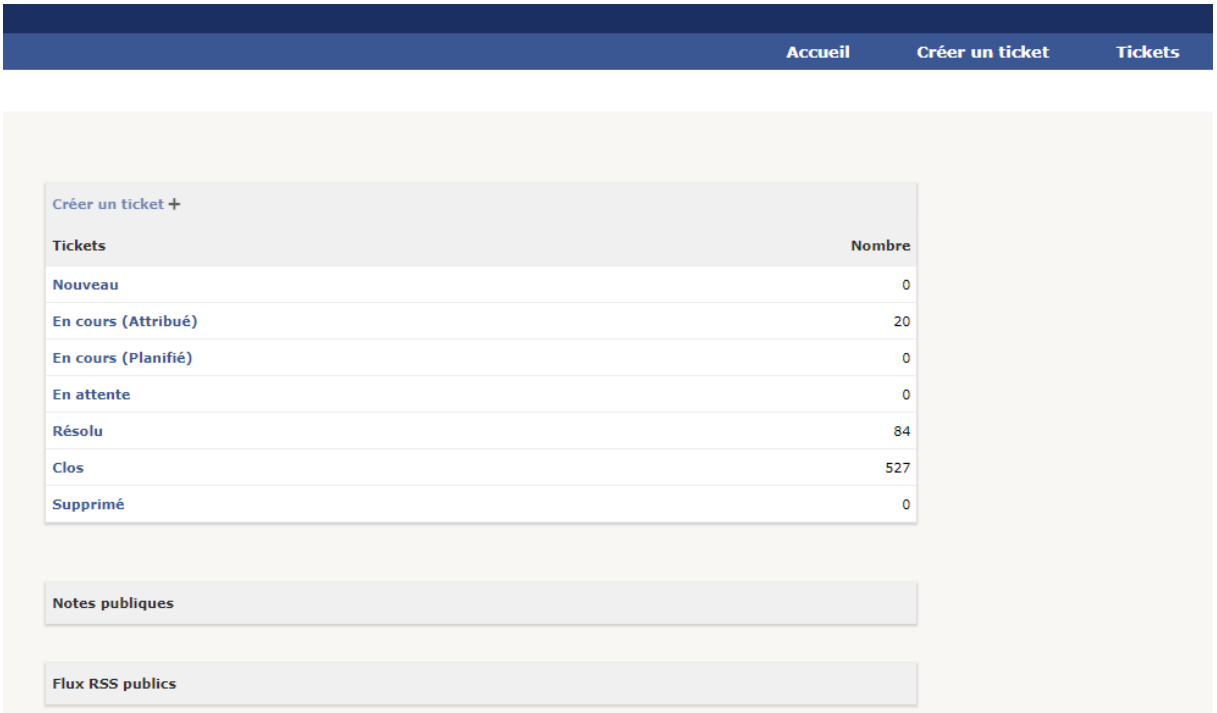


Page d'authentification

> ***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 "Clore un ticket")

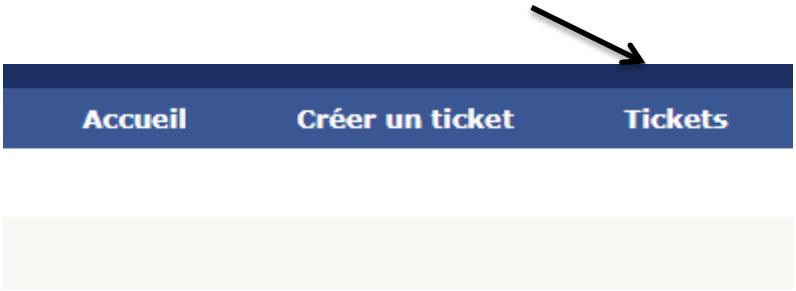


Page d'accueil du site

2. Ouvrir un ticket

Accéder aux tickets

Pour accéder aux tickets, cliquez sur *Tickets*.



Sont alors listés tous vos tickets en cours.

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

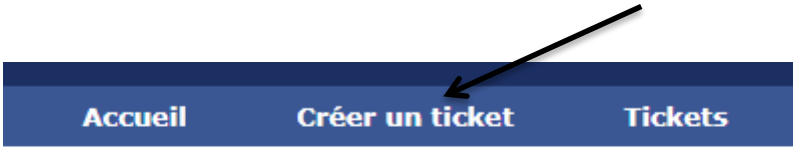
Si vous êtes utilisateur de plusieurs de nos logiciels, vous pouvez choisir l'entité concernant votre ticket, c'est-à-dire le logiciel concerné en cliquant sur « Entité racine ».

- **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.

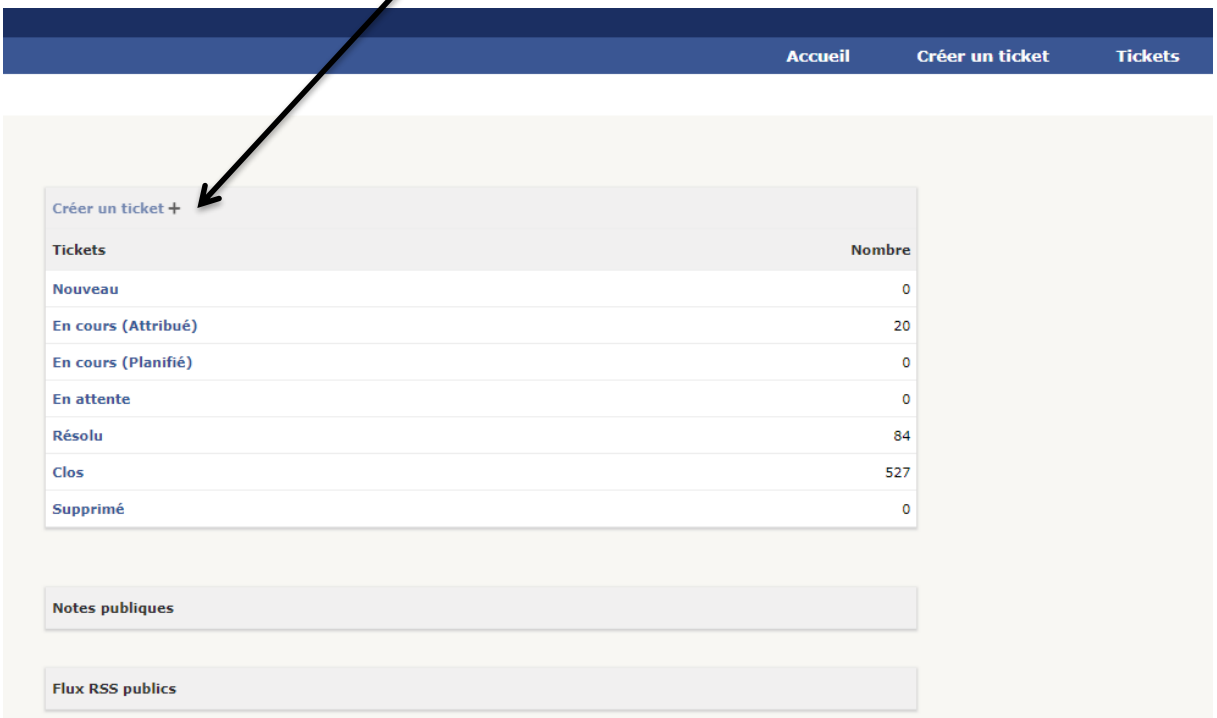
Cette opération peut également être effectuée pendant la création d'un ticket.

Ajout d'un nouveau ticket

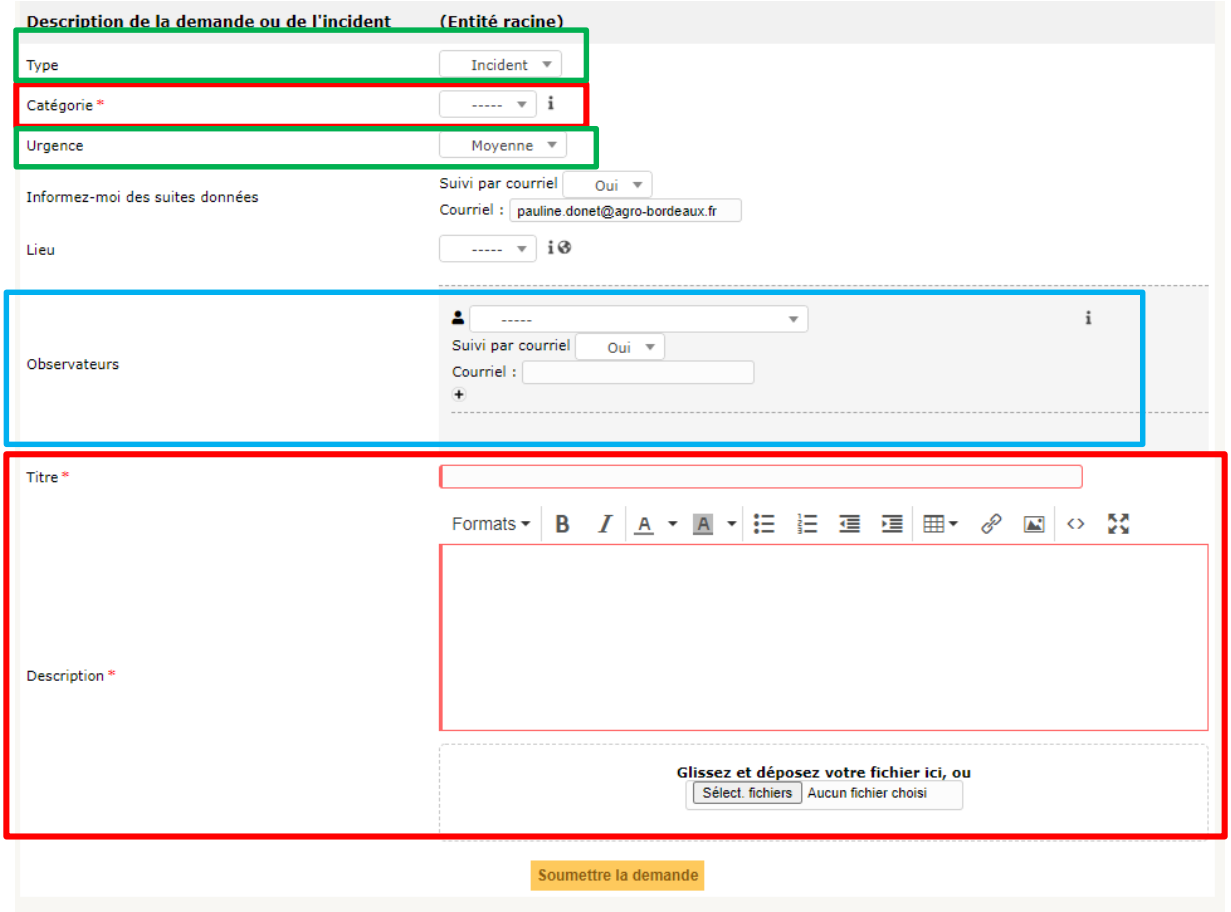
Pour ajouter un nouveau ticket : cliquez sur *Créer un ticket*



Ou cliquez sur le + dans la barre de menu ou sur la page d'accueil



La création d'un ticket requiert l'alimentation de quelques champs. <u>Seulement 3 champs sont obligatoires.</u>



Ecran de création d'un ticket

Cliquez sur *Soumettre la demande* pour créer le ticket.

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

Observateur : Vous pouvez ajouter des observateurs pour que des collaborateurs suivent le problème.

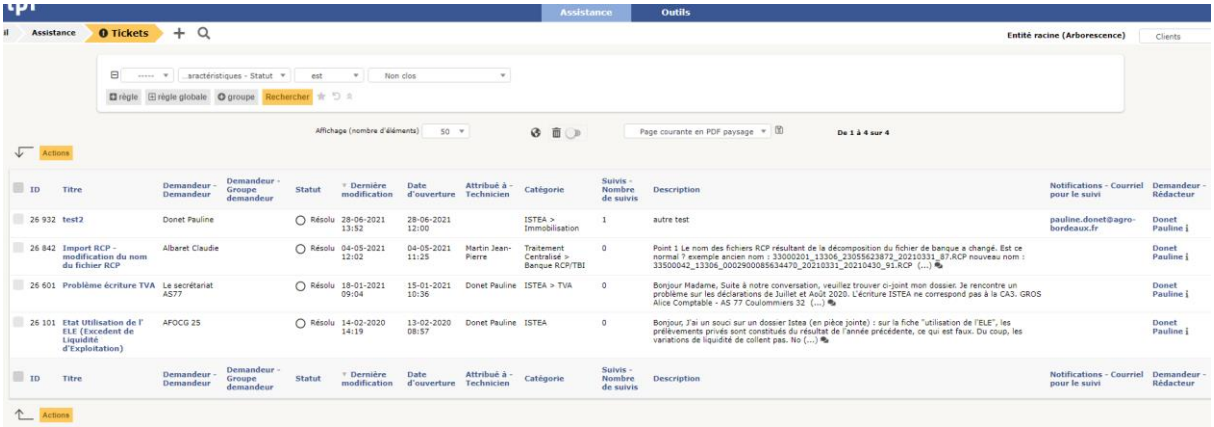
Champs alimentés automatiquement

Type (Incident ou Demande), Urgence

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

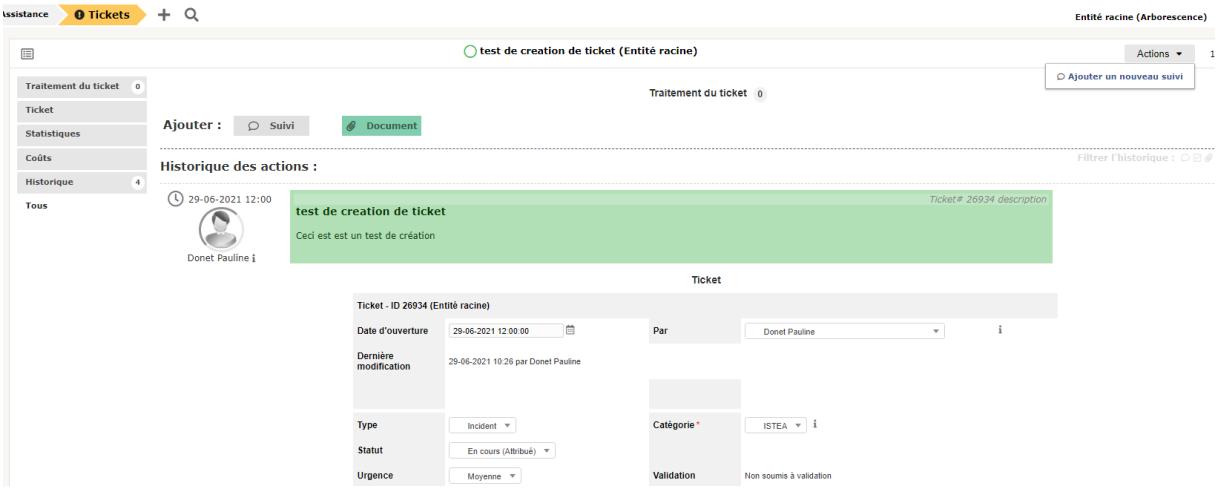
Demandeurs :	**Donet Pauline**	Date d'ouverture :	29-06-2021 12:00
Titre :	test de creation de ticket	TTR :	
Statut :	**En cours (Attribué)**	Assigné aux techniciens :	
Urgence :	Moyenne	Impact	Moyen
SLAs		Catégorie :	ISTEA
Description			
Ceci est est un test de création			

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…).

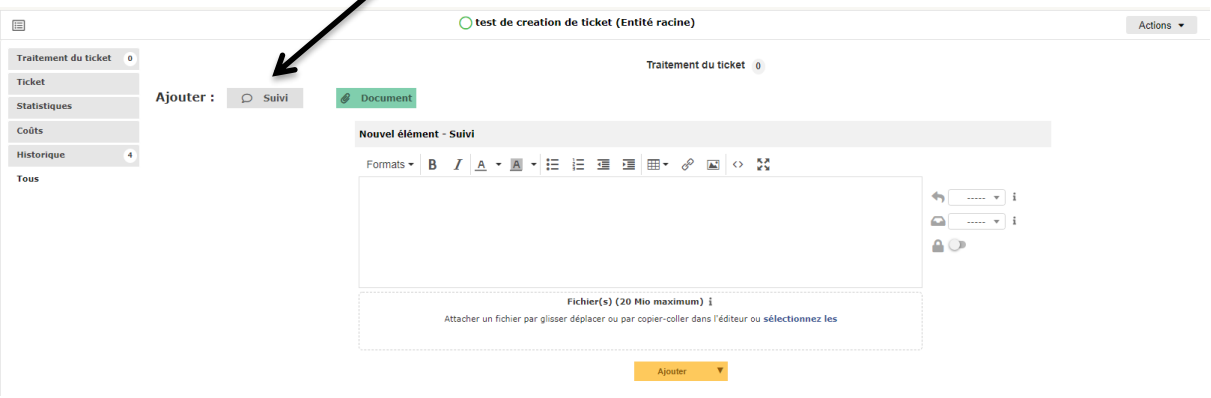
Pour ajouter un document, cliquez sur *Document* et sélectionnez le document à ajouter, puis cliquez sur *Ajouter un nouveau document*. Si vous souhaitez ajouter de nombreux documents, vous pouvez les compresser dans une archive et ajouter l'archive au ticket.

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 apparait, vous pouvez y rédiger votre suivi. Lorsque vous avez terminé cliquez sur *Ajouter*.



Partie Suivi

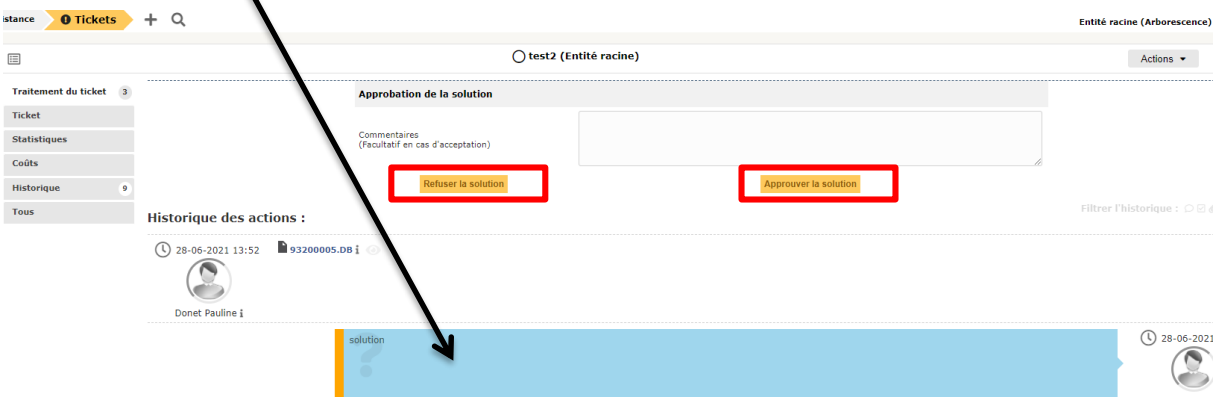
IMPORTANT : Merci de ne pas créer plusieurs tickets successifs lorsqu'il s'agit du même problème.

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.



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).