

GLPI

Gestion libre de parc informatique

Traitement d'un ticket d'incident

Procédure à destination des personnels

Table des matières

I. Se connecter à l'application	3
II. Interface de l'application	3
1. Rôle	3
2. Paramètres personnels	3
3. Page d'accueil	4
III. Liste des tickets	5
1. Affichage	5
2. Consultation	6
<u>a. Faire une recherche</u>	6
<u>b. Sauvegarder une recherche courante</u>	6
<u>c. Charger une sauvegarde de recherche</u>	7
<u>d. Modifier ou supprimer une sauvegarde de recherche</u>	7
IV. Traitement d'un ticket	9
1. Disposition du ticket	9
2. Le ticket et sa description (1ère partie)	9
<u>a. Attribuer un ticket</u>	10
<u>b. Lier un ticket</u>	10
3. Le traitement et le suivi du ticket (2ème partie)	11
<u>a. Créer un suivi</u>	11
<u>b. Ajouter un document</u>	12
<u>c. Modifier le statut du ticket</u>	12
4. Les notifications	13

I. Se connecter à l'application

Lien disponible depuis le catalogue de service : <https://services-numeriques.univ-grenoble-alpes.fr/>

Ou directement : <https://help.univ-grenoble-alpes.fr/>

II. Interface de l'application

1. Rôle

Pour commencer à traiter des tickets d'incident, assurez-vous que le rôle défini par défaut n'est pas « Usager informatique », ce rôle correspondant uniquement au personnel qui souhaite consulter l'état d'avancement de sa demande.

Si vous souhaitez traiter des tickets d'incident, vous devez sélectionner le rôle correspondant. Celui-ci peut varier en fonction des accès qui vous ont été paramétrés (Gestionnaire de tickets, Utilisateur GLPI, etc.)



2. Paramètres personnels

En cliquant sur votre « Prénom Nom », vous avez la possibilité de personnaliser votre compte ainsi que certaines fonctionnalités

- Dans l'onglet « Principal » vous pouvez ajouter une photo, choisir votre adresse de messagerie par défaut, etc.



- Dans l'onglet « Personnalisation » vous pouvez modifier la palette de couleur, la disposition de la vue du ticket (cf. [chapitre IV.1.](#)), modifier le nombre de résultats par page, etc.

Personnalisation

Langue: Français
Format des dates: JJ-MM-AAAA
Ordre d'affichage du nom complet: Prénom, Nom
Format des nombres: 1 234,56
Nombre de résultats par page: 15
Après la création, aller à l'élément créé: Non
Afficher le nom complet dans les listes déroulantes des intitulés: Non
Afficher les compteurs: Oui
Afficher les ID GLPI: Non
Garder les composants lors de la suppression définitive d'un élément: Non
Notifications pour mes changements: Non
Résultats à afficher sur la page d'accueil: 5
Police pour l'export PDF: Helvetica
Délimiteur CSV: ;
Palette de couleur: Auror
Disposition: ...aration verticale
Activer le contraste élevé: Non

Assistance

Suivis privés par défaut: Oui
Montrer les nouveaux tickets sur la page d'accueil: Oui
Tâches privées par défaut: Oui
Source par défaut des demandes: interface web help
État des tâches par défaut: A faire
Rafraîchissement automatique de la liste des tickets (minutes): 5
Me pré-sélectionner comme technicien lors de la création de ticket: Non
Me pré-sélectionner en tant que demandeur à la création d'un ticket: Non
Couleurs des priorités: 1 (white), 2 (light pink), 3 (pink), 4 (light red), 5 (red), 6 (dark red)
Activer la timeline des tickets: Oui
Conservier les onglets remplacés par la timeline des tickets: Non

Clefs d'accès distant

Jeton personnel: Regénérer
Jeton d'API: Regénérer

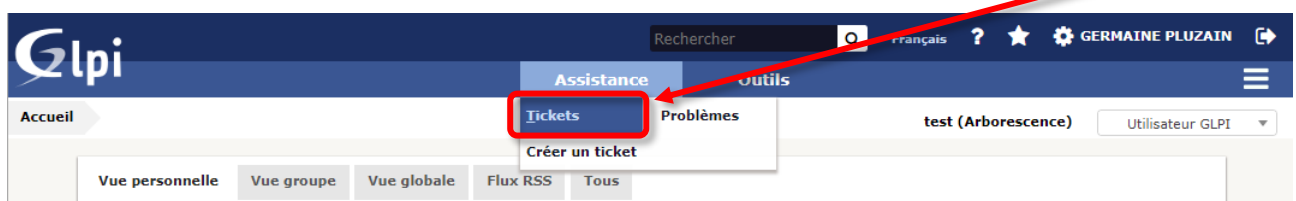
Progression: Date d'échéance

Couleur de l'état OK: Green
Couleur de l'état avertissement: Yellow
Seuil de l'état avertissement: 20 %
Couleur de l'état critique: Red
Seuil de l'état critique: 5 %
Sauvegarder

3. Page d'accueil

La page d'accueil peut être intéressante pour avoir un aperçu des tickets en cours mais hormis pour un personnel qui souhaite consulter le suivi de sa demande, il est déconseillé de se contenter de consulter cette page pour traiter des tickets.

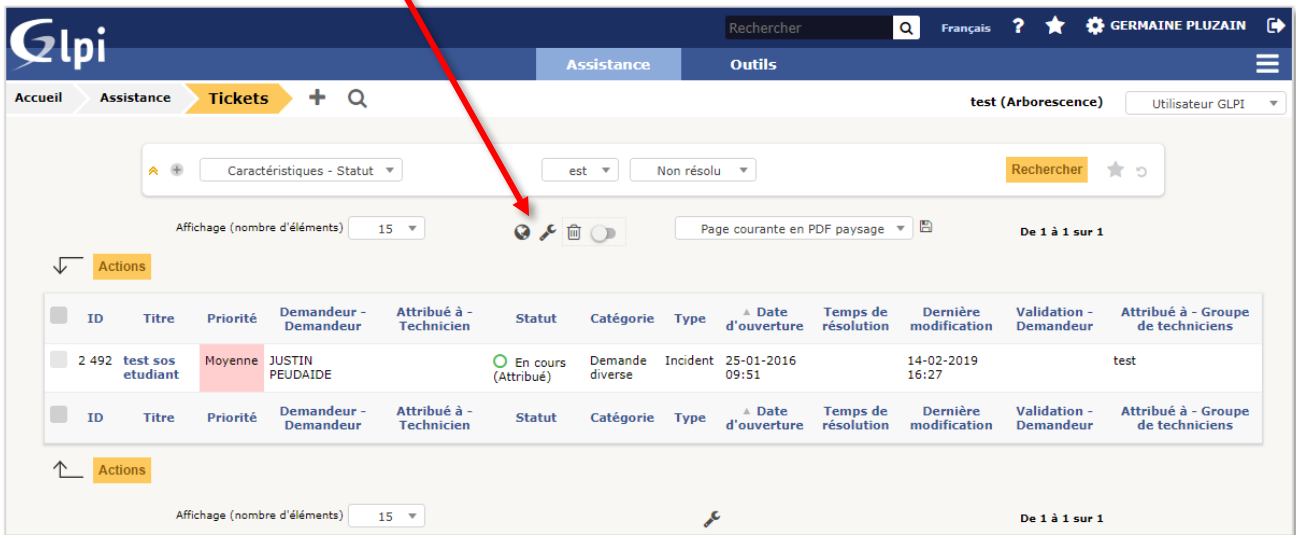
Pour afficher l'ensemble des tickets de votre groupe, cliquez sur « Assistance » puis sur « Tickets »



III. Liste des tickets

1. Affichage

L'affichage des tickets se fait en colonne. Vous avez la possibilité de déplacer/supprimer/ajouter des colonnes en cliquant sur la clé




Sélectionnez « **Vue personnelle** » puis « **Créer** » pour personnaliser l'affichage des colonnes :

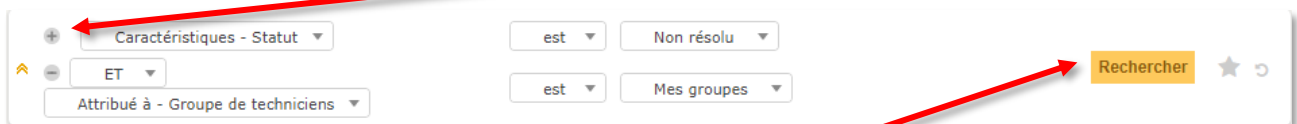


2. Consultation

Lors de votre première connexion sur l'application GLPI vous allez devoir créer une ou des sauvegardes de recherche afin de voir plus rapidement les tickets qui vous intéressent (sauvegarde pour les tickets qui sont attribués à votre groupe et sauvegarde pour les tickets qui vous sont attribués nominativement).

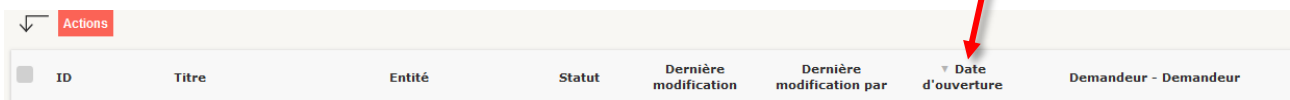
a. Faire une recherche

Vous pouvez affiner la recherche des tickets (par statut, par numéro de ticket, par demandeur, etc.). Vous pouvez ajouter des requêtes de recherche en appuyant sur le 




Une fois vos requêtes sélectionnées, cliquez sur « Rechercher » afin de consulter les tickets sélectionnés.


NB : vous pouvez choisir l'ordre du classement avant de sauvegarder votre recherche. Par exemple, vous souhaitez classer les tickets par date d'ouverture, vous cliquez alors sur le titre de la colonne afin de l'afficher du plus ancien au plus récent ou inversement :



b. Sauvegarder une recherche courante

Toutes les recherches effectuées peuvent être sauvegardées afin d'être réutilisées ultérieurement par un simple clic.

⇒ Après avoir sélectionner votre requête et cliquer sur « Rechercher », cliquez sur l'étoile  qui vous permettra de faire la sauvegarde de votre recherche en cours.



⇒ Entrer un nom à votre recherche puis cliquer sur « Ajouter »



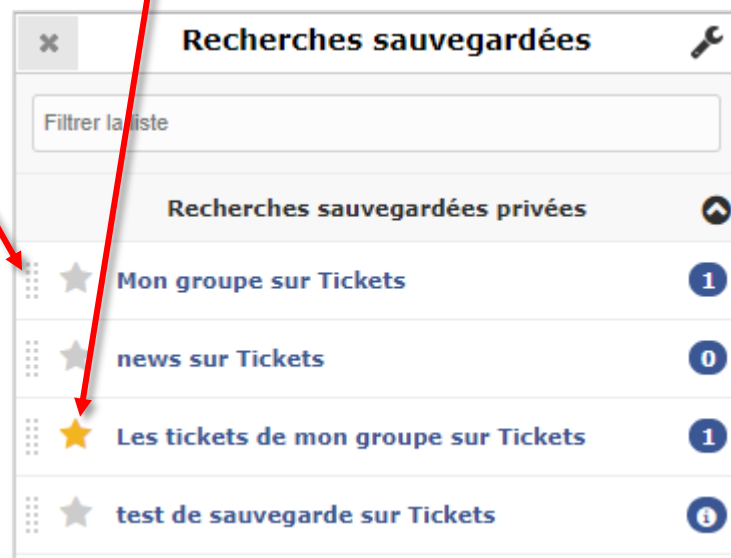
c. Charger une sauvegarde de recherche

Pour visualiser une sauvegarde de recherche à n'importe quel moment, cliquez sur l'étoile se situant à gauche de votre nom (en haut à droite de la page) :



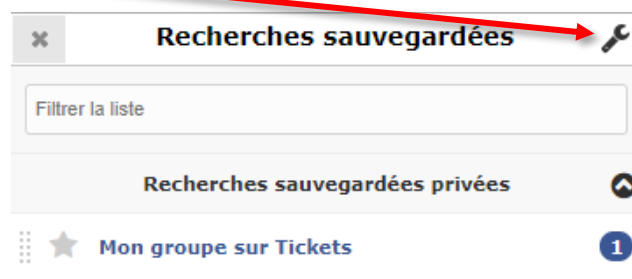
Puis sélectionnez la recherche sauvegardée à afficher en cliquant sur le nom de celle-ci.

Si vous avez plusieurs sauvegardes de recherche, vous pouvez les classer (faites les glisser avec la souris). Vous pouvez également sélectionner une recherche sauvegardée pour que celle-ci apparaisse comme vue par défaut (étoile jaune quand vous vous connectez à GLPI).



d. Modifier ou supprimer une sauvegarde de recherche

Pour modifier le nom de la sauvegarde de recherche ou supprimer la recherche, cliquez d'abord sur la clé à molette qui vous permet d'accéder à la liste.



Sélectionner la recherche sauvegardée que vous souhaitez modifier ou supprimer en cliquant sur le nom de celle-ci.

The screenshot shows the GLPI 'Outils' (Tools) section. At the top, there is a search bar and navigation tabs for 'Assistance' and 'Outils'. Below the search bar, there are filters for 'Éléments visualisés' (15) and 'contient'. A table lists saved searches with columns: Nom, Type d'élément, Dernière durée (ms), Utilisateur, Compte, and Défaut. The table contains two entries: 'news' and 'test de sauvegarde'. A red arrow points to the 'test de sauvegarde' entry. Below the table, there are 'Actions' buttons and pagination information 'De 1 à 2 sur 2'.

Nom	Type d'élément	Dernière durée (ms)	Utilisateur	Compte	Défaut
news	Ticket	0	GERMAINE PLUZAIN	Auto	
test de sauvegarde	Ticket		GERMAINE PLUZAIN	Auto	

Vous pouvez alors soit modifier le titre, soit supprimer la sauvegarde.

The screenshot shows the details of a saved search titled 'Recherche sauvegardée - ID 1682'. It displays a form with fields for 'Nom' (test de sauvegarde) and 'Visibilité' (Privé). Below the form are two buttons: 'Sauvegarder' and 'Supprimer définitivement'. Two red arrows point to the 'test de sauvegarde' text and the 'Supprimer définitivement' button respectively.

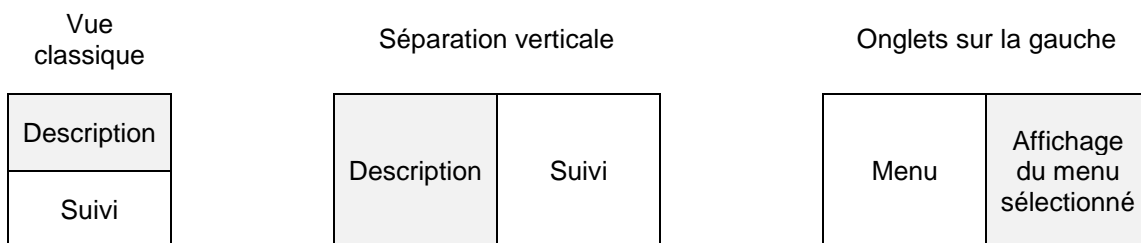
IV. Traitement d'un ticket

En cliquant sur le « Titre » de votre ticket, vous pourrez accéder à son contenu.

ID	Titre	Entité	Date d'ouverture
16 949	Poste Gabriel Fauré refuse de s'allumer	Root entity > UGA > Informatique > Utilisateur	28-07-2016 11:21

1. Disposition du ticket

Selon l'affichage paramétré auparavant (cf. [chapitre II.2.](#)), vous pouvez consulter votre ticket de 3 manières différentes (la séparation verticale est conseillée mais n'est pas compatible avec un petit écran) :



2. Le ticket et sa description (1^{ère} partie)

The screenshot shows the 'Ticket - ID 2492 (GLPI > UGA > Informatique > Utilisateur > test)' page. Key elements include:

- Date d'ouverture:** 25-01-2016 09:51
- Dernière modification:** 14-02-2019 16:27 par GERMAINE PLUZAIN
- Type:** Incident
- Statut:** En cours (Attribué)
- Priorité:** Moyenne
- Acteur:** Demandeur: JUSTIN PEUDAIDE; Observateur: test - i
- Titre:** test sos etudiant
- Description:** test
- Tickets liés:** (empty)
- Fichier:** (empty)
- Bouton:** Sauvegarder

Dans cette 1^{ère} partie vous pouvez modifier plusieurs informations dont :

- Le statut (cf. [chapitre IV.3.c.](#))
- La priorité (par défaut la priorité est moyenne)
- L'attribution du ticket : vous pouvez cliquer sur le symbole de la personne pour vous attribuer le ticket directement ou cliquer sur le + pour sélectionner un utilisateur ou un groupe
- Le titre et la description
- Lier ce ticket à un autre ticket déjà existant

Les modifications saisies sur cette 1^{ère} partie du ticket doivent être sauvegardées en cliquant sur le bouton prévu à cet effet.

NB : L'adresse email indiquée ici ne permet pas au demandeur de consulter le suivi en ligne de son ticket.

Le demandeur pourra consulter son suivi en ligne uniquement s'il est reconnu par l'application comme indiqué ici.



a. Attribuer un ticket

Il est conseillé de s'attribuer le ticket dès le début de la lecture afin de s'assurer de ne pas traiter la demande en même temps qu'un-e collègue.

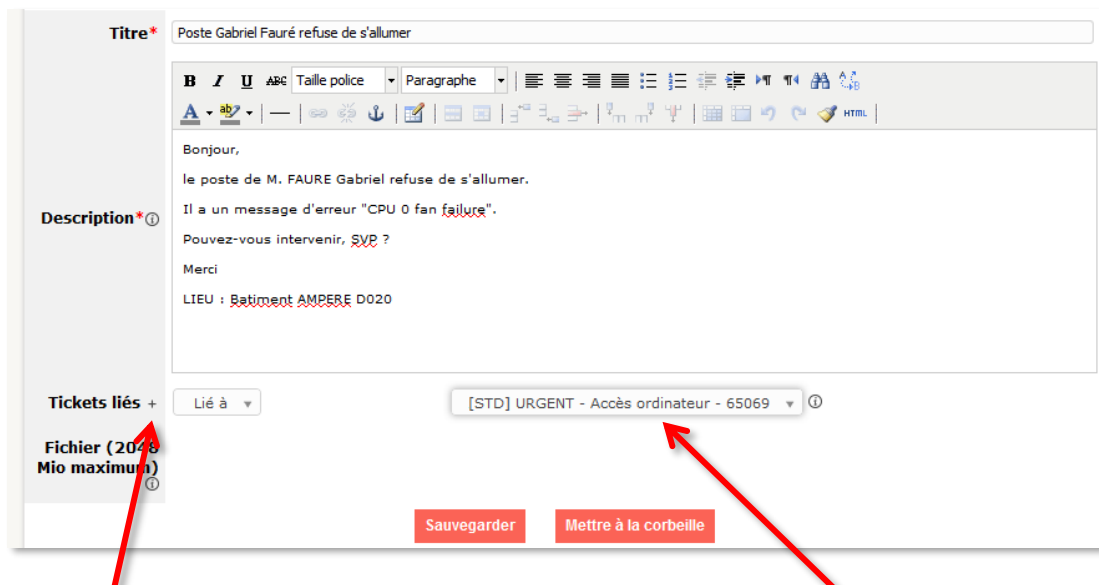
Pour s'attribuer le ticket directement, vous pouvez cliquer sur l'icône « personne » prévue à cet effet.

Pour attribuer le ticket à un autre utilisateur ou un groupe, cliquez sur le +



b. Lier un ticket

Il est possible de lier plusieurs tickets entre eux notamment lorsque le ticket traite de la même demande (doublon).

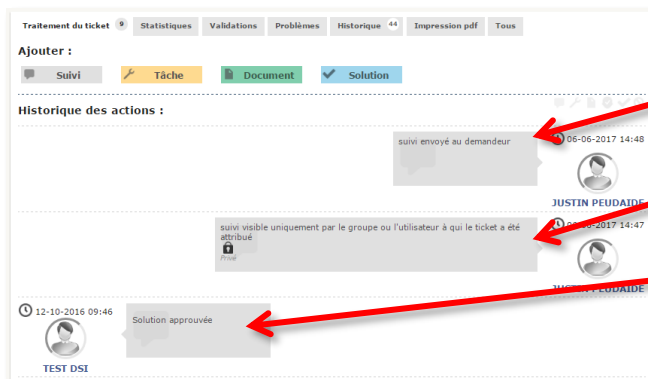


Cliquez sur le + afin de sélectionner un ticket à lier, puis saisissez le n° ou le titre du ticket que vous souhaitez lier. Pensez ensuite à « Sauvegarder ».

En cas de doublon de ticket (ticket traitant la même demande), nous vous conseillons de garder ouvert le ticket le plus ancien, de copier le(s) suivi(s) du nouveau ticket sur l'ancien ticket et de mettre en résolu le nouveau ticket (avec ou sans message, par exemple : « Votre demande est en cours de traitement sur le ticket initial n°xxxx », Nous clôturons ce ticket qui fait doublon avec votre 1^{ère} demande.).

3. Le traitement et le suivi du ticket (2^{ème} partie)

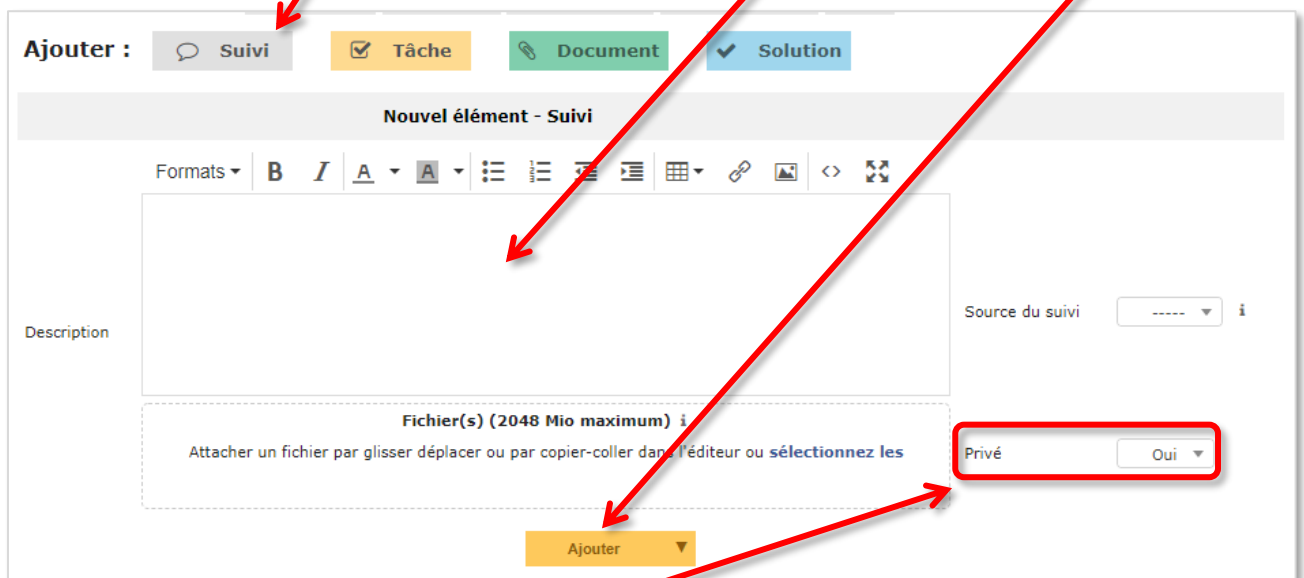
Dans cette 2^{ème} partie du ticket, vous allez pouvoir gérer le suivi de la demande.



- Vous pouvez écrire au demandeur du ticket
- Vous pouvez mettre un commentaire qui ne sera pas visible par le demandeur
- Vous pouvez consulter la réponse du demandeur


a. Créer un suivi

Cliquer sur le bouton « Suivi », saisir le texte dans la partie description puis cliquer sur « Ajouter »



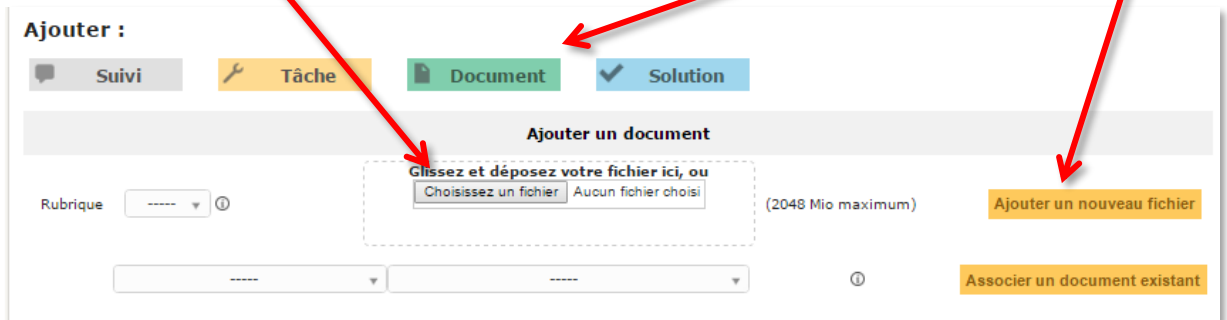
Par défaut le suivi a le statut « Privé », c'est-à-dire que le suivi saisi ici ne sera pas visible par le demandeur mais uniquement par les personnes/groupes pour qui le ticket a été attribué. Si vous souhaitez écrire au demandeur, il faut modifier le statut « Privé » en « Non ».

NB : si vous avez laissé « Oui » sur le statut Privé alors que vous souhaitez que le demandeur reçoive une notification, il faut recréer entièrement le suivi :

- Cliquer sur l'icône de modification pour l'ouvrir 
- Copier le texte puis cliquer sur « Supprimer définitivement »
- Cliquer sur Suivi pour en ouvrir un nouveau puis coller le texte sauvegardé

b. Ajouter un document

Vous pouvez mettre un document à disposition du demandeur en cliquant sur « Document », en sélectionnant le fichier concerné ou en faisant un glisser/déposer, puis en cliquant sur « Ajouter un nouveau fichier ».



Ajouter :

Suivi Tâche **Document** Solution

Ajouter un document

Rubrique [-----] ⓘ

Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Choisissez un fichier | Aucun fichier choisi (2048 Mio maximum)

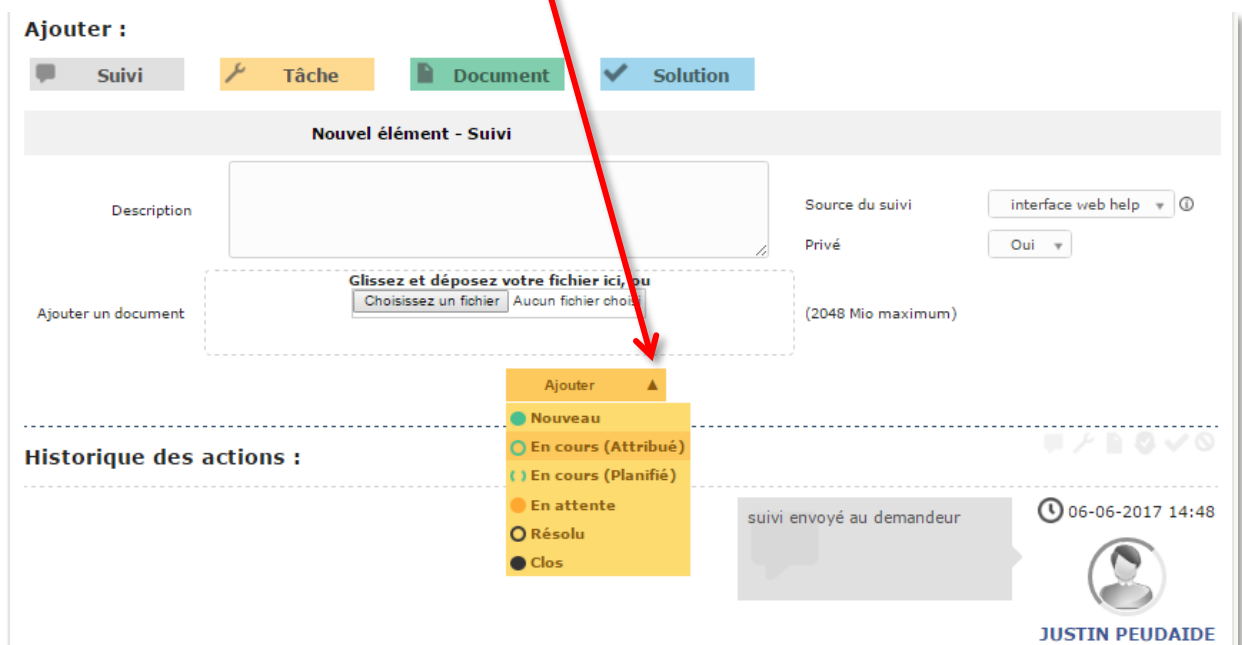
Ajouter un nouveau fichier

Associer un document existant

ATTENTION, l'application ne permet pas l'envoi en pièce jointe de ce document lorsque vous faites un suivi de ticket. Ces documents sont uniquement visibles dans le suivi en ligne si le demandeur est reconnu par l'application (cf. [chapitre IV. 2.](#))

c. Modifier le statut du ticket

Le statut du ticket peut être modifié au niveau de la description du ticket mais également lorsque vous ajouter un suivi de ticket en cliquant sur la flèche à droite du bouton avant de cliquer sur Ajouter.



Ajouter :

Suivi Tâche Document Solution

Nouvel élément - Suivi

Description []

Source du suivi [interface web help] ⓘ

Privé [Oui] ▾

Ajouter un document

Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Choisissez un fichier | Aucun fichier choisi (2048 Mio maximum)

Ajouter ▾

- Nouveau
- En cours (Attribué)
- En cours (Planifié)
- En attente
- Résolu
- Clos

Historique des actions :

suivi envoyé au demandeur 06-06-2017 14:48

JUSTIN PEUDAIDE

Voici comment sont couramment utilisés ces statuts :

- Nouveau : ticket n'étant attribué à aucune personne/aucun groupe (tickets traités par HELP)
- En cours (Attribué) : Ticket non lu ou en attente de traitement
- En cours (Planifié) : Ticket pris en charge et nécessitant votre intervention
- En attente : Ticket en attente d'une réponse du demandeur (le ticket passera au statut « En cours » lorsque le demandeur aura répondu)
- Résolu : Ticket dont le problème a été résolu mais qui permet au demandeur de le rouvrir si besoin (le ticket passera automatiquement en statut « Clos » au bout de 3 jours)
- Clos : Ticket ne pouvant plus être ouvert par le demandeur (éviter de l'utiliser)

4. Les notifications

Le demandeur du ticket reçoit une notification quand :

- vous écrivez un suivi « Privé : non » ;
- le ticket passe en « clos » (aucune notification ne sera envoyée quand le statut du ticket sera mis en « Résolu »).
- Lorsque le statut du ticket est passé en « Résolu » sans suivi.

La personne/groupe qui apparaît dans l'encart « attribué » reçoit une notification quand :

- vous écrivez un suivi « Privé : oui » ;
- le ticket passe en « clos » (aucune notification ne sera envoyée quand le statut du ticket sera mis en « Résolu »).
-

Attention, si vous attribuez un ticket à une personne sans mettre un suivi, la personne ne recevra pas de notification d'attribution de ticket (seuls les groupes peuvent recevoir des notifications d'attribution si et seulement si, le paramètre a été appliqué aux personnes du groupe).