

GLPI :

Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution

Lors de nos travaux en formation, j'ai pu faire l'installation et l'utilisation du logiciel de gestion et d'assistance GLPI.

Le scénario type étant l'impossibilité d'un utilisateur à se connecter au site web de sa compagnie. L'utilisateur créera donc un ticket géré par GLPI expliquant le problème rencontré. Le service informatique en charge de la partie défailante de la solution WEB va donc pouvoir traiter cette demande.

Ici l'utilisateur crée son ticket

GLPI

Accueil Créer un ticket Tickets Réservations Foire aux questions

Accueil

Description de la demande ou de l'incident

Type Incident

Catégorie ----- ⓘ

Urgence Moyenne

Le ticket porte sur Général

Lieu ----- ⓘ

Observateurs

Titre Problème de connexion au site

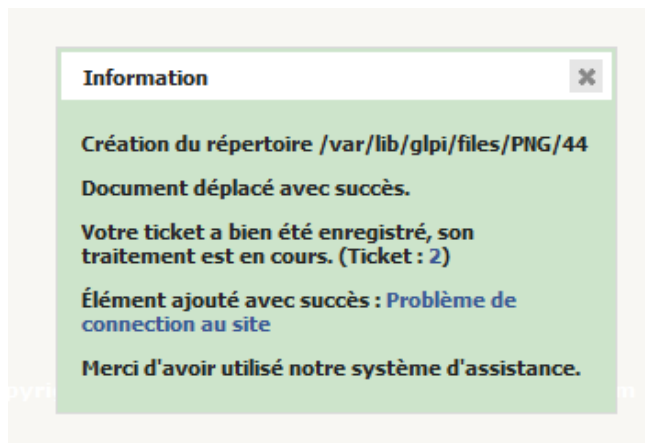
Description je n'arrive pas a me connecté au site

Fichier (2 Mio maximum) ⓘ

Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

Fichier : Capture d'écran 2022-04-28 172520.png 35.85 Kio Balise : #722a1cc2-878a205d-626ab1eb175c89,34586692# ⓘ

Soumettre la demande



Le ticket est visible par l'assistance de cette manière

The screenshot shows the GLPI web interface. The top navigation bar includes 'Accueil', 'Assistance', 'Tickets', 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The 'Tickets' section is active, showing a list of tickets. The selected ticket is titled 'Ticket - Problème de connection au site'. The ticket details show it was created on 2022-04-28 at 15:25 by a user named 'Post-only'. The ticket description is 'Problème de connection au site' with a sub-description 'je n'arrive pas a me connecté au site'. The ticket status is 'Résolu' (Resolved). The ticket is categorized under 'Problèmes' (Problems) and has a priority of 'Moyenne' (Medium). The ticket is assigned to 'Post-only'.

Une fois traité, le ticket passe donc en statut résolu

Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur
Problème de connection au site	Résolu	2022-04-28 15:31	2022-04-28 15:25	Moyenne	post-only
Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur