

Notice Utilisateur GLPI



1. *Envoie de ticket de panne*

Se connecter à l'adresse : http://ip_serveur/glpi à partir de son navigateur Internet.



GLPI version 9.70.3 Copyright (C) 2003-2011 INDEPNET Development Team.

Identifiant : normal

Mot de passe : normal

Alors c'est l'identifiant « utilisateur » selon si vous êtes enregistré dans la base de données.

Aller dans l'onglet assistance=>ticket=>ticket et cliquer sur le bouton + pour créer un ticket, remplir les champs ci-dessous et l'envoyer.

1 Pour le technicien

Se connecter à l'adresse : http://ip_serveur/glpi à partir de son navigateur Internet.



GLPI version 0.78.3 Copyright (C) 2003-2011 INDEPNET Development Team.

Identifiant : tech
Mot de passe : tech

Alors c'est l'identifiant « technicien » selon si vous êtes enregistré dans la base de données.

Résolution de ticket : le client envoie un ticket décrivant la panne.

Description de la demande ou de l'incident :

Type : Incident ▼



Catégorie : Réseaux ▼

Urgence : Très haute ▼

Le ticket porte sur : -- Général -- ▼

Titre : Problème Réseaux

Description :
Bonjour, j'ai un problème avec ma connexion internet quand j'essaie de me connecter un message d'erreur s'affiche sur la page, veuillez me répondre au plus vite je suis dans l'impossibilité de travailler.

Fichier (128 Mio max) :   Parcourir...

Envoyer message

Réponse du technicien :

Liste : 1/1

Suivis

Tâches

Coûts

Solutions

Statistiques

Documents

Historique(15)

Tous

Ticket - ID 9

Ouvert le : 2013-01-31 16:19

Date d'échéance :

Par : durand mickael

Dernière modification : 2013-01-31 16:30 Par glpi

Résolu le : 2013-01-31 16:30

Type : Incident

Catégorie : Réseaux

Statut : Résolu

Source de la demande : Helpdesk

Urgence : Très haute

Validation : En attente de validation

Impact : Moyen

Élément associé : Général

Priorité : Haute

Acteurs :

Demandeur

Observateur

Attribué à

durand mickael

Titre : Problème Réseaux:

Description : Bonjour, j'ai un problème avec ma connexion internet quand j'essai de me connecter un message d'erreur s'affiche sur la page, veuillez me répondre au plus vite je suis dans l'impossibilité de travailler.

Documents associés : 0

Tickets liés :

Ticket - ID 9

Type de solution :

Verifier le pilote de votre carte réseau. En allant dans Poste de travail -> Propriétés -> cliquer sur votre carte réseau -> mettre a jour le pilote.

Description :

Ou alors verifier si votre carte réseau est bien branché.

Approbation de la solution

Commentaires : (Facultatif en cas d'acceptation)

Solution approuvée

Solution rejetée

Le client n'a plus qu'à approuver la solution si elle est exacte pour clore l'incident donc le ticket.