

TP - Logiciel de Help Desk : côté utilisateur

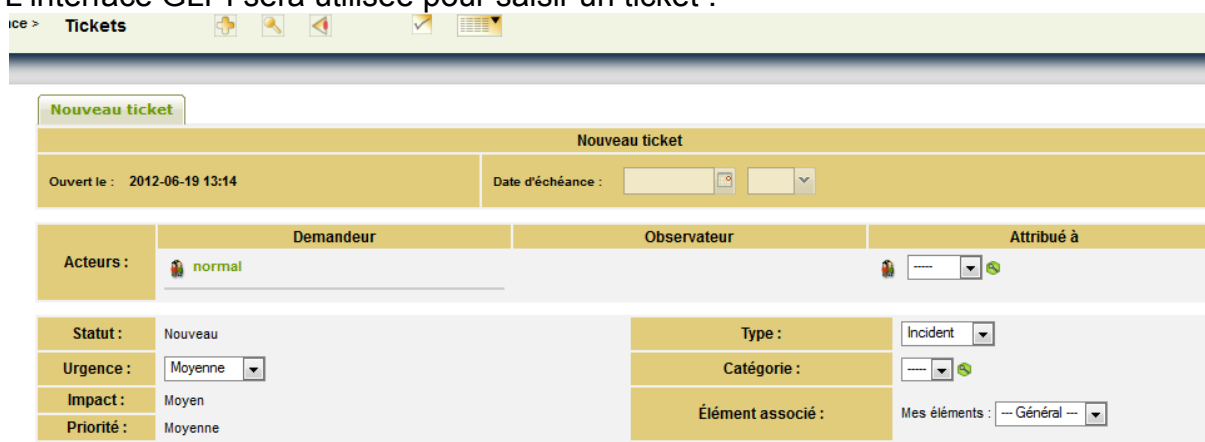
1) CONNEXION A L'INTERFACE DE SAISIE

Depuis le navigateur, se connecter sur le serveur de gestion de parc GLPI.

2) SAISIE D'UNE DEMANDE

- ❓ A partir du logiciel GLPI et de la documentation en ligne, donner la différence entre une **demande** et un **ticket**.

L'interface GLPI sera utilisée pour saisir un ticket :



The screenshot shows the 'Nouveau ticket' (New ticket) form in the GLPI interface. The form is divided into several sections:

- Header:** 'Nouveau ticket' button and title.
- Metadata:** 'Ouvert le : 2012-06-19 13:14' and 'Date d'échéance : [calendar icon] [dropdown icon]'.
- Acteurs:** A table with columns: 'Demandeur' (containing 'normal'), 'Observateur', and 'Attribué à' (containing a dropdown menu).
- Statut:** 'Statut : Nouveau'.
- Urgence:** 'Urgence : Moyenne' (dropdown menu).
- Impact:** 'Impact : Moyen'.
- Priorité:** 'Priorité : Moyenne'.
- Type:** 'Type : Incident' (dropdown menu).
- Catégorie:** 'Catégorie : [dropdown icon]'.
- Élément associé:** 'Élément associé : Mes éléments : -- Général --' (dropdown menu).

Vous trouverez en annexe des extraits de la gestion d'incidents de la société SETAO, issus de leur application GLPI pour laquelle ils ont développé une interface GLPI plus adaptée à leurs besoins.

- ❓ Saisir le ticket qui correspond à l'exemple de la société SETAO (voir annexe).
- ❓ Saisir un ticket pour l'incident suivant : un écran noir sur le portable du directeur commercial qui doit partir en clientèle dans 2 heures.
- ❓ Quels types de fichiers peuvent-ils être joints au ticket ?
- ❓ Quel est l'intérêt de joindre un document ?

3) RECHERCHE ET SUIVI DE TICKETS

A) RECHERCHE SIMPLE D'UNE DEMANDE.

- ❓ Rechercher la demande « écran noir ».
- ❓ Dans la liste des demandes affichées, quelles sont les champs de tri possibles ?

B) RECHERCHE AVANCEE D'UNE DEMANDE.

Dans la zone « recherche », il est possible de rechercher rapidement une ou plusieurs demandes grâce à la configuration cumulée de un ou plusieurs critères de sélection.

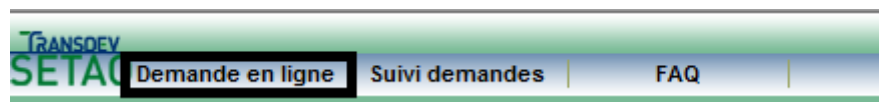
- ❓ Définir les critères de sélection choisis et appuyez sur le bouton « rechercher » Pour revenir à l'affichage par défaut, cliquer sur le bouton "Raz"
- ❓ Quels sont les différents statuts de tickets ?

4) MODIFICATION DU TICKET

- ❓ Rechercher le ticket pour l'incident « écran noir ».
- ❓ Modifier la demande : Quelles sont les rubriques modifiables ?
- ❓ Cliquer sur l'onglet "ajouter un nouveau suivi" pour compléter votre demande. Une zone de texte apparaît. Saisir le texte complémentaire et valider par le bouton "ajouter". La demande apparaît alors complétée en dessous de votre nouveau texte.

Extrait de la documentation utilisateur de l'entreprise Transdev SETAO

1 – DESCRIPTION DE VOTRE DEMANDE



Dans « Priorité », sélectionnez le degré d'urgence de votre requête.

Priorité:	Moyenne ▼	
Informez-moi des suites données:	Très haute	
	Haute	
Mon adresse de messagerie:	Moyenne	.fr
	Basse	
	Très basse	

Vous avez la possibilité de recevoir un mail vous informant de la prise en charge et du suivi de votre demande.

Informez-moi des suites données:	Oui ▼
Mon adresse de messagerie:	fperrier@semtao.fr


Dans le titre, indiquez l'objet de votre demande.

Titre:	Problème pour imprimer
--------	------------------------

En dessous de « Titre », décrivez votre demande en essayant d'être le plus précis possible.

Titre:	Problème pour imprimer
<p>Bonjour,</p> <p>Je n'arrive plus à imprimer sur le photocopier couleur du BA. Le message d'erreur est le suivant : invalid caractere.</p> <p>Merci pour votre aide.</p>	

Vous pouvez joindre un document, une capture d'écran, tout ce que vous voulez tant que la taille du fichier n'excède pas 16Mo (=16Mb).

Fichier (16 Mb max):			Parcourir...
----------------------	---	--	--------------

N'oubliez pas de cliquer sur

« Envoyer message » pour valider votre demande en ligne.

Envoyer message

Votre demande a bien été enregistrée. Vous recevrez un email vous indiquant quel technicien chargé de votre demande.



Votre demande a bien été enregistrée, son traitement est en cours. (Ticket 4874)
Merci d'avoir utilisé notre système d'assistance.

2 -SUIVI de L'EVOLUTION DE la DEMANDE

Suivez l'avancement de votre demande **sans appeler le service support utilisateur** en cliquant sur 'Suivi demandes'.



Vous pouvez suivre l'avancement de votre demande dès que vous le souhaitez.

Recherche

Statut: Tous

Voir les suivis: Non

Rechercher

Avancée

Afficher 50 éléments

de 1 à 19 sur 19

Statut	Date	<div> <div></div> <div>Dernière modification</div> </div>	Priorité	Demandeur	Attribué	Matériel	Catégorie	Titre
<div>ID: 4874</div> <div></div>	<div>Ouvert le:</div> <div>05-02-2010 14:47</div>	05-02-2010 14:47	Moyenne	Perrier Fabien		Général		test imp (0)
<div>ID: 4868</div> <div></div>	<div>Ouvert le:</div> <div>03-02-2010 10:47</div> <div>Fermé le:</div> <div>03-02-2010 10:52</div> <div>Durée totale:</div> <div>4 Heure(s) 0 Minute(s)</div>	03-02-2010 10:52	Moyenne	Perrier Fabien	Perrier Fabien	Général	>>> RESEAU >>> DYSF LOG RES > Lenteur / accessibilité réseau	Problème réseau général (1)
<div>ID: 222</div> <div></div>	<div>Ouvert le:</div> <div>05-11-2009 12:50</div> <div>Fermé le:</div> <div>02-02-2010 16:22</div> <div>Durée totale:</div> <div>6 Heure(s) 15 Minute(s)</div>	02-02-2010 16:22	Moyenne	Perrier Fabien	Perrier Fabien	Général	GESTION PROJET > Personnalisation des Users cheffligne	Personnalisation des Users chef de ligne (6)
<div>ID: 4864</div> <div></div>	<div>Ouvert le:</div> <div>02-02-2010 16:01</div>	02-02-2010 16:06	Moyenne	Perrier Fabien	Perrier Fabien	Général	GESTION PROJET > Mise en place des écrans de communications à la Gare SNCF d'Orléans	Mise en place des écrans de com à Gare d'Orléans (1)
<div>ID: 4832</div> <div></div>	<div>Ouvert le:</div> <div>29-01-2010 14:49</div> <div>Fermé le:</div> <div>29-01-2010 14:51</div> <div>Durée totale:</div> <div>4 Heure(s) 0 Minute(s)</div>	29-01-2010 14:51	Moyenne	Perrier Fabien	Perrier Fabien	Général	>>> LOGICIELS >>> DYSF LOG > Virtualisation > Vmware View	Plantage View (1)
<div>ID: 4751</div> <div></div>	<div>Ouvert le:</div> <div>14-01-2010 11:08</div> <div>Fermé le:</div> <div>14-01-2010 17:29</div> <div>Durée totale:</div> <div>45 Minute(s)</div>	14-01-2010 17:29	Moyenne	Perrier Fabien	Perrier Fabien	Général	>>> LOGICIELS >>> DYSF LOG > O.S. > Bug Windows	Le mot de passe admin ne fonctionne pas sur le PC TodAllo (2)
<div>ID: 231</div> <div></div>	<div>Ouvert le:</div> <div>09-11-2009 11:11</div> <div>Fermé le:</div> <div>30-12-2009 11:05</div> <div>Durée totale:</div> <div></div>	30-12-2009 11:05	Moyenne	Perrier Fabien	Perrier Fabien	Général	>>> LOGICIELS >>> INSTALL et CONFIG LOG > Appl.Clients > Adobe (Pack CS toutes versions)	Migrer toutes les versions CS vers CS4 (2)

La colonne Statut indique l'état de votre

demande :

Un carré vert plein indique que votre demande n'a pas encore été prise en compte.

Un carré vert non plein, indique que votre demande a été prise en compte et affectée à un technicien

Un carré noir plein, indique que votre demande a été traitée et résolue.

Statut
ID: 4640 
ID: 4639 
ID: 4611 

Pour voir le détail de votre demande, cliquez sur le lien dans la colonne titre. (Dans cet exemple il s'agit de 'Migrer toutes les versions CS vers CS4').

>>> LOGICIELS >>> INSTALL et CONFIG LOG > Appl.Clients > Adobe (Pack CS toutes versions)

Migrer toutes les versions CS vers CS4  (2)

Onglet « Ajouter un nouveau suivi »

Dans la partie blanche « Description », vous pourrez ajouter des informations supplémentaires à votre demande, ou tout simplement répondre à une question posée par le technicien sur un précédent suivi. **Le principe reste le même qu'un échange par mail.**

Ticket 231
Ajouter un nouveau suivi

Ajouter un nouveau suivi

Privé: Non
Durée: 0 Heure(s) 0 Minute(s)
Ajouter

Description

Onglet « Ticket »

Il se présente en deux parties. La première indique deux éléments intéressants :

- **Le statut de la demande** (permet de savoir que le support utilisateur a pris connaissance de la demande).
- **Le technicien attribué** (Personne à contacter pour poser toute question relative à votre demande. Cela permet un suivi personnalisé de l'intervention en cours).

Ticket 231

Ouvert le: 09-11-2009

11:11

par **Perrier Fabien**

Dernière modification: 27-11-2009 15:25

Durée totale: **2 Heure(s) 35 Minute(s)**

Statut: En cours (Attribué)
Priorité: Moyenne
Catégorie: >>> LOGICIELS > >> INSTALL et CONFIG LOG > Appl.Clients > Adobe (Pack CS toutes versions)
Demandeur:
Utilisateur: Perrier Fabien
Groupe:

Source de la demande: Demande en ligne
Matériel: Général
Attribué à:
Technicien: Perrier Fabien
Groupe:
Fournisseur:

Migrer toutes les versions CS vers CS4

Description Migrer toutes les versions CS vers CS4

Suivi par Email:
Email pour le suivi:
Document(s) associé(s)

Dans la seconde partie, vous pouvez lire un résumé de la demande. Vous verrez l'avancement de votre requête et si le technicien vous pose une question. Il faudra alors lui répondre en utilisant l'onglet « Ajouter un nouveau suivi ».

Résumé					
	Date	Description	Durée	Planification	Auteur
370	09-11-2009 11:14	Arnaud + Laurent = Ok Eric = NOK = windows 2000 n'est pas compatible. Refaire un PC Dell sous XP Pro SP2 Aurore : ok Caro : ok Geof : ok Thierry = Ok Mélanie = ok Pc portable Caro : ok JBezy = pas de réponse. Mathilde : ok	2 Heure(s) 30 Minute(s)	Aucune	Perrier Fabien