

TP - Logiciel de Help Desk : assistance utilisateur

1) CONNEXION A L'INTERFACE DE SAISIE

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

Le code utilisateur : **tech**, le mot de passe : tech

2) RAPPEL : SELECTION DE LA DEMANDE

Définir les critères de sélection choisis et appuyez sur le bouton "rechercher" Pour revenir à l'affichage par défaut, cliquer sur le bouton "Raz"

3) AJOUT D'UN NOUVEAU SUIVI

- ☐ Ajouter un suivi simple pour le ticket « écran noir »
 - Saisir un commentaire et une durée d'intervention
- ☐ Ajouter une planification d'intervention pour le ticket « écran noir »
 - Saisir un commentaire, un intervenant, une date et heure et un état.

Pour ajouter un nouveau suivi sans modifier la demande, suivez l'onglet "Ajouter un nouveau suivi", saisissez votre commentaire, puis soit :

- ▶ une durée d'intervention pour un suivi simple réalisé : saisissez votre commentaire et indiquez une durée d'intervention
- ▶ une planification d'intervention future, présente ou passée : saisissez votre commentaire, suivez le lien "planifier ce suivi" et précisez l'intervenant, la date, l'heure et l'état du suivi Enfin, validez le suivi en cliquant soit sur :
 - ▶ le bouton "Ajouter" pour ajouter simplement le suivi en laissant la demande ouverte
 - ▶ le bouton "Ajouter et Fermer" pour ajouter le suivi et clôturer la demande

4) CLOTURE DE DEMANDE

- ☐ Clôturer le ticket « écran noir »

Pour clôturer sans suivi particulier une demande, il suffit d'afficher la demande comme précisé ci-dessus, changer le statut de "En cours" vers "Fermé" et cliquer sur le bouton "Modifier"

●*L'ajout d'un suivi explicatif pour toute action reste plus explicite qu'une clôture sans suivi.

5) NOUVELLE DEMANDE A LA PLACE D'UN AUTRE UTILISATEUR

Dans le cas d'une intervention réalisée sans demande préalable, il est parfois utile ou nécessaire de garder une trace écrite et irréfutable de cette intervention. Il est donc possible de saisir une demande à la place du demandeur.

L'utilisateur décrit la panne suivante par téléphone : « quand on clique sur un fichier, il n'est pas chargé avec le même logiciel que d'habitude »

L'utilisateur a été dépanné par téléphone : le technicien a fait faire la manœuvre par le client ou a pris le contrôle à distance sur son poste).

- ❑ Saisir la demande pour l'utilisateur.

Dans le premier bandeau haut, suivez le lien Assistance > Helpdesk

- ▶ ouvrir ticket : choisissez l'état de la demande souhaité après l'ouverture de la demande. Une demande totalement satisfaite peut être saisie avec un statut fermé
- ▶ demandeur : Choisissez le demandeur autre que vous qui peut être toute personne autorisée à saisir une demande. Si cette demande est de votre initiative, vous pouvez bien sûr vous sélectionner
- ▶ le ticket porte sur : choisissez le matériel ou le bâtiment en cause pour cette demande
- ▶ date : saisissez la date réelle d'intervention ou du jour, ainsi que l'heure
- ▶ durée totale : saisissez le temps passé d'intervention en heures et minutes
- ▶ priorité : saisissez la priorité apportée à la demande
- ▶ Attribué : Choisissez le technicien ayant réalisé ou devant réaliser l'intervention
- ▶ titre : Saisissez le titre de la demande
- ▶ description : Saisissez la description de la demande
- ▶ suivi : ajoutez immédiatement un suivi à cette demande en la planifiant si besoin ce suivi
- ▶ Enregistrez cette demande en cliquant le bouton "Valider"

6) PLANNING

Le planning permet de représenter les suivis planifiés

Le planning est affichable par :

- technicien,
- groupe de techniciens.

et par période temporelle :

- journée,
- semaine,
- mois.

- ❑ Saisissez les éléments nécessaires pour afficher le planning pour chacun des modes possibles.

7) CATEGORIE DE TICKETS

Les catégories de tickets permettent de qualifier les demandes et incidents saisies par les utilisateurs.

Afin de les définir, utiliser Configuration – Intitulés- Assistance – Catégorie de tickets

- ❑ Quel est l'intérêt pour le service informatique de mieux qualifier les demandes et incidents ?