

# Gestion des tickets d'incidents avec GPLI

Laura Giannico

## Sommaire :

1. Captures d'écrans
2. Email pour les techniciens
3. Email pour les clients
4. Comment rédiger un ticket ?

# 1. Captures d’écrans

Une capture d’écran pour chaque entité et sous-entité que vous avez créée :



Une capture d’écran pour chaque compte client & technicien que vous avez créé :

<input type="checkbox"/> <b>GIANNICO-CLI01</b>	Root entity > SIO21 > ENT-GIANNICO > ENT-GIANNICO-S1 - Gestionnaire de parc (D)
<input type="checkbox"/> <b>GIANNICO-CLI02</b>	Root entity > SIO21 > ENT-GIANNICO > ENT-GIANNICO-S1 - Gestionnaire de parc (D)
<input type="checkbox"/> <b>GIANNICO-TEC01</b>	Root entity > SIO21 > ENT-GIANNICO - Gestionnaire de parc
<input type="checkbox"/> <b>GIANNICO-TEC02</b>	Root entity > SIO21 > ENT-GIANNICO - Gestionnaire de parc

## 2. Email pour les techniciens

Bonjour Monsieur Xie,

Je vous souhaite la bienvenue au sein de Giannico Corporation.

J'espère que vous êtes bien installé et que vous avez le matériel nécessaire à vos besoins en tant que technicien informatique.

Je vous informe que votre compte GLPI a bien été créé. Comme nous l'avons déjà évoqué en réunion la semaine dernière, GLPI est la plateforme qui vous permettra de gérer les tickets que vos collègues créeront lorsqu'ils rencontreront un problème technique.

Votre login est **GIANNICO-TEC01**, et votre mot de passe temporaire est **mdp123**

Veuillez impérativement le modifier lorsque vous vous connectez pour la première fois.

S'il vous manque quelque chose, n'hésitez pas à m'en faire part.

Cordialement,  
Laura Giannico  
CTO

### 3. Email pour les clients

Bonjour Monsieur Abc,

Je vous souhaite la bienvenue au sein de Giannico Corporation.

J'espère que vous êtes bien installée et que vous avez le matériel nécessaire à vos besoins en tant que comptable.

Si toutefois vous rencontrez des difficultés informatiques suite à la réalisation de vos tâches au sein de l'entreprise, vous pouvez me connecter avec vos identifiants surs :

<https://cci-btssio.ovh/>

Votre login est **GIANNICO-CLI01** et votre mot de passe est **mdp123**

Veuillez modifier votre mot de passe lors de votre connexion.

Comme nous l'avons déjà évoqué en réunion lorsque vous avez rejoint notre entreprise, GLPI est la plateforme qui vous permettra de contacter nos équipes informatiques en cas de problème (panne, soucis logiciel, soucis écrans, besoin de matériel, etc.). Il faudra y créer un ticket pour chaque demande. Vous trouverez la documentation sur comment créer un ticket aux normes ci-joint.

S'il vous manque quelque chose, n'hésitez pas à m'en faire part.

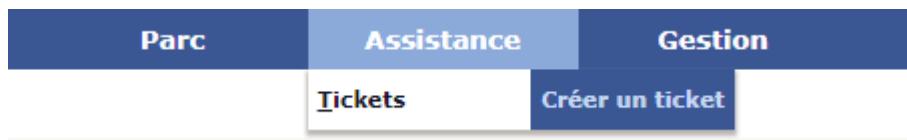
Cordialement,  
Laura Giannico  
CTO

## 4. Comment rédiger un ticket ?

Connectez-vous avec les identifiants qui vous ont été attribués par email, à :

<https://cci-btssio.ovh/>

Une fois connecté, allez dans l'onglet Assistance > Créer un ticket :



Vous verrez cette interface :

Le ticket sera ajouté dans l'entité Root entity > SIO21 > ENT-GIANNICO

<b>Date d'ouverture</b>	<input type="text" value="2022-05-24 15:30"/>		
<b>Temps de prise en charge</b>	<input type="text"/>	<b>Temps de résolution</b>	<input type="text"/>
<b>Temps interne de prise en compte</b>	<input type="text"/>	<b>Temps interne de résolution</b>	<input type="text"/>
<b>Type</b>	<input type="text" value="Incident"/>	<b>Catégorie</b>	<input type="text" value="-----"/>
<b>Acteur</b>	<b>Demandeur</b>	<b>Observateur</b>	<b>Attribué à</b>
	<input type="text" value="GIANNICO-CLI02"/> (En cours : 0) Suivi par courriel <input type="text" value="Oui"/> Courriel : <input type="text"/> <input type="text" value="-----"/>	<input type="text" value="-----"/> Suivi par courriel <input type="text" value="Oui"/> Courriel : <input type="text"/> <input type="text" value="-----"/>	
<b>Statut</b>	<input type="text" value="Nouveau"/>	<b>Source de la demande</b>	<input type="text" value="Helpdesk"/>
<b>Urgence</b>	<input type="text" value="Moyenne"/>	<b>Demande de validation</b>	
<b>Impact</b>	<input type="text" value="Moyen"/>	<b>Lieu</b>	<input type="text" value="-----"/>
<b>Priorité</b>	Moyenne	<b>Éléments associés</b>	<input type="button" value="Ajouter"/>
<b>Titre</b>	<input type="text"/>		
<b>Description *</b>	<input type="text"/>		
<b>Tickets liés +</b>			
<b>Fichier (45 Mo maximum)</b>	<div>Glissez et déposez votre fichier ici, ou <input type="button" value="Choose Files"/> No file chosen</div>		

Veillez remplir tous les champs nécessaires à votre problème. Cela est essentiel car cela permet à nos techniciens de mieux catégoriser l'incident et de vous apporter une aide plus rapidement.

[Devoir incomplet] : Je n'ai pas trouvé ou ajouter les droits aux techniciens.