



TP GLPI

Matéo Monteiro

Répondre aux incident

The screenshot displays the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) interface. On the left is a dark blue sidebar with the GLPI logo and a menu containing options like 'Parc', 'Assistance', 'Tickets', 'Créer un ticket', 'Problèmes', 'Changements', 'Planning', 'Statistiques', 'Tickets récurrents', 'Changements récurrents', and 'Gestion'. The main area shows the 'Tickets' page with a breadcrumb trail 'Accueil / Assistance / Tickets'. A top navigation bar includes buttons for '+ Ajouter', 'Rechercher', 'Listes', 'Gabarits', and 'Kanban global', along with a search bar and a technician dropdown set to 'MT'. The central content area is titled 'Impossibilité d'impression (3)' and shows two messages in a chat-like interface. The first message, in a green bubble, is from 'Hler par technicien Matéo' and states 'Impossibilité d'impression' and 'L'utilisateur est dans l'impossibilité d'imprimer sur une imprimante Epson B1100'. The second message, in a grey bubble, is from 'il y a 30 minutes par technicien Matéo' and says 'Bonjour nous vous informons que votre incident est en court de traitement. Nous avons analyser la documentation et d'après cette dernière c'est une erreur inconnue'. On the right, a 'Ticket' details panel shows fields for 'Date d'ouverture' (2024-09-15 18:43:34), 'Type' (Incident), 'Catégorie' (Panne), 'Statut' (En cours (Attribué)), 'Source de la demande' (Phone), 'Urgence' (Moyenne), and 'Impact' (Moyen).

GLPI

Chercher dans le menu

- Parc
- Assistance
- Tickets**
- + Créer un ticket
- Problèmes
- Changements
- Planning
- Statistiques
- Tickets récurrents
- Changements récurrents
- Gestion

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter Rechercher Listes Gabarits Kanban global

Rechercher

Technician Entité racine MT

Impossibilité d'impression (3) 3/6

Ticket

- Statistiques
- Validations
- Base de connaissances
- Éléments
- Coûts
- Projets
- Tâches de projet
- Problèmes
- Changements

Créé : Hier par technicien Matéo Dernière mise à jour : Maintenant par technicien Matéo

Impossibilité d'impression

L'utilisateur est dans l'impossibilité d'imprimer sur une imprimante Epson B1100

Créé : il y a 30 minutes par technicien Matéo Dernière mise à jour : Maintenant par technicien Matéo

Bonjour nous vous informons que votre incident est en court de traitement.

Nous avons analyser la documentation et d'après cette dernière c'est une erreur inconnue

Helpdesk

Ticket

Date d'ouverture 2024-09-15 18:43:34

Type Incident

Catégorie Panne

Statut En cours (Attribué)

Source de la demande Phone

Urgence Moyenne

Impact Moyen

Mettre a disposition un service informatique

The screenshot displays the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) web interface. The left sidebar contains a navigation menu with the following items: Chercher dans le menu, Parc, Assistance, Gestion, Outils, Administration, Configuration (highlighted), Intitulés, Composants, Notifications, Niveaux de services, Générale, Unicité des champs, Actions automatiques, Authentification, Collecteurs, Liens externes, and Plugins. The main content area shows the configuration page for ITIL categories. The breadcrumb trail is: Accueil / Configuration / Intitulés / Catégories ITIL. The top right corner shows the user 'Super-Admin' with the role 'Entité racine (Arborescence)'. The main table lists various ITIL categories, each with a checkbox for selection. The categories are: NOM COMPLET, Demande de service, Demande de service > Déménagement, Demande de service > Installation de logiciel, Panne, Problème d'utilisation, Problème d'utilisation > application a, Problème d'utilisation > application b, Problème d'utilisation > système, and renseignement. The table has 20 columns and 9 rows. The bottom right corner shows the page number 'De 1 à 9 sur 9 lignes'.

GLPI

Chercher dans le menu

- Parc
- Assistance
- Gestion
- Outils
- Administration
- Configuration**
- Intitulés
- Composants
- Notifications
- Niveaux de services
- Générale
- Unicité des champs
- Actions automatiques
- Authentification
- Collecteurs
- Liens externes
- Plugins

Accueil / Configuration / Intitulés / Catégories ITIL

+ Ajouter Rechercher Listes

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

Éléments visualisés : contient

régle règle globale (+) groupe Rechercher

Actions

<input type="checkbox"/>	NOM COMPLET
<input type="checkbox"/>	Demande de service
<input type="checkbox"/>	Demande de service > Déménagement
<input type="checkbox"/>	Demande de service > Installation de logiciel
<input type="checkbox"/>	Panne
<input type="checkbox"/>	Problème d'utilisation
<input type="checkbox"/>	Problème d'utilisation > application a
<input type="checkbox"/>	Problème d'utilisation > application b
<input type="checkbox"/>	Problème d'utilisation > système
<input type="checkbox"/>	renseignement

20 lignes / page

De 1 à 9 sur 9 lignes

« Réduire le menu