



# Documentation

GLPI

Valide le point : Traiter des  
demandes concernant les services  
réseau et système, applicatifs

Loan ALBIACH  
ECOLE IPSSI (MARNE-LA-VALLEE)

Avec le compte administrateur que j'ai créé, je peux orienter les demandes des clients à différents techniciens.

The screenshot displays the GLPI web interface. On the left is a dark blue sidebar with the GLPI logo and a menu containing sections like 'Parc', 'Assistance', 'Tickets', 'Créer un ticket', 'Problèmes', 'Changements', 'Planning', 'Statistiques', 'Tickets récurrents', 'Changements récurrents', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The main area has a top navigation bar with links for 'Accueil', 'Assistance', and 'Tickets', along with buttons for '+ Ajouter', 'Rechercher', 'Listes', 'Gabarits', and 'Kanban global'. A search bar and a user profile 'Super-Admin' are also present. The central content area shows a ticket titled 'Machine non fonctionnel (1)' with a green status box containing the text: 'Créé : À l'instant par Tife Baptiste', 'Machine non fonctionnel', and 'Bonjour, je vous contact car ma machine ne s'allume plus, même le bouton de démarrage...'. To the right of the ticket is a sidebar with fields for 'Impact' (Moyen), 'Priorité' (Haute), 'Validation' (Non soumis à validation), 'Acteurs' (1), 'Demandeur' (Tife Baptiste), 'Observateur', 'Attribué à' (Albiach Loan), 'Éléments' (0), and 'Niveaux de services'.

Le technicien peut gérer le ticket, lui assigné un statu et répondre au client demandeur.



Un client a créé un ticket car il n'a plus accès au WIFI, en tant que technicien, je l'ai aidé et nous avons trouvé la solution à son problème.

Ticket

6

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique

18

Tous

Créé : 12 minutes par Tife Baptiste

Dernière mise à jour : À l'instant par Albiach Loan

Internet non disponible

Bonjour,

Je reviens de vacance, j'essai de me connecter au réseau WIFI sauf que ça ne fonctionne pas.

Pouvez-vous m'aider ?

Cordialement

Créé : 10 minutes par Albiach Loan

Bonjour monsieur,

Avez-vous essayer de vous connecter par câble ethernet ? Est-ce que cela fonctionne ?

Helpdesk

Créé : 6 minutes par Tife Baptiste

Oui, j'arrive bien à me connecter par câble..

Je ne sais pas du tout d'où pourrait venir le problème, je commence à perdre patience.

Créé : 3 minutes par Albiach Loan

Ticket

2023-02-01 1

Incident

-----

Résolu

Helpdesk

Moyenne

Moyen

Moyenne

Non soumis à validation

Acteurs 2

Demandeur

Tife Baptiste 2

Observateur

Ticket

6

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique

18

Tous

Créé : 3 minutes par Albiach Loan

Ne vous en faites pas, on va régler le problème.

Avez-vous regardé si vos pilotes sont à jour ?

Helpdesk

Créé : 2 minutes par Tife Baptiste

Non, je ne suis pas aller vérifier.. J'y vais de suite !

Créé : 1 minutes par Tife Baptiste

Voilà, j'ai tout mis à jours, et ça fonctionne !

Merci beaucoup, vous faites très bien votre travail..

A très vite !

Cordialement.

Créé : À l'instant par Albiach Loan

Parfait !

Refaites un ticket en cas de besoins ! Je vous souhaite une bonne journée !

Cordialement

Helpdesk

Ticket

2023-02-01 1

Incident

-----

Résolu

Helpdesk

Moyenne

Moyen

Moyenne

Non soumis à validation

Acteurs 2

Demandeur

Tife Baptiste 2

Observateur