

Gestion des tickets dans GLPI

TABLE DES MATIERES

1	ACCES AUX TICKETS	2
1.1	LA PAGE D'ACCUEIL.....	2
1.2	MENU ASSISTANCE/TICKETS	3
2	LE CYCLE DE VIE DES INCIDENTS	4
2.1	LES SUIVIS	4
2.2	LES TACHES	5
2.3	LES VALIDATIONS	6
2.4	LES SOLUTIONS.....	7
2.5	LA CLOTURE AUTOMATIQUE DES SOLUTIONS.....	8

1 ACCES AUX TICKETS¹

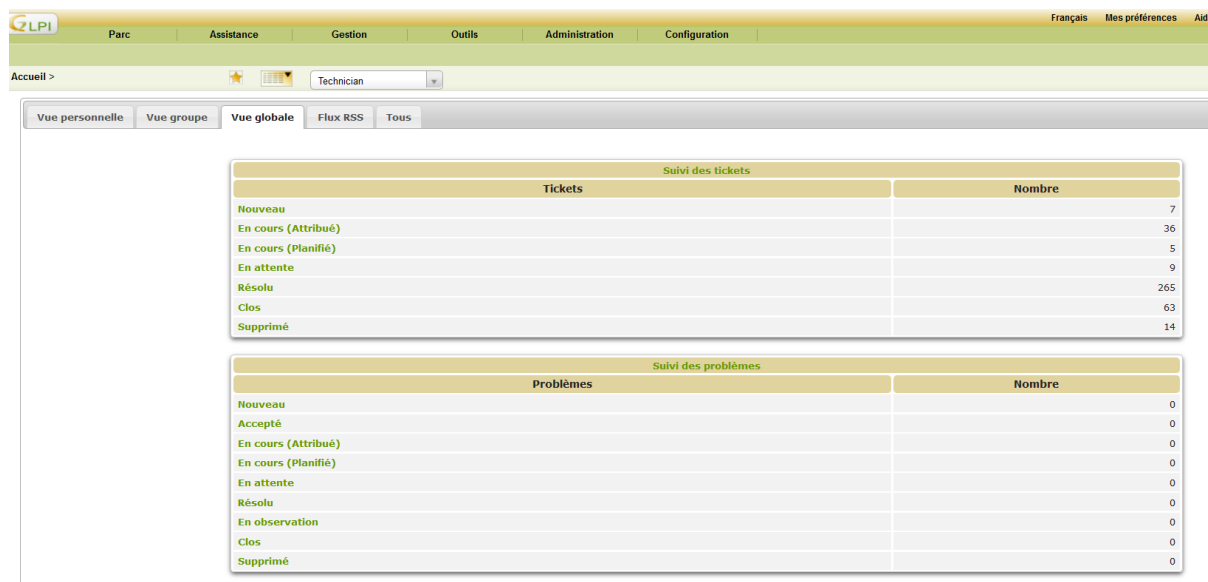
Le technicien accède à la file d'attente des tickets qui a été alimentée différents modes :

- Par le demandeur, dans l'interface avec le profil self-service
- Par un technicien (fonctionnement type dans un centre d'appel avec prise d'appel téléphonique)

Connectez-vous avec votre login sous le profil Technicien pour la suite.

1.1 La page d'accueil

Lorsque vous vous connectez à GLPI, la page d'accueil comporte un tableau synthétique de l'état des tickets et des problèmes. En fonction de votre profil vous visualisez plus ou moins de **tickets** et également des **problèmes**. En fonction de votre profil vous visualisez plus ou moins de tickets.



Suivi des tickets	
Tickets	Nombre
Nouveau	7
En cours (Attribué)	36
En cours (Planifié)	5
En attente	9
Résolu	265
Clos	63
Supprimé	14

Suivi des problèmes	
Problèmes	Nombre
Nouveau	0
Accepté	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
En observation	0
Clos	0
Supprimé	0

Dans le cas du profil technicien vous visualisez :

Vos tickets (Onglet **Vue personnelle**) : Cette vue concerne les tickets pour lesquels vous jouez un rôle (demandeur, observateur, attributaire, validateur).

Les tickets des groupes auxquels vous appartenez (Onglet **Vue groupe**).

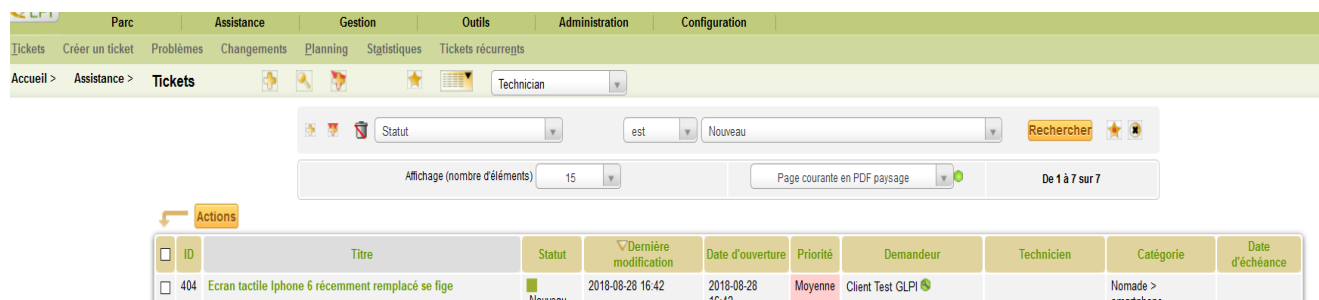
Tous les tickets (Onglet **Vue globale**) vue synthétique qui affiche un décompte des tickets incidents et problèmes.

Les tickets sont regroupés en fonction de l'avancement de leur traitement. Il est possible d'afficher les tickets en fonction de leur regroupement (**En cours (attribué/planifié)**, **En attente**, **résolu**, **en Observation**, **clos**, **supprimés**).

¹ Les copies d'écran correspondent à la version GLPI 0.85.4

1.2 Menu Assistance/Tickets

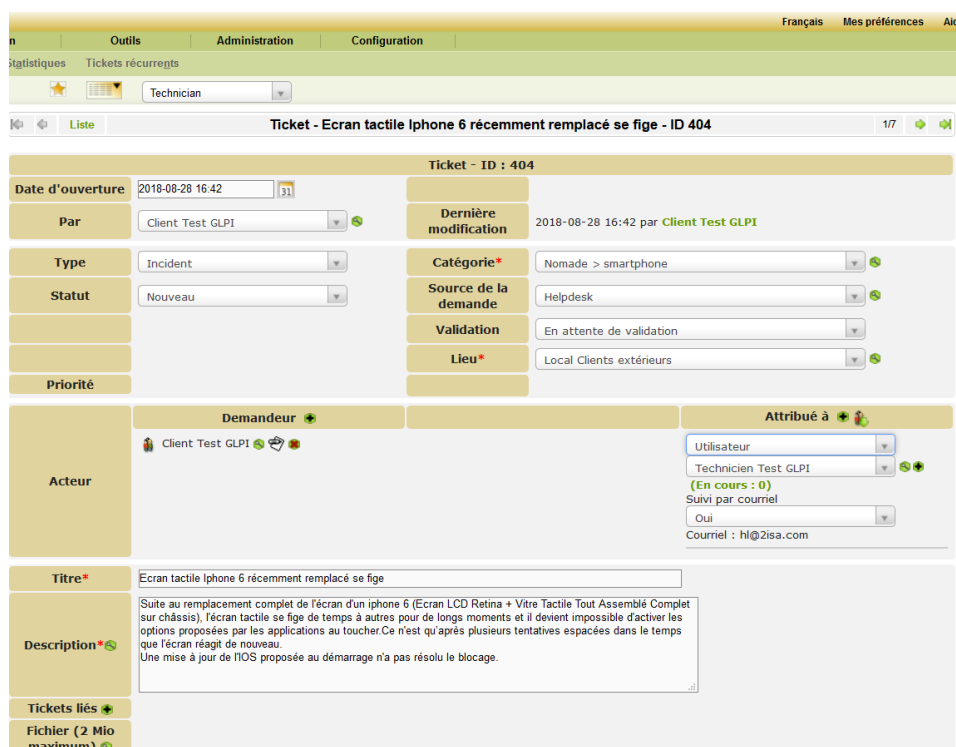
Lorsque vous cliquez sur le menu **Assistance/Tickets**, et accédez à la liste des tickets avec statut **Nouveau** :



ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Technicien	Catégorie	Date d'échéance
404	Ecran tactile Iphone 6 récemment remplacé se fige	Nouveau	2018-08-28 16:42	2018-08-28 16:42	Moyenne	Client Test GLPI		Nomade > smartphone	

D'autres critères de recherche en fonction du statut sont également disponibles (statut **en cours**, **demandeur**, **Attribué à un technicien**, etc.).

Cliquez sur le Titre du ticket pour l'ouvrir. Dans la zone **attribué à**, affectez comme utilisateur votre compte de technicien avec suivi par courriel. Dans le champ **Validation**, choisissez "En attente de validation" et sauvegarder :



Ticket - ID : 404

Date d'ouverture: 2018-08-28 16:42

Par: Client Test GLPI

Type: Incident

Statut: Nouveau

Priorité: Moyenne

Dernière modification: 2018-08-28 16:42 par Client Test GLPI

Catégorie: Nomade > smartphone

Source de la demande: Helpdesk

Validation: En attente de validation

Lieu: Local Clients extérieurs

Acteur

Demandeur: Client Test GLPI

Attribué à: Technicien Test GLPI (En cours : 0) Suivi par courriel: Oui

Courriel: hl@zisa.com

Titre*

Ecran tactile Iphone 6 récemment remplacé se fige

Description*

Suite au remplacement complet de l'écran d'un iPhone 6 (Ecran LCD Retina + Vitre Tactile Tout Assemblé Complet sur châssis), l'écran tactile se fige de temps à autres pour de longs moments et il devient impossible d'activer les options proposées par les applications au toucher. Ce n'est qu'après plusieurs tentatives espacées dans le temps que l'écran réagit de nouveau. Une mise à jour de l'IOS proposée au démarrage n'a pas résolu le blocage.

2 LE CYCLE DE VIE DES INCIDENTS²

Les différents statuts possibles pour un ticket sont nouveaux, **en cours (attribué)**, **en cours (planifié)**, **en attente**, **résolu** et **clos**. Ceux-ci ne sont ni paramétrables ni modifiables.

Règles de gestion

A sa création, un ticket prend le **statut Nouveau**. Un utilisateur GLPI habilité ou une règle automatique dans GLPI qualifie ce ticket en lui attribuant un groupe ou un technicien chargé de le traiter. Il passe alors à l'état **En cours (attribué)**. Si le technicien rajoute une nouvelle tâche alors il devient **En cours (planifié)**. Quand une solution est apportée au ticket, alors il prend le statut **Résolu**. Enfin, quand le demandeur ou le rédacteur valide la solution proposée, alors il est **Clos**.

Remarque : Le technicien peut changer le statut à tout moment, notamment pour mettre le ticket En **attente**.

Remarque : Le demandeur peut supprimer son ticket tant que celui-ci est en statut nouveau et qu'aucune action n'a été réalisée pour ce ticket.

2.1 Les suivis

Avant d'arriver à la résolution de l'incident vous aurez à passer par un certain nombre d'étapes.

Les suivis peuvent en faire partie.

Un suivi est la transcription dans le ticket d'une action en vue de la résolution de cet incident. Il peut s'agir d'un échange avec le Demandeur, de la commande d'une pièce de remplacement, de tests techniques, de demandes auprès de fournisseurs et prestataires externes, etc.

Pour ajouter un suivi au ticket ouvert :

Sélectionnez l'Item **suivi**

Cliquez sur le bouton **ajouter un nouveau suivi** et saisissez la première intervention et cliquez sur le bouton **Ajouter**:



Cliquez sur le bouton **Ajouter un nouveau suivi** pour renseigner l'étape suivante de tests par le client et terminer en cliquant sur le bouton **Ajouter** ::

² Pour la version de GLPI dont vous disposez, consultez la documentation correspondante à partir de l'Aide en ligne du logiciel

Ticket - Ecran tactile Iphone 6 récemment remplacé se fige - ID 404

Nouvel élément - Suivi

Description: Tests par le client qui a constaté une légère amélioration mais le retour du dysfonctionnement de l'écran tactile par intermittence.

Source du suivi: Helpdesk

Privé: Non

Ajouter

Aujourd'hui

Démontage du téléphone/déconnexion et reconnexion des nappes tactile, lcd, caméra.
En effet la nappe du tactile me semblais pas assez enfoncée .
Testé en plusieurs fois avec 4 redémarrages et pas de dysfonctionnement.

Créé par **Technicien Test GLPI** le 2018-08-28 17:42 - Helpdesk

2.2 Les tâches

Les tâches sont des actions parmi les étapes de résolution de l'incident qui demandent du temps et peuvent être planifiées.

Dans le cas de notre incident, la décision est prise pour remplacer l'écran tactile et commander un nouveau.

Dans l'Item Tâches de l'incident en cours de traitement :

Cliquez sur le bouton Ajouter une nouvelle tâche

Ticket - Ecran tactile Iphone 6 récemment remplacé se fige - ID 404

Nouvel élément - Tâche d'un ticket

Description: Commande d'un écran pour Iphone 6 LCD Retina + Vitre Tactile Tout Assemblé Complet sur châssis

Catégorie: -----

Statut: Fait

Privé: Non

Durée: -----

Par: Technicien Test GLPI

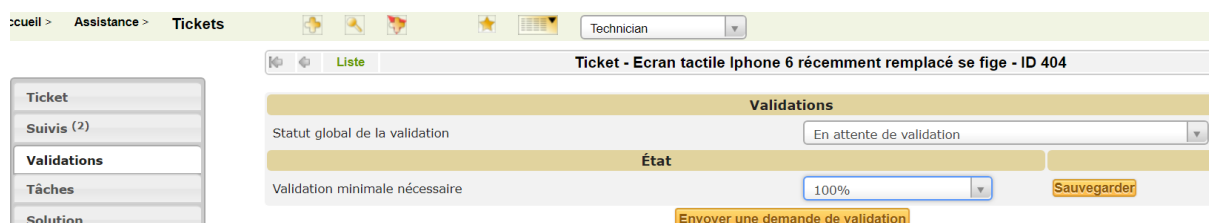
Planning: Date de début: 2018-08-28 18:00, Durée: 2 jours, Rappel: Aucun

Ajouter

2.3 Les validations

Cette option permet de demander une validation des tickets à un utilisateur GLPI ayant un profil l'autorisant de valider. Dans notre cas nous allons demander la validation à l'utilisateur Responsable SVP.

Cliquez sur l'Item validation du ticket en cours, vérifiez que le champ **statut global de la validation** est à la valeur "En attente de validation". Cliquez sur le bouton **Envoyer une demande de validation**



Choisissez comme utilisateur un utilisateur en charge de la validation (ici Responsable SVP) et cliquer sur le bouton **Ajouter** :

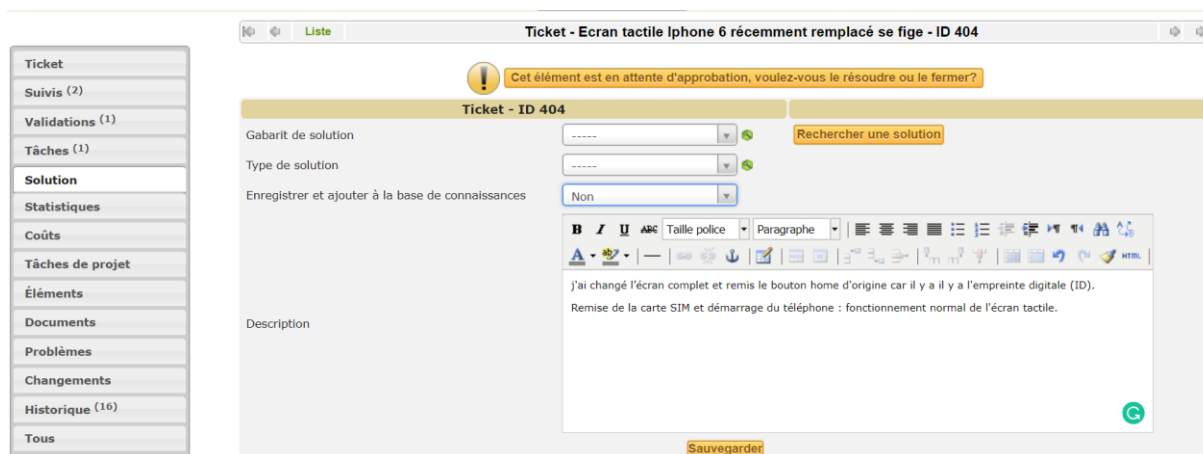


2.4 Les solutions

Avant de pouvoir clôturer le ticket le technicien soumet une solution au Demandeur qui la valide.

Dans le cas de notre incident, le technicien a remplacé l'écran tactile par le nouveau commandé et l'as testé avec succès. Il soumet la solution au Client.

Dans l'Item Solutions : Saisissez dans le champ Description votre proposition de solution et cliquez sur le bouton Sauvegarder :



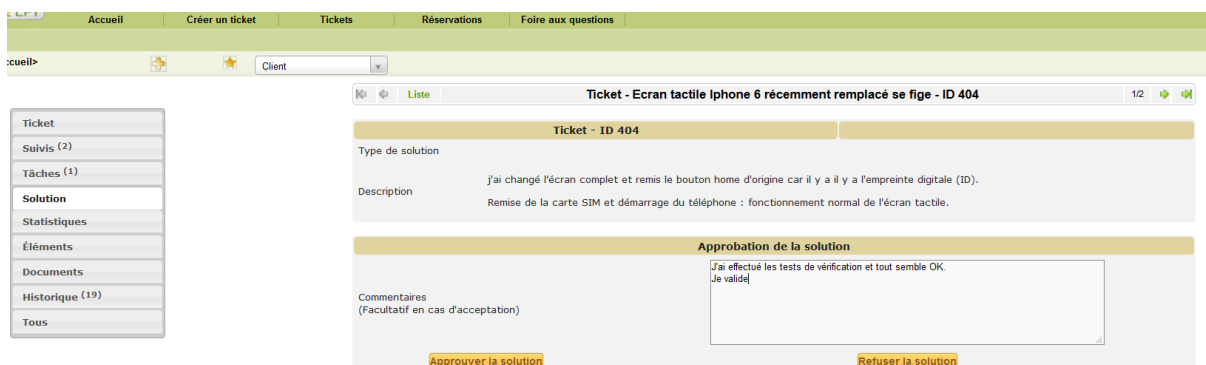
Vous remarquerez que le statut de l'incident est passé automatiquement de **En cours (Attribué)** à **Résolu**



2.5 La clôture automatique des solutions

Pour passer du Statut **Résolu** au Statut **Clos**, la solution proposée doit être validée par le demandeur s'il a accès au logiciel GLPI en tant que Client ou le technicien après acceptation de la solution par le demandeur.

Le Client après authentification ouvre le ticket soumis et dans l'Item **Solution** et dans la zone **Approbation de la solution**, clique sur le bouton **Approuver la solution** :



Cette validation fait passer le Statut de l'incident de **Résolu** à **Clos** comme vous pouvez le constater dans votre interface de technicien. Vous remarquerez également que le champ Validation est passé à **Acceptée** si Le Responsable SVP a validé votre ticket.

