

**REPONDRE AUX  
INCIDENTS ET AUX  
DEMANDES D'ASSISTANCE  
ET D'EVOLUTION**

# TICKETING

Toutes les organisations ont besoin d'un moyen de traiter efficacement les problèmes et les demandes soulevées par leurs clients et les autres utilisateurs de leurs services. Les systèmes de gestion des tickets permettent aux organisations d'affecter rapidement les demandes à l'agent compétent, d'apporter le contexte aux différentes interactions clients et de suivre les demandes des clients.



Dans la suite de cette documentation, nous utiliseront le logiciel GLPI qui est un des plus complets logiciels de gestion de ticket, en plus d'être Open-Source. Il sera utilisé pour traiter un incident survenu chez un utilisateur d'un site de Gym (mission de stage).



### Connexion à votre compte

Identifiant

marc

Mot de passe

....

Source de connexion

Base interne GLPI

☒ Se souvenir de moi

Se connecter

GLPI Copyright (C) 2015-2022 Teclib' and contributors

# TICKETING

Pour lancer le ticket, l'utilisateur client doit d'abord se connecter à l'aide de ses identifiants.

## Description de la demande ou de l'incident


Type	Incident
Catégorie	-----
Urgence	Moyenne
Éléments associés	+
Observateurs	
Titre	
Description *	
<p>Fichier(s) (40 Mio maximum) i</p> <p>Glissez et déposez votre fichier ici, ou</p> <p>Sélect. fichiers    Aucun fichier choisi</p>	

+ Soumettre la demande

# TICKETING



Remplissez le formulaire et soumettez-le pour créer votre ticket



Accueil

+ Créer un ticket

Tickets

Réservations

Foire aux questions

Accueil

MD

Tickets

+ Créer un ticket

Nouveau	0
En cours (Attribué)	1
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

NOTES PUBLIQUES

FLUX RSS PUBLICS

# TICKETING

Une fois le ticket créé,  
les statistiques des tickets  
s'adaptent et on peut  
voir qu'un nouveau  
ticket est en cours



### Connexion à votre compte

Identifiant

Mot de passe

Source de connexion

Base interne GLPI

☒ Se souvenir de moi

Se connecter

GLPI Copyright (C) 2015-2022 Teclib' and contributors

## TICKETING

Le technicien lui se connecte avec ses identifiants et consultera les tickets disponibles

GLPI

Chercher dans le menu

Parc

Assistance

Gestion

Outils

Administration

Configuration

Réduire le menu

Accueil

Rechercher

Technician  
Entité racine (tree structure)TE

Vue personnelle

Vue groupe

Vue globale

Flux RSS

Tous

Tickets

Nouveau0

En cours (Attribué)1

En cours (Planifié)0

En attente0

Résolu0

Clos0

Supprimé0

Problèmes

Nouveau0

Accepté0

En cours (Attribué)0

En cours (Planifié)0

En attente0

Résolu0

En observation0

Clos0

Supprimé0

Changements

Nouveau0

Évaluation0

Validation0

Accepté0

En attente0

En test0

Qualification0

Appliqué0

Revue0

Clos0

Annulé0

Refusée0

Supprimé0

# TICKETING

Le technicien peut ainsi voir dans la vue globale, qu'un ticket était en cours et attribué.

**GLPI**

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter Rechercher Listes Gabarits Kanban global Tickets attendant votre validation Rechercher

Super-Admin  
Entité racine (Arborescence)

Chercher dans le menu

Parc

**Assistance**

Tableau de bord

**Tickets**

+ Créer un ticket

Problèmes

Changements

Planning

Statistiques

Tickets récurrents

Gestion

Outils

Administration

Configuration

1 Ticket

0 Tickets entrants

0 Tickets en attente

0 Tickets assignés

1 Tickets planifiés

0 Tickets résolus

0 Tickets fermés

----- Caractéristiques - Statut est En cours (Planifié)

règle règle globale (+) groupe Rechercher

Actions

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	Problème de réservation de packs	En cours (Planifié)	2022-05-06 17:39	2022-05-06 17:13	Haute	Dupont Marc	tech		

20 lignes / page

De 1 à 1 sur 1 lignes

# TICKETING

L'administrateur consulte le ticket créé et assigne la résolution au technicien.





### Connexion à votre compte

Identifiant

tech

Mot de passe

.....|

Source de connexion

Base interne GLPI


☒ Se souvenir de moi

Se connecter

GLPI Copyright (C) 2015-2022 Teclib' and contributors

## TICKETING

Le technicien se connecte ensuite avec ses propres identifiants afin d'avoir accès aux tickets disponibles



Chercher dans le menu

Parc

Assistance

Gestion

Outils

Administration

Configuration

Accueil

Rechercher

TE

Vue personnelle


Vue groupe

Vue globale

Flux RSS

Tous

TICKETS À TRAITER

ID	DEMANDEUR	ÉLÉMENTS ASSOCIÉS	DESCRIPTION
ID : 1	 Dupont Marc	Général	Problème de réservation de packs (0 - 0)

VOTRE PLANNING

Aucun événement à afficher

NOTES PERSONNELLES

NOTES PUBLIQUES

# TICKETING

Sur la vue personnelle du technique se trouve le ticket qui lui a été assigné par l'administrateur et créé par le client « Dupont Marc »

GLPI

Chercher dans le menu

Parc

Assistance

Tickets

Créer un ticket

Problèmes

Changements

Planning

Statistiques

Tickets récurrents

Gestion

Outils

Administration

Configuration

Réduire le menu

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter

Rechercher

Listes

Gabarits

Kanban global

Rechercher

Technician

Entité racine (tree structure)

TE

Problème de réservation de packs

1/1

Ticket

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique

Tous

Créé : il y a 10 minutes par Dupont Marc

Problème de réservation de packs

Je n'arrive pas à réserver des packs malgré que je sois bien connecté sur le site de la salle de gym.

Type

Incident

Catégorie

-----

Statut

En cours (Attribué)

Nouveau

En cours (Attribué)

En cours (Planifié)

En attente

Résolu

Clos

Source de la demande

Urgence

Impact

Priorité

Validation

Non soumis à validation

Acteurs

1

Demandeur

Dupont Marc

Observateur

glpi

Attribué à

tech

Réponse

Sauvegarder

# TICKETING

Il change ensuite le statut du ticket afin de notifier de son traitement.

Cela est également visible du côté de l'utilisateur client.

Tickets

Réservations

Foire aux questions

règle

règle globale

(+) groupe

Rechercher

Rechercher

15

lignes / page

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	Problème de réservation de packs	En cours (Planifié)	2022-05-06 17:39	2022-05-06 17:13	Haute	Dupont Marc	tech		

De 1 à 1 sur 1 lignes

**GLPI**

Chercher dans le menu

Parc

**Assistance**

**Tickets**

+ Créer un ticket

Problèmes

Changements

Planning

Statistiques

Tickets récurrents

Gestion

Outils

Administration

Configuration

Réduire le menu

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter

Rechercher

Listes

Gabarits

Kanban global

Rechercher

Technician

Entité racine (Arborescence)

TE

**Problème de réservation de packs**

**Ticket**

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique 8

Tous

Créé : il y a 32 minutes par Dupont Marc

Dernière mise à jour : il y a 7 minutes par glpi

**Problème de réservation de packs**

Je n'arrive pas à réserver des packs malgré que je sois bien connecté sur le site de la salle de gym.

MD

TE

Le problème a été résolu. Vous pouvez réessayer de consulter vos packs de réservation.

Fichier(s) (40 Mio maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiers

Aucun fichier choisi

+ Ajouter

**Ticket**

Date d'ouverture 2022-05-06 17:13

Type Incident

Catégorie -----

Statut En cours (Planifié)

Source de la demande Helpdesk

Urgence Haute

Impact Moyen

Priorité Haute

Validation Non soumis à validation

**Acteurs 3**

Demandeur x Dupont Marc

Observateur x glpi

Sauvegarder

# TICKETING

Une fois le traitement effectué, une solution est proposée afin de notifier le client de l'état de son ticket d'incident

GLPI

Accueil

+ Créer un ticket

Tickets

Réservations

Foire aux questions

Accueil / Tickets

+ Ajouter

Rechercher

Listes

Self-Service  
Entité racineMD

Ticket

1

MD

Créé : il y a 40 minutes par Dupont Marc

Dernière mise à jour : il y a 2 minutes par tech

Problème de réservation de packs

Je n'arrive pas à réserver des packs malgré que je sois bien connecté sur le site de la salle de gym.

Créé : il y a 2 minutes par tech

TE

Le problème a été résolu. Vous pouvez réessayer de consulter vos packs de réservation.

MD

Approbation de la solution

Commentaires ?

Merci. J'arrive à consulter normalement mes packs de réservations.

Fichier(s) (40 Mio maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiers

Aucun fichier choisi

Refuser

Approuver

Ticket

1/1

Date d'ouverture2022-05-06 17:13:35

Date de résolution2022-05-06 17:51:26

TypeIncident

Catégorie-----i

StatutRésolu

Source de la demandeHelpdeski

UrgenceHaute

ImpactMoyen

PrioritéHaute

ValidationNon soumis à validation

Acteurs3

DemandeurDupont Marc

# TICKETING

L'utilisateur client répond ensuite à la solution proposée par le technicien en l'approuvant si elle lui convient



Chercher dans le menu

- Parc
- Assistance
- Gestion
- Outils
- Administration
- Configuration

« Réduire le menu



Chercher dans le menu

- Parc
- Assistance
- Gestion
- Outils
- Administration
- Configuration

Accueil

Rechercher

Technician  
Entité racine (Arborescence) TE

Vue personnelle Vue groupe **Vue globale** Flux RSS Tous

Tickets	Problèmes	Changements
<div><div></div>Nouveau0</div>	<div><div></div>Nouveau0</div>	<div><div></div>Nouveau0</div>
<div><div></div>En cours (Attribué)0</div>	<div><div></div>Accepté0</div>	<div><div></div>Évaluation0</div>
<div><div></div>En cours (Planifié)0</div>	<div><div></div>En cours (Attribué)0</div>	<div><div></div>Validation0</div>
<div><div></div>En attente0</div>	<div><div></div>En cours (Planifié)0</div>	<div><div></div>Accepté0</div>
<div><div></div>Résolu0</div>	<div><div></div>En attente0</div>	<div><div></div>En attente0</div>
<div><div></div>Clos1</div>	<div><div></div>Résolu0</div>	<div><div></div>En test0</div>
<div><div></div>Supprimé0</div>	<div><div></div>En observation0</div>	<div><div></div>Qualification0</div>
	<div><div></div>Clos0</div>	<div><div></div>Appliqué0</div>
	<div><div></div>Supprimé0</div>	<div><div></div>Revue0</div>
		<div><div></div>Clos0</div>

# TICKETING

Le ticket clos, il disparaît de la vue personnelle du technique et passe en statut clos dans la vue globale des tickets

Accueil

Rechercher

TE

**Vue personnelle** Vue groupe Vue globale Flux RSS Tous

VOTRE PLANNING

Aucun événement à afficher

NOTES PERSONNELLES

NOTES PUBLIQUES