

WIKI GESTION DES TICKETS

CONNEXION A L'INTERFACE

Saisissez dans votre navigateur internet l'adresse suivante avant de valider :

<https://glpi.fimainfo.fr/index.php>

Une nouvelle page s'affiche :



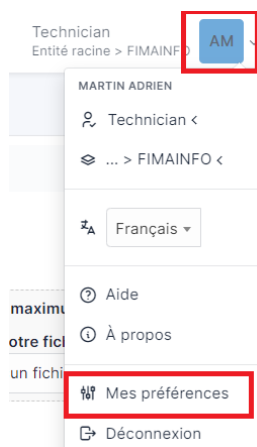
Pour vous identifier, ajouter l'identifiant et le mot de passe qui vous a été communiqué. Si vous n'avez pas eu ces informations, merci de contacter le support FIMAINFO : support@fimainfo.fr

MODIFIER VOS PREFERENCES

Vous pouvez modifier vos préférences dont le mot de passe et l'adresse de messagerie par défaut.

Cliquez sur votre image en haut à droite.

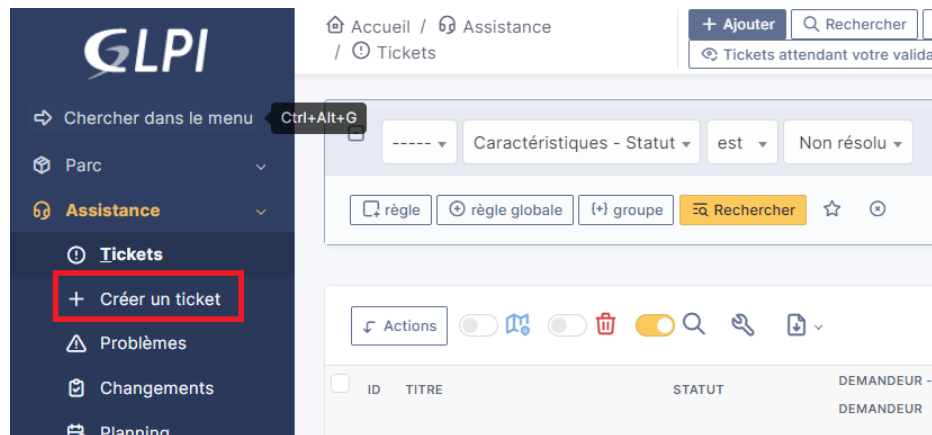
Sélectionnez « Mes préférences » :



Type de document	Projet	Société	Auteur
Wiki	Gestion des Tickets	FIMAINFO	MARTIN Adrien

CREER UN TICKET

Sur votre page d'accueil, vous trouverez l'état de vos tickets. Vous pouvez créer un ticket à partir du menu à gauche Assistance qui en le développant permet de voir « Créer un ticket » :



Sur la page de création de ticket :

Merci de remplir de façon très précise les différents champs. Le choix du type et la catégorie de ticket ne doit pas être fait au hasard. Le type de ticket INCIDENT et DEMANDE proposent des catégories différentes.

Left Sidebar (General Information):

- Ticket sera ajouté à l'entité: Entité racine > FIMAINFO
- Titre: [Champ vide]
- Description: [Champ de texte large]
- Fichier(s) (2 Mio maximum): [Zone de dépôt de fichiers]

Right Panel (Detailed Settings):

- Entité:** Entité racine > FIMAINFO
- Date d'ouverture:** 2023-12-13 23:11:56
- Type:** Incident
- Catégorie:** [Menu déroulant]
- Statut:** Nouveau
- Source de la demande:** Helpdesk
- Urgence:** Moyenne
- Priorité:** Moyenne
- Durée totale:** [Menu déroulant]
- Facturé:** [Menu déroulant]
- Acteurs:**
 - Demandeur:** R. MARTIN Adrien (2)
 - Observateur:** [Champ vide]
 - Attribué à:** R. MARTIN Adrien (1)
- Éléments:**
 - Mes éléments: [Menu déroulant]
 - Ou recherche complète: Général
 - + Ajouter
- Ticket lié:** [Section pour lier des tickets existants]

Vous pouvez rajouter toute personne utile à la résolution de votre ticket en **observateur**.

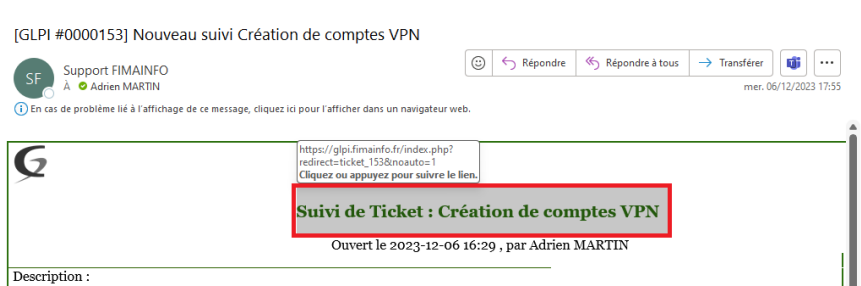
Si le sujet de votre ticket rejoint un autre ticket, vous pouvez les lier (en bas à droite).

!! Un seul demandeur et un seul technicien attribué par ticket (hors groupe chargé par défaut).

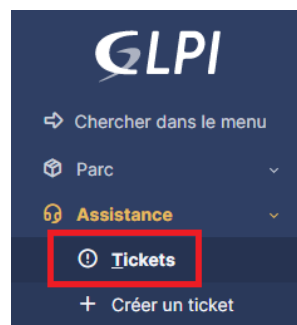
Type de document	Projet	Société	Auteur
Wiki	Gestion des Tickets	FIMAINFO	MARTIN Adrien

SUIVRE VOS TICKETS

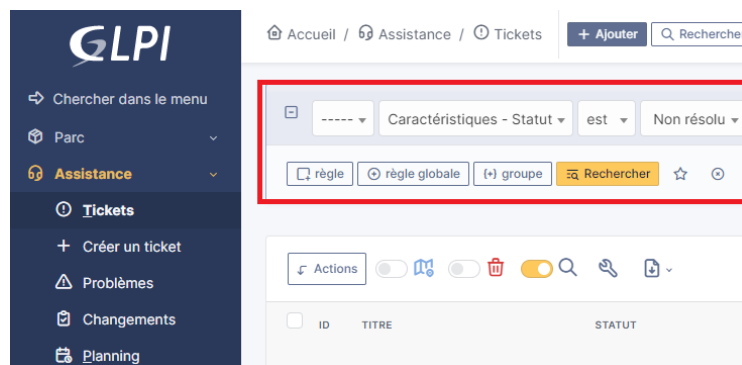
Pour suivre un ticket, vous pouvez cliquer sur le titre de votre ticket dans le mail de notification reçu :



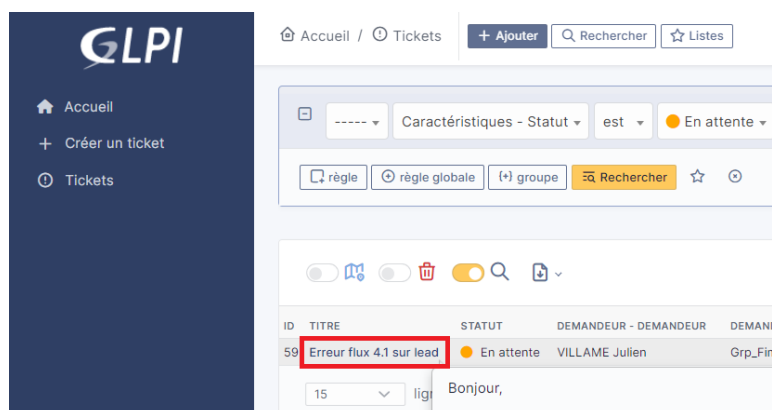
Ou depuis l'interface, cliquer sur « Tickets » à gauche de l'écran. Si vous souhaitez voir que les tickets d'un état particulier, vous pouvez également cliquer sur l'état (exemple ici « En attente »).



Vous pouvez filtrer de différente manière l'affichage des tickets grâce au menu présent au-dessus :



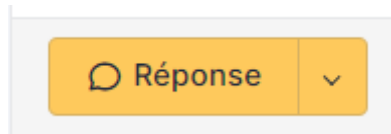
Puis cliquez sur le titre du ticket pour l'ouvrir :



Type de document	Projet	Société	Auteur
Wiki	Gestion des Tickets	FIMAINFO	MARTIN Adrien

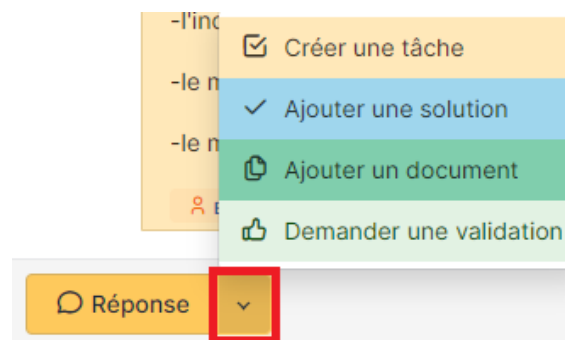
REPONDRE A UN TICKET

Pour répondre dans un ticket, rien de plus simple. Cliquez sur Réponse en bas de l'écran :



Un bloc de réponse s'ouvre pour vous permettre de répondre. Vous pouvez également déposer des fichiers à cet endroit.

En tant que technicien, vous avez des droits supplémentaires en cliquant sur le menu à droite de réponse :



Nous vous invitons bien évidemment à créer une tâche afin de décrire en synthèse le travail accompli et saisir le temps que vous avez passé ce jour sur ce sujet.

Type de document	Projet	Société	Auteur
Wiki	Gestion des Tickets	FIMAINFO	MARTIN Adrien

RESOLUTION DE TICKET FAIT PAR LE CLIENT

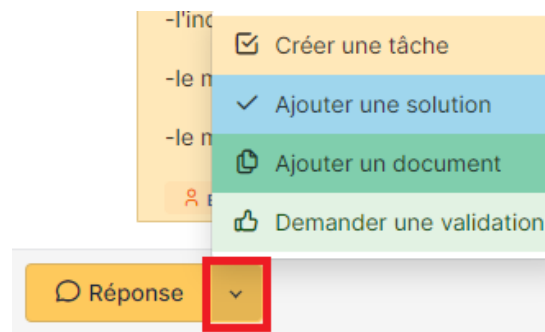
La résolution du ticket doit se faire sur **un suivi de ticket** qui **explique la démarche** entreprise, **les tests réalisés** et **les tests demandés au client** afin qu'il approuve la solution.

Pour approuver la solution du ticket, le client peut répondre soit par validation directe au téléphone, soit par mail en boîte support soit par suivi de ticket GLPI.

Vous seul êtes en capacité de voir les solutions et les approbations de solution (**bug GLPI en cours**).

RESOLUTION DE TICKET FAIT PAR FIMAINFO

Quand le traitement du ticket vous semble terminé, nous vous demandons de créer une solution afin de décrire simplement le travail réalisé et vous orienter vers une vérification et enfin une approbation.



/!\ Vous ne pourrez créer une solution qu'après avoir saisi une tâche avec un temps.

La validation du ticket fait par le client se fait soit par validation directe du client au téléphone, soit par mail en boîte support soit par suivi de ticket GLPI.

Vous seul êtes en capacité de voir les solutions et les approbations de solution (**bug GLPI en cours**).

Type de document	Projet	Société	Auteur
Wiki	Gestion des Tickets	FIMAINFO	MARTIN Adrien

VALIDATION DES TICKETS CLIENTS

~~La validation de ticket est exclusivement à l'initiative du client (excepté pour les tickets d'injection de fichier). (bug GLPI en cours)~~



~~Le refus de la solution avec commentaire repositionne le ticket avec un statut « en cours ».~~

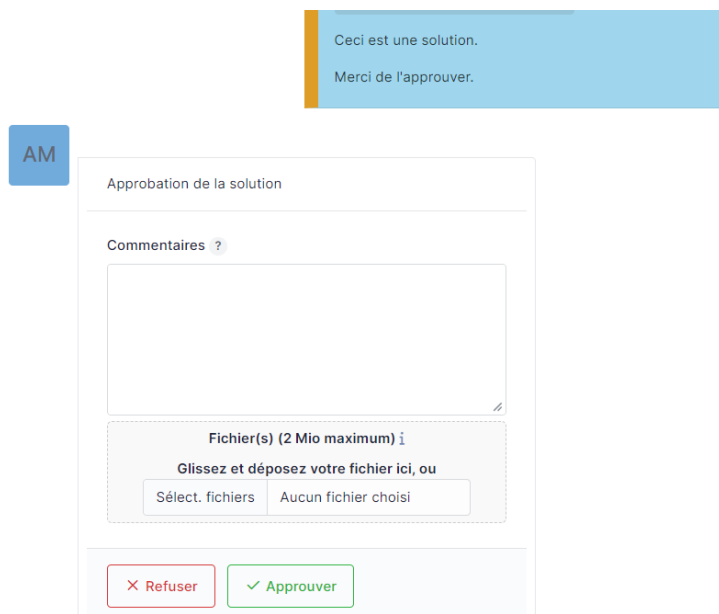
~~Pour une fluidité des traitements des demandes résolus, seuls les managers se réserve le droit de clôturer un ticket si la demande semble résolue et sans activité au bout de 3 semaines.~~

La validation du ticket se fait soit par validation directe du client au téléphone, soit par mail en boîte support soit par suivi de ticket GLPI.

Vous seul êtes en capacité de voir les solutions et les approbations de solution **(bug GLPI en cours)**.

VALIDATION DES TICKETS FIMAINFO

Suite à votre résolution du ticket et avec accord de votre manager, vous pouvez approuver la solution si la vérification a été faite.



Merci par avance de votre implication pour permettre une fluidité des échanges dans l'interface GLPI.

Type de document	Projet	Société	Auteur
Wiki	Gestion des Tickets	FIMAINFO	MARTIN Adrien