

Ticket d'incident

Création d'un ticket d'incident :

Pour créer un ticket il faut se connecter à l'adresse url suivante :

<http://100.114.38.22/glipi>

Puis dans Assistance > Créer un ticket



Rédaction du ticket :

Ensuite nous pouvons procéder à la création du ticket d'incident en décrivant le titre, la description du problème.

On peut y ajouter des fichiers pour expliciter son propos.

Rajouter le demandeur et le technicien puis y ajouter la date.

Date d'ouverture	2023-03-10 00:00	
Temps de prise en charge		Temps de résolution
Temps interne de prise en compte		Temps interne de résolution
Type	Incident	Catégorie
Acteur	Demandeur HENAFF Nathan (En cours : 0) ...	Observateur
		Attribué à ...BRUN-A VALI PATEL Titouan
Statut	Nouveau	Source de la demande
Urgence	Moyenne	Helpdesk
Impact	Moyen	Demande de validation
Priorité	Moyenne	...
		Lieu
		...
		Éléments associés
		Mes éléments ... Ajouter
Titre Titre du problème		
Formats B <i>I</i> <u>A</u> <u>A</u> ...		
Description *	Description du problème rencontré	
Tickets liés +		
Fichier (2 Mio maximum)	Glissez et déposez votre fichier ici, ou Sélectionner fichiers Aucun fichier choisi Ajouter	

Échange et suivi avec l'utilisateur :

Puis s'en cours une succession d'échange avec l'utilisateur pour aboutir à la résolution du problème.

Chemin d'accès : Assistance > Tickets

On se retrouve avec une liste de ticket où l'on peut interagir dessus.

<input type="checkbox"/> ID	Titre
<input type="checkbox"/> 159	Problème batterie
<input type="checkbox"/> 151	Impossible d'accéder à l'application de messagerie électronique
<input type="checkbox"/> 150	Je n'arrive pas à me connecter à l'imprimante.
<input type="checkbox"/> 153	Bouclage dans le réseau
<input type="checkbox"/> ID	Titre


Pour échanger avec l'utilisateur il faut aller sur le ticket pour cliquer sur **Traitement du ticket.**

Ticket
Traitement du ticket 4
Statistiques
Validations
Base de connaissances
Éléments
Coûts
Projets

Aller sur suivi et maintenant vous pouvez écrire votre message.









Ajouter : Suivi

☒ Tâche

 Document

☒ Solution

Nouvel élément - Suivi

Formats ▾ **B** *I* A ▾ A ▾         


Fichier(s) (2 Mio maximum) ⓘ

Attacher un fichier par glisser déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou **sélect**


Ajouter ▾


Résultat des échanges :


 2023-03-08 16:08


LE BRUN-A VALT
PATEL Titouan ⓘ

Bonjour Nathan,
Peux tu me préciser le problème que tu rencontres ?

 Helpdesk

 2023-03-08 15:46


HENAFF Nathan ⓘ

Réseau qui ne fonctionne pas
Je n'ai pas de réseau

Ticket# 147 description

🕒 2023-03-08 16:16



HENAFF Nathan

Bonjour,

dés que je vais sur un moteur de recherche et que j'essaie d'aller sur mon espace de travail, je n'y accède pas, pourtant je suis sur le réseau local.



This site can't be reached

www.youtube.com took too long to respond.

ERR_TIMED_OUT

[Details](#)

[Reload](#)

Cordialement.

Helpdesk

🕒 2023-03-08 16:23




HENAFF Nathan

Merci de votre aide, j'ai bien accès à internet !

Helpdesk

Bonjour Nathan,
C'est normal en raison d'une nouvelle structuration de notre réseau, il vous est demandé de vous connecter à nouveau avec vos identifiants de connexion à l'adresse ip suivante :
<https://100.114.38.254/auth/>



ACCÈS
Réseau

Connexion

Vous pouvez vous authentifier, modifier votre mot de passe...

AUTHENTIFICATION

Veillez vous authentifier

Nom d'utilisateur

Durée d'authentification

4 heures

Connexion

Déconnexion

Dites-moi si le problème est résolu.

Bonne fin de journée,
Titouan Le Brun

Accepté le 2023-03-08 16:23 par HENAFF Nathan

Résolution du problème :

Une fois que vous pensez que le ticket a une solution vous pouvez cliquer sur **Solutio**.

☒ Tâche ☐ Document ☒ Solution

Nouvel élément - Solution

Gabarit de solution i [Rechercher une solution](#)

Type de solution i

Enregistrer et ajouter à la base de connaissances

Formats **B** *I* A A

- Bulleted list
- Numbered list
- Indent
- Outdent
- Table

Description

[Ajouter](#)

L'utilisateur reçoit un message pour valider ou non la solution apporté.