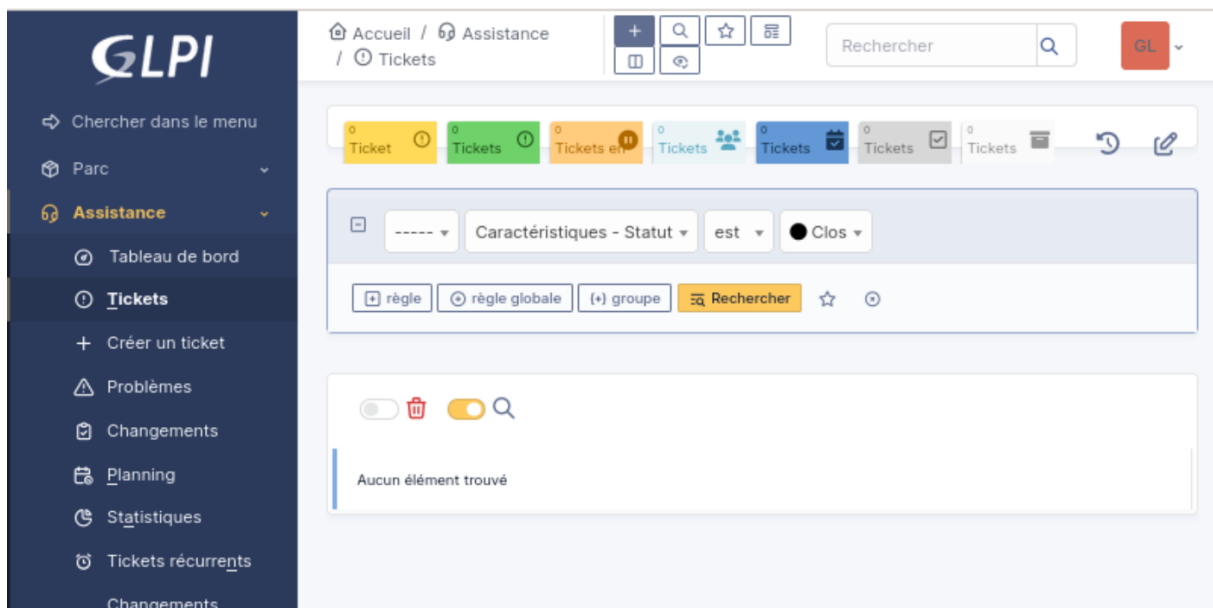


GLPI (utilisation de tickets) :

Timothé VAQUIÉ

Mise en situation :

La Mairie de Belvianes-et-Cavirac m'a demandé de leur créer une application Web pour gérer et référencer le cimetière de la commune. J'ai installé un système de gestion de tickets avec GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique), afin pouvoir gérer les demandes de support technique et les problèmes des utilisateurs.



À la suite de la mise en place de l'application en local, la secrétaire de Mairie, principale utilisateur de l'application, et le Maire ont pu envoyer des tickets afin de me faire des retours sur des fonctionnalités ou autres.

Le maire créer un ticket :

The screenshot shows the GLPI 'Description de la demande ou de l'incident' form. The left sidebar contains navigation links: Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main form area includes fields for Type (Demande), Catégorie (Problèmes logiciel), Urgence (Moyenne), and Observateurs (x 1 Secrétaire). The Titre field contains 'Ajout formulaire de réinitialisation de mot de passe admin'. The Description field is a rich text editor with the text: 'Comme nous l\'avons convenu, j\'aurai souhaiter pouvoir modifier les mot de passe des comptes "Maire" et "Secrétaire". Cordialement, Alain.' Below the description is a file upload section labeled 'Fichier(s) (2 Mio maximum)' with a button 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir'.

La secrétaire créer un ticket :

On peut néanmoins voir que le ticket créer à partir du compte Maire s'affiche ici, car on a ajouté le compte secrétaire en observateur. Vis-versa.

The screenshot shows the GLPI Tickets list view. The left sidebar contains navigation links: Find menu, Assets, Assistance, Tickets, Create ticket, Problems, Changes, Planning, Statistics, Recurrent tickets, Recurrent changes, Management, Tools, and Administration. The main area shows a list of tickets with filters for Characteristics - Status, is, and Not solved. The table below shows the list of tickets.

ID	TITLE	STATUS	LAST UPDATE	OPENING DATE	PRIORITY	REQUESTER - REQUESTER	ASSIGNED TO - TECHNICIAN
3	Impossibilité de rentrer certains caractères spéciaux dans les formulaires.	New	2023-04-19 01:18	2023-04-19 01:18	Low	Secrétaire	
2	Ajout formulaire de	New	2023-04-19 01:02	2023-04-19 01:02	Medium	CHANAUD Alain	

20 rows / page Showing 1 to 2 of 2 rows

Depuis le compte admin :

The screenshot shows the GLPI interface with the 'Tickets' menu selected. The top navigation bar includes 'Accueil / Assistance / Tickets', a search bar, and a user profile icon labeled 'AD'. The left sidebar contains various GLPI modules, with 'Assistance' and 'Tickets' highlighted. The main content area displays a list of tickets with columns for ID, Titre, Statut, Dernière modification, Date d'ouverture, Priorité, Demandeur, Attribué à, and Cat. Two tickets are visible:

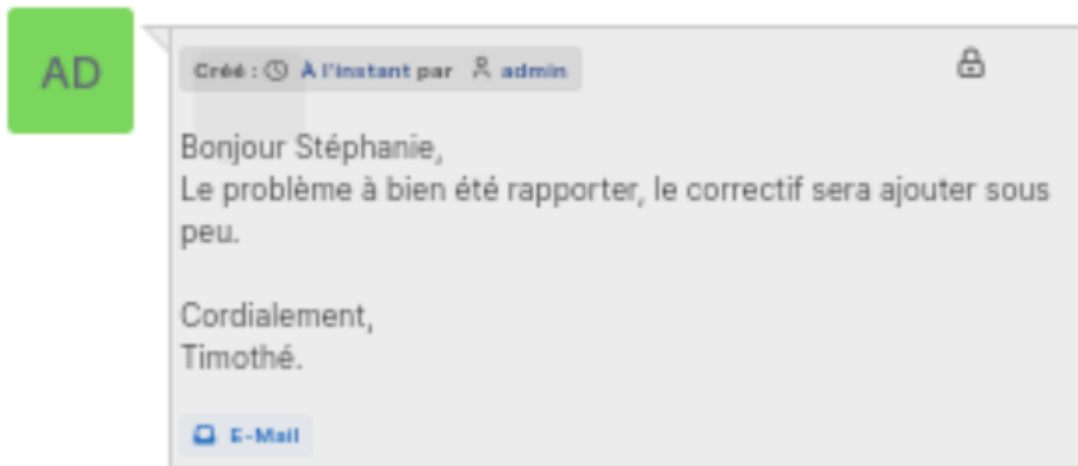
ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CAT
3	Impossibilité de rentrer certains caractères spéciaux dans les formulaires.	Nouveau	2023-04-19 01:18	2023-04-19 01:18	Basse	Secrétaire i		Pro logi
2	Ajout formulaire de réinitialisation de mot de passe admin	Nouveau	2023-04-19 01:02	2023-04-19 01:02	Moyenne	CHANAUD Alain i		Pro logi

At the bottom of the list, there are controls for '20 lignes / page' and 'De 1 à 2 sur 2 lignes'.

On peut ensuite venir modifier le ticket, son statut, sa priorité, affecter une personne à la résolution du problème du ticket. Il est aussi possible de répondre au ticket et engager une discussion.

The screenshot shows the detailed view of a ticket titled 'Ajout formulaire de réinitialisation de mot de passe admin (2)'. The top navigation bar is the same as the previous screenshot. The left sidebar is also the same. The main content area is divided into several sections:

- Ticket**: A sidebar on the left with a list of categories: Statistiques, Validations, Base de connaissances, Éléments, Coûts, Projets, Tâches de projet, Problèmes, Changements, Contrats, Historique (highlighted with a '3'), and Tous.
- AC**: A pink box with the letters 'AC'.
- Message**: A green box containing the text: 'Créé : il y a 22 minutes par CHANAUD Alain', 'Ajout formulaire de réinitialisation de mot de passe admin', 'Comme nous l\'avons convenu, j\'aurai souhaiter pouvoir modifier les mot de passe des comptes "Maire" et "Secrétaire".', and 'Cordialement, Alain.'
- Form**: A section on the right with fields for 'Date d\'ouverture' (2023-04-19), 'Type' (Demande), 'Catégorie' (... logiciel), 'Statut' (Nouveau), and 'Source de la demande'.
- Actions**: A section at the bottom with a 'Réponse' button and a 'Ticket' button.



Lorsque que le problème d'un ticket est résolu on peut alors venir le marquer comme résolu puis comme clos. Cela permet de ne pas engorger la liste principale de ceux en cours.

Vu du ticket 2, qui a été résolu, depuis le compte Maire :

Vu du ticket 3, qui a été clos, depuis le compte Secrétaire :

The screenshot shows the GLPI interface from the 'Secrétaire' (Secretary) user perspective. The left sidebar contains the main navigation menu with options like 'Chercher dans le menu', 'Parc', 'Assistance', 'Tableau de bord', 'Tickets', 'Créer un ticket', 'Problèmes', 'Changements', 'Planning', 'Statistiques', 'Tickets récurrents', 'Changements récurrents', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The top header shows the user 'Super-Admin' and a search bar. The main content area displays a summary of ticket counts: 2 Tickets, 1 Tickets entrants, 0 Tickets en attente, 0 Tickets assignés, 0 Tickets planifiés, 0 Tickets résolus, and 1 Tickets fermés. Below this, a filter bar shows 'Caractéristiques - Statut' with 'est' and 'Clos' selected. A table lists the tickets, with ticket 3 highlighted. The table has columns for ID, TITRE, STATUT, DERNIÈRE MODIFICATION, DATE D'OUVERTURE, PRIORITÉ, DEMANDEUR - DEMANDEUR, ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN, CATEGORIE, and TTR. Ticket 3 is titled 'Impossibilité de rentrer certains caractères spéciaux dans les formulaires', has a status of 'Clos', and was opened on 2023-04-19 01:18. The bottom of the table shows '20 lignes / page' and 'De 1 à 1 sur 1 lignes'.

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATEGORIE	TTR
3	Impossibilité de rentrer certains caractères spéciaux dans les formulaires.	Clos	2023-04-19 01:32	2023-04-19 01:18	Basse	Secrétaire 1		Problèmes logiciel	

- Un ticket résolu signifie que le problème signalé par l'utilisateur a été résolu ou traité, mais qu'il n'a pas encore été fermé ou validé par l'utilisateur. Dans cet état, le ticket est considéré comme étant en attente de validation de la part de l'utilisateur.
- Un ticket clos, quant à lui, signifie que le problème signalé par l'utilisateur a été résolu ou traité, et que l'utilisateur a confirmé que le problème est résolu et qu'il est satisfait de la résolution. Dans cet état, le ticket est considéré comme étant complètement terminé et fermé.