PROCEDURE DE DECLARATION D'INCIDENTS

M2L

A l'intention des techniciens du réseau M2L

Table des matières

Préambule	
Composion cur la nortail CLDI de la MAZI	•
Connexion sur le portail GLPI de la M2L	
Rédaction de votre ticket	Erreur! Sianet non défini.

Préambule

La M2L est doté du logiciel de gestion d'incident GLPI. Cette procédure vous indique la marche à suivre pour la résolution d'un ticket.

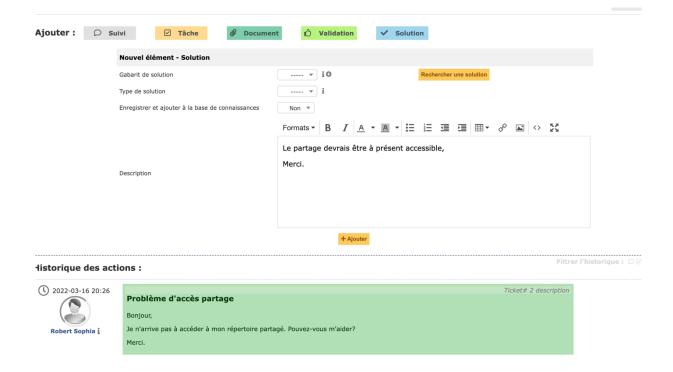
Connexion sur le portail GLPI de la M2L

Le portail de déclaration d'incident est disponible à l'adresse : https://support.m2l.lan/glpi. Munissez-vous de vos identifiants d'accès à votre session afin de pouvoir vous connecter, puis cliquez sur « Envoyer » :



Attribution d'un ticket

Rendez-vous sur l'onglet Assistance. Les tickets entrants s'affichent. Afin de pouvoir répondre à la demande de l'utilisateur, il faut vous attribuer le ticket comme ceci :



Résolution du ticket

Vous pouvez répondre à l'utilisateur directement via le chat intégré. Une fois le problème résolu, cliquez sur le bouton « Solution » afin de marquer le ticket comme résolu.