



PROCEDURE DE DECLARATION D'INCIDENTS

M2L

A l'intention des techniciens du réseau M2L

Fabien CHEVALIER

Table des matières

| | |
|--|---|
| <i>Preamble</i> | <i>2</i> |
| <i>Connexion sur le portail GLPI de la M2L.....</i> | <i>2</i> |
| <i>Rédaction de votre ticket</i> | <i>Erreur ! Signet non défini.</i> |

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.