

Rolland Julien
BTS SIO
28/02/2023

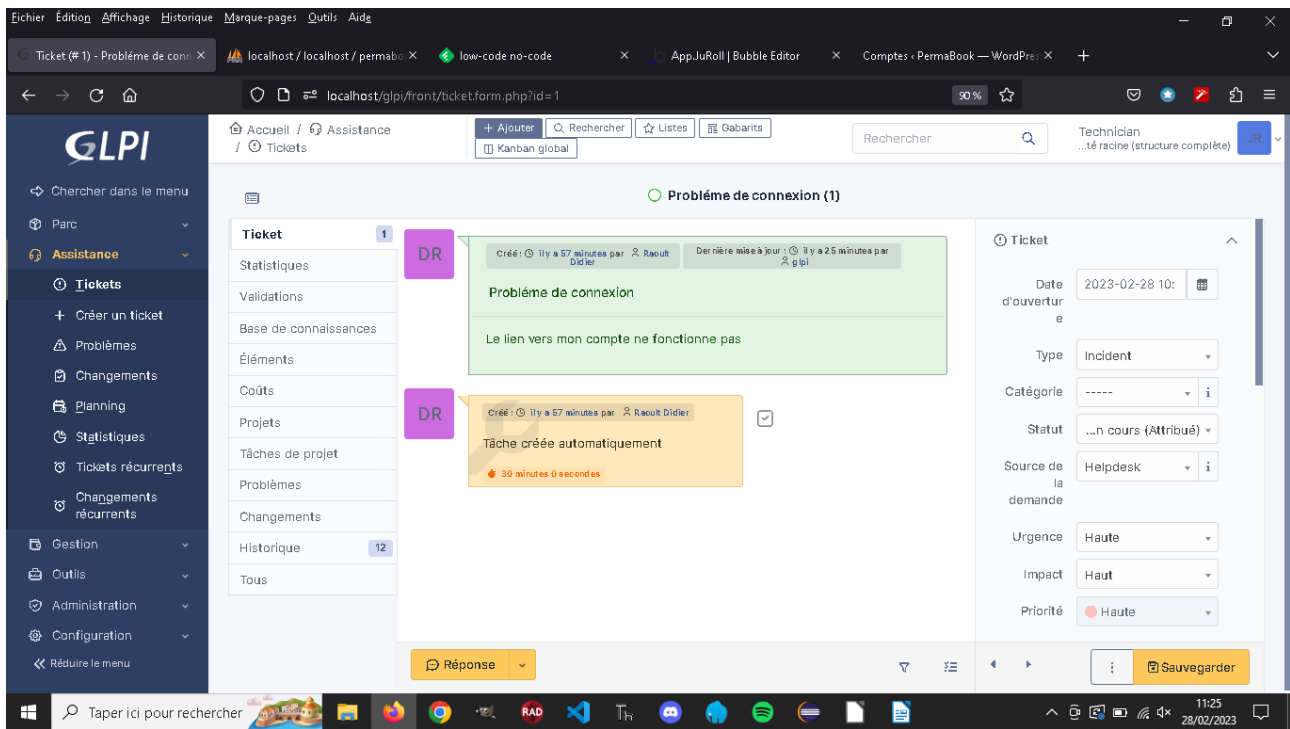
Attribution d'un ticket :

Le 28/02/2023 Didier Raoult a fait remonter un ticket pour un problème de connexion à son compte. La tâche a été attribuée au technicien Julien Rolland.

The screenshot shows the GLPI 'Nouvel élément' (New element) form for creating a new ticket. The form is titled 'Ticket - Nouvel élément - GLPI'. The left sidebar contains the GLPI menu with options like 'Parc', 'Assistance', 'Tableau de bord', 'Tickets', 'Créer un ticket', 'Problèmes', 'Changements', 'Planning', 'Statistiques', 'Tickets récurrents', 'Changements récurrents', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The main form area has a 'Titre' (Title) field, a 'Description' field with a rich text editor, and a 'Fichier(s)' (File(s)) section with a maximum size of 2048 Mio. The right sidebar contains the 'Ticket' details section with fields for 'Date d'ouverture', 'Type' (Incident), 'Catégorie', 'Statut' (Nouveau), 'Source de la demande' (Helpdesk), 'Urgence' (Moyenne), 'Impact' (Moyen), 'Priorité' (Moyenne), and 'Durée totale'. An 'Ajouter' button is at the bottom right.

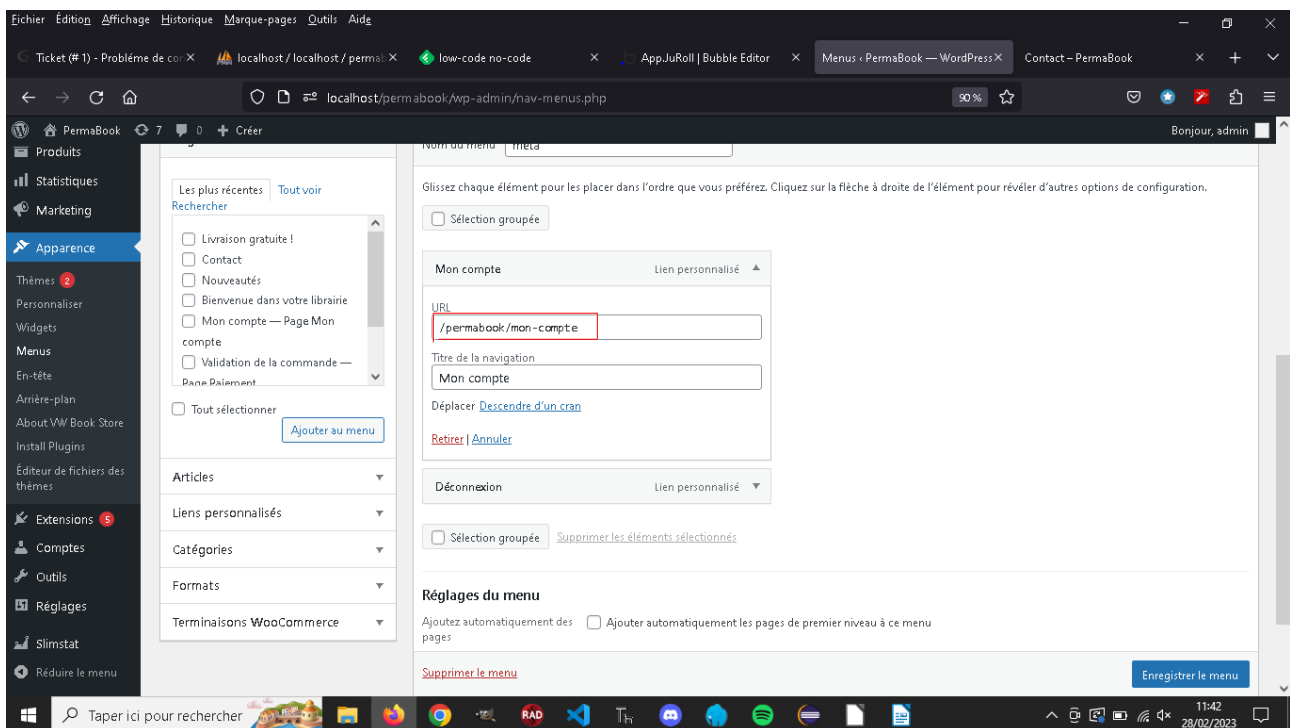
The screenshot shows the GLPI 'Tickets' list view. The top bar displays the number of tickets in various states: 1 Ticket, 0 Tickets entrants, 0 Tickets en attente, 1 Tickets assignés, 0 Tickets planifiés, 0 Tickets résolus, and 0 Tickets fermés. Below this is a search bar with filters for 'Caractéristiques - Statut' and 'est Non résolu'. The main table lists the tickets with columns for ID, TITRE, STATUT, DERNIÈRE MODIFICATION, DATED'OUVERTURE, PRIORITÉ, DEMANDEUR - DEMANDEUR, ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN, CATÉGORIE, and TTR. The first ticket is 'Problème de connexion' with status 'En cours (Attribué)', last modified on 2023-02-28 09:59, opened on 2023-02-28 10:27, priority 'Haute', requester 'Raoult Didier', and assigned to 'Rolland Julien'. The table shows 1 line out of 1 line.

| ID | TITRE | STATUT | DERNIÈRE MODIFICATION | DATED'OUVERTURE | PRIORITÉ | DEMANDEUR - DEMANDEUR | ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN | CATÉGORIE | TTR |
|----|-----------------------|---------------------|-----------------------|------------------|----------|-----------------------|-------------------------|-----------|-----|
| 1 | Problème de connexion | En cours (Attribué) | 2023-02-28 09:59 | 2023-02-28 10:27 | Haute | Raoult Didier | Rolland Julien | | |

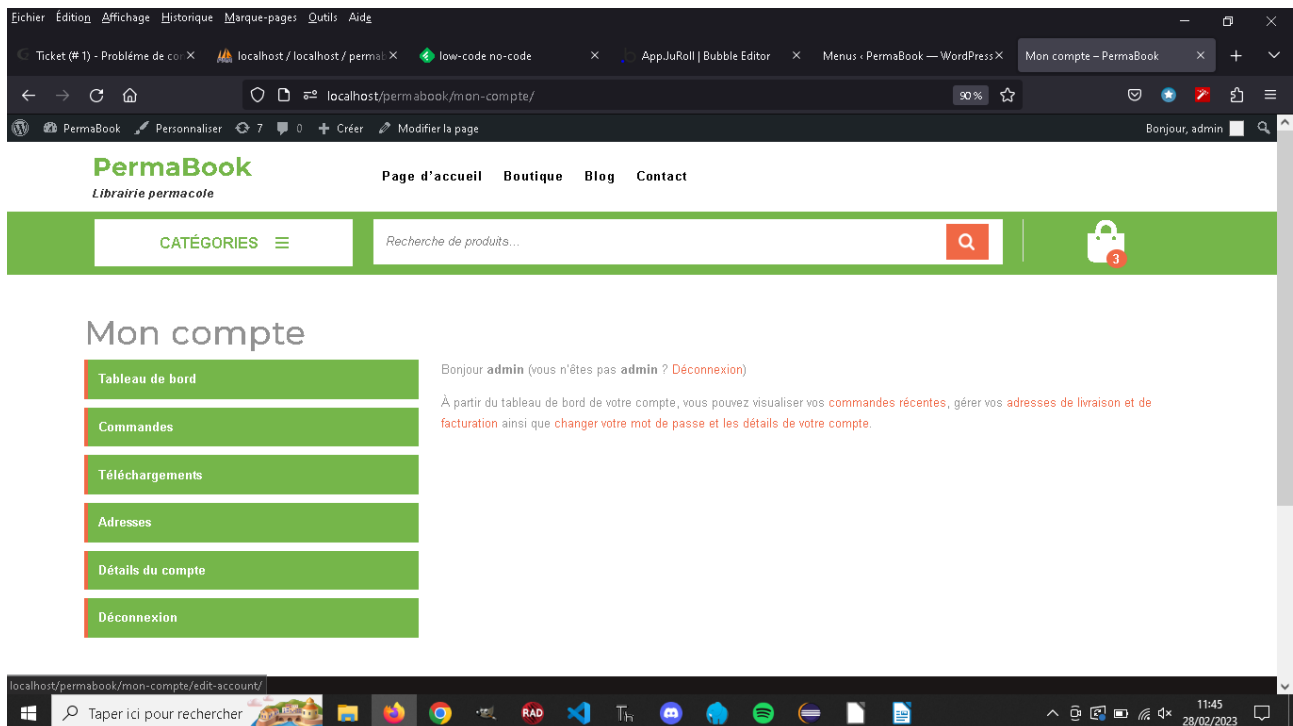


Analyse et résolution :

A la suite de l'analyse du problème, Julien Rolland a trouvé une erreur dans l'url du compte et l'a corrigé.

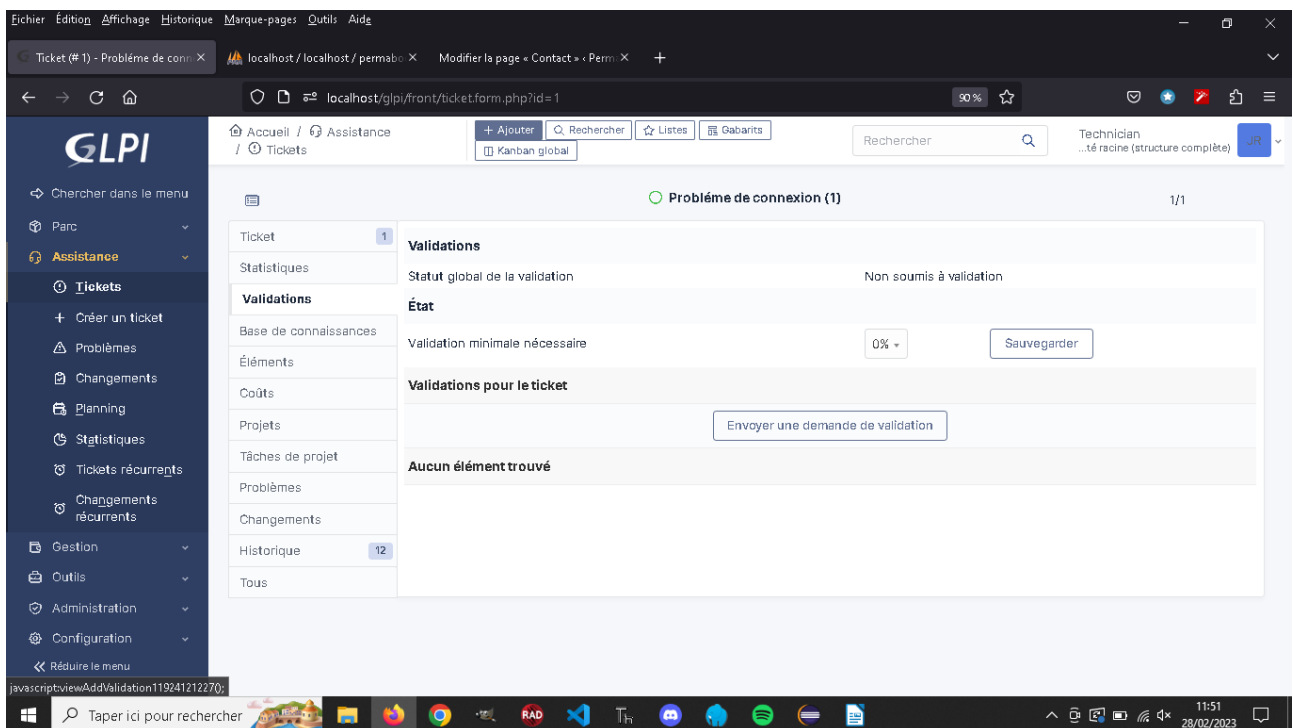


La connexion au compte ne pose plus de problèmes.



Clôture du ticket et validation de l'utilisateur :

Après vérification et validation de l'utilisateur le ticket est cloturé.

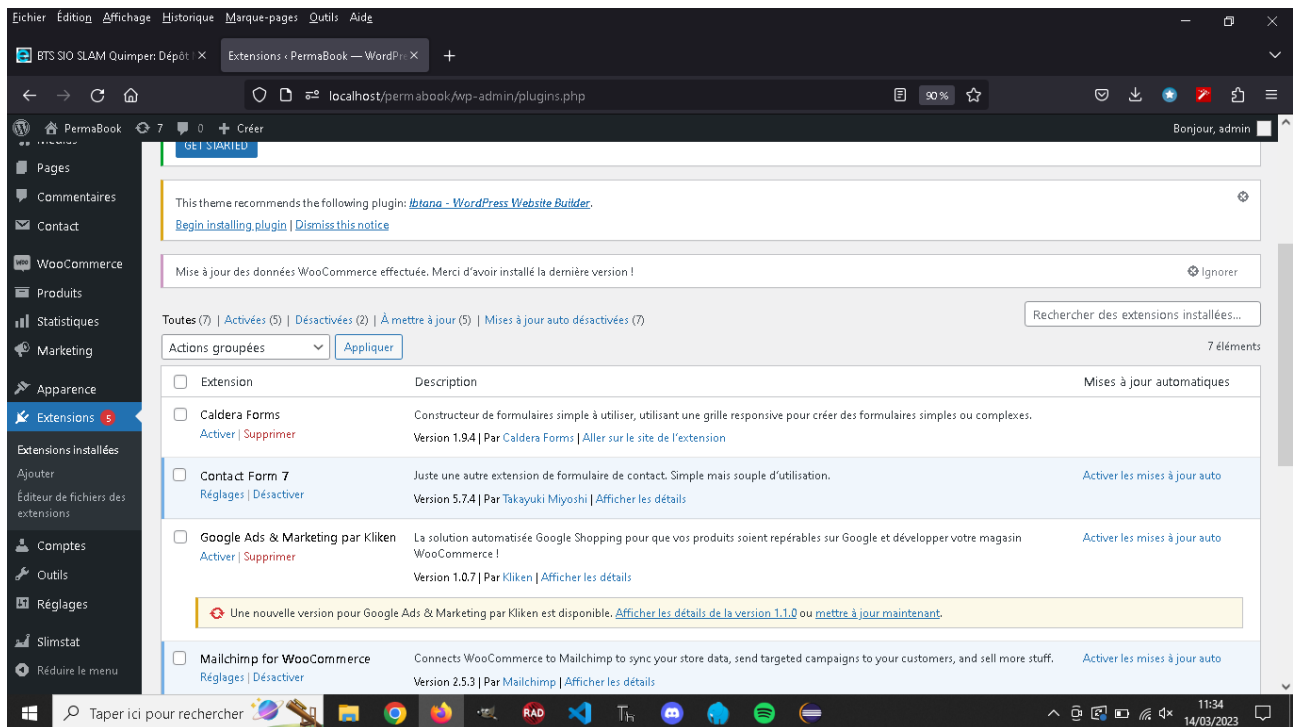


Problème de formulaire Contact :

Un second ticket est remonté à propos d'un problème de formulaire manquant. Le ticket est encore attribué à Julien Rolland.

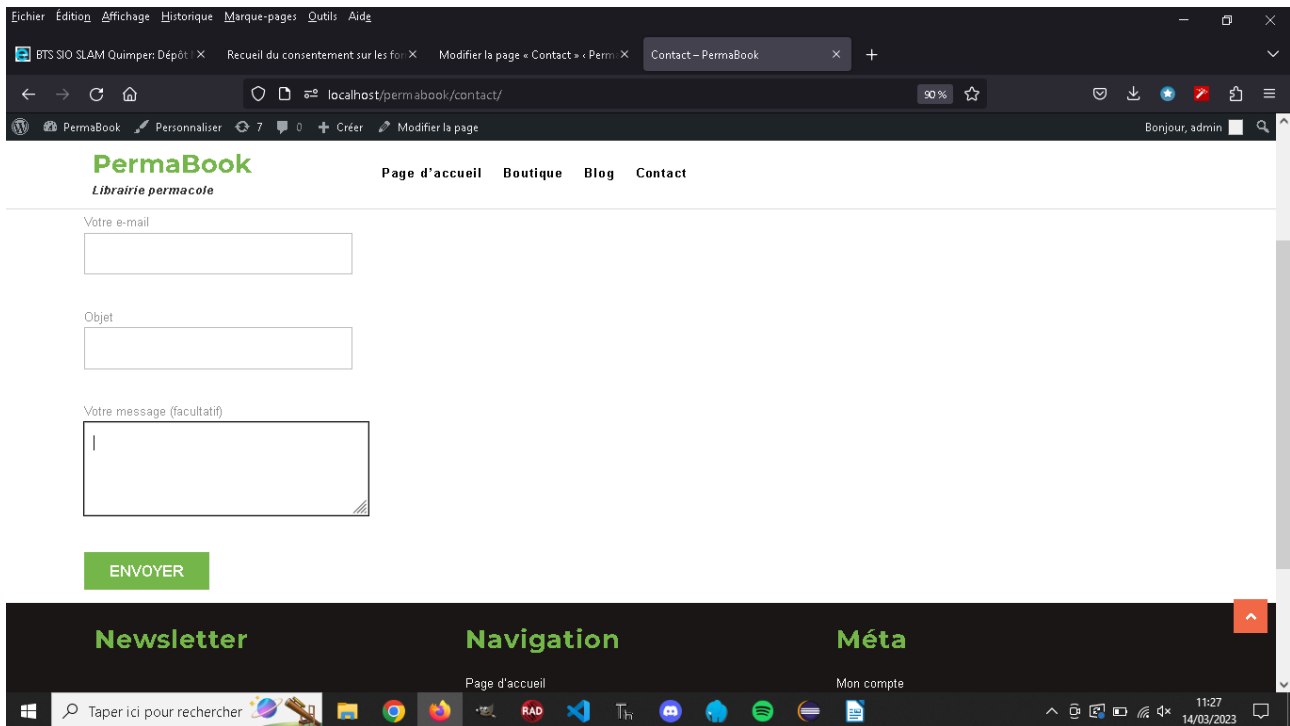
Analyse et résolution :

Après l'analyse du problème par le technicien, la solution retenue est l'installation du plug-in Form7 et la création du formulaire.



Clôture du ticket et validation de l'utilisateur :

Après vérification et validation de l'utilisateur le ticket est clotûré.



The screenshot shows a web browser window displaying the contact page of 'PermaBook', a 'Librairie permacole'. The browser's address bar shows the URL 'localhost/permaBook/contact/'. The page has a dark theme with green accents. The main content area contains a contact form with three fields: 'Votre e-mail', 'Objet', and 'Votre message (facultatif)'. Below the message field is a green 'ENVOYER' button. The footer is divided into three sections: 'Newsletter', 'Navigation' (with links to 'Page d'accueil' and 'Mon compte'), and 'Méta'. The Windows taskbar at the bottom shows the date and time as 11:27 on 14/03/2023.

Fichier Édition Affichage Historique Marque-pages Outils Aide

BTS SIO SLAM Quimper: Dépôt X Recueil du consentement sur les fo X Modifier la page « Contact » « Perma X Contact – PermaBook X +

localhost/permaBook/contact/ 90 % ☆

PermaBook Personnaliser 7 0 + Créer Modifier la page Bonjour, admin

PermaBook
Librairie permacole

Page d'accueil Boutique Blog Contact

Votre e-mail

Objet

Votre message (facultatif)

ENVOYER

Newsletter **Navigation** **Méta**

Page d'accueil Mon compte

Taper ici pour rechercher

11:27
14/03/2023