

Fiche de procédure GLPI

Technicien

Pour pouvoir accéder à la page GLPI il faut taper dans la barre de recherche l'adresse suivante :

172.20.100.7/glpi

[Vous atterrirez ensuite sur cette page suivante :](#)



Sur le page Technicien, appuyer sur « Assistance » et ensuite « Tickets »

The screenshot shows the GLPI interface with the 'Tickets' tab selected. The table lists the following tickets:

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
27	PROBLEME DE PROBLEME !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!	Nouveau	2022-03-16 16:16	2022-03-16 16:16	Moyenne	allstarp i			
26	Besoin le chateau et attaquer	En attente	2022-03-16 16:08	2022-03-16 16:08	Haute	malcolmc i	malcolmc i		
20	probleme de cable trop encombrant	Nouveau	2022-03-16 15:46	2022-03-16 15:46	Basse	théop i			
14	SSH	Nouveau	2022-03-16 15:37	2022-03-16 15:31	Haute	thomasj i			
10	probleme reseau	Nouveau	2022-03-16 15:23	2022-03-16 15:23	Moyenne	liliana i			
9	Problème de réseau !!	En attente	2022-03-16 14:47	2022-03-16 12:00	Moyenne	maximem i	anthonym i		
7	Please help	En attente	2022-03-16 14:41	2022-03-16 12:00	Très haute	malcolmc i	malcolmc i		
1	LIBREOFFICE FONCTIONNEPAS HELP	En attente	2022-03-16 13:48	2022-03-16 12:00	Très haute	malcolmc i	malcolmc i		

Toutes les demandes => tickets en cours

Ouverture d'un ticket

The screenshot shows the 'probleme de cable trop encombrant' ticket form. The form includes the following fields and sections:

- Ticket - ID 20**
- Date d'ouverture:** 2022-03-16 15:46:32
- Dernière modification:** 2022-03-16 15:46 par théop
- TTO:** [Empty field]
- TTO interne:** [Empty field]
- Type:** Incident
- Statut:** Nouveau
- Urgence:** Très basse
- Impact:** Moyen
- Priorité:** Basse
- Acteur:** Demandeur +, Observateur +, Attribué à +
- Titre:** probleme de cable trop encombrant
- Description:** fafafafagppa hylgajkjav akdva ufnuyazrui jrzapojza a laide
- Tickets liés:** [Empty list]
- Fichier (2 Mo maximum):** [Empty field]

Possibilités et Actions :

I – Suivi

Pendant le traitement d'un ticket, il est possible d'établir une communication avec la personne qui a soumis le ticket, dans le but de simplifier ou d'échanger des informations pour résoudre le problème.

II - Tâche :

Le technicien a la possibilité de demander à l'utilisateur d'effectuer des tâches simples avant de solliciter l'intervention d'un professionnel. Ces tâches peuvent être des actions de base ou des étapes préliminaires visant à clarifier ou à résoudre le problème de manière plus rapide et efficace.

Par exemple, si l'utilisateur rencontre un problème lors du démarrage de son ordinateur, le technicien peut lui demander de vérifier si le câble d'alimentation est correctement connecté. Cette tâche simple permet d'identifier rapidement une éventuelle cause de dysfonctionnement liée à une mauvaise alimentation électrique.

III - Documentation :

Lors de la communication avec l'utilisateur dans le cadre d'un ticket, le technicien peut avoir besoin de recevoir des pièces jointes. Pour faciliter le processus de résolution du problème, il est possible d'envoyer des fichiers ou des documents pertinents en tant que pièces jointes.

Par exemple, si l'utilisateur a des captures d'écran, des fichiers de journalisation ou d'autres documents qui peuvent aider à comprendre et à résoudre le problème, il est recommandé de les joindre au ticket. Cela permet au technicien d'avoir accès à ces informations supplémentaires pour analyser le problème de manière plus approfondie et proposer une solution adaptée.

IV - Solution :

Une fois que le problème signalé dans le ticket a été résolu, il est important d'expliquer les actions entreprises pour parvenir à la résolution.

Dans la section de la solution, le technicien doit fournir une explication claire et détaillée des étapes qu'il a suivies pour résoudre le problème. Cela peut inclure les actions spécifiques effectuées, les paramètres modifiés, les tests réalisés, les outils utilisés, etc.

L'objectif est de documenter de manière précise et compréhensible les actions entreprises, afin de permettre à d'autres techniciens ou utilisateurs de comprendre la méthode utilisée pour résoudre le problème. Cette documentation facilite également la traçabilité des interventions et peut être utile pour résoudre des problèmes similaires à l'avenir.