



DE CARVALHO LOPES Bruno LE CLAINCHE Killian DRIF Wassim



Auteur	Date de création	Version	Validateur	Destinataire	Diffusion	Nombre de pages
Killian LE CLAINCHE	12/05/2024	1.0	En cours	Technicien IT	Teams Equipe IT	25

Ι.	L'objectif du guide	4
II.	Structure du support	5
ш.	L'équipe de triage des tickets	6
1.	. Comment choisir la priorité d'un ticket ?	6
2.	. Comment choisir le statut du ticket ?	7
3.	. Comment classifier le ticket sur GLPI ?	7
IV.	L'équipe à priorité Haute1	2
1.	. Comment prendre en charge un ticket ? 1	2
v.	L'équipe à priorité Moyenne/Basse1	9
1.	. Comment prendre en charge un ticket ? 1	9

I. <u>L'objectif du guide</u>

Le guide d'utilisation de GLPI destiné aux techniciens IT est conçu dans le but d'assister ces derniers en prévision de l'intégration de GLPI au sein d'Assumer. Son objectif principal est de structurer la gestion des tickets afin d'offrir un support efficace et de haute qualité à l'ensemble des collaborateurs. Ce guide détaille les procédures à suivre pour la prise en charge des incidents, depuis l'enregistrement initial jusqu'à la résolution finale, en mettant l'accent sur les bonnes pratiques et les étapes clés pour optimiser la gestion des demandes et des problèmes techniques. En fournissant ces directives claires et précises, le guide vise à garantir une utilisation efficace de GLPI, contribuant ainsi à améliorer la satisfaction des utilisateurs et la productivité globale du service informatique au sein d'Assumer.

II. <u>Structure du support</u>

Le support d'Assurmer est constitué de 3 équipes possédant des rôles précis :

1^{er} Equipe :

Nom : Equipe de triage des tickets

Effectif: 2 Techniciens

Rôle : Analyse puis définition de la priorité des tickets venant d'être créés par les utilisateurs sur GLPI afin de les rediriger vers l'une des deux autres équipes.

Champ d'action : GLPI

2^{ème} Equipe :

Nom : Equipe à priorité Haute

Effectif: 4 Techniciens

Rôle : Résolution des tickets possédant la priorité Haute.

Champ d'action : GLPI

<u>3^{ème} Equipe :</u>

Nom : Equipe à priorité Moyenne et Basse

Effectif: 3 Techniciens

Rôle : Résolution des tickets possédant les priorités moyennes et basses.

Champ d'action : GLPI

III. <u>L'équipe de triage des tickets</u>

1. Comment choisir la priorité d'un ticket ?

Définition : La priorité d'un ticket renvoi à son degré d'urgence.

Sur GLPI il existe 4 types de priorités :

• A définir :

Description : Signifie que le ticket est à classifier. Cette priorité apparaît automatiquement lorsqu'un ticket est créé.

Destinée à : L'équipe de triage.

• Haute :

Description : Possède le degré d'urgence le plus élevé. Cette priorité est utilisée pour les incidents et les demandes pouvant engendrer une interruption d'activité pour le collaborateur.

Destinée à : L'équipe à priorité Haute.

• Moyenne :

Description : Possède un degré d'urgence modéré. Cette priorité est utilisée pour les incidents et les demandes qui n'entraînent pas une interruption immédiate de l'activité, mais, qui affectent tout de même la productivité ou nécessitent une résolution rapide pour éviter une dégradation de la situation.

Destinée à : L'équipe à priorité Moyenne/Basse

• Basse : possède le degré d'urgence le plus bas.

Description : Possède le degré d'urgence le plus faible. Cette priorité est utilisée pour les incidents et les demandes qui n'ont pas d'impact significatif sur l'activité quotidienne du collaborateur. Les demandes peuvent être planifiées pour être résolues dans un délai plus long sans conséquence majeure.

Destinée à : L'équipe à priorité Moyenne/Basse

2. Comment choisir le statut du ticket ?

Définition du statut : Le statut d'un ticket indique l'étape actuelle de traitement du ticket dans son cycle de vie. Il permet de savoir si le ticket est nouvellement créé, en cours de traitement, en attente, résolu ou clôturé.

• Nouveau : Le ticket vient d'être créé et doit être classifier par l'équipe de triage.

• En attente : Le ticket est en attente d'attribution par l'un des technicien support.

• En cours : Le ticket est actuellement en cours de traitement par l'équipe appropriée.

• **Résolu** : Le problème décrit dans le ticket a été résolu par un technicien, mais le ticket n'est pas encore clôturé, car il est en attente de validation par l'utilisateur.

• **Clos** : La solution proposé par un technicien est approuvé par l'utilisateur. Ainsi, le ticket est entièrement traité et fermé. Aucune action supplémentaire n'est nécessaire.

3. Comment classifier le ticket sur GLPI ?

Etape 1 : En tant que technicien IT, l'accès à la liste des tickets est accessible en cliquant sur la rubrique « **Assistance** » puis « **Ticket** » :



Etape 2 : Mettre en place un filtre de recherche pour n'avoir qu'accès aux tickets à classifier. Cliquer dans la 2^{ème} rubrique « **statut** » au niveau du filtre de recherche et dans la 3^{ème} rubrique et choisir « **nouveau** » :



Etape 3 : Ajouter une règle en cliquant dans la rubrique « + règle »



Etape 4 : Configurer la règle en mettant dans la 2^{ème} rubrique « **priorité** » et mettre dans la 4^{ème} rubrique « **à définir** » :





Etape 5 : Sauvegarder le filtre en cliquant sur « 🖈 » :

Etape 6: Mettre un titre « Equipe de triage » et cliquer sur « ajouter » :

Sauvegarde	r la recherche courante			×
口 Nouve	l élément -			
Nouvelle red	cherche sauvegardée	\checkmark		
Nom	Equipe de Triage		Compter	Auto 🔻
Visibilité	Privé 🔻			
Entité	Entité racine 👻 i 🕂		Sous-entités	Oui 👻
				+ Ajouter

Etape 7 : Cliquer sur « Listes » :

	+ Ajouter Q Rechercher	☆ Listes ☐ Gabarit dation	Kanban global	Rechercher	Q	Super-Admin Entité racine (Arbor	escence)	GL
4 ① 4 Tickets	Is entrants 0	0 🏄 Tickets assignés	O Tickets planifiés	0 Tickets résolus) Tickets fermés		Ð	Ľ
□ ▼ Caractéris	tiques - Statut 🔹 est 🔹 🔍	louveau 👻						
ET 👻 Caractérist	iques - Priorité 👻 est 👻 💽	À définir 👻						
☐ règle ↔ règle globale	e (+) groupe Eq Rechercher	☆ ⊙						

ඬ Ac	cueil / 😡 Assistance Tickets	+ Ajouter	Q Re attendar	echerche nt votre v	er Chister ralidation	s 📑 Gabaril	ts 🔲 Kanban global	Recherch	her	Q	Sup Entit	er-Admin é racine (Arborescence)	GL
☆ Rec	herches sauvegardées Autres	٢	Ę	×	0 Tickets	s assignés	0 Tickets planifiés	0 Tickets résolus	~	0 Tickets fermés		5	Ľ
II Equipe	de Triage		☆ D	Définir pa	r défaut Ion résolu -								
				r	☆ ⊙								
					÷								

Etape 8 : Cliquer sur « 🛧 » pour mettre le filtre par défaut :

Etape 9 : Cliquer sur un ticket pour le classifier :

● Acc / ① 1	ueil / Fickets	G Assistanc	ce + Ajouter	Rechercher	〉Listes 🗐 (on	Gabarits 🔲 Kanban g	Reche	rcher	Q	Super-Admin Entité racine (Arboresco	ence) GI
4 Ticke	əts	· 4	kets entrants	Contraction of the second seco	0 Tickets assigné	Tickets planifié	Tickets résolu	s	0 Tickets fermés		D C
-		Caracté	ristiques - Statut +	est 👻 🗨 Nour est 👻 🗭 À dé	veau - éfinir -						
٤ []	règle Actions	⊙ règle gift	bale (+) groupe 로	Rechercher 🕁	0						
DID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CAT	ÉGORIE		т
13	Test3	Nouveau	2024-05-23 17:13	2024-05-22 19:27	À définir	Malik Sacha i					
12	Test2	Nouveau	2024-05-23 17:13	2024-05-22 19:27	À définir	Raconte Miguel i					
11	Test	Nouveau	2024-05-23 17:13	2024-05-22 19:27	À définir	Giche Patrik i					
14	Office	Nouveau	2024-05-22 19:44	2024-05-22 19:44	À définir	Marques Paul i		Sup	port Informatique lications	> Problèmes de Logiciel	>

Etape 10 : Définir la priorité du ticket en fonction de la définition des priorité énoncé auparavant puis cliquer sur « sauvegarder » :

Accueil / 6) Assistance ① Tickets	+ Ajouter © Tickets	Q R attenda	echercher ☆ Li It votre validation	stes 📑 Gaba	rits 🔲 Kanban global	Rechercher	Q	Super-Admin Entité racine (Arboresce	ence)
				•	Test3 (13)			1/4 >	> >>
Ticket		-	a a				() Ticket		^
Statistiques	GL	Créé	() Hierpar ≍ glpi	Dernière mise a	jour: () il ya1 heures par ≍glpi	9			
/alidations		Test	3				Date d'ouvertu	2024-05-22 1	
Base de connaissances		rse					re		
léments							Туре	Incident	•
Coûts							Catégorie	v i +	F
Projets							Statut	Nouveau	
lâches de projet							Courses		
Problèmes							de la	Helpdesk ¥ 1	
Changements							demande		
Contrats							Priorité	🔵 À définir 🛛 🔺	•
Historique 10							Validatio	Majeure	
Choix OUI/NON								A définir	
Tous							Activité interromp	Movenne	-
							ue *	Basse	
							۰ 🖨		arder

Etape 11 : Mettre le statut du ticket « en attente » puis cliquer sur « sauvegarder » :

Υ.

	+ Ajouter Q. Rechercher ☆ Listes ☆ Gabarits ♥ Kanban global Tickets attendant votre validation Rechercher	Q	Super-Admin Entité racine (Arborescence)
:=	 Test3 (13) 		1/4 > >>
Ticket Statistiques Statistiques Validations Base de connaissances Éléments Éléments Projets Tâches de projet Problèmes Changements Contrats Historique 10 Choix OUI/NON	CL Créé : O Hier par & gipi Dernière mise à jour : O il y a 1 heures par & gipi : Test3 rse	 Ticket Date d'ouvertu re Type Catégorie Statut Source de la demande Priorite Validatio n 	 2024-05-22 1 ∰ Incident ✓ Incident ✓ Incident ✓ En cours (Attribué) En cours (Attribué) En attente Résolu Clos
Tous		interromp ue *	

Le ticket à maintenant bien été transmis à l'équipe à priorité Haute.

IV. <u>L'équipe à priorité Haute</u>

1. Comment prendre en charge un ticket ?

Etape 1 : En tant que technicien IT, l'accès à la liste des tickets est accessible en cliquant sur la rubrique « **Assistance** » puis « **Ticket** » :

	//	Current Admin
G LPI	Accueil	Rechercher Q Super-Admin Entité racine (Arborescence)
Chercher dents le menu Pere	Central +	36462
റെ Assistance 🗸 🗸		
Tableau de bord <u> Tickets</u>	0 Bt 0 D Antérie réseau Téléphone	 Nouveau En cours (Attribué) En cours (Planifié) En attente Résolu Clos
+ Créer un ticket		6
🛆 Problèmes	이 🖉 이 🖵 이 🖨 이 🖨	5
Changements	Licence Moniteur Bale Imprimante	4
🔁 Planning		3
C Statistiques		1
Tickets récurrents	Aucune donnée trouvée Aucune donnée trouvée Aucune donnée trouvée	0 Statuts des tickets par mois 2024-05
ර Changements récurrents		Ų
Gestion ~	Ordinateurs par Moniteurs par Materiels Fabricant Modèle réseau par	7 🕐 0 🕓 0 🖄 0 🖄
🖨 Outils 🗸 🗸		Tickets Tickets en retard Problème Changement
C Administration ~	Utilisateurs Groupes Fournisseur Document	
Ocnfiguration ~		Jean LaSalle Jean Pierre

Etape 2 : Mettre en place un filtre de recherche pour n'avoir qu'accès aux tickets à haute priorité. **Cliquer** dans la 3^{ème} rubrique au niveau du filtre de recherche et choisir « **en attente** » :

Ģ LPI	Accueil / ᡚ Assistance / ① Tickets CRechercher QRechercher Classes Cabarits Classes Clases Classes Cl								
Chercher dans le menu	7 0 0 0	1 0 0	* 0 🛱 🛩	V 3 T	5 0				
🍄 Parc 🗸 🗸	Tickets Tickets entrants	Tickets en attente Tickets assigné	Tickets planifiés Ticket	Its résolus Tickets fermés	56				
බ Assistance ∽									
 Tableau de bord 									
① Tickets	Caractéristiques - Statut	est 👻 😑 En attente 🔺							
+ Créer un ticket		20 Recherch							
🛆 Problèmes		 Nouveau 	i						
Changements		O En cours (Attribué)							
🛱 Planning	🗴 Actions 💿 🕅 💽 🖞	C S Cours (Planifié)							
C Statistiques	D TITRE	STATUT O Résolu	ATE D'OUVERTURE PRIORITÉ I	DEMANDEUR - DEMANDEUR ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE TTR				
Tickets récurrents	6 Installation de Skype	En att Clos	024-05-22 18:53 Moyenne I	aSalle Jean i	Equipe de Triage				
Changements	7 Installation Teams	😑 En att.	*)24-05-22 18:54 Basse	Peres Miguel i	Equipe de Triage				
récurrents	4 Problème Outlook	En attente 2024-05-22 18:52	2024-05-22 18:46 Haute I	Dupont Gautier i	Equipe de Triage				
🔁 Gestion 🗸	5 Problème de connexion à une imprimante	En attente 2024-05-22 18:52	2024-05-22 18:48 Haute	Nerre Jean i	Equipe de Triage				



Etape 3 : Ajouter une règle en cliquant dans la rubrique « + règle »

Etape 4 : Configurer la règle en mettant dans la 2^{ème} rubrique « **priorité** » et mettre dans la 4^{ème} rubrique « **Haute** » :

G LPI	@ Accuei / ① Tick	/ 句 Assistan æts	Ce + Ajoute	er Q Rechercher ুর্চ্ন s attendant votre validation	r Listes 🔂 🔂 Gabarits	🔲 Kanban global	Recherc	her Q	Sup Ent	per-Admin ité racine (Arborescence)	GL
 Chercher dans le menu Parc ~ 	7 Tickets	0	0 ③	3 Tickets en attente	O Tickets assignés	O Tickets planifiés	Tickets résolus	☑ 3 Tickets fermés	1	3	C
බ Assistance											
 Tableau de bord 		Carad	etiques - Statut -	oct - En attan	to -						
① <u>T</u> ickets		V Carac	istiques - Statut +	est 👻 🥌 En atten	le 🕈						
+ Créer un ticket	E 6	🔹 Caracté	ristiques - Priorité 🔻	est 👻 🔴 Haute 👻							
🛆 Problèmes					-						
Changements	[□ rè	le 🕑 règle gloi	bale (+) groupe	ā Rechercher							

Etape 5 : Sauvegarder le filtre en cliquant sur « 🖈 » :

G LPI	Accueil / Assistance Checkets C
 ➡ Chercher dans le menu ➡ Parc ~ ➡ Assistance ~ 	7 O O O O Construction of the sector of the
 Tableau de bord Tickets + Créer un ticket 	Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut * Image: Statut *
 ▲ Problèmes ④ Changements ➡ Planning 	[] règle globale] (+) groupe ≅ Rechercher 😭 ⊙ Sauvegarder la recherche courante

1

Etape 6 : Mettre un titre « Equipe Haute » et cliquer sur « ajouter » :

Sauvegard	er la recherche courante		×
Nouv	el élément -		
Nouvelle re	echerche sauvegardée		/
Nom	Equipe Haute	Compter	Auto 👻
Visibilité	Privé 🔻		
Entité	Entité racine 👻 i 🕂	Sous-entités	Oui 👻 🗸
			+ Ajouter

Etape 7 : Cliquer sur « Listes » :

Ģ LPI	Accueil / Assistance Apouter Q RecentRer Q Listes Gabarits C Kanban global Rechercher Q Super-Admin Enthé racine (Arbon	rescence) GL ~
 Chercher dans le menu Parc ~ 	7 0 0 0 4 0 0 3 ☐ Tickets mitrants Tickets en attente Tickets assignés Tickets plantifiés Tickets résolus Tickets résolus	5 C
ର Assistance ୍		
 Tableau de bord Tickets 	Caractéristiques - Statut * est * • En attente *	
+ Créer un ticket	ET * Attribué à - Groupe de techniciens * est * IT HAUT * +	
 Problèmes Changements 	[] règle [] ⊙ règle globale [] (-1 groupe Image: Comparison of the sector of the sect	

Etape 8 : Cliquer sur « 🖈 » pour mettre le filtre par défaut :

GLPI		Assistance Assistance Acchercher Acchercher		Rechercher Q	Super-Admin Entité racine (Arborescence)	
Chercher dans le menu	☆ Recherches sauvegardées	⊚ ₽ ×	0 * 0	0 23		
🏟 Parc 🗸 🗸	Ticket Autres	\sim	attente Tickets assignés Tickets planifiés	Tickets résolus Tickets fermés	5 6	
ରୁ Assistance 🗸 🗸	II Equipe Haute		éfinir par défaut			
 Tableau de bord 						
① <u>T</u> ickets			😑 En attente 👻			
+ Créar un tickat						



Etape 9: Prendre en charge un ticket en cliquant sur un ticket :

Etape 10 : Cliquer sur « m'assigner » pour s'attribuer un ticket :

Ticket	Créé : (0) il v a 1 heures par 2 Dupont Dernière misere jour : (0) il v a 4 minutes par 2	Impact	Moyen	-
Statistiques	Gautier	Priorité	e Haute	-
/alidations	Problème Outlook	Validation	Non coumic à ve	alidation
Base de connaissances	Je n'arrive pas à accéder à Outlook ce qui m'empêche de communique avec	Validation	Non sourns a ve	indation
léments	mon client.	O) Actours		~
oûts		Ci Acteura		
rojets		Demandeur		
rojets âches de projet		Demandeur × A Dupont	Gautier 🌲 1	+
ojets àches de projet roblèmes		Demandeur × A Dupont Observateur	Gautier 🌲 1	+
rojets Aches de projet roblèmes hangements		Demandeur × A Dupont Observateur	Gautier 🌲 1	*
rojets âches de projet roblèmes hangements ontrats		Demandeur × Dupont Observateur Attribué à	Gautier 🌲 🚺	*
ojets laches de projet hoblèmes hangements pontrats istorique		Demandeur × A Dupont Observateur Attribué à × & IT HAU	Gautier 🌲 1	* * * *

Etape 11 : Changer le statut en cliquant sur « en cours » :



Etape 12 : Cliquer sur « réponse » pour apporter une aide au créateur du ticket :

Chercher dans le menu	H	Problème Outlook (4)	1/2 > >>
🛛 Parc 🗸	Ticket	3	Impact Moven
ର Assistance ∽	Statistiques	Créé : ① il y a 1 heures par 名 Dupont Dernière mise à jour : ① il y a 4 minutes par 名 gipi	
 Tableau de bord 	Validations	Problème Outlook	Priorité Haute 👻
① <u>T</u> ickets	Pass de sessiones		Validation Non soumis à validation
+ Créer un ticket	Base de connaissances	Je n'arrive pas à accéder à Outlook ce qui m'empêche de communiquer avec	
	Éléments	mon client.	Acteurs 2
Changements	Coûts		
	Projets		Demandeur
Eð Planning	Tâches de projet		🗙 🖰 Dupont Gautier 🌲 1 🕴
C Statistiques	Problèmes		Observateur
ත් Tickets récurrents	Changements		+
o Changements	Contrate		Attributé à
recurrents	Contrats		
Gestion ~	Historique 8		T T
🖨 Outils 🗸 🗸	Tous		
🗘 Administration 🗸			🍄 Eléments 0
Configuration ~			⑦ Niveaux de services ∧
			TTO ?
		▼	· · · · ·
🛠 Réduire le menu		Réponse 🗸	 Image: Image: Im

Etape 13 : Ecrire une solution et cliquer sur « ajouter » :

1

Chercher dans le menu		Prob	lème	Outlook (4)		1/2 > »
🕈 Parc 🗸	Ticket	\mathcal{A}			Impact Moven	•
ର Assistance 🗸 🗸	Statistiques		٦. I	× –		
Tableau de bord	Validations	Paragraphe V B I ····	٦	• i +	Priorité Haute	¥
① Tickets	Base de connaissances	Bonjour,		desk * i +	Validation Non soumis à v	alidation
+ Créer un ticket	Éléments	Si Outlook n'est pas installé sur ton pc.	₿			
🛆 Problèmes	Coûts	Voici un lien nour le télécharger -	6		Acteurs 2	^
Changements	Brojete				Demandeur	
🔁 Planning	Tâches de projet	365/outlook/outlook-for-windows			🗙 😤 Dupont Gautier 🌲 1	÷
C Statistiques	Deskilveres	Cordialement,			Observateur	
ර Tickets récurrents	Problemes	Killian			observateur	
ে Changements	Changements	Kundo 6				
récurrents	Contrats				Attribué à	
🔁 Gestion 🗸	Historique 8	4			× ℜ IT HAUT 2	÷
🖨 Outils 🗸 🗸	Tous	Fichier(s) (2 Mio maximum) i	- 1			
🗘 Administration 🗸		Glissez et déposez votre fichier ici, ou			🕲 Éléments 💽	\sim
Onfiguration ~		Sélect. fichiers Aucun fichier choisi			ි Niveaux de services	^
		+ Ajouter			TTO ?	

1

Etape 14 : Si le créateur du ticket est satisfait de la solution il pourra te répondre à son tour via GLPI :

GD	Créé : ③ À l'instant par 😤 Dupont Gautier
	Bonjour,
	Merci j'ai maintenant accès à Outlook.
	Cordialement,
	Gautier.

Etape 15 : Clôturer le ticket en cliquant sur « ▼ » à droite de réponse :

GD Créé : © À l'instant pir A Dupont Gautier Bonjour, Merci j'ai maintenant accès à Outlook. Cordialement, Gautier.
☑ Réponse

Etape 16 : Cliquer sur « Ajouter une solution » :

GD	Créé : ⑤ il y a 4 minutes par
	Bonjour,
	Mere 🖸 Créervine tâche c.
	Core 🗸 Ajouter une solution
	Gaut 🗘 Ajouter un document
	மீ Demander une validation
D Répo	onse ~

Etape 17 : Ecrire un commentaire résumant les actions effectuées pour résoudre le problème puis cliquer sur « **ajouter** » :

\checkmark				\times
Paragraphe	в I …		٩	
Boniour		•		• i +
Installation d'Outle	ook effectuée.			• i +
Cordialement		5		
Killion				
Killian.				
11				
Fichier(s)	(2 Mio maximum) i			
Glissez et dép	osez votre fichier ici, ou			
Sélect. fichiers	Aucun fichier choisi			
+ Ajouter	<			

Pour finir, l'utilisateur aura le choix sur son GLPI d'approuver ou non la solution. Si la solution est approuvée le ticket passe en statut « clos » et si la solution n'est pas approuvée le ticket repasse en statut « en cours ».

V. <u>L'équipe à priorité Moyenne/Basse</u>

1. Comment prendre en charge un ticket ?

Etape 1 : En tant que technicien IT, l'accès à la liste des tickets est accessible en cliquant sur la rubrique « **Assistance** » puis « **Ticket** » :

G LPI	@ Accuel	Rechercher Q Super-Admin Entité racine (Arborescence)
Chercher dans le menu	Central V +	5 6 % # 2 3
🍄 Parc 🗸 🗸		
ල Assistance		
Tableau de bord	0 👪 0 🗖 0 🚟 0 🗞	Normeau B En cours (Attribué) B En cours (Displifé) B En attante B Résolu
① <u>T</u> ickets	Logiciel Ordinateur Matériel réseau Téléphone	Clos
+ Créer un ticket		6
A Problèmes	0 8 0 9 0 6	5
Changements	Litterite Moniteur Bale imprimante	4
🛱 Planning		
C Statistiques		1
o Tickets récurrents	Aucune donnée trouvée Aucune donnée trouvée Aucune donnée trouvée	0 Statuts des tickets par mois 2024-05
Changements		
Gestion ~	Ordinateurs par Moniteurs par Matériels Fabricant Modèle réseau par	7 🕛 0 🕓 0 🛆 0 🖄
🖨 Outils 🗸 🗸		Tickets Tickets en retard Problème Changement
C Administration ~	Utilisateurs Groupes Fournisseur Document	
Configuration ~		Jean LaSalle

Etape 2 : Mettre en place un filtre de recherche pour n'avoir qu'accès aux tickets destinés à l'équipe Moyen/Bas. **Cliquer** dans la 3^{ème} rubrique au niveau du filtre de recherche et choisir « **en attente** » :

G LPI	ⓓ Accueil / ୠ Assistance + Nour / ① Tickets 중 Tick	er Q Rechercher ☆ Listes 등 Gab ts attendant votre validation	arits I Kanban global Rechercher Q	Super-Admin Entité racine (Arborescence) GL ~
 Chercher dans le menu Parc Assistance 	7 O O O Tickets Tickets entrants	4 0 Tickets a attente 0 Tickets assignés	Ickets planifiés Ickets résolus 3 Ickets femilie Tickets femilie	is D L
Tableau de bord Tickets	Caractéristiques - Statut *	est 👻 😑 En attente 🔺		
+ Créer un ticket	☐ règle ⑦ règle globale (+) groupe	Recherch Nouveau Den course (Attribué)	İ	
업 Changements Changements	🕫 Actions 💿 🖽 💿 🔂	 En cours (Planifié) En attente 		
C Statistiques	ID TITRE	STATUT O Résolu	ATE D'OUVERTURE PRIORITÉ DEMANDEUR - DEMANDEUR ATTRIE	3UÉ À - TECHNICIEN CATÉGORIE TTR
් Tickets récurrents	6 Installation de Skype	● En att ● Clos)24-05-22 18:53 Moyenne LaSalle Jean i	Equipe de Triage
Changements	7 Installation Teams	😑 En att.	*)24-05-22 18:54 Basse Peres Miguel i	Equipe de Triage
récurrents	4 Problème Outlook	En attente 2024-05-22 18:52	2024-05-22 18:46 Haute Dupont Gautier i	Equipe de Triage
🔁 Gestion 🗸	5 Problème de connexion à une imprimante	En attente 2024-05-22 18:52	2024-05-22 18:48 Haute Pierre Jean i	Equipe de Triage



Etape 3 : Ajouter une règle en cliquant dans la rubrique « + règle »

Etape 4 : Configurer la règle en mettant dans la 2^{ème} rubrique « **Groupe de techniciens** » et mettre dans la 4^{ème} rubrique « **IT Moyen**» :

G LPI	Accueil / 9 Assistance / Q Rechercher / O Tickets V Tickets Rechercher Q Tickets Rechercher Rechercher Rechercher Rechercher Rechercher Rechercher Rechercher <t< th=""></t<>
A Chercher dans le menu	
🗘 Parc 🗸 🗸	Tickets Tickets entrants Tickets en attente Tickets assignée Tickets planifiés Tickets résolus Tickets fermés
😡 Assistance 🗸 🗸	
Tableau de bord	
① <u>T</u> ickets	Caractéristiques - Statut * est * • En attente *
+ Créer un ticket	ET T Attribué à - Groupe de techniciens T est T IT MOYEN T +
🛆 Problèmes	
Changements	C règle Origin globale (+) groupe 🛱 flochercher

Etape 5 : ajouter une autre règle en mettant dans la 2^{ème} rubrique « **Groupe de techniciens** » et mettre dans la 4^{ème} rubrique « **IT bas**» :

G LPI	O Tickets O Tickets	GL ~
Chercher dans le menu		0
😚 Parc 🗸 🗸	Tickets Tickets en attente Tickets assignés Tickets planifiés Tickets résolus Tickets fermés	2
ତ୍ର Assistance 🗸 🗸		
Tableau de bord		
① <u>T</u> ickets	Caractéristiques - Statut * est * En attente *	
+ Créer un ticket	ET - Attribué à - Groupe de techniciens - est - IT MO/EN - +	
🛆 Problèmes		
Changements	El * Attribué à - Groupe de techniciens * est * II BAS * *	
Blanning	「 règle globale] (+) group な C C C C C C C C C C C C C	

Etape 6 : Sauvegarder le filtre en cliquant sur « 🖈 » :

G LPI	Accueil / G Assistance Accueil / G Assistance Accueil / G Assistance Accueil / G Assistance O Tickets Co Tickets
 Chercher dans le menu Parc ~ 	7 O O 3 O Z Tickets entrants Tickets en attente Tickets plantifiés Tickets plantifiés Tickets resolus Tickets fermés
Assistance Assistance	
① Iickets	Caractéristiques - Statut * est * En attente
+ Créer un ticket	ET v Attribué à - Groupe de techniciens v est v IT MOYEN v +
Changements	ET • Attribué à - Groupe de techniciens • est • VPBAS • +
	☐ règle globale (1) groupe 3 Rechercher

Etape 7: Mettre un titre « Equipe Moyen/Bas » et cliquer sur « ajouter » :

Sauvegard	er la recherche courante	/	×
Nouv	el élément -		
Nouvelle re	echerche sauvegardée		
Nom	Equipe Moyen/BAS	Compter	Oui 🗸
Visibilité	Public •		
Entité	Entité racine 👻 i +	Sous-entités	Oui 👻
			+ Ajouter



G LPI	• Accueil / • Assistance • Accueil / • Assistance • Accueil / • Assistance • Super-Admin Endef and super-Admin / O Tickets • Control to the super-Admin • Control to the super-Admin Super-Admin Super-Admin Super-Admin Endef acting Super-Admin Endef acting Super-Admin Super-Admin Endef acting Super-Admin Endef acting Super-Admin Super-Admin Sup
 Chercher dans le menu Parc Assistance 	7 O O O O O O O O O O O O O O O O O O O
 Tableau de bord Tickets 	Caractéristiques - Statut • est • • En attente •
+ Créer un ticket ▲ Problèmes	ET • Attribué à - Groupe de techniciens • est • IT MOYEN • + ET • Attribué à - Groupe de techniciens • est • IT MOYEN • +
명 Statistiques	□ règle © règle globale (+) groupe ☑ Rechercher ☆ ⊙
හ් Tickets récurre <u>n</u> ts හ Cha <u>n</u> gements récurrents	
🔁 Gestion 🗸 🗸	D TITRE STATUT Consider Moundation of DUVERTURE DEMANDEUR ALTERNATION CATEGORIE TRAINING CATEGORIE TRAINING CATEGORIE TRAINING CATEGORIE
🖨 Outils 🗸 🗸	7 Installation Teams En attente 2024-05-23 19:15 2024-05-22 18:54 Basse Peres Miguel j Equipe de IT MOYEN Triage IT BAS
C Administration ~	6 Installation de 🕒 En attente 2024-05-23 19:11 2024-05-22 18:53 Moyenne LaSalle Jean j Equipe de IT MOYEN Skype Triage IT BAS
Ornfiguration	20 v Ilgnes / page De 1 à 2 sur 2 lignes

Etape 9 : Cliquer sur « 🛠 » pour mettre le filtre par défaut :

Ģ LPI		Q Red attendant	thercher 🗘 Listes 🗟 Gabarits 🔲 Kanban global Rechercher Q Super-Admin Entité racine (Arborescence)
Chercher dans le menu	☆ Recherches sauvegardées 🛛 💩 📮	×	
🍄 Parc 🗸 🗸	Ticket Autres		attente Tickets assignés Tickets planifiés Tickets résolus Tickets fermés
ରି Assistance 🗸 🗸	Equipe Haute	0	
Tableau de bord			
① <u>T</u> ickets	II Equipe Moyen/BAS	☆ D	ffinir par défaut
+ Créer un ticket			est v IT MOYEN v +
A Problèmes			
Changements			est v IT BAS v +
🛱 Planning			r 😭 💿

Etape 9 : Prendre en charge le ticket avec la priorité la plus élevé en **cliquant** sur le ticket :

G LPI	Accueil / 6 Assistance Assistance Assistance Assistance Accueil / 6 Assistance Assista
 Chercher dans le menu Parc 	7 0 0 3 0 2 1
ରେ Assistance	
 Tableau de bord 	
① Iickets	Caractéristiques - Statut * est * • En attente *
+ Créer un ticket	ET v Attribué à - Groupe de techniciens v est v IT MOYEN +
🛆 Problèmes	
Changements	EI + Attribue a - Groupe de techniciens + est + PBAS + T
😫 Planning	🗋 règle jobate (1) groupe 🕱 Rechercher 👷 💿
C Statistiques	
o Tickets récurrents	
Changements	
recurrents	DI TITRE STATUT DERNÉŘE MODIFICATION DATE PRIORITÉ DEMANDEUR - ATTRIBUÉ À - CATÉGORIE TR ATTRIBUÉ À - GROUPE DE D'OUVERTURE DEMANDEUR TECHNICIEN TECHNICIENS
🖨 Outils 🗸	7 Installation Types • En attente 2024-05-23 19:15 2024-05-22 18:54 Basse Peres Miguel i Equipe de IT MOYEN Triage IT BAS
C Administration ~	6 Installation de Skype Triage IT MOYEN
Configuration ~	20 v lignes / page De 1 à 2 sur 2 lignes

Etape 11 : Cliquer sur « m'assigner » pour s'attribuer un ticket :

Ticket		Impact	Moyen	+
Statistiques GD	Créé : () il y a 1 heures par % Dupont Gautier Dernière mitre à jour : () il y a 4 minutes par % glpi	Priorité	- Hauta	-
/alidations	Problème Outlook	Thome	Tiaute	
Base de connaissances	la n'arriva nas à accérter à Outlook ce qui m'amnâche de communiquer avec	Validation	Non soumis à validat	tion
Éléments	mon client.	O) Acteurs		~
Coûts		A Actours		
Projets		Demandeur		
âches de projet		× A Dupont	Gautier 🌲 1	+
Problèmes		Observateur		
Changements				+
Contrats		Attribué à		4
Historique 8		× 않 IT HAU	Γ 2	÷
3				

Etape 12 : Changer le statut en cliquant sur « en cours » :



Etape 13 : Cliquer sur « réponse » pour apporter une aide au créateur du ticket :

Chercher dans le menu	E	Problème Outlook (4)	1/2 > >>
🍄 Parc 🗸 🗸	Ticket	7	Impact Moven
ତ Assistance 🗸 🗸	Statistiques	Créé : ① Il y a 1 heures par 名 Dupont Gautier Dernière mise à jour : ① Il y a 4 minutes par 名 gipi	
 Tableau de bord 	Validations	Problème Outlook	Priorite Haute V
① Iickets	Base de connaissances		Validation Non soumis à validation
+ Créer un ticket	Élémente	Je n'arrive pas à accéder à Outlook ce qui m'empêche de communiquer avec mon client.	
A Problèmes	Ciements		Acteurs 2
Changements	Couts		Demandeur
🛱 Planning	Projets		× 8 Dupont Gautier 🜲 1
C Statistiques	Tâches de projet		
ත් Tickets récurrents	Problèmes		Observateur
Changements	Changements		*
or récurrents	Contrats		Attribué à
Gestion ~	Historique 8		× 🕅 IT HAUT 2
🖨 Outils 🗸 🗸	Tous		
🗘 Administration 🗸 🗸			🍄 Éléments 💿 🗸 🗸
Configuration ~			Niveaux de services
	N		TTO ?
		•	· · · ·
🛠 Réduire le menu	٥	Réponse 🗸	 Image: Constraint of the second secon

Etape 14 : Ecrire une solution et cliquer sur « ajouter » :

ï

Chercher dans le menu	=	Problème Outlook (4)	1/2 >
Parc ~	Ticket		Impact Moyen +
Assistance ~	Statistiques		
 Tableau de bord 	Validations	Paragraphe V B I ··· V · · · ·	Phonte Haute +
① Tickets	Base de connaissances	Bonjour,	Validation Non soumis à validation
+ Créer un ticket	Éléments	Si Outlook n'est pas installé sur ton pc.	
🛆 Problèmes	Coûts	Voici un lien pour le télécharger	Acteurs 2
Changements	Projets		Demandeur
🔁 Planning	Tâches de projet	365/outlook/outlook-for-windows	× 8 Dupont Gautier 🜲 1
C Statistiques	Pachibras	Cordialement,	Observateur
් Tickets récurre <u>n</u> ts	Problemes	Killian	observated.
changements	Changements	Ninon,	
récurrents	Contrats		Attribué à
Gestion ~	Historique 8		× Si IT HAUT 2
Outils ~	Tous	Fichier(s) (2 Nio maximum) i	
Administration ~		Glissez et déposez votre fichier ici, ou	🕲 Éléments 🧿
Configuration ~		Sélect. fichiers Aucun fichier choisi	Niveaux de services
			TTO ?
		T Ajouter	#

Etape 15 : Si le créateur du ticket est satisfait de ta solution il pourra te répondre à son tour via GLPI :

	<u>k</u>
GD	Créé : ③ À l'instant par 음 Dupont Gautier
	Bonjour,
	Merci j'ai maintenant accès à Outlook.
	Cordialement,
	Gautier.

Etape 16 : Clôturer le ticket en cliquant sur « ▼ » à droite de réponse :

GD Créé : ⁽⁾ À l'instant par ^(A) Dupont Gautier Bonjour, Merci j'ai maintenant accès à Outlook. Cordialement, Gautier.
☑ Réponse

Etape 17 : Cliquer sur « Ajouter une solution » :

GD	Créé : ③ il y a 4 minutes par A Dupont Gautier
	Bonjour,
	Mer 🗹 Créer une tâche 🤇 🤇
	Corc 🗸 Ajouter une solution
	Gaui 🗘 Ajouter un document
	Demander une validation
O Répo	onse ~

Т

Etape 18 : Ecrire un commentaire résumant les actions effectuées pour résoudre le problème puis cliquer sur « **ajouter** » :



Pour finir, l'utilisateur aura le choix sur son GLPI d'approuver ou non la solution. Si la solution est approuvée le ticket passe en statut « clos » et si la solution n'est pas approuvée le ticket repasse en statut « en cours ».