

# GLPI

## Outil de demande d'assistance et d'intervention par ticket

*DOCUMENTATION UTILISATEUR*

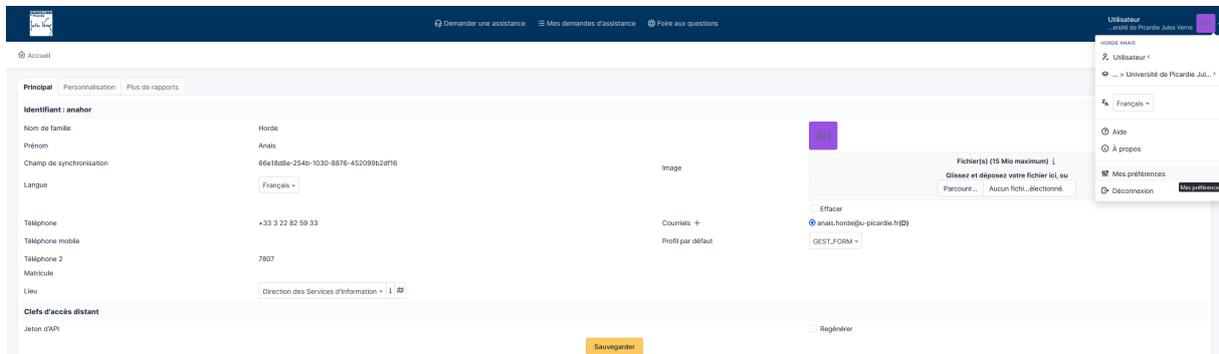
## Sommaire

Paramétrer mon profil.....	3
Créer un ticket.....	4
Retrouver vos tickets.....	6
Actions possibles sur le ticket.....	7
Répondre au ticket.....	8
Ajouter un document au ticket.....	9
Accepter la solution du ticket (close le ticket).....	10
Refuser la solution du ticket.....	11

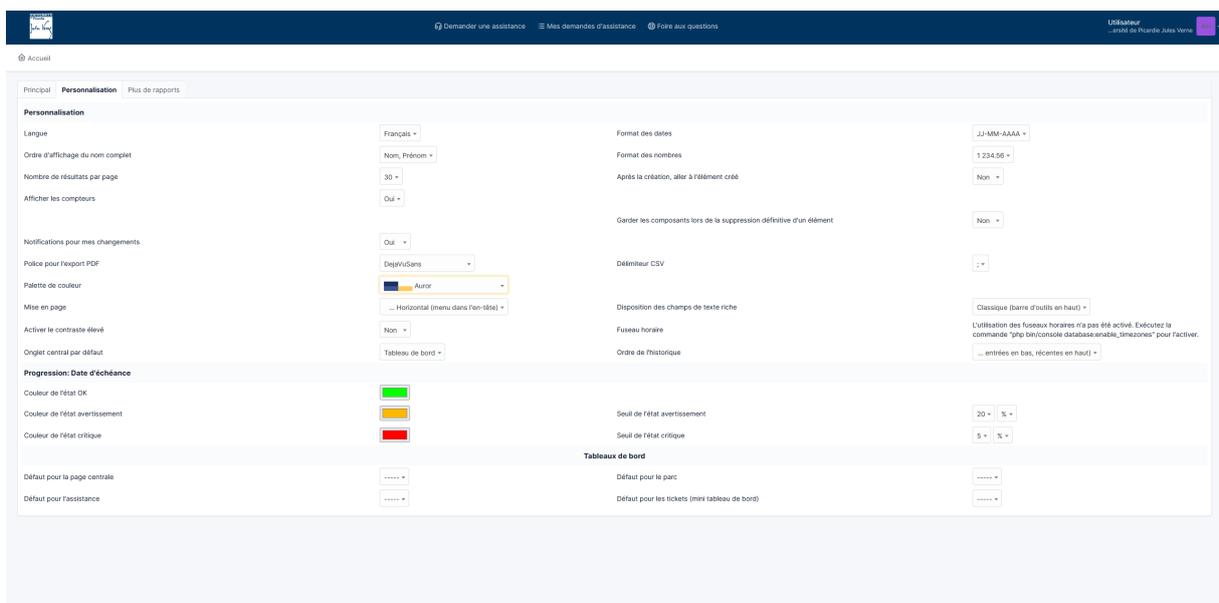
# Paramétrer mon profil

Pour paramétrer votre profil, cliquez sur l'icône en haut à droite, puis sur « Mes préférences ».

Dans le menu « Principal » vous retrouverez les informations vous concernant



Dans le menu « Personnalisation » vous pourrez changer divers affichages (palette de couleur, format date, ...)



[retour au sommaire](#)

# Créer un ticket

Avant de créer un ticket de demande d'assistance, vous pouvez consulter les aides mises à votre disposition sur [l'assistance guidée](#)

## - Trouvez une réponse à votre question en quelques étapes



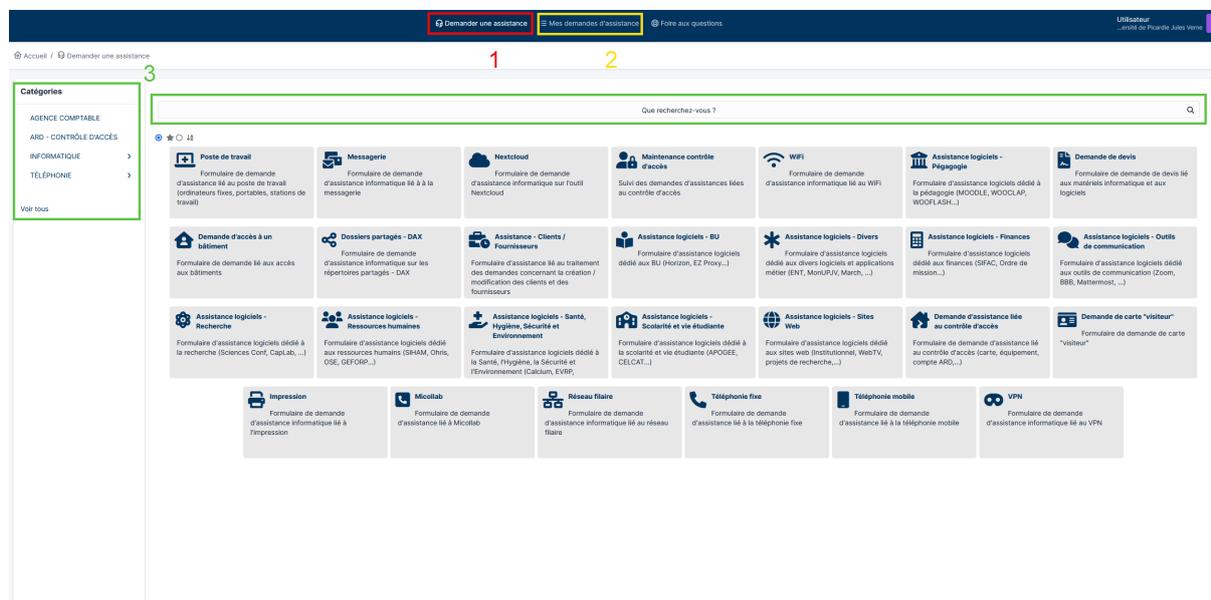
Pour créer un ticket vous devez :

- Vous rendre dans votre [ENT](#), cliquer sur « Centre d'assistance » dans la rubrique « Aides » puis à nouveau sur « Centre d'assistance »

Ou

- Vous rendre directement sur [l'assistance guidée](#) puis cliquer sur « Centre d'assistance »

La page suivante s'affiche :



NOTE :

- 1 : permet de créer un ticket
- 2 : permet de retrouver vos tickets
- 3 : permet de filtrer les formulaires (par catégorie ou par mot-clé)

Choisissez ensuite la rubrique correspondant à votre demande puis remplissez le formulaire, enfin, cliquez sur « Envoyer »

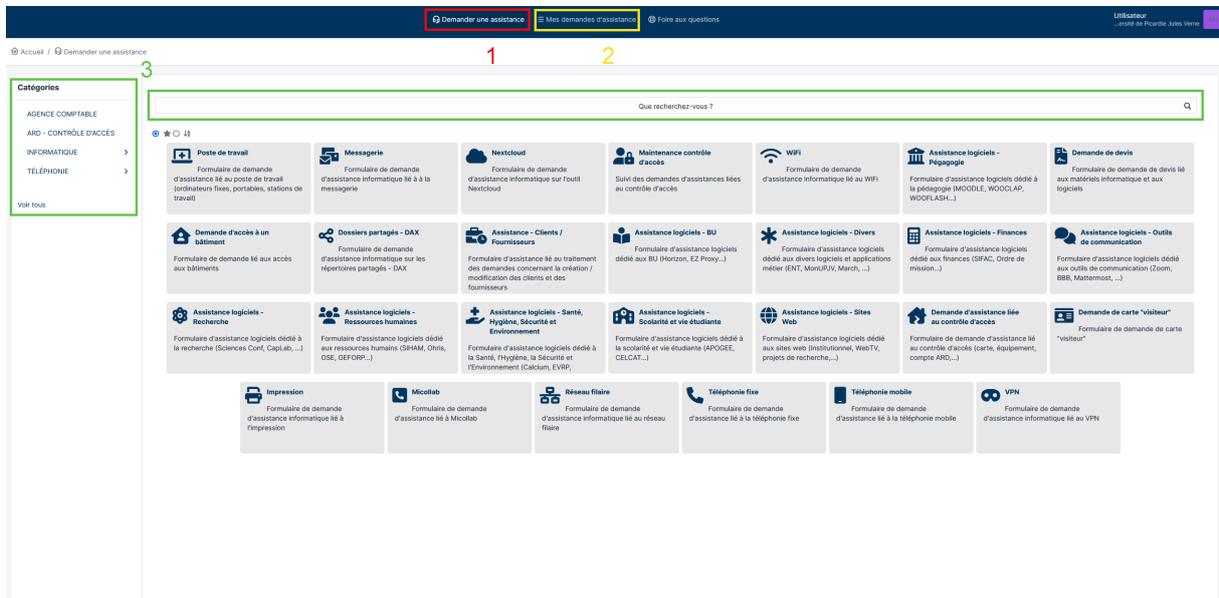
The screenshot shows a web interface for creating a support ticket. At the top, there is a navigation bar with links for 'Demander une assistance', 'Mes demandes d'assistance', and 'Filtrer aux questions'. The user is identified as 'Utilisateur - Université de Picardie Jules Verne'. The main content area is titled 'Messagerie' and contains several sections: 'Informations - Messagerie' with general instructions; 'Messagerie' with a dropdown for 'Votre demande concerne : \*' set to 'Installation / Configuration du client de messagerie'; 'Ajoutez des invités au ticket:' with a search field; 'Client de messagerie' with 'Précisez vos disponibilités : \*' set to 'Lundi matin' and 'Saisissez une plage horaire : \*' set to 'Entre 10:00 et 12:00'; 'Détails concernant votre demande : \*' with a rich text editor containing the text 'Je suis nouvelle et j'aurais besoin q'un technicien informatique paramètre ma messagerie sur mon poste de travail gop'; and 'Ajoutez des pièces jointes:' with a file upload area. At the bottom, there is an 'Envoyer' button highlighted with a red box and a red arrow pointing to it from the right.

Vous pourrez aussi ajouter des pièces-jointes à votre ticket ultérieurement.

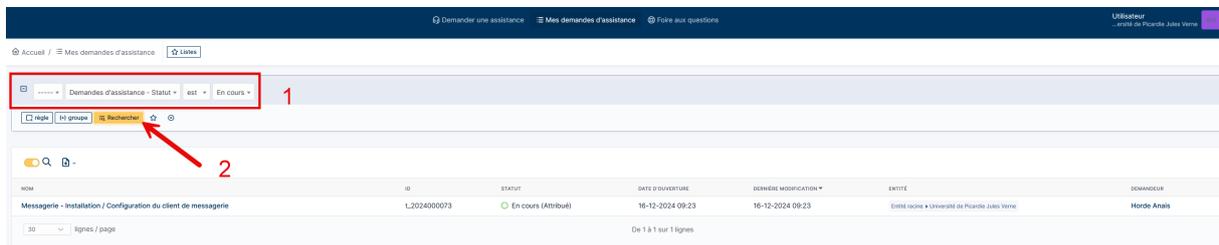
[retour au sommaire](#)

# Retrouver vos tickets

Vous pouvez retrouver tous vos tickets dans la rubrique « Mes demandes d'assistance » (2)



Vous arriverez alors sur cette page :



Vous pouvez filtrer les tickets à afficher, choisissez ce que vous voulez afficher (1) puis cliquez sur « Rechercher » (2)

[retour au sommaire](#)

# Actions possibles sur le ticket

Cliquez sur le ticket auquel vous souhaitez accéder et choisissez ce que vous souhaitez faire :

- [Répondre \(1\)](#)
- [Ajouter un document \(2\)](#)
- Annuler le ticket (3)
- [Accepter la solution \(clure le ticket\)](#)
- [Refuser la solution](#)

The screenshot displays a user interface for managing a ticket. At the top, there are navigation links: 'Demander une assistance', 'Mes demandes d'assistance', and 'Faire une question'. The user's name 'Utilisateur' is visible in the top right corner. The main content area is titled 'Messagerie - installation / Configuration du client de messagerie' and shows a ticket with the following details:

- Entité:** Université de Ricardie Jules Verne
- Date d'ouverture:** 16-12-2024 09:23:32
- Type:** Demande
- Catégorie:** Demande d'assistance informatique > Messagerie
- Statut:** En cours (Attribué)
- Source de la demande:** Formcreator
- Urgence:** Moyenne
- Impact:** Moyen
- Priorité:** Moyenne
- Lieu:** Direction des Services d'Information
- Validation:** Non soumis à validation

The ticket description includes: 'Messagerie - installation / Configuration du client de messagerie', 'Précisez vos disponibilités : Lundi matin', 'Saisissez une plage horaire : Entre 10:00 et 12:00', 'Détails concernant votre demande : je suis nouvelle et j'aurais besoin qu'un technicien informatique paramètre ma messagerie sur mon poste de travail svp', and 'Ajouter des pièces jointes : Document joint'. A screenshot of a document is also visible.

At the bottom of the ticket view, three action buttons are highlighted with red boxes and numbered 1, 2, and 3:

- Répondre** (1)
- Document** (2)
- Annuler mon ticket** (3)

Other interface elements include a 'Sauvegarder' button in the bottom right corner and a 'Ticket lié' section.

[retour au sommaire](#)

# Répondre au ticket

Cliquez sur « Réponse » (1), saisissez votre commentaire puis cliquer sur « Ajouter »

The screenshot shows the 'Ajouter' (Add) form for a ticket. The form title is 'Messagerie - Installation / Configuration du client de messagerie'. The text area contains the message: 'Finalement, en raison d'un imprévu, je ne serai pas disponible lundi mais mardi, merci beaucoup!'. Below the text area is a red arrow pointing to a yellow 'Ajouter' button. The right sidebar shows ticket details: Entité: Entité locale Université de Picardie Jules Verne, Date d'ouverture: 16-12-2024 09:23:32, Type: Demande, Catégorie: Demande d'assistance informatique > Messagerie, Statut: En cours (Attribué), Source de la demande: Formcreator, Urgence: Moyenne, Impact: Moyen, Priorité: Moyenne, Lieu: Direction des Services d'Information, Validation: Non soumis à validation. The 'Acteurs' section shows the demandeur 'horde Anas 1' and the assigné 'DIS\_SGAU'.

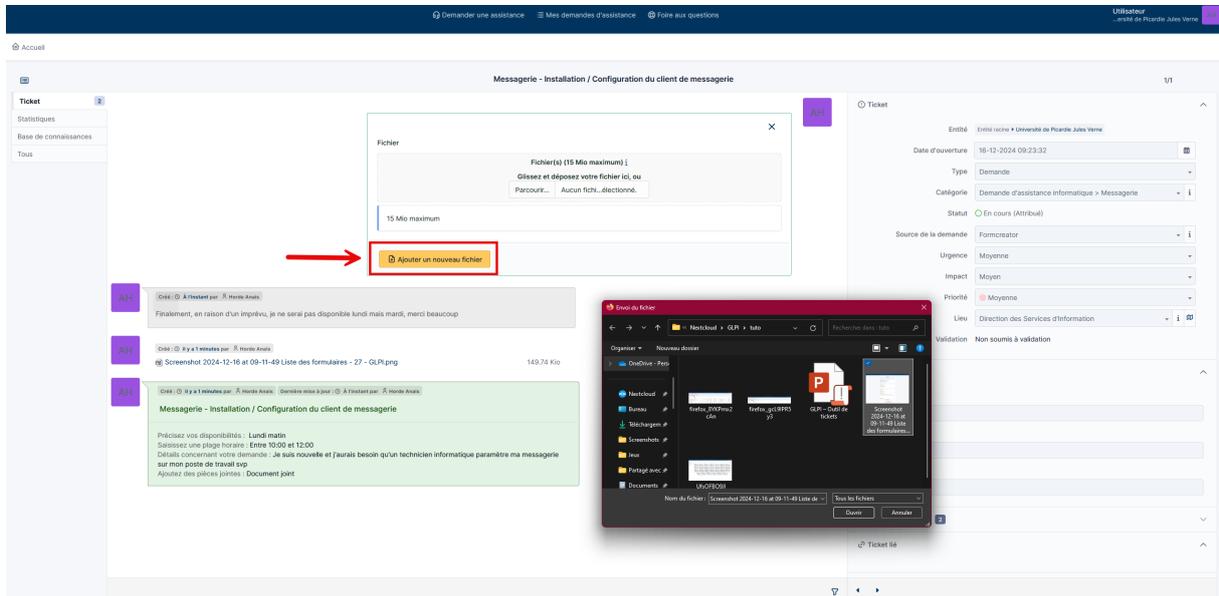
La réponse apparaitra dans le fil de discussion :

The screenshot shows the ticket discussion thread. The response is now visible in the thread. The response text is: 'Messagerie - Installation / Configuration du client de messagerie. Précisez vos disponibilités : Lundi matin. Saisissez une plage horaire : Entre 10:00 et 12:00. Détails concernant votre demande : Je suis nouvelle et j'aurais besoin qu'un technicien informatique paramètre ma messagerie sur mon poste de travail svp. Ajoutez des pièces jointes : Document joint'. The 'Ajouter' button is now replaced by 'Réponse' and 'Document' buttons. The right sidebar remains the same as in the previous screenshot.

[retour au sommaire](#)

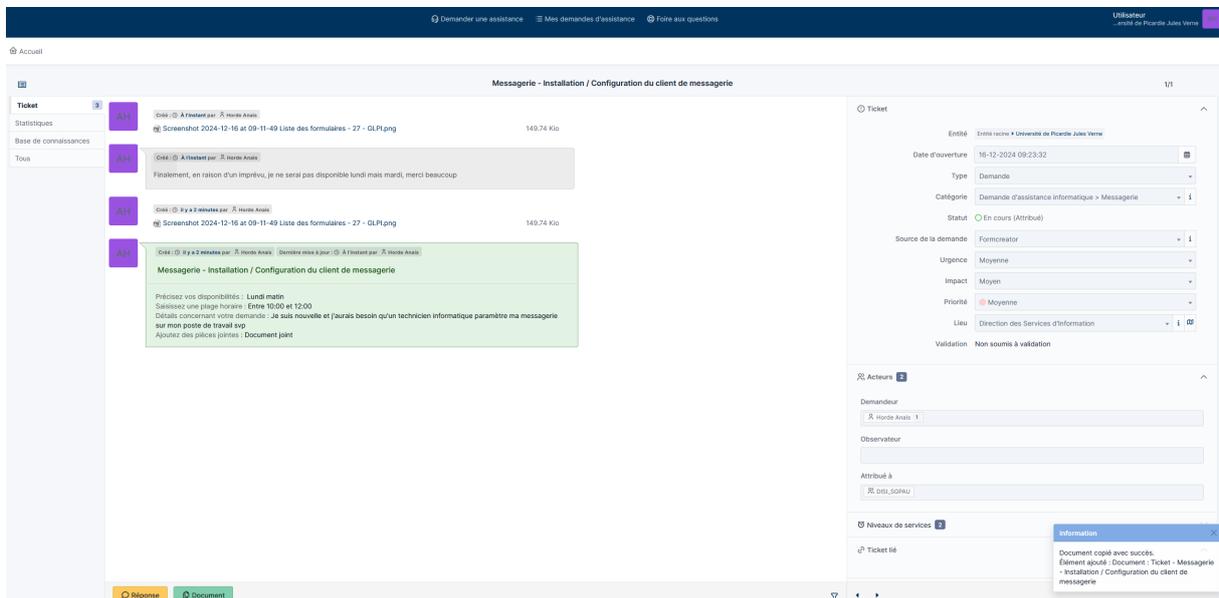
## Ajouter un document au ticket

Pour ajouter un document, cliquez sur « Document » (2), sélectionner votre document puis cliquez sur « Ajouter »



The screenshot shows the 'Messagerie - Installation / Configuration du client de messagerie' ticket page. A file upload dialog is open, displaying a 'Fichier' field with a 15 Mo maximum limit and an 'Ajouter un nouveau fichier' button highlighted by a red arrow. An 'Envoyer le fichier' window is also visible, showing a file selection process. The ticket details on the right include the date of opening (16-12-2024 09:23:32), type (Demande), category (Demande d'assistance informatique > Messagerie), status (En cours (Attribué)), source (Formcreator), urgency (Moyenne), impact (Moyen), priority (Moyenne), and location (Direction des Services d'Information). The validation status is 'Non soumis à validation'.

Le document apparaîtra dans le fil de discussion :



The screenshot shows the same ticket page, but now the document 'Screenshot 2024-12-16 at 09-11-49 Liste des formulaires - 27 - GLPI.png' (149.74 Kio) is visible in the discussion thread. The 'Ajouter un nouveau fichier' button is no longer highlighted. An information box at the bottom right states: 'Document copié avec succès. Éléments ajoutés : Document - Ticket - Messagerie - Installation / Configuration du client de messagerie'.

[retour au sommaire](#)

## Accepter la solution du ticket (clôre le ticket)

Si le problème est résolu, vous pouvez accepter la solution. Pour cela cliquez sur « Approuver »

The screenshot shows the 'Approbation de la solution' (Solution Approval) step in a ticket management system. The main content area displays a text editor with the comment 'Merci c'est parfait' and a file upload section. Below the text editor, there are two buttons: 'Refuser' (Reject) and 'Approuver' (Approve). The 'Approuver' button is highlighted with a red rectangular box. To the right, a sidebar displays ticket details such as 'Entité: Entité locale > Université de Picardie Jules Verne', 'Date d'ouverture: 16-12-2024 09:23:32', and 'Statut: Résolu'. At the bottom right, there is a 'Sauvegarder' (Save) button.

Le message s'affiche dans le fil de discussion et la solution passe en vert, le ticket est clos

The screenshot shows the ticket history in the 'Approbation de la solution' step. The main content area displays a list of messages in the discussion thread. The message 'Merci c'est parfait' is now visible. The message 'Les Identités et l'annuaire sont ajoutés' is highlighted in green, indicating that the solution has been accepted. The 'Statut' (Status) in the sidebar is now 'Clos' (Closed) and 'Rouvrir' (Reopen) is visible. The 'Approuver' button is highlighted with a red rectangular box. The 'Sauvegarder' (Save) button is also visible at the bottom right.

[retour au sommaire](#)

## Refuser la solution du ticket

Si le problème n'est pas résolu, vous pouvez refuser la solution. Pour cela indiquez le motif du refus et cliquez sur « Refuser »

The screenshot shows a ticket management interface for 'Messagerie - Installation / Configuration du client de messagerie'. The main area is titled 'Approbation de la solution'. It features a rich text editor with a toolbar and a text area containing the comment 'Il manque l'annuaire et les identités'. Below the editor is a file upload section with a 'Parcourir...' button and a note 'Aucun fichi...électionné.'. At the bottom of the editor area, there are two buttons: 'X Refuser' (highlighted with a red box) and '✓ Approuver'. To the right, a sidebar displays ticket details: Entity (Entité locale > Université de Picardie Jules Verne), Date of opening (16-12-2024 09:23:32), Date of resolution (19-12-2024 14:48:54), Type (Demande), Category (Demande d'assistance informatique > Messagerie), Status (Résolu), Source of the request (Formateur), Urgency (Moyenne), Impact (Moyen), Priority (Moyenne), Location (Direction des Services d'Information), and Validation (Non soumis à validation). The 'Acteurs' section lists the requester (Horde Anais) and the assignee (Horde Anais).

Le message s'affiche dans le fil de discussion et la solution passe en rouge

This screenshot shows the same ticket management interface, but the solution status is now 'En cours (Attribué)' and the solution message is highlighted in red. The discussion thread has been updated with several messages: a confirmation message from the requester, a response from the technician stating 'La messagerie est installée et configurée sur votre poste de travail' (highlighted in red), a follow-up message from the requester, and a message from the technician stating 'Nous avons bien reçu votre demande, le technicien interviendra ce jour. Bonne journée, La DSI'. Below these messages, two screenshots are attached, each with a file name and size (149.74 Kio). The sidebar on the right shows the ticket details, with the status updated to 'En cours (Attribué)' and the TTD (Time to Deal) set to '20-12-2024 11:23'. The 'Acteurs' section remains the same.

[retour au sommaire](#)