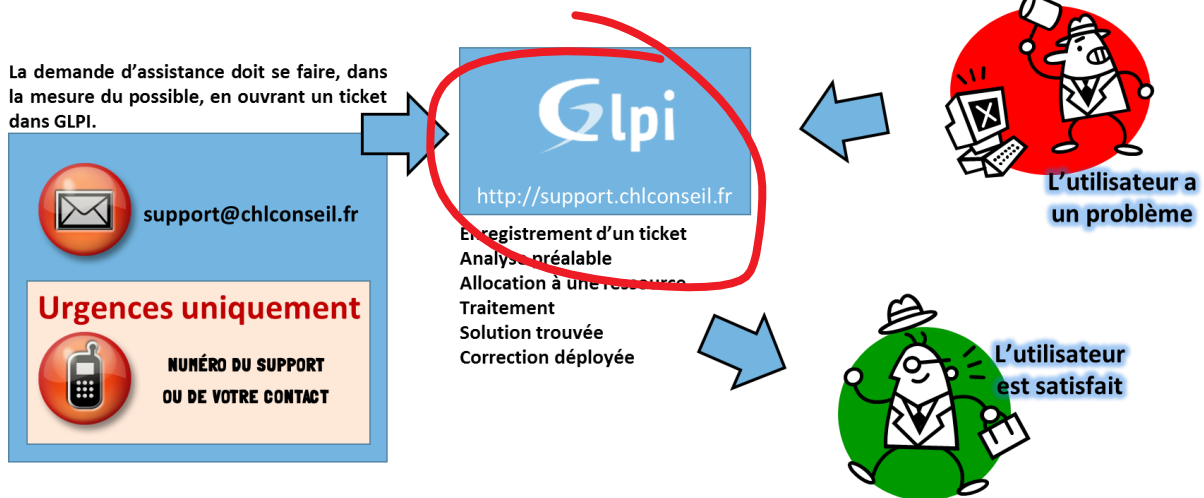


Documentation GLPI : les bases

Le processus



Gestion en Ligne des Problèmes Informatiques

Pour formuler vos demandes ou déclarer vos incidents et afin de vous assurer la meilleure réponse dans les meilleurs délais il est indispensable de respecter l'ordre suivant :

1. Utiliser en priorité notre plateforme Internet mise à votre disposition à l'adresse <http://support.chlconseil.fr>
2. Si l'accès à internet vous est impossible vous pouvez nous envoyer un courriel à l'adresse support@chlconseil.fr (il faut utiliser l'un des courriels enregistrés dans votre compte). Si vous n'avez pas accès à internet vous n'avez pas accès à la messagerie non plus vous allez ;-)... mais vous pouvez utiliser votre smartphone par exemple.
3. En dernier recours vous avez le numéro de téléphone du support (en fonction de votre contrat il est possible que ce numéro soit directement celui de votre chef de projets).

La page d'accueil



Glpi

Glpi = Gestion en Ligne des Problèmes Informatiques

CHL Conseil

Bienvenue sur le site du support de CHL Conseil.

Pour créer ou suivre un ticket vous devez vous identifier. Si vous n'avez pas vos identifiants merci d'en faire la demande par courriel au support.

?

Identifiant

Mot de passe

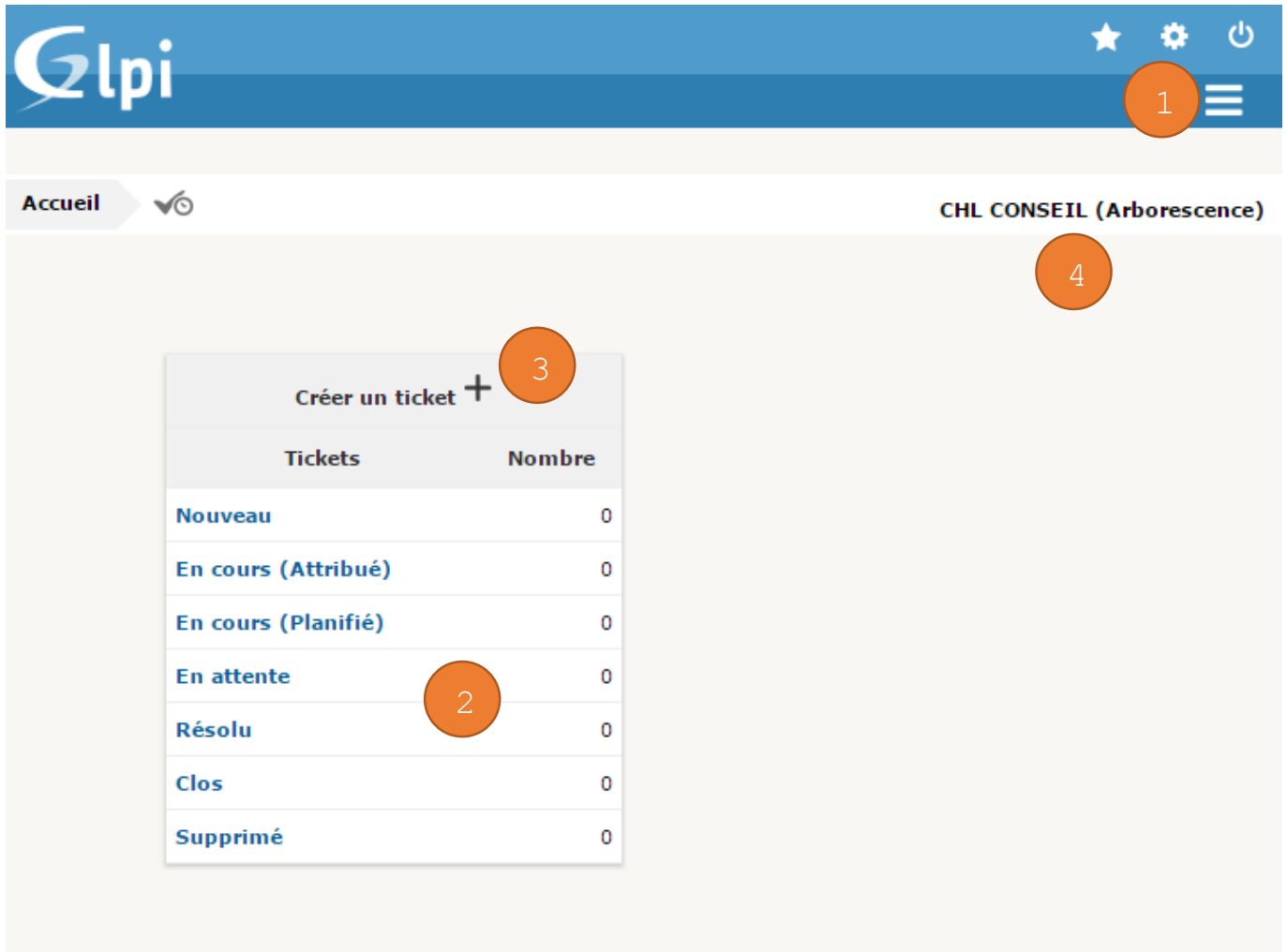
Envoyer

Mot de passe oublié ?

Y saisir votre identifiant et votre mot de passe. En cas d'oubli de votre mot de passe vous avez un lien tout en bas de l'écran vous permettant de saisir votre courriel et de recevoir la procédure pour réinitialiser votre mot de passe. En aucune façon nous ne pourrions vous communiquer votre mot de passe (sauf à la création de votre compte) pour la simple et bonne raison qu'il est codé.

Le tableau de bord

Le tableau de bord est directement accessible dès l'accueil.



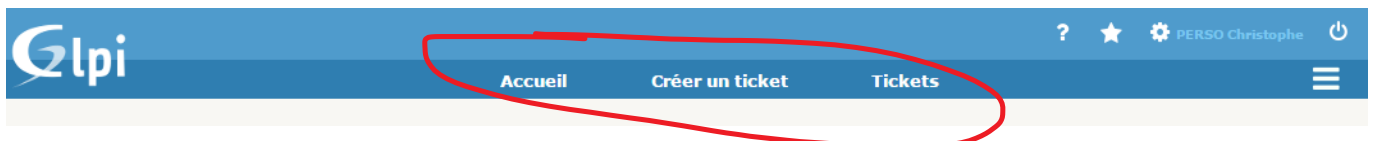
The screenshot shows the Gipi dashboard. At the top, there is a blue header with the Gipi logo on the left and navigation icons (star, gear, power, and a hamburger menu) on the right. The hamburger menu is circled with an orange circle containing the number 1. Below the header, there is a light gray bar with 'Accueil' and a checkmark icon on the left, and 'CHL CONSEIL (Arborescence)' on the right. The main content area is white and contains a table of tickets. The table has two columns: 'Tickets' and 'Nombre'. The rows are: 'Nouveau', 'En cours (Attribué)', 'En cours (Planifié)', 'En attente', 'Résolu', 'Clos', and 'Supprimé'. All 'Nombre' values are 0. Above the table, there is a button 'Créer un ticket' with a plus sign, circled with an orange circle containing the number 3. The 'En attente' row is circled with an orange circle containing the number 2. In the top right corner of the main content area, the text 'CHL CONSEIL (Arborescence)' is circled with an orange circle containing the number 4.

Tickets	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

1. Le symbole ⚙️ (roue dentée), en haut à droite, permet d'accéder à vos paramètres. C'est là que vous pouvez modifier votre mot de passe ou encore ajouter d'autres courriels. **NOTE** : Il est en effet possible d'enregistrer plusieurs courriels et cela peut être utile en cas de panne de votre informatique. Il vous sera toujours possible d'envoyer un courriel au support avec par exemple votre adresse personnelle et ainsi, le ticket généré automatiquement à partir de ce message, sera affecté correctement à votre compte malgré que vous n'ayez pas utilisé votre adresse habituelle.
2. Le tableau vous informe de l'état de vos tickets (dans l'exemple il n'y a aucun ticket). Pour le détail de ces états, voir le chapitre **Le cycle de vie des tickets**.
3. Le gros + en haut du tableau permet de créer un nouveau ticket.
4. Pour information vous aurez à cet endroit le nom de votre société. Si vous voyez un autre nom apparaître nous le signaler car ce n'est pas normal ;-)

Remarque

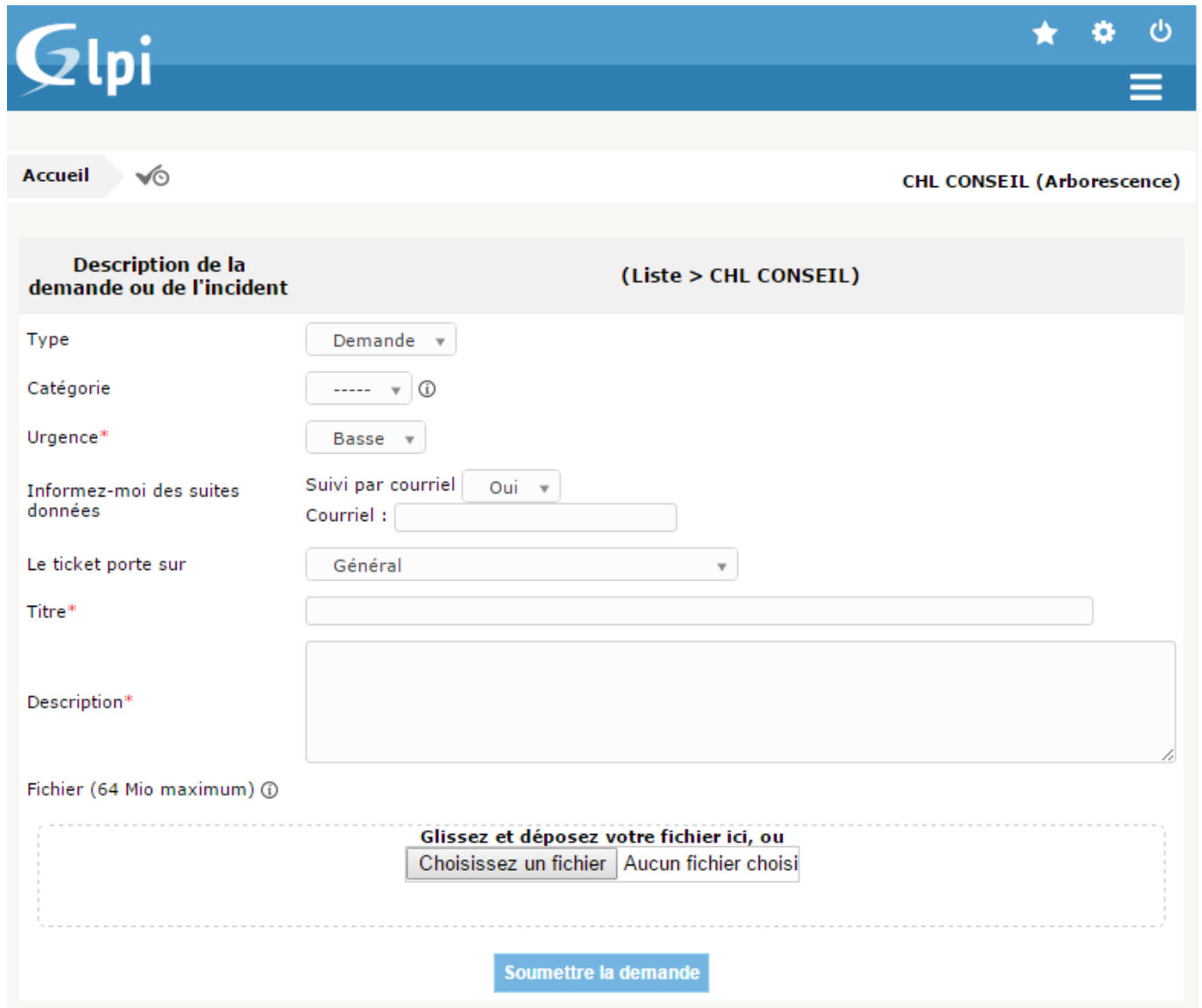
Sur un écran large, le menu accessible avec le symbole ☰ (traits horizontaux), est directement visible :



The screenshot shows the Gipi dashboard on a wide screen. At the bottom, there is a blue navigation bar with the Gipi logo on the left and three menu items: 'Accueil', 'Créer un ticket', and 'Tickets'. These three items are circled with a red oval. On the right side of the navigation bar, there are icons for help (?), star, gear, user profile (PERSONAL), and power, followed by a hamburger menu icon.

Nouveau ticket

Vous avez cliqué sur **Créer un ticket** (point 3 du chapitre précédent).



The screenshot shows the GLPI interface for creating a new ticket. The header includes the GLPI logo and navigation icons. The main content area is titled 'Description de la demande ou de l'incident' and '(Liste > CHL CONSEIL)'. The form contains several fields: 'Type' (set to 'Demande'), 'Catégorie' (set to '-----'), 'Urgence*' (set to 'Basse'), 'Informez-moi des suites données' (set to 'Oui'), 'Le ticket porte sur' (set to 'Général'), 'Titre*' (empty), 'Description*' (empty text area), and 'Fichier (64 Mio maximum)' (empty). A dashed box for file upload contains the text 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou Choisissez un fichier' and 'Aucun fichier choisi'. A 'Soumettre la demande' button is at the bottom.

Type : Demande ou Incident.

Catégorie : Assistance, Logiciel, Matériel ou Autre. **NOTE** : les choix possibles dépendent du type de ticket formulé au point précédent.

Urgence : Basse, Moyenne, Haute. **NOTE** : nous savons que toutes vos demandes sont urgentes mais il est évident que le support doit mettre des priorités. Nous vous demandons donc par ce choix de nous aider à pondérer le degré d'urgence de votre demande ou incident.

Informez-moi : Oui ou Non. **NOTE** : vous pouvez choisir par cette option de ne suivre votre ticket que par l'accès à la plateforme soit de recevoir des messages au fur et à mesure de la résolution de votre ticket.

Le ticket porte sur : Général, Ordinateur, Imprimante ou Périphérique. **NOTE** : si vous choisissez autre chose que Général vous aurez accès à une liste déroulante vous permettant de choisir, si le matériel est enregistré dans notre base (dépend de votre contrat de support), le matériel concerné.

Titre : Quelques mots pour préciser l'objet. **NOTE** : ne pas s'étendre mais être assez précis

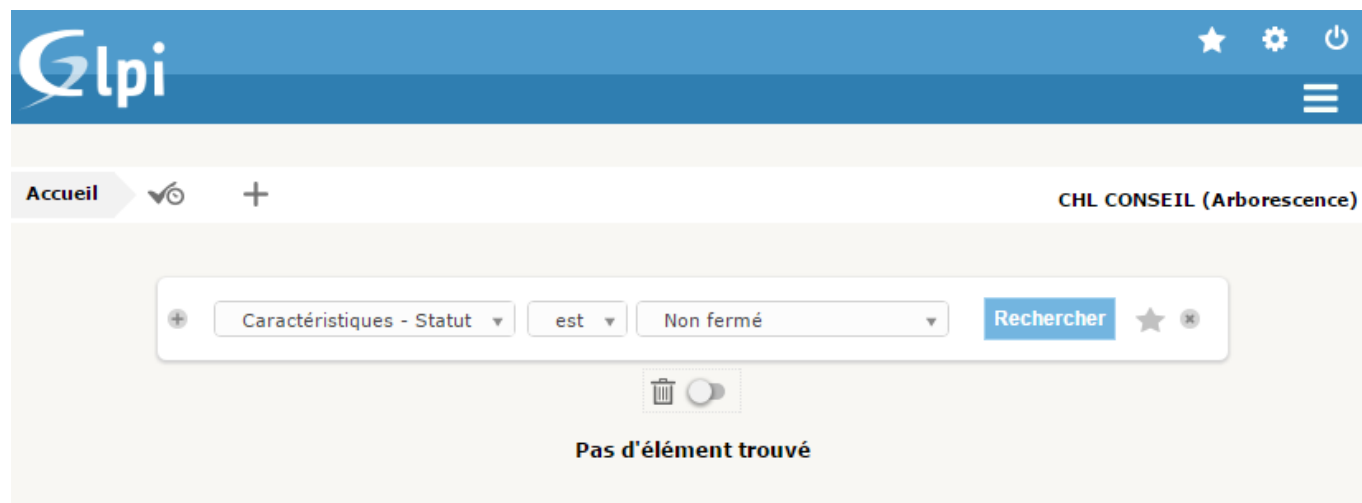
Description : une description la plus précise possible. **NOTE** : il est indispensable, pour gagner du temps et éviter de revenir vers vous pour de plus amples informations, d'être le plus précis possible. Vous pouvez pour cela (voir le point suivant) ajouter des copies d'écran, une photo d'un message d'erreur, la documentation d'un matériel, etc.

Fichier : vous pouvez ajouter des fichiers (copie écran, document, etc.) pour préciser votre demande.

Le suivi

La page qui liste les tickets est accessible de différentes façons :

- Dans le menu par l'item **Tickets**
- À partir du tableau de bord par l'un des statuts
- En arrivant directement par le lien qui est présent dans les courriels de suivi
- Etc.



La zone du haut affiche le filtre actuel et dépend de la façon dont vous êtes arrivé sur cette page. Dans tous les cas vous pouvez modifier ce filtre en choisissant, comme sur l'exemple, tous les tickets qui ne sont pas fermés.

En dessous de cette zone apparaît un tableau (dans notre exemple, pas de ticket) avec tous les tickets qui correspondent à votre filtre.

En cliquant sur le titre du ticket vous ouvrez le détail de son évolution. L'onglet latéral **Traitement du ticket** contient tous les échanges entre le support et vous.

Le cycle de vie des tickets

À sa création un ticket prend le statut **Nouveau**. Lorsque le support le qualifie en lui attribuant un technicien, il passe alors à l'état **En cours (Attribué)**. De même, si une tâche est ajoutée il devient **En cours (Planifié)**. Si le support est en attente d'une réponse de votre part ou d'un tiers, le ticket est **En attente**. Quand une solution est apportée au ticket, alors il prend le statut **Résolu**. Enfin, quand vous approuvez la solution mise en œuvre (voir chapitre suivant), alors il est **Clos**.

Approbation

Une étape importante dans la vie du ticket est votre approbation de la solution que le support vous a fourni. Cette étape permet de clôturer le ticket (le support n'a plus à le gérer) et surtout nous permet d'avoir un retour sur la mise en œuvre de la solution et donc d'améliorer notre base de connaissances.