



Guide GLPI Referents Techniques

Historique des versions			
N° de version	Eléments modifiés	Date	Rédacteur
1.0	Version initiale	15/10/2018	Yannick BEDIN
1.1	Ajout de compléments (sauvegarder)	22/07/2019	DELAPLACE Laurent



Table des matières

1	Présentation générale	3
2	Procédure	5
2.1	Création du ticket	5
2.2	Gestion du ticket	5
2.2.1	S'attribuer le ticket	7
2.2.2	Ajouter un suivi	7
2.2.3	Résoudre le ticket	8
2.3	Escalade du ticket (BAI)	9
2.3.1	Supprimer votre attribution	9
2.3.2	Attribuer le ticket	9
2.3.3	Suivre l'évolution du ticket	9



Objectif du document

Le présent document a pour objectif de décrire la procédure de gestion d'un ticket via l'outil d'assistance GLPI.

Cette procédure s'adresse particulièrement aux techniciens en établissement et traite des interactions avec le service d'assistance de la DSI.

1 Présentation générale

La mise en œuvre d'une assistance de proximité nécessite la mise en place d'un support d'assistance technique en établissement.

Cette assistance est donc assurée par les 2 groupes de personnes suivants :

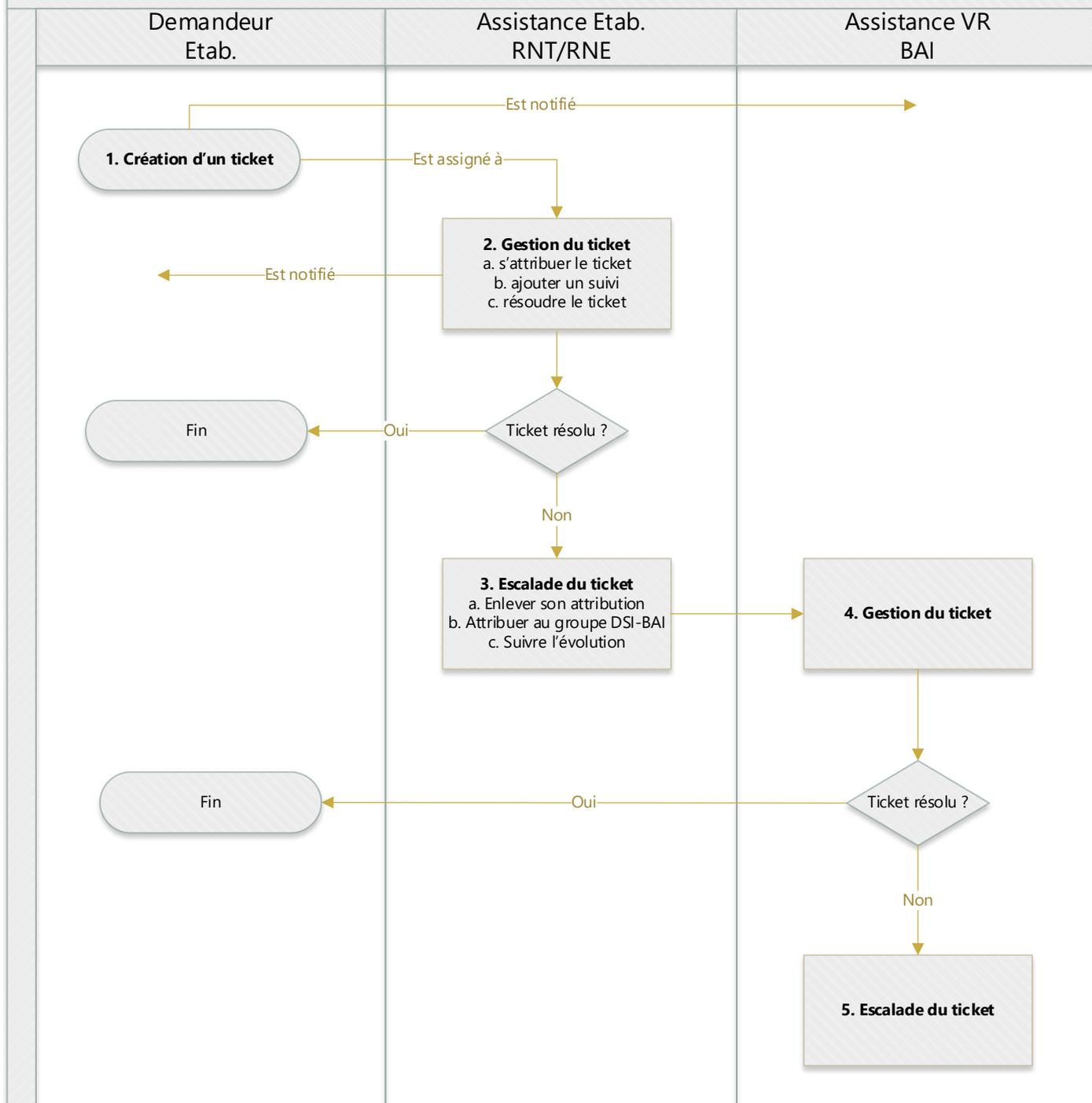
- **Assistance technique de niveau 1** : regroupe au moins le RNT / RNE
- **Assistance technique de niveau 2** : Groupe d'assistance du BAI (DSI du Vice-rectorat)

Afin de centraliser le suivi de l'assistance, il a été décidé que l'ensemble des demandes d'assistance soit traité dans un seul outil : GLPI.

Les tickets ainsi créés par les utilisateurs seront traités avec un niveau d'escalade.

Le schéma ci-après explique le processus de traitement d'un ticket :

Diagramme de flux : Gestion ticket en établissement (Lycées)





2 Procédure

2.1 Création du ticket

Cette étape est à réaliser par les demandeurs.

- Se connecter à l'application de déclaration de ticket (GLPI)
- L'utilisateur devra renseigner les champs suivants :
 - **Type** : Incident (problème/panne) ou Demande (création/évolution)
 - **Catégorie** : Il est important que l'utilisateur choisisse la bonne catégorie car il peut y avoir des règles automatiques d'associés (par ex celle du LSU)
 - **Urgence** : niveau d'urgence du problème (évaluation arbitraire),
 - **Titre** : le titre doit être **clair** et **concis** (ex : Erreur accès GFC),
 - **Description** : détail de l'incident/demande.
 - Message d'erreur (pour un incident)
 - Numéro de contact de la personne
- Une fois le ticket complet, l'utilisateur cliquera sur. **Soumettre la demande**

2.2 Gestion du ticket



Lors de la création d'un ticket GLPI, il sera attribué automatiquement au groupe d'assistance de l'établissement. Ce qui génère une notification via courriel aux personnes référencées dans le groupe GLPI « assistance.983XXXXX ».

Vous allez donc recevoir des notifications à chaque étape de la vie de votre ticket (création, nouveaux suivis et clôture).

- Dans le mail, cliquez sur le lien qui vous dirigera vers l'application de gestion des tickets

Cliquer sur le lien suivant pour suivre l'état votre ticket:
https://glpi.ac-noumea.nc/index.php?redirect=ticket_6397

- Saisissez votre identifiant académique

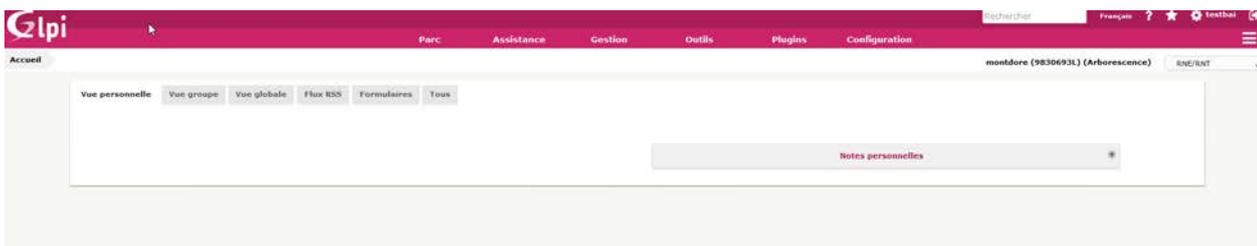


Identifiant académique

Mot de passe

Envoyer

- Une fois connecté, votre page d'accueil s'affiche.



Pour prendre en charge le ticket, Il faut vérifier votre type de profil.

Le profil définit vos droits dans l'application.

- Allez sur la liste déroulante en haut à droite d'**ASSISTANCE** et sélectionnez le profil « **RNE/RNT** » si jamais ce n'est pas celui-ci qui est affiché. La page s'actualise.



Cliquez ensuite sur l'onglet « **Tous** » pour obtenir la visualisation de l'ensemble des tickets de l'établissement.

- Cliquer sur la description du ticket pour visualiser le détail du ticket

2.2.1 S'attribuer le ticket

Une fois sur le ticket, il faudra se l'attribuer. Comme évoqué précédemment, la création d'un ticket en établissement aura pour objectif d'attribuer le ticket au groupe d'assistance de celui-ci et non à un individu.

L'objectif est donc de **s'attribuer nominativement** le ticket.

- Dans la rubrique **Acteur**, allez dans la colonne **Attribué à** et cliquez sur le personnage à droite du signe +

- Votre nom est maintenant ajouté à la liste des gestionnaires

- Cliquez ensuite sur le bouton

Sauvegarder

2.2.2 Ajouter un suivi

Afin de traiter au mieux les échanges avec le demandeur, il est important de bien documenter le ticket. Cela passe donc par l'ajout d'un suivi.

- Vers le bas du ticket, vous trouverez une rubrique Ajouter. Cela vous permet d'ajouter des suivis, des tâches à exécuter des documents, etc. Cliquez sur suivi.

Traitement du ticket 0 | Statistiques | Validations | Base de connaissances | Historique 9 | Tous

Ajouter : Suivi | Tâche | Document | Solution

Historique des actions : Filtrer l'historique :

- Renseignez le suivi. Remarquez que vous pouvez ajouter une pièce jointe. Cliquer enfin sur le bouton « **Ajouter** »

Traitement du ticket 0 | Statistiques | Validations | Base de connaissances | Historique 9 | Tous

Ajouter : Suivi | Tâche | Document | Solution

Nouvel élément - Suivi

Description:

Source du suivi:

Fichier(s) (10 Mio maximum)

Privé:

Ajouter

2.2.3 Résoudre le ticket

- Comme vu précédemment, cliquez sur le bouton suivi et renseignez le champ description.
- Cliquez ensuite sur la flèche à droite du bouton Ajouter et choisissez dans la liste l'option « **Résolu** ». Cliquez ensuite sur « **Ajouter** ».

Traitement du ticket 0 | Statistiques | Validations | Base de connaissances | Historique 11 | Tous

Ajouter : Suivi | Tâche | Document | Solution

Nouvel élément - Suivi

Description:

Source du suivi:

Fichier(s) (200 Mio maximum)

Privé:

Historique des actions : Filtrer l'historique :

- Ajouter ▲
- Nouveau
- En cours (Attribué)
- En cours (Planifié)
- En attente
- Résolu**
- Clos

GLPI 9.2.1 Copyright (C) 2015-2017 Teclib' and contributors - C

2.3 Escalade du ticket (BAI)

Si le ticket présente une difficulté technique, il est nécessaire d'attribuer le ticket au groupe du bureau d'assistance de la DSI (DSI-BAI).

Toutefois, il est important de laisser le groupe « **assistance.983XXXXX** » en observation afin d'être informé par mail de l'avancement du ticket.

2.3.1 Supprimer votre attribution

- Dans la rubrique « Acteur », colonne « Attribué à », cliquez sur les croix à droite de votre nom d'utilisateur et du groupe



- Cliquez ensuite sur le bouton **Sauvegarder**

2.3.2 Attribuer le ticket

- Dans **Attribué à**, cliquez sur le signe « + » et ajouter le groupe **DSI-BAI**



- Cliquez ensuite sur le bouton **Sauvegarder**

2.3.3 Suivre l'évolution du ticket

- Vous allez pouvoir gérer votre visualisation des tickets en fonction du filtre de ticket



Allez dans le filtre d'affichage et sélectionnez **Caractéristiques – Statut > Est > Tous**





Il est indispensable d'effectuer les suivis sur l'application GLPI et non en répondant par courriel aux notifications.
