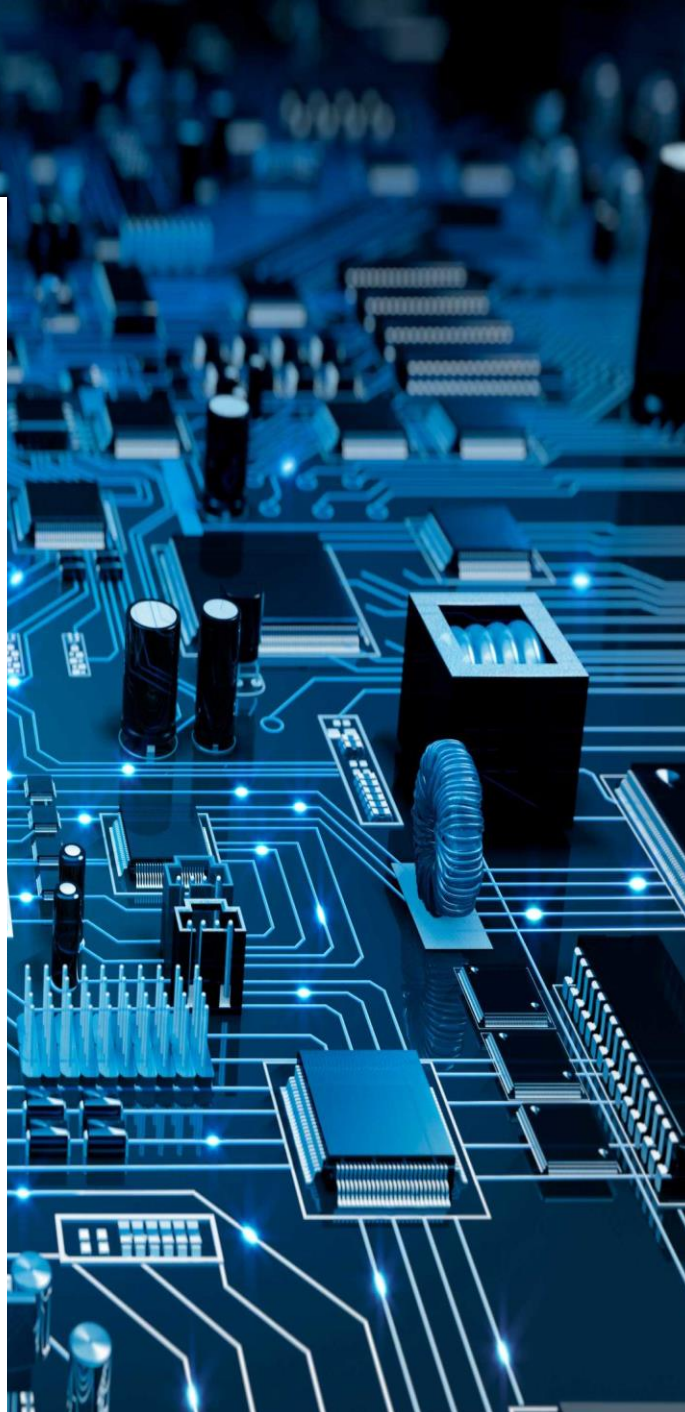


Utilisation GLPI (Technicien) 2018



Lycée Aliénor D'Aquitaine
Créé par : Rabault Loïc

I – Accueil

Liste des tickets actifs

Ticket en cours

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	alstair i			
26	Besoin le chatou et attaquer	En attente	2022-03-16 16:08	2022-03-16 16:08	Haute	malcolm i	malcolm i		
	inconcombrant	Nouveau	2022-03-16 15:46	2022-03-16 15:46	Basse	thoop i			
10	probleme reseau	Nouveau	2022-03-16 15:37	2022-03-16 15:31	Haute	thomas j			
		Nouveau	2022-03-16 15:23	2022-03-16 15:23	Moyenne	illana i			
9	Problème de réseau !!	En attente	2022-03-16 14:47	2022-03-16 12:00	Moyenne	maximem i	anthony m i		
7	Please help	En attente	2022-03-16 14:41	2022-03-16 12:00	Tres haute	malcolm i	malcolm i		
1	LIBREOFFICE FONCTIONNEPAS HELP	En attente	2022-03-16 13:48	2022-03-16 12:00	Tres haute	malcolm i	malcolm i		

II – Résolution ticket

Choisir un Ticket afin de le résoudre.

Choix de la date

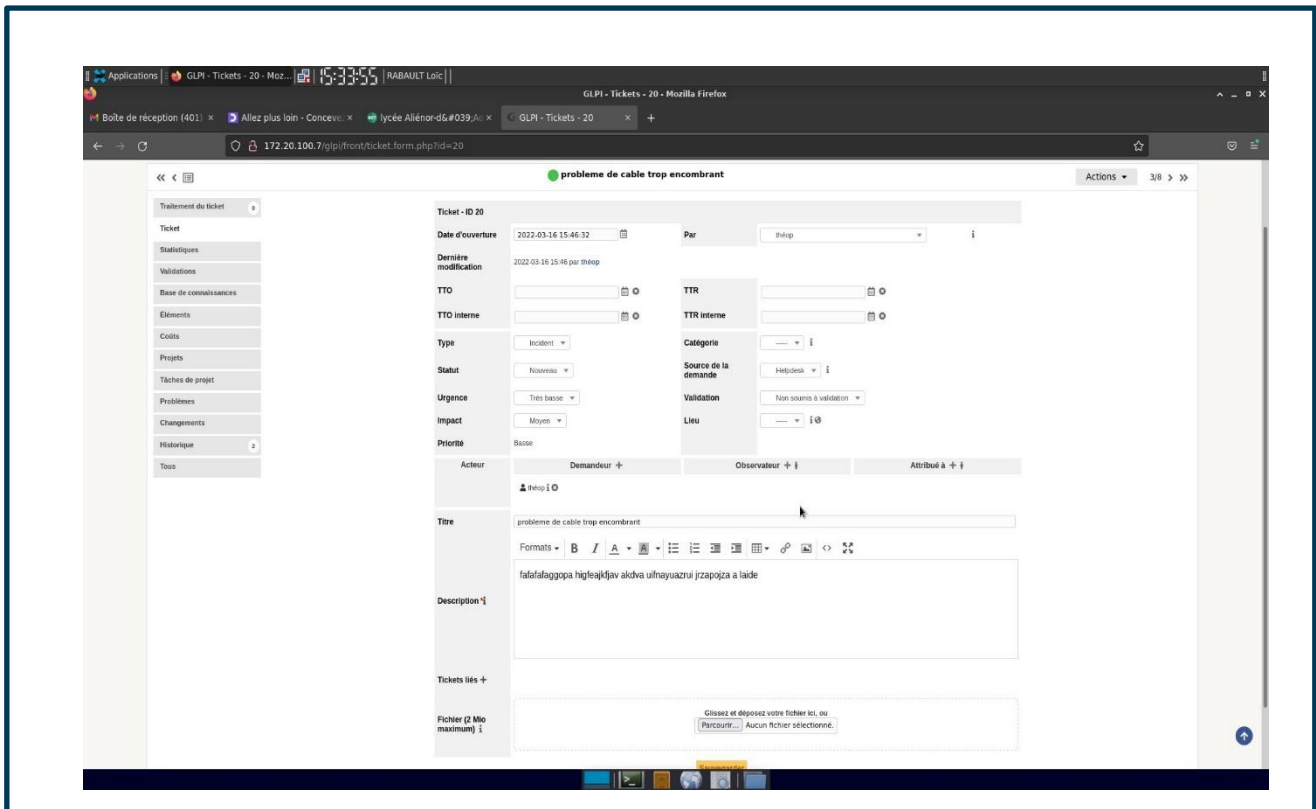
EXTÉRIEUR Choix du technicien

Choix de la source



VALIDATION

VOIR SCREEN pour comprendre.



1 – Suivi :

Pendant un ticket, on peut communiquer avec la personne qui a fait réaliser un ticket afin de simplifier ou d'échanger avec lui pour résoudre le problème.

2 – Tache :

Le technicien peut demander au l'utilisateur d'accomplir des tâches lambda avant de faire appel à un professionnel.

Par exemple si problème au lancement du pc (vérifier s'il y a un câble d'alimentation).

3 – Documentation :

Envoyer des pièces jointes comme preuves

4 – Solution :

Explication précise des manipulations effectuées pour résoudre l'incident

5 – Validation :

On demande au patron de valider la résolution du ticket.