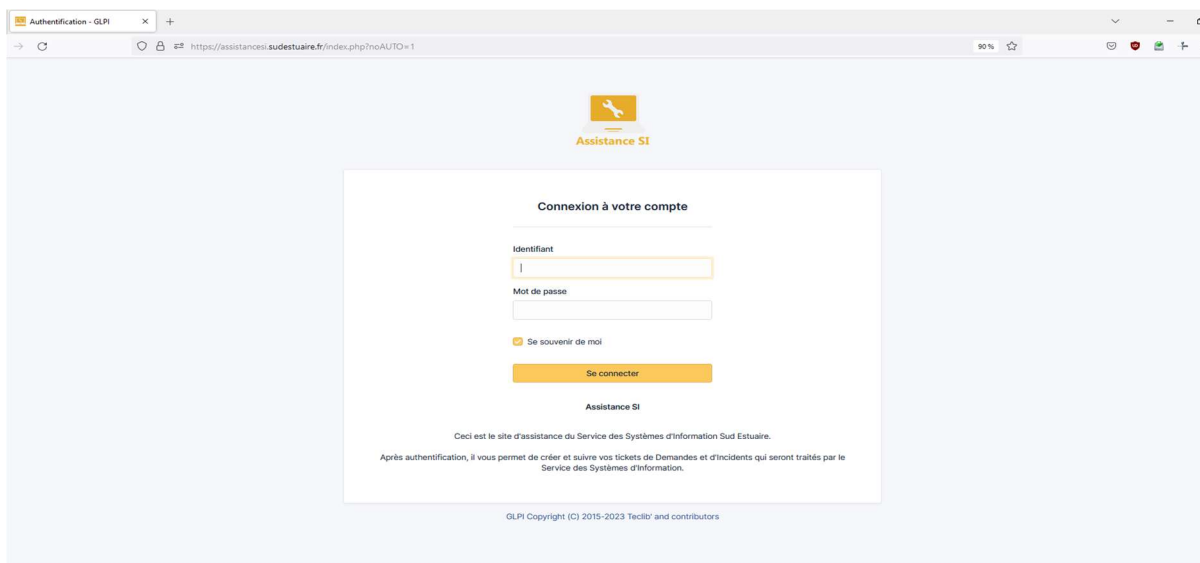

GLPI : Création Ticket Utilisateur

- Ouvrir le lien suivant depuis un navigateur : <https://assistancesi.sudestuaire.fr/>



- Saisir son identifiant et mot de passe d'ouverture session Windows et se connecter
Votre identifiant = 1^{ère} lettre de son prénom + nom de famille (ex : dbernier pour David BERNIER)

Connexion à votre compte

Identifiant

Mot de passe

Se souvenir de moi

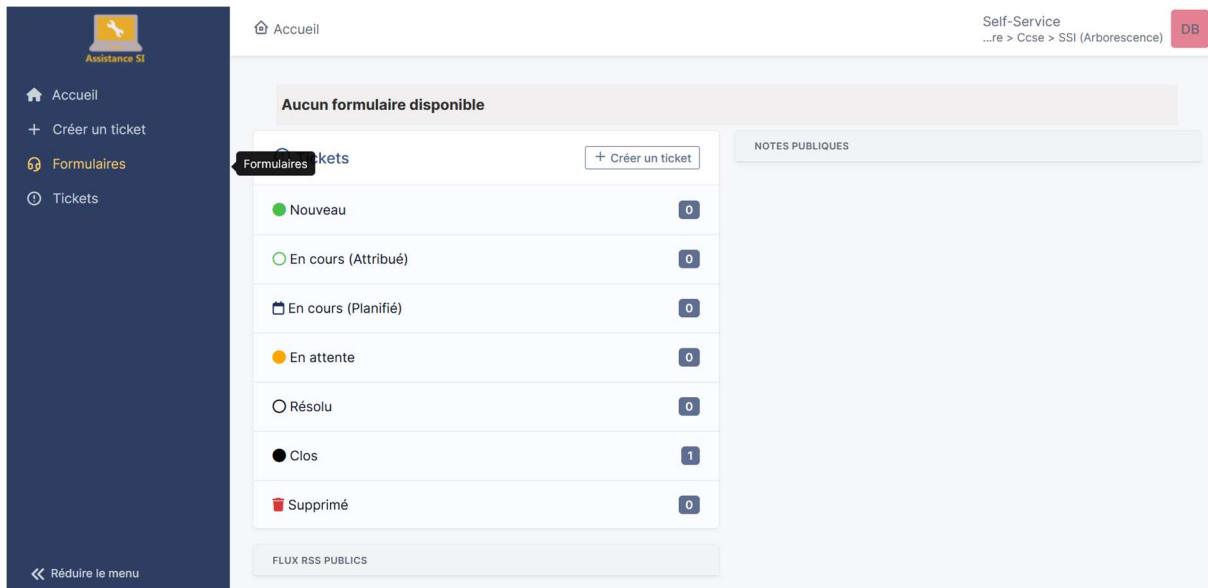
Se connecter

Assistance SI

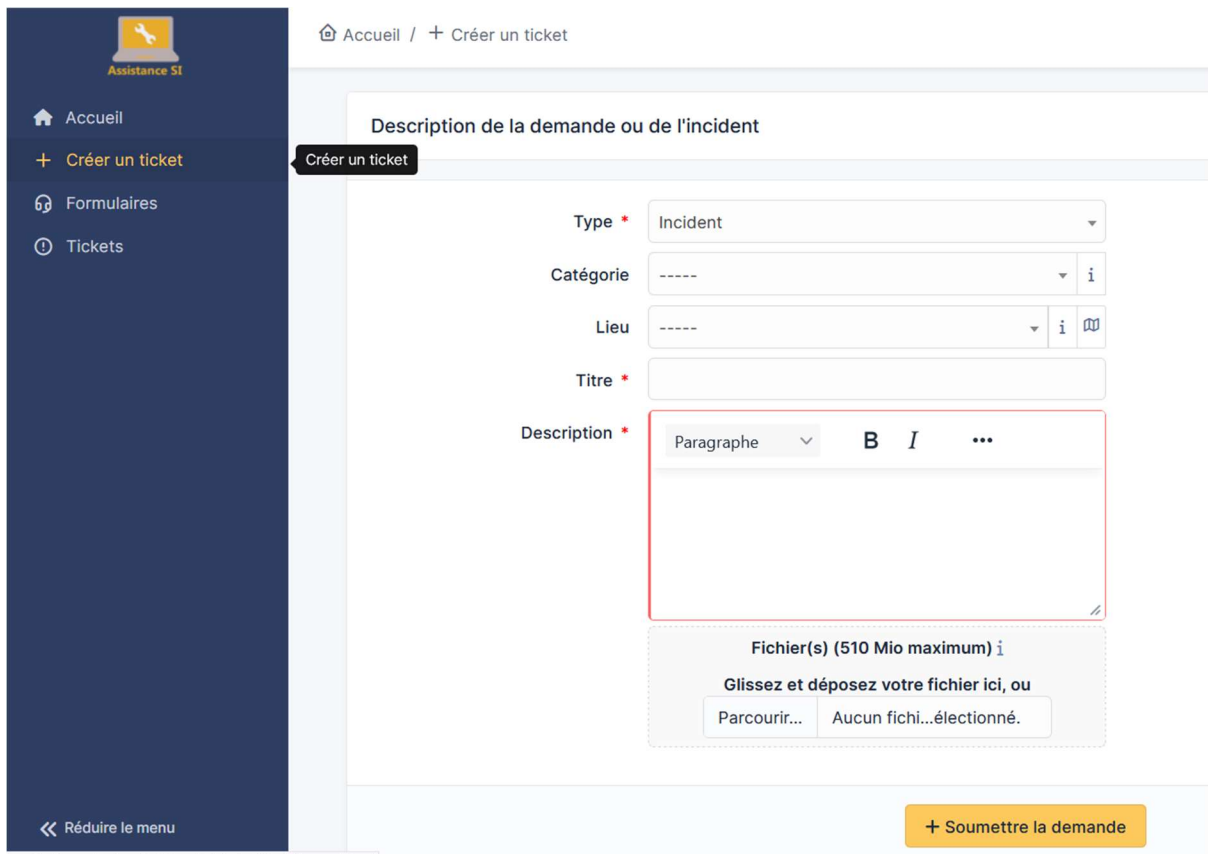
Ceci est le site d'assistance du Service des Systèmes d'Information Sud Estuaire.

Après authentification, il vous permet de créer et suivre vos tickets de Demandes et d'Incidents qui seront traités par le Service des Systèmes d'Information.

- Se connecter



- Cliquer sur créer un ticket pour réaliser une demande ou un incident



- Choisir s'il s'agit d'une demande ou d'un incident

Assistance SI

Accueil / + Créer un ticket

Description de la demande ou de l'incident

Type * Incident

Catégorie Incident
Demande

Lieu -----

Titre *

Description * Paragraphe B I ...

Fichier(s) (510 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fichi...électionné.

← Réduire le menu

+ Soumettre la demande

Exemple d'incidents :

- Perte fichier dans un répertoire
- Outlook ne fonctionne pas
- Téléphone fixe HS

Exemple de demandes :

- Création compte utilisateur
- Création Boite mail partagée
- Accès à un répertoire spécifique
- Installation logiciel spécifique
- Ajout prise Ethernet
- Ajout borne WIFI

- Saisir la catégorie (facultatif)

Assistance SI

Accueil

Accueil

+ Créer un ticket

Formulaires

Tickets

Accueil

Description de la demande ou de l'incident

Type * Demande

Catégorie ----- i

Lieu -----

Titre * Sudestuaire

Description * »Accès Boites mails
»Accès Copieur
»Ajout Ligne Internet / Borne Wifi
»Ajout matériels

Fichier(s) (510 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fichi...électionné.

+ Soumettre la demande

- Saisir le lieu de l'intervention

Assistance SI

Accueil

Accueil

+ Créer un ticket

Formulaires

Tickets

Accueil

Description de la demande ou de l'incident

Type * Demande

Catégorie Arrivée / Départ Agents i

Lieu ----- i

Titre * -----

Description * -----

Sudestuaire

»Corsept

»Agence postale

»Bibliothèque

»Ecole Camille Corot


Fichier(s) (510 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fichi...électionné.

+ Soumettre la demande

- Décrire la demande ou la panne



Assistance SI

- Accueil
- + Créer un ticket
- Formulaires
- Tickets

<< Réduire le menu

Accueil

Description de la demande ou de l'incident

Type * Demande

Catégorie Arrivée / Départ Agents *i*

Lieu Corsept > Mairie *i* *📄*

Titre * Arrivée nouvel agent

Description * Paragraphe **B** *I* ...

Bonjour


Merci de créer le compte utilisateur de ce nouvel agent qui aura les mêmes fonctions que

Fichier(s) (510 Mio maximum) *i*

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fichi...électionné.

- Soumettre la demande



Assistance SI

- Accueil
- + Créer un ticket
- Formulaires
- Tickets

<< Réduire le menu

Accueil

Description de la demande ou de l'incident

Type * Demande

Catégorie Arrivée / Départ Agents *i*

Lieu Corsept > Mairie *i* *📄*

Titre * Arrivée nouvel agent

Description * Paragraphe **B** *I* ...

Bonjour

Merci de créer le compte utilisateur de ce nouvel agent qui aura les mêmes fonctions que

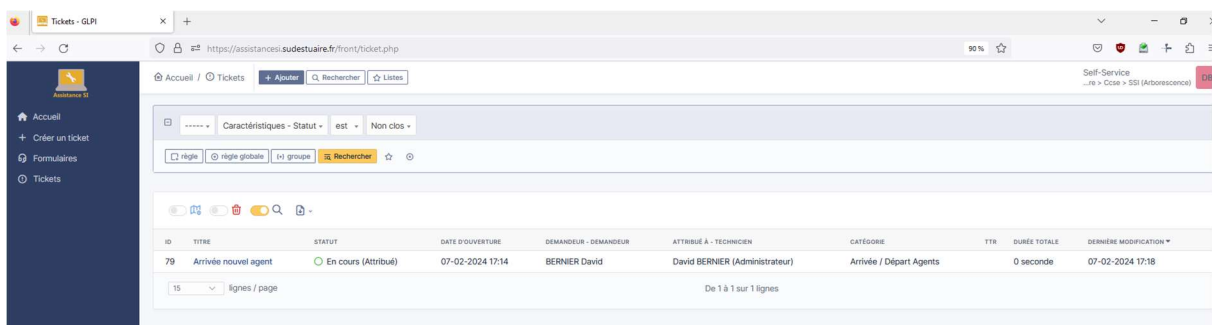
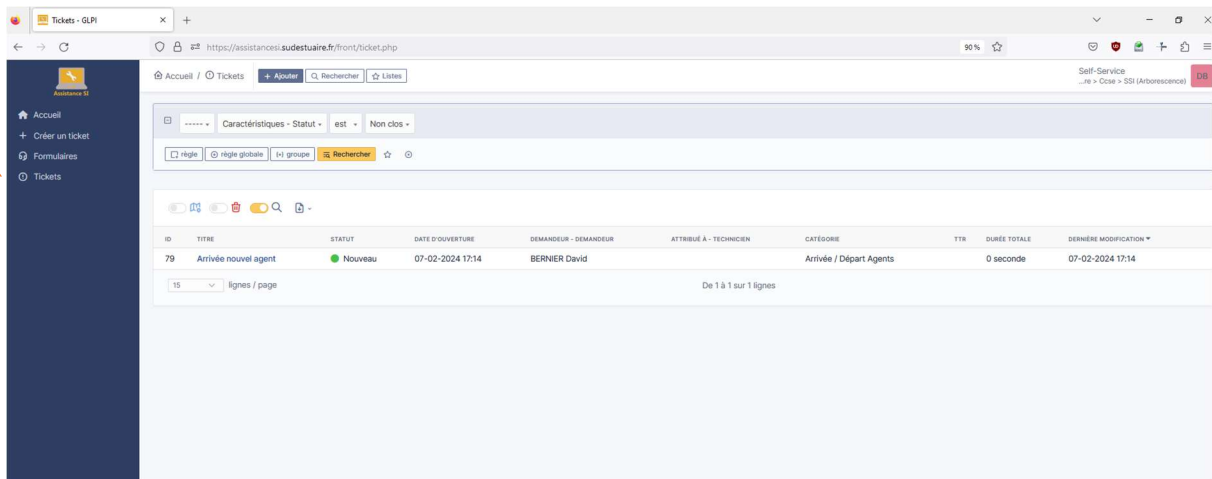
Fichier(s) (510 Mio maximum) *i*

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

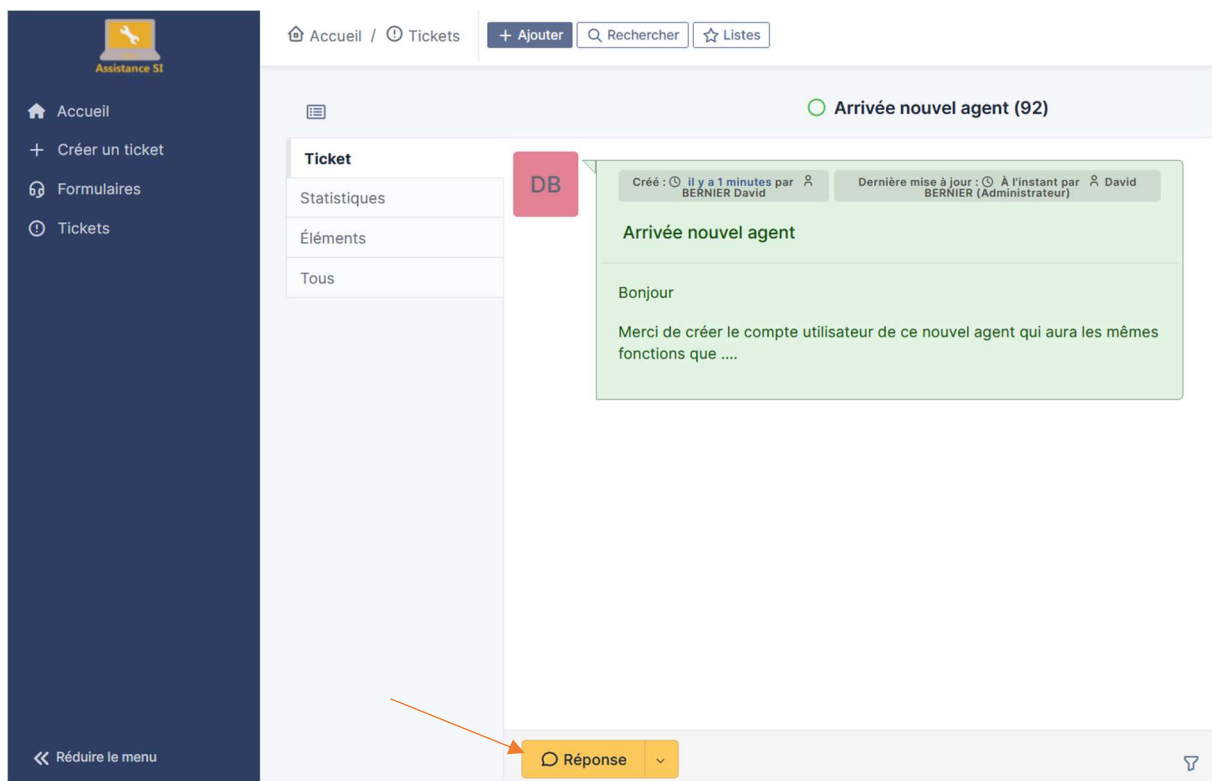
Parcourir... Aucun fichi...électionné.

+ Soumettre la demande

- Vous pouvez ensuite consulter l'ensemble de vos demandes ou incidents depuis l'onglet Tickets de votre interface



- Vous pouvez interagir depuis votre espace



- Le technicien peut vous demander des précisions concernant votre demande

The screenshot shows a web interface for 'Assistance SI'. On the left is a dark blue sidebar with navigation options: Accueil, Créer un ticket, Formulaires, and Tickets. The main area displays a ticket titled 'Arrivée nouvel agent (92)'. A message from 'David BERNIER (Administrateur)' is visible, starting with 'Bonjour' and asking to create a user account. Below the message, a yellow 'Réponse' button is highlighted with an orange arrow.

- Vous pouvez répondre directement depuis GLPI

This screenshot shows the same ticket, but with a reply form open. The form contains a text area with the text 'oui cet agent aura besoin d'accéder aux fichiers présents dans le dossier suivant :'. Below the text area is a file upload section labeled 'Fichier(s) (510 Mio maximum) i' with a 'Parcourir...' button. At the bottom of the form, a yellow '+ Ajouter' button is highlighted with an orange arrow.

- Vous pouvez connaître le statut de votre ticket

Self-Service
...re > Ccse > SSI (Arborescence) DB

Accueil / Tickets + 🔍 ☆

Caractéristiques - Statut est Tous

🔍 règle 🌐 règle globale (+) groupe 🔍 Rechercher ☆ 🕒

ID	TITRE	STATUT	DATE D'OUVERTURE	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR	DURÉE TOTALE	DERNIÈRE MODIFICATION
84	Outlook KO	En cours (Attribué)	08-02-2024 13:35	BERNIER David	David BERNIER (Administrateur)	Bureautique		0 seconde	08-02-2024 13:35
79	Arrivée nouvel agent	Clos	07-02-2024 17:14	BERNIER David	David BERNIER (Administrateur)	Arrivée / Départ Agents		30 minutes	08-02-2024 08:52

15 lignes / page De 1 à 2 sur 2 lignes

-Les différents statuts sont :

Catégorie Bureautique i +

Statut

- En cours (Attribué)
- Nouveau
- En cours (Attribué)
- En cours (Planifié)
- En attente
- Résolu
- Clos

Source de la demande

Urgence

Impact

Priorité

- Vous pouvez consulter la résolution

Accueil / Tickets + Ajouter 🔍 Rechercher ☆ Listes

● Arrivée nouvel agent (92)

Ticket 3

Statistiques

Éléments

Tous

Merci de créer le compte utilisateur de ce nouvel agent qui aura les mêmes fonctions que

Créé : il y a 7 minutes par David BERNIER (Administrateur) D

Cet agent aura-t-il besoin d'accéder à un répertoire de service ?

Helpdesk

DB

Créé : il y a 1 minutes par BERNIER David

oui cet agent aura besoin d'accéder aux fichiers présents dans le dossier suivant :

Créé : À l'instant par David BERNIER (Administrateur) D

Compte créé et identifiants transmis au responsable de service.

Droit attribué.

Effectif après réouverture session.

Accepté le 08-02-2024 17:35 par David BERNIER (Administrateur)

⏪ Réduire le menu

- Pour info : Un mail vous est envoyé à chaque étape de l'avancement du ticket
-



Confirmation d'ouverture de votre demande d'assistance

Bonjour ,
Nous vous confirmons l'ouverture de la demande 0000092
Nous allons prendre en compte cette demande dans les plus brefs délais.

Informations

N° ticket : 0000092
Demandeur : **BERNIER David**
Date d'ouverture : 08-02-2024 17:23
Titre : Arrivée nouvel agent

Description de la demande

Catégorie : Arrivée / Départ Agents
Description :

Bonjour

Merci de créer le compte utilisateur de ce nouvel agent qui aura les mêmes fonctions que

Suivi de votre ticket d'assistance du Système d'information
<https://assistancesi.sudestuaire.fr>



SUIVI de votre demande d'assistance

Informations

N° ticket : 0000092
Demandeur : **BERNIER David**
Date d'ouverture : 08-02-2024 17:23
Titre : Arrivée nouvel agent

Description de la demande

Assigné aux techniciens : David BERNIER (Administrateur)
Catégorie : Arrivée / Départ Agents
Description :

Bonjour

Merci de créer le compte utilisateur de ce nouvel agent qui aura les mêmes fonctions que

REPONSES :

Cet agent aura-t-il besoin d'accéder à un répertoire de service ?



CLOTURE de votre demande d'assistance

Bonjour ,
Nous vous confirmons la clôture de votre demande 0000079

Informations

N° ticket : 0

Demandeur : BERNIER David

Date d'ouverture : 07-02-2024 17:14

Date de clôture : 08-02-2024 08:52

Titre : Arrivée nouvel agent

Si votre problème persiste, merci de bien vouloir saisir une nouvelle demande d'assistance en mentionnant le numéro de la présente demande.