



INFOGÉRANCE APINI

MODE OPÉRATEUR À
SUIVRE POUR LA CREATION DE
TICKET



Client : APINI	Modop création de tickets clients		Référence doc :
Propriétaire :	APINI	Nom du Système :	GLPI

SIGNATAIRES			
	Prénom Nom	Fonction	Date des opérations
Rédaction	Matthieu KOEHLING	Chef de projet	25/01/2021
Vérification			
Approbation/ Publication			

TABLEAU DE REVISIONS		
N° de version	Date d'émission	Motif de création de la version
1.0	25/01/2021	Mode opératoire pour la création de ticket front office

TABLE DES MATIERES

1	CONTEXTE	3
1.1	OBJECTIF DU DOCUMENT	3
1.2	DESTINATAIRES DE LA DOCUMENTATION	3
2	MODE OPERATOIRE.....	3
2.1.1	<i>Processus.....</i>	3

1 CONTEXTE

1.1 Objectif du document

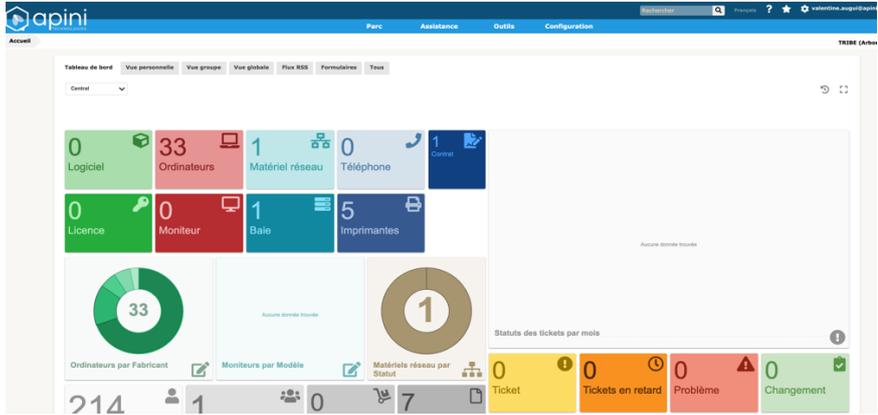
L'objectif de ce document est de fournir aux utilisateur un mode opératoire afin de créer un ticket (demande ou incident) avec la nouvelle interface GLPI.

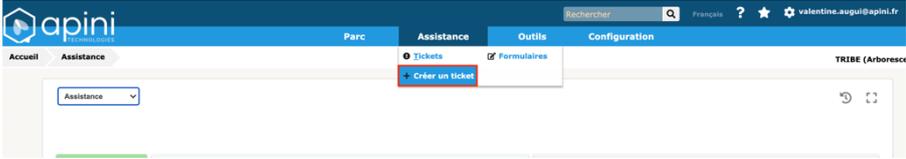
1.2 Destinataires de la documentation

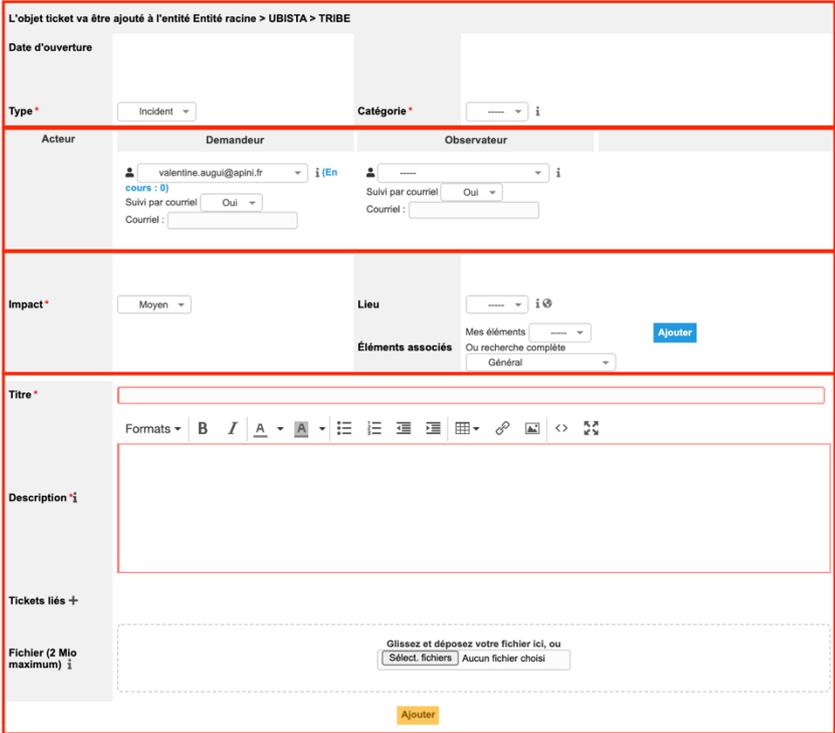
Cette procédure s'adresse à tous les utilisateurs clients de Cubeo.

2 MODE OPERATOIRE

2.1 Processus

Commentaire	Capture d'écran
<p>Pour créer un ticket veuillez-vous rendre sur le site : https://helpdesk.apini.fr</p> <p>Veuillez ensuite entrer vos identifiants de connexion et mot de passe, puis validez avec la touche Entrer.</p>	
<p>Vous serez automatiquement redirigé(e) vers la page d'accueil.</p>	

Commentaire	Capture d'écran
<p>Les deux onglets nécessaires à la création d'une requête sont : l'onglet « Assistance » puis « créer un ticket ».</p>	

<p>La création d'un ticket peut se découper en quatre sections différentes :</p> <p>Voyons cela de plus près.</p>	
---	---

<p>La première partie permet de définir s'il s'agit d'une demande ou d'un incident avec le menu déroulant « Type ».</p> <p>Le menu déroulant "Catégorie" permet de classifier la demande, si celle-ci concerne un accès, une demande logiciel, matériel ou encore réseau.</p> <p>Exemple : je dois déclarer une demande liée à l'installation d'office, je</p>	
--	--

sélectionne dans le menu déroulant dans la section « Logiciel » -> « Office ».

Il est nécessaire d'en faire de même avec « Urgence » et « Impact ».

Le « lieu » permet spécifier où se trouve physiquement mon équipement (adresse de ma société).



The screenshot shows two configuration panels. The first panel, labeled 'Impact', has a dropdown menu set to 'Moyen'. The second panel, labeled 'Lieu', has a dropdown menu set to '-----' with an 'i' icon, a 'Mes éléments' dropdown set to '-----', and a 'Général' dropdown set to 'Général'. There is also an 'Ajouter' button.

La partie « Observateur » ne nous intéresse que lorsque l'on souhaite mettre en copie de la demande notre responsable ou l'un/l'une de nos collègues.



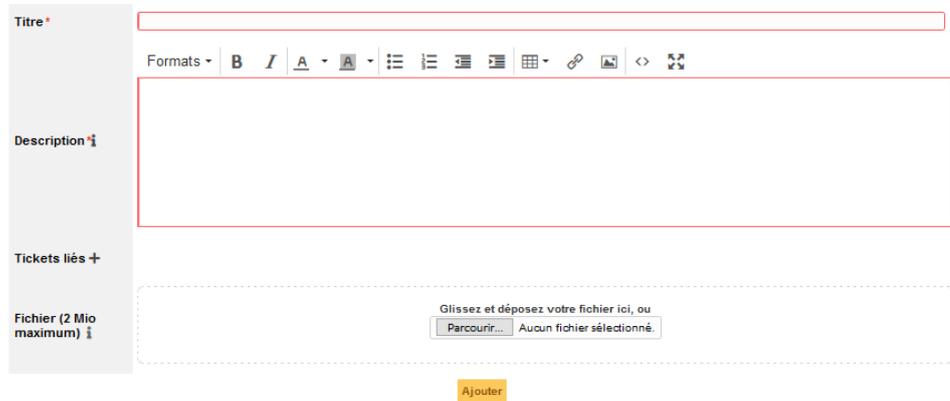
The screenshot shows a form with three columns: 'Acteur', 'Demandeur', and 'Observateur'. Under 'Demandeur', there is a dropdown menu with 'valentine.augui@apini.fr' selected, a 'Suivi par courriel' dropdown set to 'Oui', and a 'Courriel' input field. The 'Observateur' column has a similar dropdown menu and 'Suivi par courriel' dropdown.

Veuillez entrer un titre pour votre demande : ce dernier sera un résumé bref et explicite de ma demande.

Je rédige un descriptif de ma demande dans le champ « description » en détaillant suffisamment pour permettre une bonne compréhension et un traitement optimal de ma demande.

Je peux également ajouter un document à cette demande via un glisser/déposer ou en naviguant dans les fichiers grâce au bouton « Parcourir ».

Je finalise ma demande en cliquant sur « Envoyer »



The screenshot shows the 'Titre' field with a red border, followed by a rich text editor with a toolbar containing bold, italic, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, table, image, and code icons. Below the editor is the 'Description' field, also with a red border. Underneath is a section for 'Tickets liés' and a file upload area with a dashed border, containing the text 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir...' and a yellow 'Ajouter' button.