



Gestions Technique - GLPI

Sommaire

01	<u>Introduction</u>	<u>p3</u>
02	<u>Présentation de la vue gestion des tickets</u>	<u>p4</u>
03	<u>Présentation des tickets</u>	<u>p6</u>
04	<u>Présentation des filtres et tri des tickets</u>	<u>p8</u>
05	<u>Enregistrer les filtres dans GLPI</u>	<u>p10</u>

Introduction

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un outil de gestion des services et des actifs informatiques, mais il est également adaptable pour d'autres départements. Ce tutoriel est destiné à fournir aux utilisateurs une prise en main simple de la gestion des tickets qui leur sont adressés. Vous découvrirez comment visualiser, trier et répondre efficacement aux demandes, tout en utilisant les différentes options de GLPI pour optimiser votre travail.

Présentation vue gestion des tickets

L'interface de gestion des tickets dans GLPI pour les techniciens RH permet de visualiser les tickets attribués. La capture d'écran montre une liste de tickets en cours avec plusieurs colonnes pertinentes :

- ID : Chaque ticket a un identifiant unique. Il est essentiel de l'utiliser pour référencer les tickets dans les communications ou les recherches.
- Titre : Le titre du ticket, qui résume l'objet de la demande.
- Entité : L'entité associée au ticket, ici par exemple "INOVIE_IDF" → "BIOFUTUR" → "BIO OISE". Cela permet d'identifier rapidement le contexte organisationnel lié à la demande.
- Statut : L'état du ticket. Dans cette capture, il est "En cours (Attribué)", ce qui signifie que le ticket est en cours de traitement.
- Demandeur : Le nom de la personne ayant créé le ticket.
- Technicien attribué : La personne responsable du traitement du ticket.
- Date d'ouverture et dernière modification : Ces champs montrent quand le ticket a été créé et la dernière mise à jour effectuée dessus.
- Catégorie et description : Le type de demande (ici RH) et une brève description du problème.

Cette vue vous permet d'avoir un aperçu rapide de tous les tickets en cours et de leurs informations principales. Vous pouvez utiliser des filtres pour affiner cette liste selon vos besoins.

The screenshot displays the GLPI interface for ticket management. The sidebar on the left shows the 'Assistance' menu with 'Tickets' selected. The top navigation bar includes 'Ajouter', 'Rechercher', 'Listes', 'Gabarits', and 'Kanban global'. The main content area shows a list of tickets with columns for ID, Titre, Entité, Statut, Lieu, Catégorie, Demandeur, Attribué à, Date d'ouverture, Description, and Dernière modification. A single ticket is visible with ID 2 409 040 054, Titre 'Test Ticket RH', Entité 'INOVIE_IDF → BIOFUTUR → BIO OISE → CE - CERGY', Statut 'En cours (Attribué)', Lieu 'CE - CERGY', Catégorie 'RH', Demandeur 'BENSALEM Samy', Attribué à 'BENSALEM Samy', Date d'ouverture '04-09-2024 12:15', Description 'Test Ticket RH', and Dernière modification '04-09-2024 12:16'.

Explication des différents statuts dans GLPI

Dans GLPI, les tickets passent par plusieurs statuts qui permettent de suivre leur progression depuis leur création jusqu'à leur clôture. Chaque statut a un rôle spécifique et aide à organiser la gestion des tickets. Voici une explication détaillée des statuts les plus couramment utilisés dans GLPI :

1. Nouveau

Ce statut est attribué automatiquement aux tickets dès qu'ils sont créés. Il indique que le ticket vient d'être soumis par l'utilisateur et n'a pas encore été pris en charge par un technicien ou un responsable. Il s'agit du point de départ de la gestion du ticket.

Objectif : Signaler qu'un ticket nécessite une première action (comme l'affectation à un technicien).

2. En attente

Ce statut est utilisé lorsque l'action sur un ticket ne peut pas être effectuée immédiatement, et qu'une réponse ou un événement est attendu avant de poursuivre. Par exemple, si vous attendez des informations supplémentaires du demandeur ou si une action doit être faite par un tiers, le ticket sera mis en attente.

Objectif : Indiquer qu'un ticket est temporairement suspendu jusqu'à ce que certaines conditions soient remplies.

3. En cours (Attribué)

Lorsque le ticket est pris en charge par un technicien ou une personne responsable, il passe à ce statut. Il signale que le travail pour résoudre la demande a commencé, et que le technicien suit activement la demande.

Objectif : Marquer qu'une action est en cours pour traiter le ticket et que le technicien est en train de travailler dessus.

4. Résolu

Ce statut est utilisé lorsque le technicien a apporté une solution à la demande. Le ticket est alors marqué comme résolu, mais pas encore clôturé. À ce stade, la solution a été mise en œuvre, mais le demandeur peut encore vérifier ou confirmer que le problème est bien réglé.

Objectif : Indiquer que le problème a été traité, mais qu'une confirmation du demandeur peut encore être requise.

5. Clos

Un ticket est clôturé lorsque la solution a été acceptée et validée, ou lorsque le technicien considère que le problème a été définitivement réglé. Il est impossible de modifier ou d'ajouter des informations à un ticket clos sans le rouvrir, ce qui clôt officiellement le cycle de vie du ticket.

Objectif : Marquer la fin du cycle de vie du ticket, indiquant que le problème est résolu de manière satisfaisante et que plus aucune action n'est nécessaire.

6. En cours (Planifié)

Ce statut est utilisé lorsque le traitement du ticket a été prévu pour une date ou une période future. Cela signifie que la demande a été validée, mais que l'action correspondante sera exécutée ultérieurement.

Objectif : Marquer qu'une action est prévue, mais différée à une date ultérieure.

Chaque statut dans GLPI aide à suivre précisément où en est un ticket dans son cycle de vie. Voici une vue d'ensemble rapide des principaux statuts :

1. Nouveau : Ticket fraîchement créé, non encore pris en charge.
2. En attente : Une action externe ou des informations sont attendues.
3. En cours (Attribué) : Un technicien a commencé à traiter le ticket.
4. Résolu : Le problème a été traité, en attente de validation.
5. Clos : Le ticket est officiellement terminé.
6. Planifié : Le ticket sera traité à une date future.

Ces statuts permettent à l'équipe de gestion des tickets de prioriser et d'organiser efficacement le traitement des demandes selon leur avancement.

Présentation des tickets

Ces captures montrent la vue détaillée d'un ticket spécifique. Voici les éléments essentiels que vous pouvez voir :

- **Partie chat avec le demandeur** : Sur la gauche, vous pouvez voir l'historique des échanges entre le demandeur et le technicien. Chaque message est horodaté pour permettre un suivi clair de la communication.
- **Détails du ticket** : Sur la droite, vous trouvez toutes les informations associées au ticket :
 - **Entité** : L'organisation associée au ticket.
 - **Date d'ouverture** : Quand le ticket a été soumis.
 - **Type** : La nature du ticket (par exemple, une demande ou un incident).
 - **Catégorie** : Le type de problème lié au ticket (ici RH).
 - **Statut** : L'état actuel du ticket (en cours ou attribué à un technicien spécifique).
 - **Urgence, impact, priorité** : Ces champs vous permettent d'évaluer l'importance du ticket pour mieux prioriser son traitement.
 - **Lieu** : Le lieu associé à la demande si applicable (ici CE - CERGY).

Ces éléments sont essentiels pour comprendre le contexte d'une demande, suivre l'évolution de sa résolution, et identifier rapidement les actions à entreprendre.

Test Ticket RH (2409040054)

1/1

Ticket

- Statistiques
- Validations
- Coûts
- Problèmes
- Changements
- Tous

Créé : il y a 8 minutes par Dernière mise à jour : il y a 7 minutes par

Test Ticket RH

Test Ticket RH

Réponse

Ticket

Entité INOVIE_IDF > BIOFUTUR > BIO OISE > CE - CERGY

Date d'ouverture 04-09-2024 12:1

Type Demande

Catégorie RH

Statut ...En cours (Attribué)

Source de la demande Helpdesk

Urgence Moyenne

Impact Moyen

Priorité Moyenne

Lieu CE - CERGY

Validation Non soumis à validation

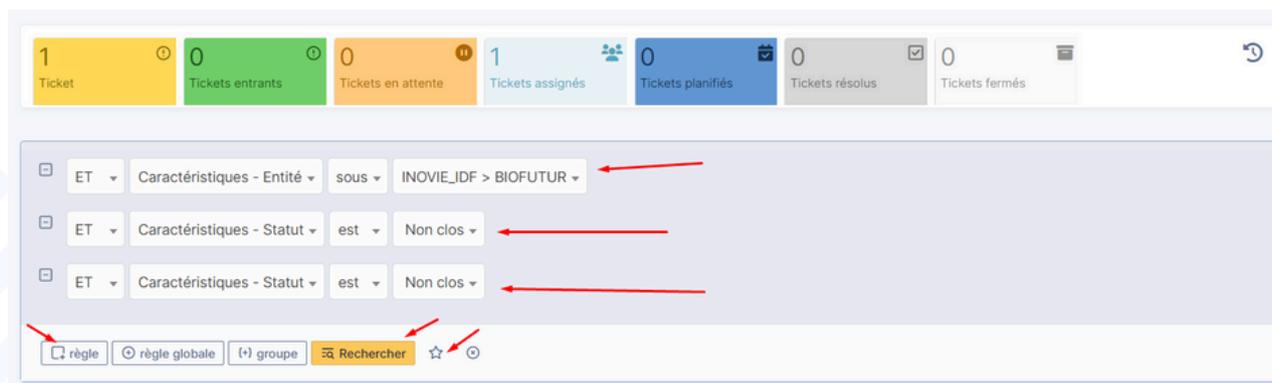
Sauvegarder

Présentation filtres et tri des tickets

Les filtres vous permettent de rechercher des tickets selon plusieurs critères :

- **Caractéristiques - Statut** : Ce menu déroulant permet de filtrer les tickets en fonction de leur statut. Par exemple, ici on a sélectionné "Non clos", ce qui signifie que tous les tickets qui ne sont pas encore terminés apparaîtront.
- **Boutons de recherche et de groupes** : Vous pouvez créer des groupes de filtres pour faciliter la gestion des tickets ou appliquer directement une règle de filtrage.
- **Règles globales** : Ce bouton vous permet d'appliquer des règles de gestion prédéfinies sur les tickets.

Ces outils de filtrage vous aident à gérer efficacement un grand volume de tickets, en vous concentrant uniquement sur ceux qui sont pertinents à un moment donné (ex. ceux en cours, ou d'une certaine priorité).



Enregistrer les filtres

Lorsque vous utilisez GLPI, il peut être très utile d'enregistrer vos filtres pour retrouver rapidement les tickets pertinents selon vos critères. Voici un guide pas à pas pour sauvegarder une recherche filtrée, illustré avec les captures d'écran que vous avez fournies.

Étape 1 : Appliquer les filtres souhaités

Dans la capture d'écran ci-dessous (Image 1), vous pouvez voir plusieurs filtres appliqués. Ces filtres sont essentiels pour affiner votre recherche de tickets.

1. Entité : Ici, nous avons sélectionné "INOVIE_IDF > BIOFUTUR" pour filtrer les tickets associés à cette entité.
2. Statut : Deux filtres sont appliqués pour ne montrer que les tickets avec un statut "Non clos".

Ces critères vous permettent de ne voir que les tickets relatifs à une entité et à un statut spécifique.



Enregistrer les filtres

Lorsque vous utilisez GLPI, il peut être très utile d'enregistrer vos filtres pour retrouver rapidement les tickets pertinents selon vos critères. Voici un guide pas à pas pour sauvegarder une recherche filtrée, illustré avec les captures d'écran que vous avez fournies.

Étape 1 : Appliquer les filtres souhaités

Dans la capture d'écran ci-dessous (Image 1), vous pouvez voir plusieurs filtres appliqués. Ces filtres sont essentiels pour affiner votre recherche de tickets.

1. Entité : Ici, nous avons sélectionné "INOVIE_IDF > BIOFUTUR" pour filtrer les tickets associés à cette entité.
2. Statut : Deux filtres sont appliqués pour ne montrer que les tickets avec un statut "Non clos".

Ces critères vous permettent de ne voir que les tickets relatifs à une entité et à un statut spécifique.

Étape 2 : Sauvegarder la recherche

Une fois vos filtres appliqués, vous pouvez les enregistrer pour une utilisation future. Pour cela :

1. Cliquez sur l'icône étoile à côté du bouton "Rechercher" (Image 1), comme indiqué par le cadre rouge. Cela vous permettra de sauvegarder la recherche actuelle.



Étape 3 : Nommer et configurer la recherche sauvegardée

Dans la fenêtre qui s'ouvre (Image 2), vous pouvez personnaliser votre recherche sauvegardée :

1. Nom : Donnez un nom explicite à votre recherche. Par exemple, dans ce cas, "Biofutur" a été choisi, ce qui correspond à l'entité sélectionnée.
2. Visibilité : Vous pouvez décider si cette recherche doit être privée (seulement visible par vous) ou partagée avec d'autres utilisateurs. Ici, "Privé" est sélectionné.

Après avoir nommé et configuré la visibilité de la recherche, cliquez sur le bouton Ajouter pour enregistrer votre filtre.

Sauvegarder la recherche courante ×

 Nouvel élément - INOVIE_IDF Sous-entités i

Nouvelle recherche sauvegardée

Nom

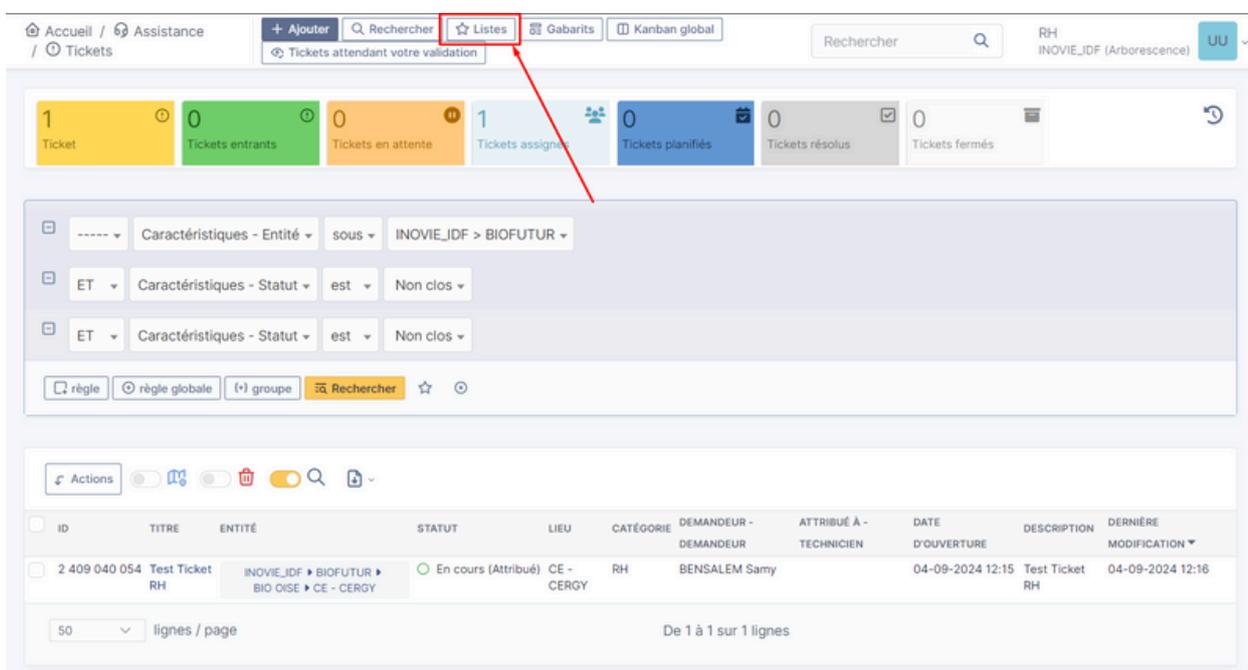
Visibilité Privé

Étape 4 : Accéder aux recherches sauvegardées

Pour retrouver les recherches que vous avez sauvegardées :

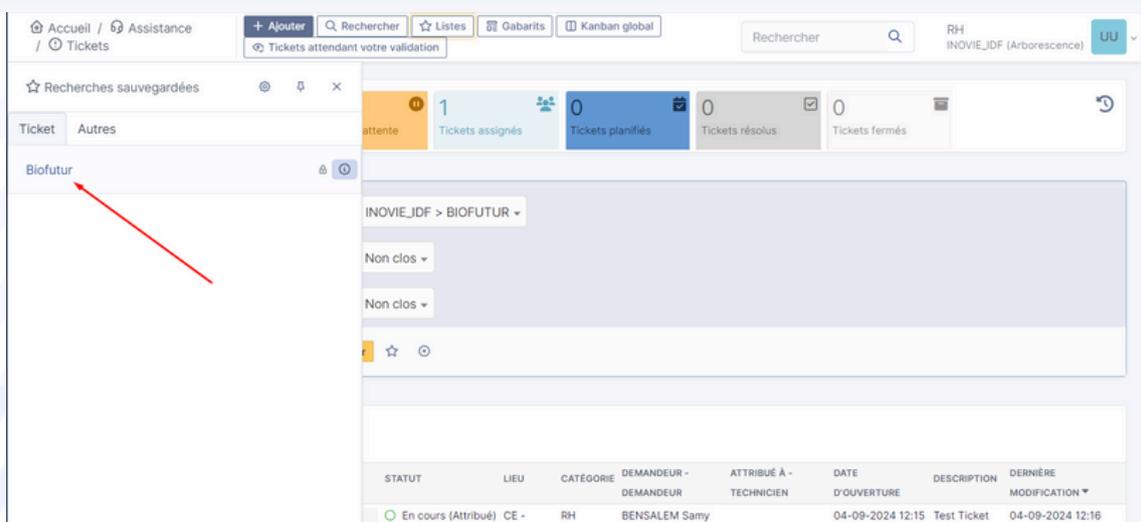
1. Cliquez sur le bouton Listes en haut de l'interface (Image 3), comme illustré par la flèche rouge.
2. Une fois cliqué, une liste apparaîtra à gauche avec toutes vos recherches sauvegardées (Image 4). Ici, la recherche intitulée "Biofutur" est affichée.

Vous pouvez désormais cliquer sur cette recherche pour appliquer les filtres sauvegardés instantanément.



The screenshot shows the top navigation bar of the software. The 'Listes' button, represented by a star icon, is highlighted with a red arrow. Below the navigation bar, there are several status cards for tickets: 'Ticket' (1), 'Tickets entrants' (0), 'Tickets en attente' (0), 'Tickets assignés' (1), 'Tickets planifiés' (0), 'Tickets résolus' (0), and 'Tickets fermés' (0). Below these cards, there are filter options for 'Caractéristiques - Entité' (set to 'INOVIE_IDF > BIOFUTUR'), 'Caractéristiques - Statut' (set to 'est'), and another 'Caractéristiques - Statut' (set to 'est'). A 'Rechercher' button is also visible. Below the filters, there is an 'Actions' section with various icons. At the bottom, a table displays ticket information.

ID	TITRE	ENTITÉ	STATUT	LIEU	CATÉGORIE	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	DATE D'OUVERTURE	DESCRIPTION	DERNIÈRE MODIFICATION
2 409 040 054	Test Ticket RH	INOVIE_IDF > BIOFUTUR > BIO OISE > CE - CERGY	En cours (Attribué)	CE - CERGY	RH	BENSALEM Samy		04-09-2024 12:15	Test Ticket RH	04-09-2024 12:16



The screenshot shows the 'Recherches sauvegardées' panel on the left side of the interface. The panel has a title 'Recherches sauvegardées' and two tabs: 'Ticket' and 'Autres'. Under the 'Ticket' tab, there is a list of saved searches, with 'Biofutur' selected and highlighted by a red arrow. The main content area of the interface is partially visible behind the panel, showing the same filter options and table as in the previous screenshot.

En enregistrant vos filtres dans GLPI, vous gagnez un temps précieux en automatisant l'application des critères de recherche fréquemment utilisés. Cette fonctionnalité est particulièrement utile lorsque vous travaillez avec des volumes importants de tickets et que vous souhaitez retrouver rapidement les tickets qui nécessitent une attention particulière.