



ASSURMER

PROCEDURE : CREATION DE TICKET

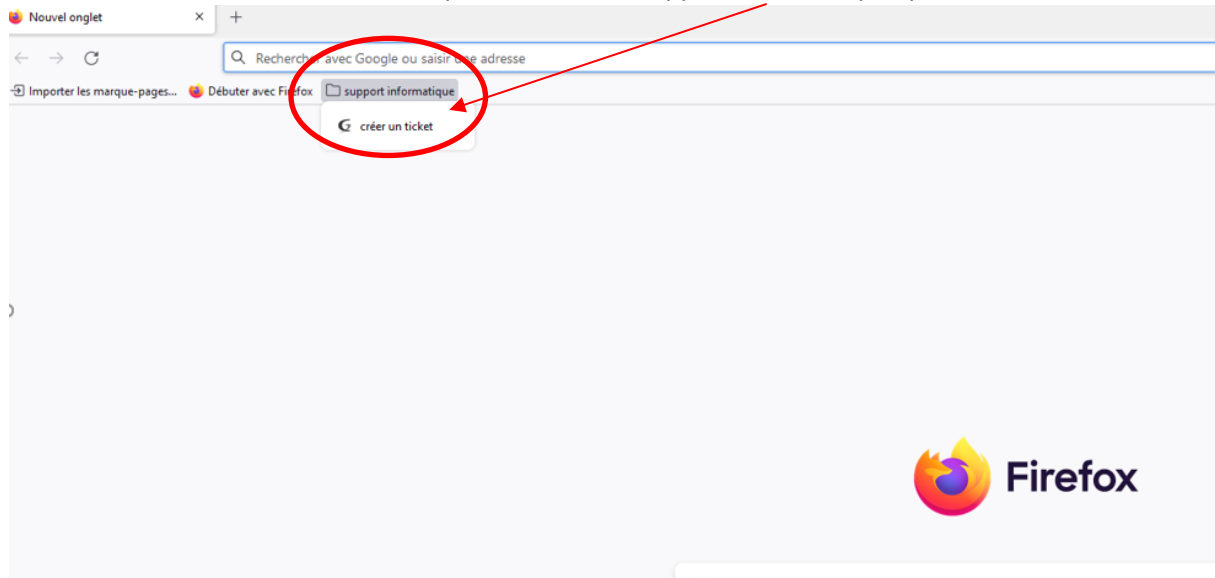
Rédigé par Yohan Halimi

Yohan Halimi

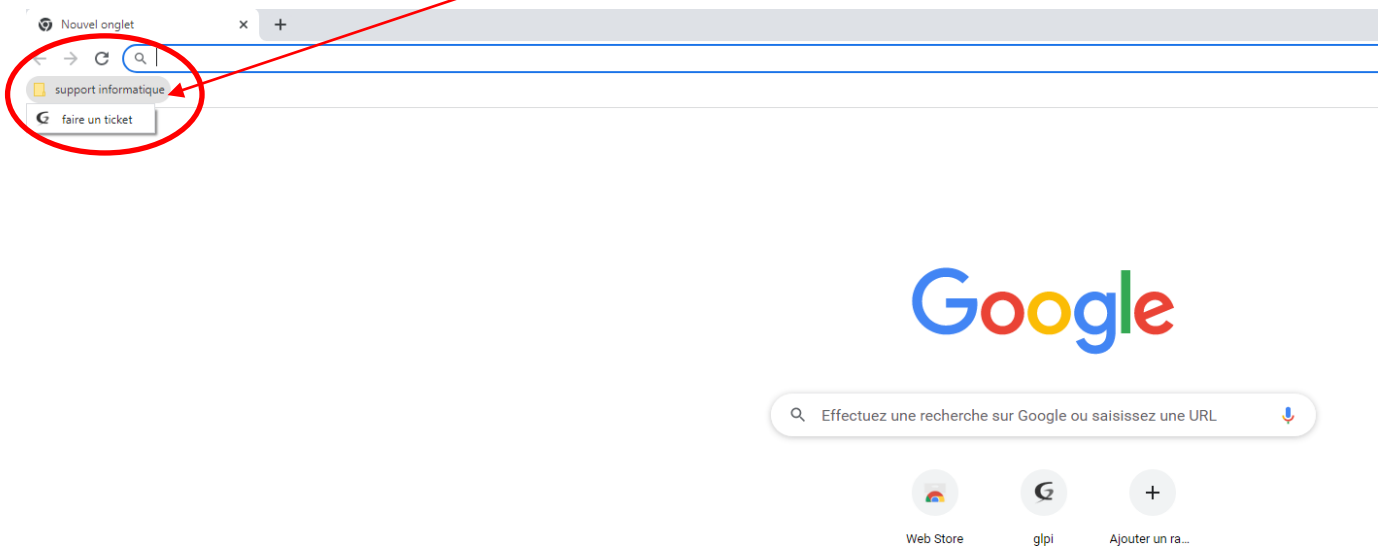
Choisissez votre navigateur à votre convenance Firefox ou Google Chrome se trouvant sur le bureau



Si vous avez choisi Firefox, cliquez ensuite sur support informatique, puis créez un ticket



Si vous avez choisi Firefox, cliquez ensuite sur support informatique, puis créez un ticket



Yohan Halimi

Une fois arrivé ici, veuillez entrer votre trigramme ainsi que votre mot de passe

Sélectionner la source de connexion srv-assumer

Vous avez le choix de pouvoir rester connecter ou non en cochant ou décochant cette case

Une fois fait, cliquez sur se connecter

Le trigramme correspond à la première lettre de votre prénom ainsi qu'aux deux premières lettres de votre nom.

Puis cliquez sur créer un ticket

Yohan Halimi

Vous pouvez créer votre demande :

Choisir votre ticket :

Description de la demande ou de l'incident

Type Incident **1**

Catégorie ----- **2**

Urgence Moyenne **3**

Observateurs **4**

Lieu ----- **5**

Titre **6**

Description * **7**

Fichier(s) (2 Mio maximum) **8**

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

+ Soumettre la demande

Une demande de service ou un incident **1**

- **Une demande de service** : correspond à un service que le client demande, par exemple créer un nouvel utilisateur ou encore envoyer des mails automatiques, il n'y a pas de panne.
- **Un incident** : correspond à un fait (une panne) qui vous empêche de travailler, il peut être plus ou moins urgent, cela dépend du problème ainsi qu'aux différentes personnes à qui il arrive. Par exemple une panne de logiciel d'écriture pour la secrétaire sera plus urgente que la même panne pour un ouvrier sur un chantier.

L'objet de votre problème **2**

Votre degré d'urgence **3**

- Le degré d'urgence diffère en fonction de l'individu et du problème constaté. Il correspond sur une échelle aux degrés pour lesquels l'incident ou la demande de service vous incommode dans votre travail. Par exemple, un incident sur un logiciel de traitement de texte est plus urgent à résoudre sur le bureau d'une secrétaire que d'un ouvrier sur un chantier.

Saisir votre nom **4**

Sélectionner l'agence où vous exercez **5**

Inscrire le titre de votre demande **6**

Ici vous pouvez nous expliquer votre demande en détails **7**

En cliquant ici vous avez la possibilité de transférer des fichiers dans votre ticket **8**

Yohan Halimi

Prenons par exemple l'employé Jérôme BENAULT, son système de 3CX ne fonctionne plus donc il ne peut plus communiquer par téléphone avec ses collègues comme avec les clients. Précisons que Mr BENAULT travaille au siège social de l'entreprise.

Au moment de la connexion nous inscrivons son trigramme ainsi que son mot de passe

GLPI

Connexion à votre compte

Identifiant
JBE

Mot de passe [Mot de passe oublié ?](#)
.....

Source de connexion
srv-assumer

Se souvenir de moi

Se connecter

Puis nous cliquons sur envoyer

Nous arrivons sur cette interface, il faudra cliquer sur créer un ticket pour ajouter une nouvelle demande.

GLPI

Accueil

Créer un ticket

Tickets

Réservations

Foire aux questions

Accueil

Tickets

+ Créer un ticket

Nouveau 0

En cours (Attribué) 0

En cours (Planifié) 0

En attente 0

Résolu 0

Clos 0

Supprimé 0

FLUX RSS PUBLICS

Yohan Halimi

Nous arrivons donc sur cette fenêtre :

Description de la demande ou de l'incident

Type

Catégorie i

Urgence

Observateurs

Lieu i 📎

Titre

Description *

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Comme nous l'avons vu précédemment monsieur BENAULT a son système de 3CX qui ne fonctionne plus. Dans la case type nous cocherons donc « incident ». Dans la rubrique catégorie il faudra donc mettre « téléphonie » vu que le logiciel 3CX correspond au téléphone. Ensuite dans la rubrique urgence vous devez inscrire le niveau de gravité de votre ticket. Ici monsieur BENAULT n'ayant plus le moyen de répondre aux appels de son entourage l'urgence du ticket est « très haute ».

Il faudra inscrire le numéro de votre agence, ici nous avons vu que monsieur BENAULT travaillait au siège social de l'entreprise, il faudra donc cocher « Siège social ».




Comme titre il faut mettre une description de la demande du ticket en 2 ou 3 mots par exemple ici nous mettrons « 3CX en panne ».


Puis dans la description nous lui expliquons le problème de manière la plus détaillée possible. Il est possible aussi de mettre des photos de l'incident ou de la demande de service dans la description. Dans notre cas nous mettrons : « Bonjour, mon 3CX ne fonctionne plus depuis ce matin, je ne peux recevoir aucun appel dessus, quand on essaye de me joindre ma ligne sonne automatiquement occuper, pouvez-vous intervenir dans les plus brefs délais merci, cordialement, Jérôme BENAULT. »

Yohan Halimi

Nous obtenons donc ce résultat :

Description de la demande ou de l'incident

Type	Incident
Catégorie	Téléphonie i
Urgence	Moyenne
Observateurs	x  jérôme benault 
Lieu	Siège scioal i 
Titre	3CX en panne
Description *	<p>Bonjour,</p> <p>Mon 3CX ne fonctionne plus depuis ce matin, je ne peux recevoir aucun appel dessus, quand on essaye de me joindre ma ligne sonne automatiquement occupé.</p> <p>Pouvez vous intervenir dans les plus brefs délais.</p> <p>Merci,</p> <p>Corordialement,</p> <p>Jérôme BENAULT</p>
	<p>Fichier(s) (2 Mio maximum) i</p> <p>Glissez et déposez votre fichier ici, ou</p> <p>Parcourir... Aucun fichier sélectionné.</p>

[+ Soumettre la demande](#) 

Il ne nous reste plus qu'à cliquer sur soumettre la demande pour valider l'envoi du ticket