


Fiche 1 : Créer un ticket

- Se connecter à l'application de déclaration de ticket (GLPI) <https://ticket.ac-noumea.nc>

Identifiant académique

Mot de passe

Envoyer

- Cliquer sur **Créer un ticket**
- Renseigner les champs suivants :
 - Type** : Incident (problème/panne) ou Demande (création/évolution)
 - Catégorie** : (Obligatoire)
 - Urgence** : niveau d'urgence du problème (évaluation arbitraire),
 - Titre** : le titre doit être **clair et concis** (ex : Erreur accès GFC),
 - Description** : détail de l'incident/demande.
 - Message d'erreur (pour un incident)
 - Numéro de contact de la personne
- Une fois le ticket complet, l'utilisateur cliquera sur. 



Fiche 2 : Voir les tickets à traiter

- Restez connecté avec votre compte
- Allez sur la liste déroulante en haut à droite d'**ASSISTANCE** et sélectionnez le profil « **Référent fonctionnel** » si jamais ce n'est pas celui-ci qui est affiché. La page s'actualise.

Français ? ★ ⚙️ Laurent Delaplace
 Formulaires Créer un ticket Tickets
 vice-rectorat (9830001J) (Arborescence)
 (Entité racine > ASSISTANCE > VICE-RECTORAT > vice-rectorat (9830001J))
 Demande
 post ticket
 DSI
 Gestion Parc - Attiti
 Gestion parc - VR
 post ticket
Référent fonctionnel

- Cliquez ensuite sur l'onglet « **Vue groupe** » pour voir les tickets affectés à votre groupe puis sur **Tickets à traiter** pour afficher le détail

Vue groupe Vue globale Flux RSS Formulaires Tous

Tickets à traiter 5 sur 19			
ID	Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 7812	Michelle Roire i Philippe Lefebvre i	Général	Creation de points de partages sur SRVFLIZE (31 - 0)
ID : 9091	Claudine Richard i	Ordinateur - P159 Ordinateur - P192 Ordinateur - P193 Ordinateur - P204 Ordinateur - P239 Ordinateur - P214	Installation de 6 ordi portables salle 218 DZ (0 - 0)
ID : 8871	Frederic Feidel i	Ordinateur - P308 Ordinateur - P309 Ordinateur - UC1033 Ordinateur - P304 Ordinateur - P305 Ordinateur - P306 Ordinateur - P307 Ordinateur - UC1028 Ordinateur - UC1029 Ordinateur - UC1030 Ordinateur - UC1031 Ordinateur - UC1032	Intégration des postes au domaine (2 - 0)
ID : 8890	Jean-Paul Ayyalenq i	Général	Renouvellement bureautique 2019 (10 - 0)
ID : 8982	Vanessa Calvet i	Général	Sauvegarde (2 - 0)



Fiche 3 : S'attribuer un ticket

Une fois le ticket sélectionné, il faudra se l'attribuer.

La création d'un ticket dans une catégorie attribuera le ticket à un groupe de référents fonctionnels et non à un individu.

L'objectif est donc de **s'attribuer nominativement** le ticket.

- Dans la rubrique **Acteur**, allez dans la colonne **Attribué à** et cliquez sur le personnage à droite du signe +



- Votre nom est maintenant ajouté à la liste des gestionnaires





Fiche 4 : Ajouter un suivi

Afin de traiter au mieux les échanges avec le demandeur, il est important de bien documenter le ticket. Cela passe donc par l'ajout d'un suivi.

- Dans l'onglet **Traitement du ticket**, vous trouverez une rubrique **Ajouter**. Cela vous permet d'ajouter des suivis, des tâches à exécuter des documents, etc. Cliquez sur le bouton **Suivi**.

Traitement du ticket 0 | Statistiques | Validations | Base de connaissances | Historique 9 | Tous

Ajouter : Suivi Tâche Document Solution

Historique des actions : Filter l'historique : 🗨️ 📋 📎 👍 👎 🗑️

- Renseignez le suivi. Remarquez que vous pouvez ajouter une pièce jointe. Cliquez enfin sur le bouton « **Ajouter** »

Traitement du ticket 0 | Statistiques | Validations | Base de connaissances | Historique 9 | Tous

Ajouter : Suivi Tâche Document Solution

Nouvel élément - Suivi

Description:

Fichier(s) (10 Mio maximum) ⓘ
Glissez et déposez votre fichier ici, ou
 No files selected.

Source du suivi: ⓘ

Privé:



Fiche 5 : Résoudre un ticket

- Comme vu précédemment, cliquez sur le bouton suivi et renseignez le champ description.
- Cliquez ensuite sur la flèche à droite du bouton Ajouter et choisissez dans la liste l'option « Résolu ». Cliquez ensuite sur « Ajouter ».

Traitement du ticket 0 | Statistiques | Validations | Base de connaissances | Historique 11 | Tous

Ajouter :

Nouvel élément - Suivi

Description:

Source du suivi: ⓘ

Fichier(s) (200 Mio maximum) ⓘ
 Glissez et déposez votre fichier ici, ou
 Aucun fichier sélectionné.

Privé:

Historique des actions :

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

Filtrer l'historique :

GLPI 9.2.1 Copyright (C) 2015-2017 Teclib' and contributors - C

Fiche 6 : Transférer / Attribuer un ticket

Si le ticket présente une difficulté technique ou s'il est mal attribué, il est possible de modifier certains champs. Vous pouvez ainsi changer le ticket de catégorie, modifier le groupe d'affectation...

Toutefois, si vous souhaitez suivre le ticket, il faudra vous laisser dans les observateurs du ticket.

1.1.1 Attribuer le ticket à un autre groupe

- Dans **Attribué à**, cliquez sur le signe « **+** » puis sélectionnez Groupe et le groupe en charge du traitement (ici **DSI-BAI**)

- N'oubliez pas de cliquer sur le bouton

1.1.2 Supprimer votre attribution

- Dans la rubrique « **Acteur** », colonne « **Attribué à** », cliquez sur les croix à droite de votre nom d'utilisateur et du groupe

1.1.3 Changer la catégorie (si besoin)

- Dans la rubrique Catégorie, sélectionnez la catégorie



- N'oubliez pas de cliquer sur **Sauvegarder** pour que les modifications soient prises en charge

