

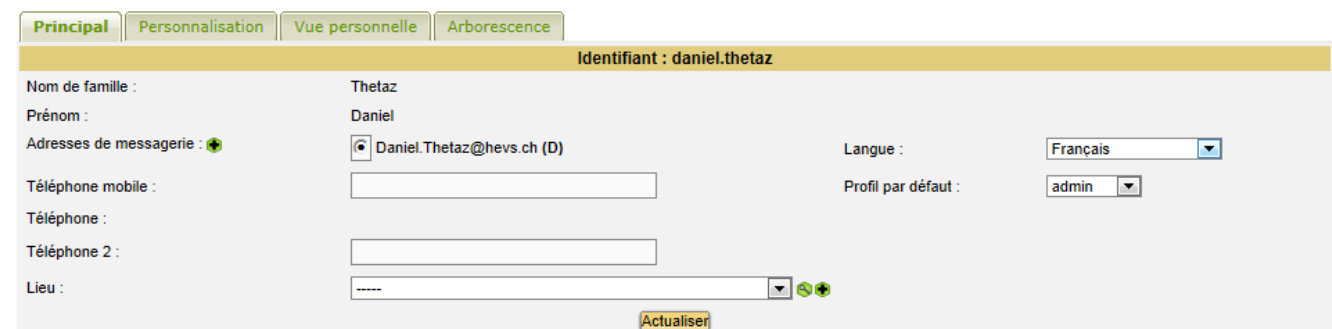
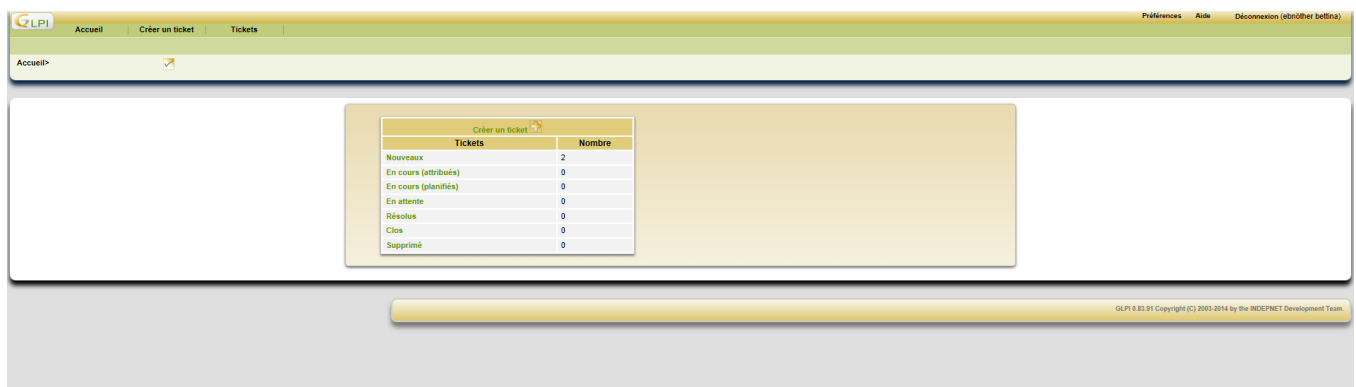
Création d'un ticket via GLPI

Afin d'annoncer vous-même un incident ou pour faire une demande informatique, il faut vous connecter à notre plateforme GLPI. Veuillez pour cela suivre la procédure suivante :

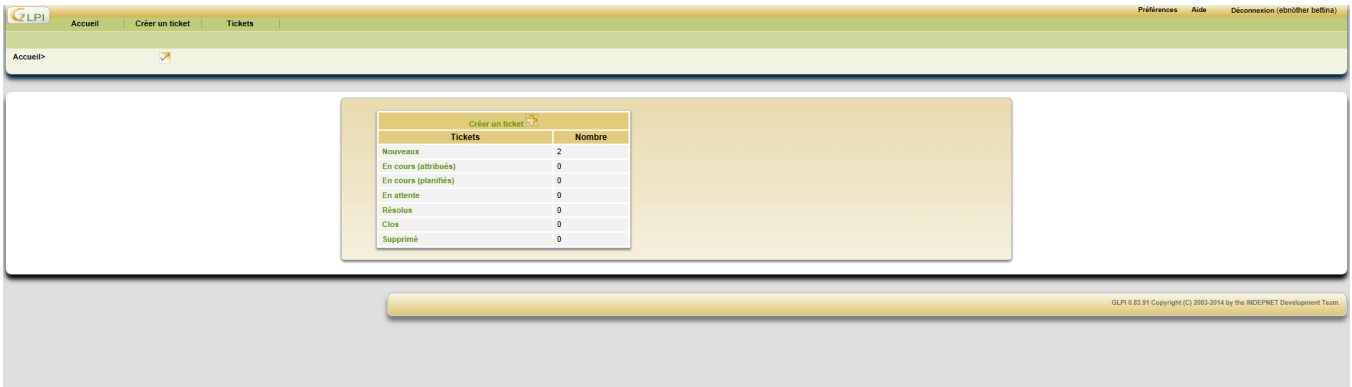
Entrez l'adresse <http://helpdesk.hevs.ch> dans votre navigateur internet, connectez-vous ensuite à l'aide de votre compte utilisateur.



Vous pouvez modifier la langue en cliquant sur Préférences, onglet Principal



Cliquez ensuite sur l'option Créer un ticket :



Choisissez un type : demande (ajout de matériel, logiciel, ...) ou incident (panne, dérangement, ...)

Choisissez une catégorie parmi celles qui vous sont proposées.

Choisissez l'urgence de votre incident ou demande.

Indiquez si vous désirez un suivi par courriel de votre ticket.

Saisissez un titre résumant au plus près la situation

Décrivez avec le plus de détails possibles l'incident ou la demande.

Il est aussi possible d'intégrer un document Word, Excel, PDF, tous les fichiers images, à votre ticket.

Description de la demande ou de l'incident :

Type : (dropdown menu with options: Incident, Demande)

Catégorie : (dropdown menu with options: Incident, Demande)

Urgence : (dropdown menu with options: Moyenne, Basse, Haute)

Informez-moi des suites données : (dropdown menu with options: Oui, Non)

Courriel :

Titre :*

Description :*

Fichier (2 Mio max) :

Description de la demande ou de l'incident :

Type :

Catégorie :

Urgence :

Informez-moi des suites données : Suivi par courriel :

Courriel :

Titre :*

Description :*

Fichier (2 Mio max) :

Une fois tous ces champs remplis (seuls Titre et Description sont obligatoires), il suffit de cliquer sur Envoyer message pour que le ticket soit automatiquement généré dans notre base de données.



Élément ajouté avec succès : Je n'arrive pas à me connecter sur le Wifi
 Votre ticket a bien été enregistré, son traitement est en cours. (Ticket 644)
 Merci d'avoir utilisé notre système d'assistance.

Liste :

Ticket - ID 644

| | | | |
|--------------------|--------------------------------------|--------------------------------|--|
| Ouvert le : | 05-02-2014 16:39 | Date d'échéance : | <input type="text"/> |
| Par : | ebnöther bettina | Dernière modification : | 05-02-2014 16:39 Par ebnöther bettina |
| Type : | Incident | Catégorie : | <input type="text" value="Service de base > Réseau > Wifi"/> |
| Statut : | Nouveau | Source de la demande : | GLPI |
| Urgence : | <input type="text" value="Moyenne"/> | Validation : | Non soumis à validation |
| Impact : | Moyen | | |
| Priorité : | Moyenne | | |

| Acteurs : | Demandeur | Observateur | Attribué à |
|-----------|------------------|-------------|------------|
| | ebnöther bettina | | |

Titre :* Je n'arrive pas à me connecter sur le Wifi

Description :* Je n'arrive pas à me connecter sur le Wifi

Documents associés : 0 Tickets liés :

Pas de suivi pour ce ticket.