

**Accès technicien sur notre système de
gestion d'assistances.**



Créé par : **HENRY Alexis,**

Le *01/06/2022.*

Modifié par : **HENRY Alexis,**

Le *01/06/2022.*

Version du document : **1.0**

Sommaire

- Sommaire 1**
- Gestion des services d’assistances 1**
 - Qu’utilisons-nous ? 1
 - Pourquoi avoir mis cela en place ? 1
 - Un gain de temps pour tout le monde ! 1
- Espace technicien 2**
 - Utilisations..... 2
 - Identifiants 2
 - Habilitations 2
 - Fonctionnalités disponibles 3
 - Parc informatique 3
 - Assistance 3
 - Gestion..... 3

Gestion des services d'assistances

Par ce document, nous souhaitons vous informer que nous avons mis en place, au sein de notre société, un système de gestion des services d'assistances. Cela nous permet de faciliter la gestion des incidents ainsi que leurs traitements.

Qu'utilisons-nous ?

Le logiciel que nous utilisons s'appelle GLPI. C'est un logiciel libre de gestion des services informatiques et de gestion des services d'assistance. Il dispose d'énormément de fonctionnalités permettant de simplifier le quotidien de nos techniciens et par la même occasion celui de nos clients.

Pourquoi avoir mis cela en place ?

Au fil des années, nous avons observés qu'à la suite d'un incident ou après avoir rencontré un problème, les clients pouvaient avoir du mal à trouver l'endroit où contacter rapidement un technicien. De ce fait depuis quelques temps, nous avons opté pour ce logiciel qui permet d'assurer à nos clients un traitement de leur ticket dans les plus brefs délais. Ainsi qu'un système permettant la création de ceux-ci plutôt simplement.

Un gain de temps pour tout le monde !

Cela fera gagner, aux clients autant qu'à nous, énormément de temps. Dès lorsqu'un client rencontre un problème et en rédige un ticket, ce logiciel assure au client un traitement et une réponse dans la journée. Cela permet de visualiser plus précisément les différents problèmes/incidents et de ce fait rend le traitement de ceux-ci plus rapide.

Espace technicien

En tant que technicien, vous possédez désormais un accès à notre logiciel de gestion de parc informatique ainsi que de gestion de services d'assistances. Vous aurez comme mission de répondre dans les brefs délais aux tickets ouverts pas nos clients. L'accès à votre espace technicien se fera par ce lien :

- <https://cci-btssio.ovh/>

Utilisations

Si vous avez des questions concernant l'utilisation de votre espace technicien, vous êtes priés de contacter le responsable informatique.

Identifiants

Si nous vous avons fait parvenir ce document, vous devriez recevoir vos identifiants dans un délai maximum de 30 minutes, et ce par courrier électronique.

Dans le cas contraire, veuillez contacter votre manager.

Ces identifiants sont confidentiels, vous êtes tenu de ne pas les divulguer. En cas de perte, ou quelconque problème/questions en lien avec vos identifiants, vous êtes prié de contacter au plus vite un administrateur de notre service informatique.

Habilitations

Votre compte technicien possède un certain niveau d'habilitation qui vous permet d'accéder uniquement aux fonctionnalités listées ci-dessous.

Fonctionnalités disponibles

Avec votre compte technicien, vous avez accès aux fonctionnalités suivantes :

Parc informatique

- Visualisation de tout le parc informatique,
- Ajouter, éditer, supprimer des éléments du parc informatique.

Assistance

- Visualisation des tickets,
- Gérer les tickets (répondre, modifier l'état, transférer, etc...),
- Créer des tickets.

Gestion

- Visualiser un certain nombre de fonctionnalités (Licences, Budgets,...),
- Editer, gérer certaines fonctionnalités,
- Visualiser les documents téléchargés (supprimer, ajouter, ...).

Vous aurez accès à bien d'autres fonctionnalités non listées ci-dessus. Celles-ci étant toutes expliquées clairement dans le manuel d'utilisation qui va vous être remis dans les plus brefs délais.