

# Manuel d'utilisation de votre espace client.



Créé par : **HENRY Alexis,**

Le 01/06/2022.

Modifié par : **HENRY Alexis,**

Le 01/06/2022.

Version du document : **1.0**

# Sommaire

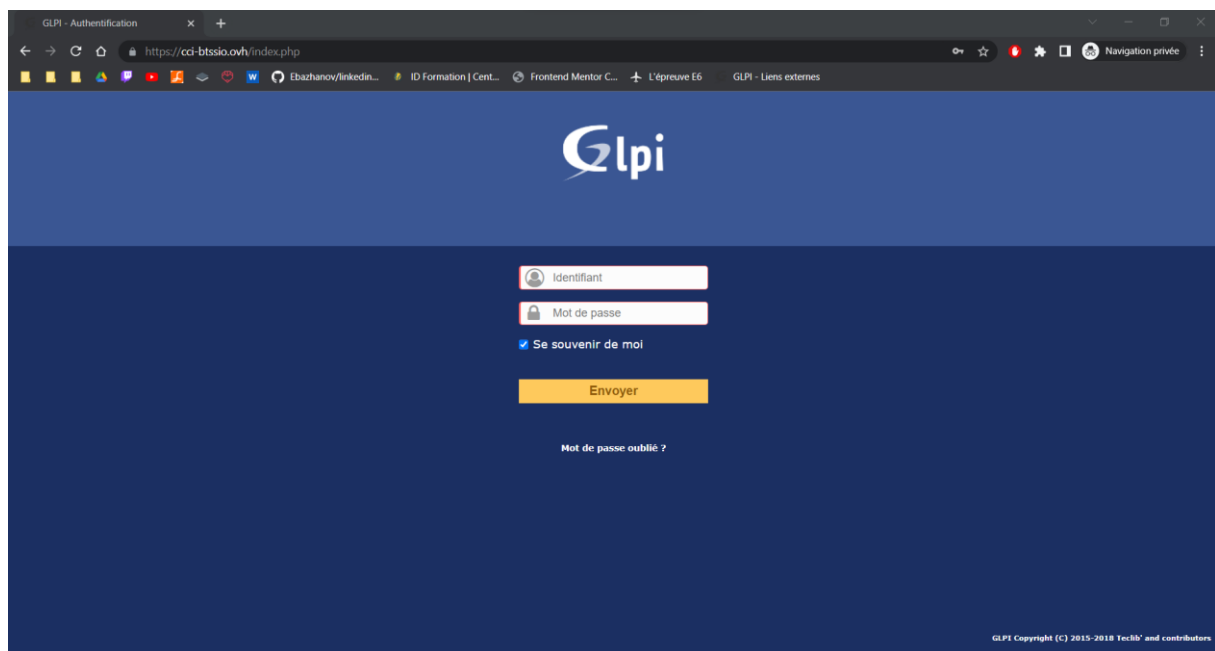
<b>Sommaire .....</b>	<b>1</b>
<b>Accès à l'interface.....</b>	<b>1</b>
<b>Fonctionnalités.....</b>	<b>3</b>
Création d'un ticket .....	4
Suivre l'état de mon ticket.....	7

# Accès à l'interface

Une fois vos identifiants reçus, vous pourrez accéder à l'interface via le lien ci-dessous :

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

Vous arriverez sur la page ci-dessous :



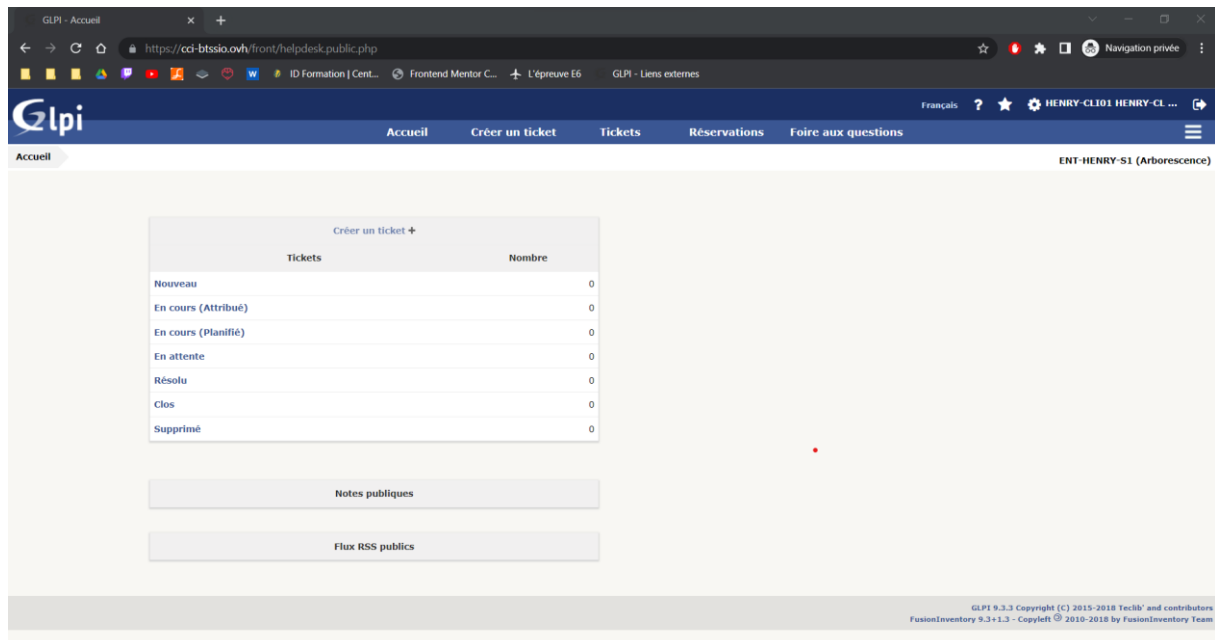
Page de connexion à l'interface

Vous devez alors remplir les différents champs par vos identifiants.

Si vous souhaitez que notre application vous propose automatiquement vos identifiants après votre première connexion, vous n'avez qu'à cocher la case « Se rappeler de moi ».

**Si vos identifiants ne fonctionnent pas, après vous être assuré d'avoir entré les bons, vous êtes prié de contacter notre service informatique afin que le problème soit réglé dans les plus brefs délais.**

Une fois la connexion effectuée, vous serez redirigé vers la page ci-dessous :



Page d'accueil d'un espace client de GLPI

Vous pouvez déjà apercevoir le menu comprenant les différentes fonctionnalités qui vous sont proposées. Ci-dessous, vous aurez plus de détails sur celles-ci.

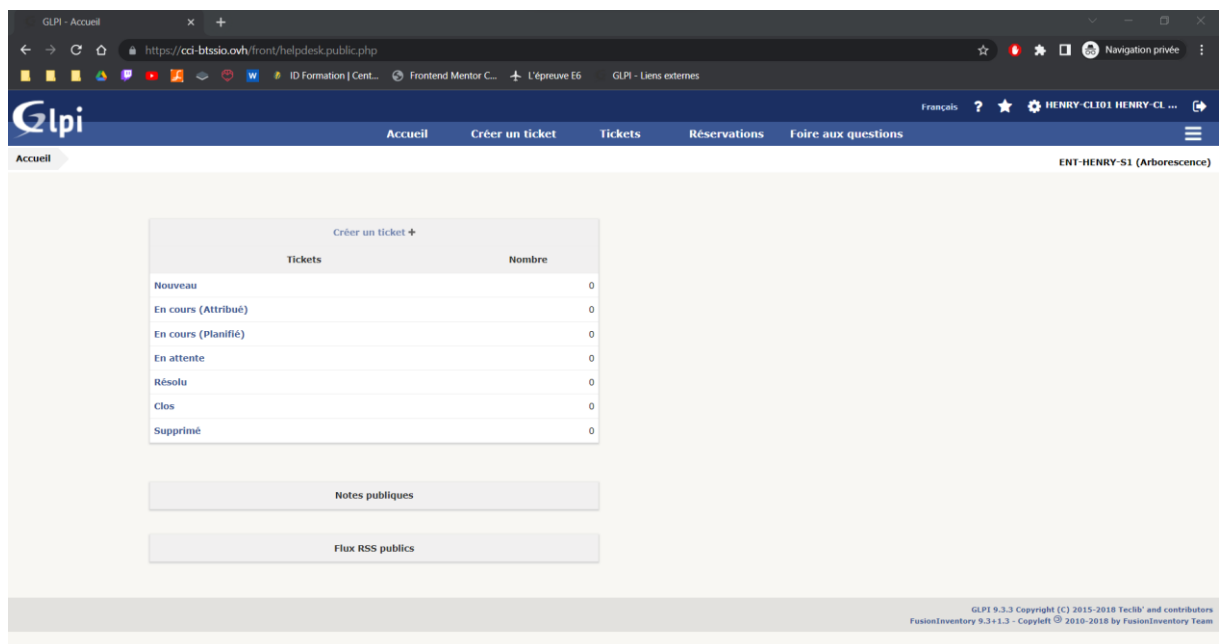
# Fonctionnalités

Ci-dessous, le menu que vous pouvez apercevoir une fois connecté à votre compte. Ce menu comprend les différentes fonctionnalités auxquelles pour lesquelles vous avez les habilitations.



Menu des fonctionnalités de l'espace client GLPI

Lors de votre connexion, vous serez redirigé vers la page d'accueil ci-dessous :



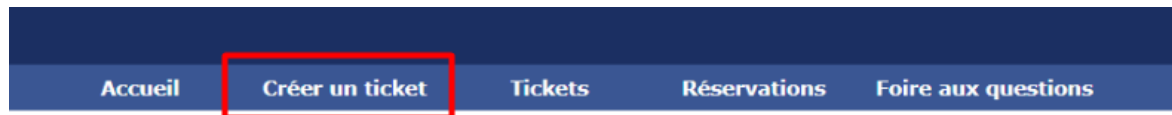
Accueil de l'espace client GLPI

Sur cette page, vous pouvez apercevoir l'état des différents tickets, en cliquant sur les liens en bleu, vous serez redirigé vers la page correspondantes.

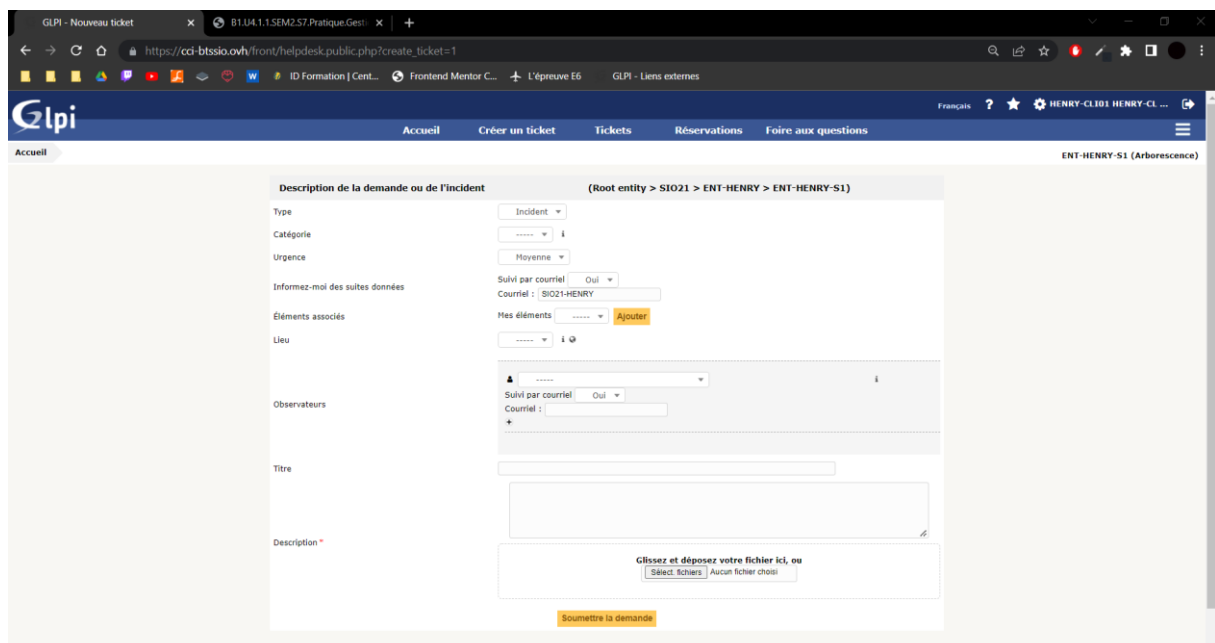
Vous avez aussi la possibilité, directement depuis cette page, d'accéder à l'aide du lien « Créer un ticket + », de vous rendre sur le page création de ticket.

## Création d'un ticket

Pour réaliser la création d'un ticket, vous devez cliquer sur l'onglet du menu correspondant :



Une fois cliqué sur le lien, vous serez redirigé vers la page ci-dessous :

A screenshot of a web browser displaying the GLPI 'Nouveau ticket' page. The browser's address bar shows the URL 'https://cdi-btssio.ovh/front/helpdesk/public.php?create\_ticket=1'. The page has a dark blue header with the GLPI logo and navigation links. The main content area is titled 'Description de la demande ou de l'incident' and contains various form fields for creating a ticket, including dropdown menus for 'Type', 'Catégorie', 'Urgence', and 'Lieu', as well as text input fields for 'Titre' and 'Description'. There are also checkboxes for 'Suivi par courriel' and 'Informez-moi des suites données'. A file upload section at the bottom allows users to attach files. The page is in French and the user is logged in as 'HENRY CLIBI HENRY CL...'. The breadcrumb trail shows '(Root entity > SIO21 > ENT-HENRY > ENT-HENRY-S1)'.

Page de création de tickets

Ce formulaire comprend différents champs, tous autant utiles les uns que les autres pour mener à bien la résolution de votre ticket. De ce fait il vous faudra remplir aux mieux ces champs en y ajoutant un maximum de détails. Nous allons voir ci-dessous comment remplir efficacement ces différents champs.

**Description de la demande ou de l'incident** (Root entity > SIO21 > ENT-HENRY > ENT-HENRY-S1)

Type	Incident ▾
Catégorie	----- ▾ i
Urgence	Moyenne ▾
Informez-moi des suites données	Suivi par courriel Oui ▾ Courriel : SIO21-HENRY
Éléments associés	Mes éléments ----- ▾ Ajouter
Lieu	----- ▾ i
Observateurs	<div> <div>----- ▾</div> <div> Suivi par courriel Oui ▾  Courriel :  + </div> </div>
Titre	<div></div> <div></div>
Description *	<div> Glissez et déposez votre fichier ici, ou  Select fichiers   Aucun fichier choisi </div>

Soumettre la demande

- Type : indiquer si c'est un incident ou un problème.
- Catégorie : indiquer une catégorie (si disponible).
- Urgence : indiquer le niveau auquel vous évaluez le niveau d'urgence de votre ticket.
- Informez-moi... : indiquer si vous souhaitez être informé par mail des suites données (réponses, modifications du ticket, ...) ; si oui, vous devrez indiquer un mail valide dans la case « Courriel ».
- Éléments associés : indiquer les éléments associés à ce ticket.
- Lieu : indiquer le site sur lequel vous vous situez si disponible.
- Observateurs : indiquer les personnes que vous souhaitez tenir au courant de l'évolution de votre ticket.
- Titre : mettez un titre qui permet d'expliquer précisément le problème.
- Description : donner tous les détails qui peuvent vous paraître important et utiles à la résolution de votre ticket. Vous pouvez aussi y déposer des fichiers.

Une fois les champs remplis, vous pouvez soumettre la demande.  
Ci-dessous, un exemple d'une réalisation de ticket :

**Description de la demande ou de l'incident** (Root entity > SIO21 > ENT-HENRY > ENT-HENRY-S1)

Type: Incident

Catégorie: ----- i

Urgence: Moyenne

Informez-moi des suites données: Suivi par courriel: Oui  
Courriel: alexis.henry150357@gmail.com

Éléments associés: Mes éléments: ----- Ajouter

Lieu: Strasbourg i

Observateurs:

Titre: Problème de sauvegarde avec un fichier excel

Description \*: 

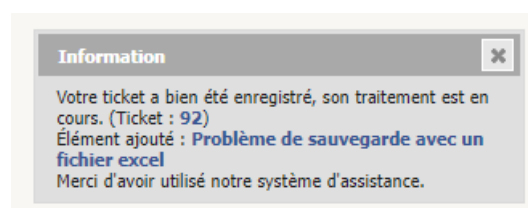
Bonjour,  
Vers 16h, j'étais entrain d'éditer un fichier excel assez volumineux présent sur le serveur computing services. Malheureusement lors de la sauvegarde de ce fichier, il m'a été renvoyé une erreur disant que le fichier ne pouvait pas être sauvegardé. Puis après cela il s'est fermé. Après réouverture du fichier sur le serveur, aucune de mes modifications n'a été prise en compte...  
En attente d'un retour,

Glissez et déposez votre fichier ici, ou  
Sélect. fichiers Aucun fichier choisi

Soumettre la demande

Dans ma description, j'ai essayé d'être le plus courtois et le plus précis pour faciliter le travail aux techniciens. J'ai indiqué tous les détails de ce qu'il s'est passé durant l'incident.

Après avoir soumis la demande, vous allez être informé (en bas à droite de votre écran), de la création du ticket :



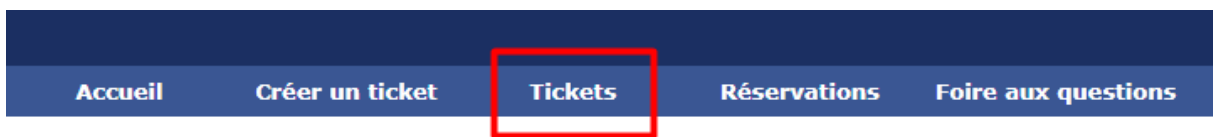


En cas d'erreur, réessayer en faisant attention aux informations complétées. Si cela persiste, veuillez nous contacter par mail.

## Suivre l'état de mon ticket

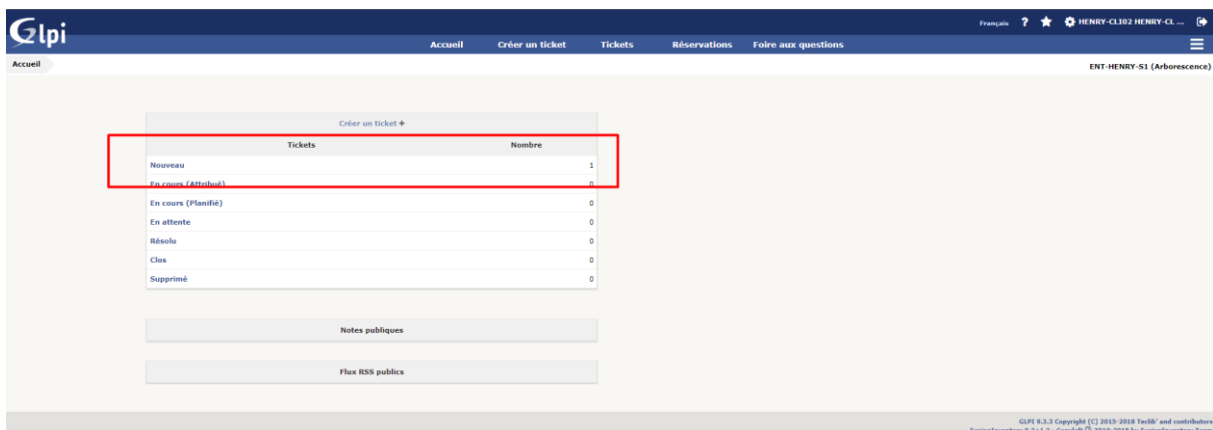
Pour consulter l'état d'un ticket, vous pouvez y accéder de deux manières :

- Soit, en cliquant sur le lien « Tickets » dans le menu :



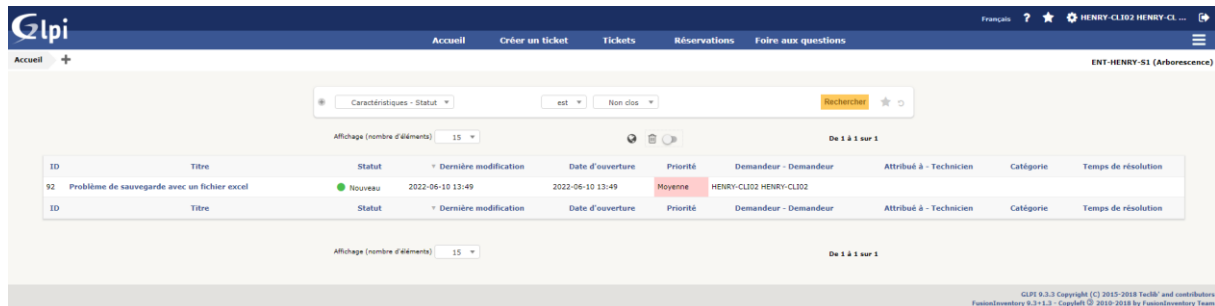
Menu de GLPI

- Soit sur la page d'accueil, cliquer sur le lien correspondant à l'état de votre article (ici « Nouveau ») :



Page d'accueil de l'espace client de GLPI

Vous arriverez sur la page ci-dessous, cette page permet la visualisation de tous les tickets ouverts :

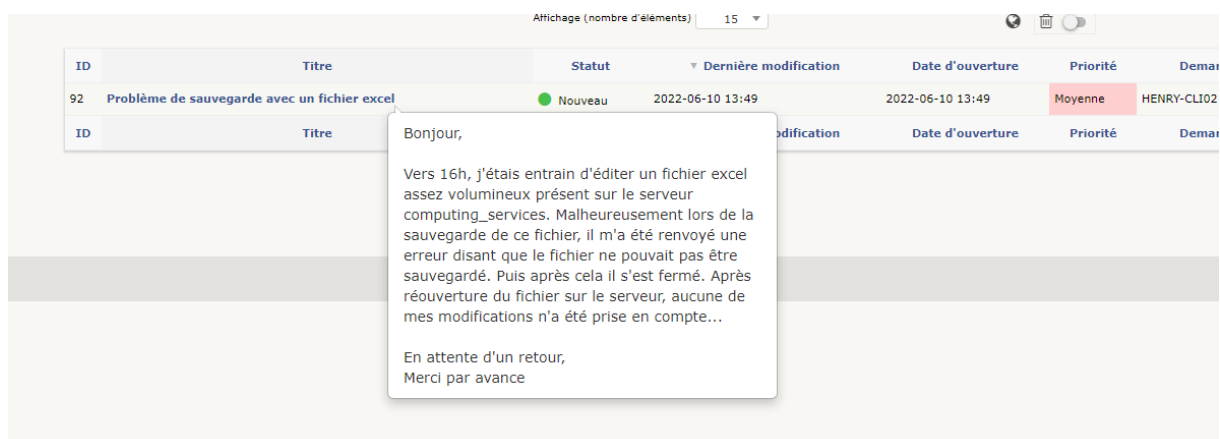


Page de consultation des tickets

Cette page vous permet de voir déjà énormément d'informations sur un ticket, comme :

- Son titre,
- Son statut,
- Sa dernière modification,
- Sa date d'ouverture,
- L'indice de priorité,
- Le créateur du ticket...

Vous pouvez obtenir la description d'un ticket depuis cette page en laissant votre souris pendant quelque seconde sur le titre de celui-ci :



## Visualisation de la description d'un ticket

Si vous souhaitez obtenir toutes les informations sur un ticket, il vous suffit de cliquer sur le titre de celui-ci depuis la page précédente.

Cela vous redirigera vers une page comme celle-ci :

Ticket

Traitement du ticket 0

Statistiques

Base de connaissances

Éléments

Historique 3

Tous

Problème de sauvegarde avec un fichier excel (Root entity > SIO21 > ENT-HENRY > ENT-HENRY-S1)

1/1 >>

Ticket - ID 92 (Root entity > SIO21 > ENT-HENRY > ENT-HENRY-S1)

Date d'ouverture

2022-06-10 13:49

Par

HENRY-CLI02 HENRY-CLI02

Dernière modification

2022-06-10 13:49 par HENRY-CLI02 HENRY-CLI02

Temps de prise en charge

Temps de résolution

Temps interne de prise en compte

Temps interne de résolution

Type

Incident

Statut

Nouveau

Urgence

Moyenne

Impact

Moyen

Priorité

Moyenne

Catégorie

Source de la demande

Helpdesk

Validation

Non soumis à validation

Lieu

Strasbourg

Acteur

Demandeur

Observateur

Attribué à

▲ HENRY-CLI02 HENRY-CLI02

▲ HENRY-CLI01 HENRY-CLI01

Titre

Problème de sauvegarde avec un fichier excel

Description

Bonjour,

Vers 15h, j'étais entrain d'éditer un fichier excel assez volumineux présent sur le serveur computing\_services. Malheureusement lors de la sauvegarde de ce fichier, il m'a été renvoyé une erreur disant que le fichier ne pouvait pas être sauvegardé. Puis après cela il s'est fermé. Après réouverture du fichier sur le serveur, aucune de mes modifications n'a été prise en compte...

En attente d'un retour,

Merci par avance.

Tickets liés

Fichier (45 Mo maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélectionner un fichier

Aucun fichier choisi

Sauvegarder

Mettre à la corbeille