Ticketing GLPI

Documentation

STUDIA DIGITAL – 12 RUE DES PETITS RUISSEAUX, 91370 VERRIERES LE BUISSON
Tél. +33 1 69 53 68 68 – Fax +33 1 69 53 68 69 – https://www.telino.com – contact@telino.com
RCS Aix-en-Provence 831 498 209

Sommaire

I- Introduction 3
II- Présentation générale de l'outil 3
III- Espace personnel 3
IV- Création d'un ticket 4

Ce document est la propriété du groupe STUDIA. Il ne peut être utilisé, reproduit, modifié ou communiqué sans autorisation préalable.

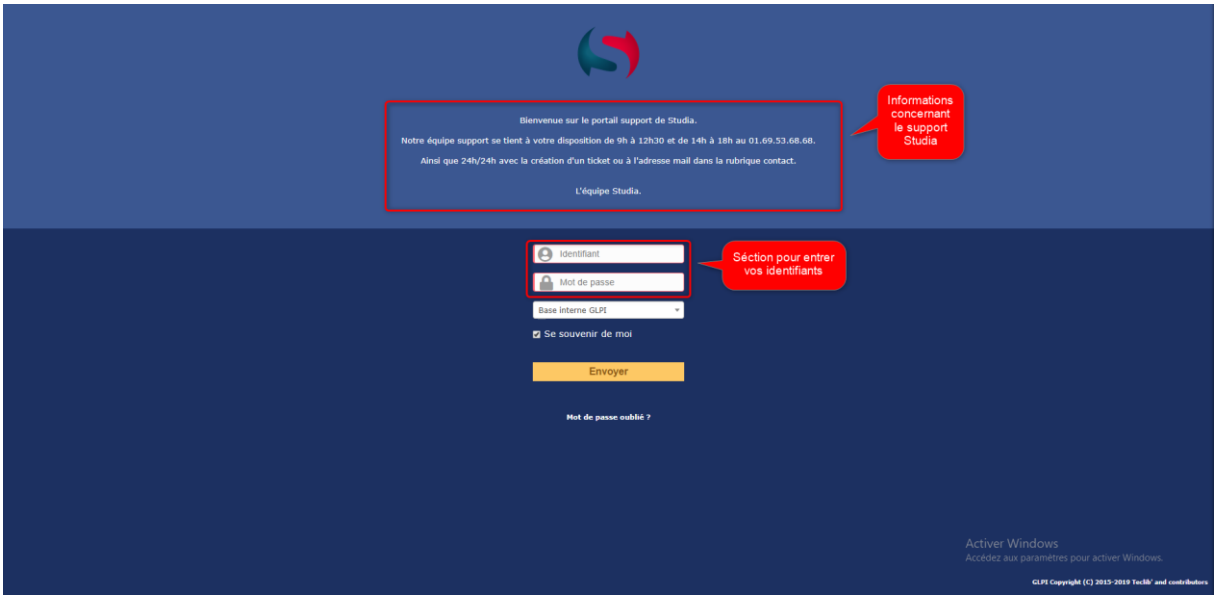
I- Introduction

Pour faciliter les échanges Support et évolutions avec ses clients, STUDIA DIGITAL a décidé de mettre en place un portail de Support propulsé par GLPI.

Il est joignable à l'adresse https://support.studia.fr/ et vous trouverez dans les paragraphes suivants la présentation de ses fonctionnalités et les avantages à l'utiliser en termes de rapidité de prise en charge et de facilité de suivi.

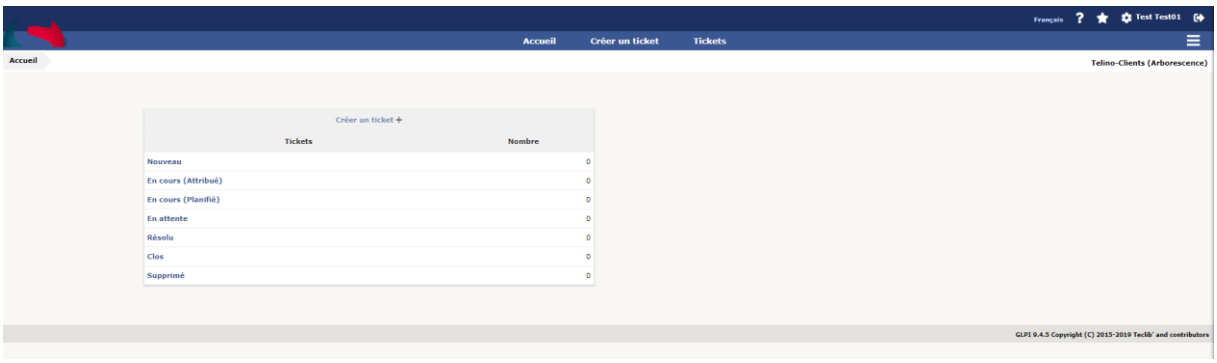
II- Présentation générale de l'outil

La page d'accueil se présente de la manière suivante :



III- Espace personnel

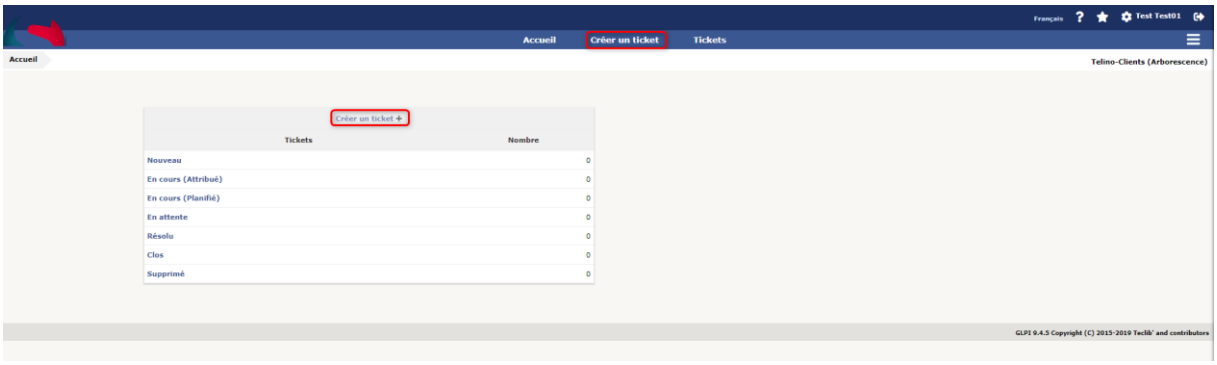
Votre espace personnel ce constitue comme suit :



Vous y trouverez vos tickets ainsi que leurs statuts.

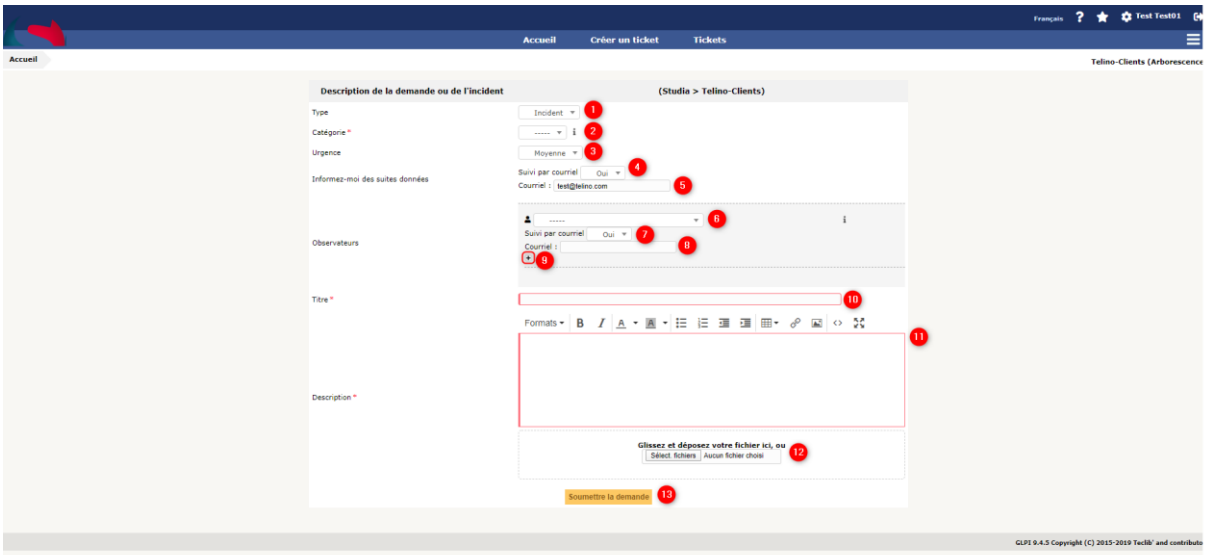
Ce document est la propriété du groupe STUDIA. Il ne peut être utilisé, reproduit, modifié ou communiqué sans autorisation préalable.

IV- Création d'un ticket

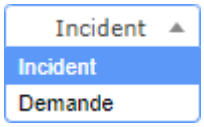


Pour créer un ticket cliquer sur un des deux onglets « Créer un ticket »

La page suivante s'affiche :



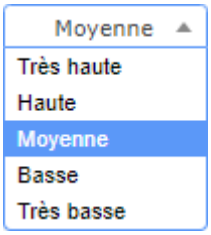
1- Indiquer s'il s'agit d'un incident ou d'une demande



2- Indiquer la catégorie

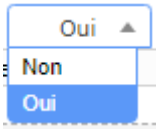


3- Indiquer l'urgence du ticket



Ce document est la propriété du groupe STUDIA. Il ne peut être utilisé, reproduit, modifié ou communiqué sans autorisation préalable.

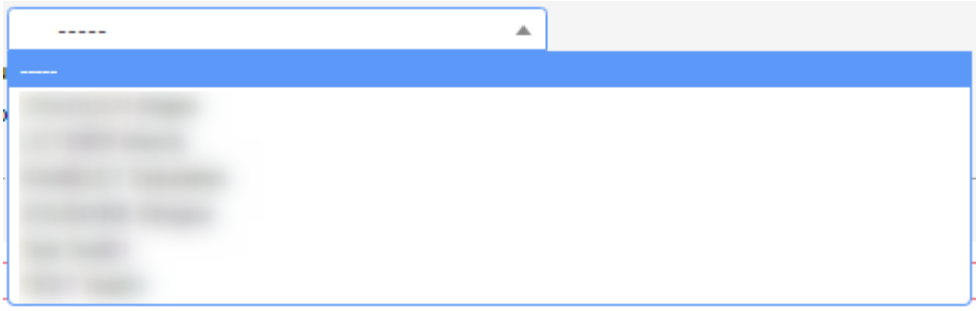
4- Indiquer si le ticket doit être suivi par courrier



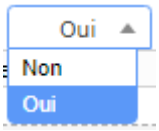
5- Si oui veuillez indiquer votre adresse



6- Indiquer l'observateur du ticket



7- Indiquer si l'observateur doit avoir un suivi par courrier



8- Si oui veuillez indiquer l'adresse concernée



9- Utiliser le « + » pour ajouter un observateur
10- Indiquer un titre à votre ticket
11- Indiquer une description détailler si possible
12- Inséré une pièce jointe ou plusieurs
13- Valider votre ticket

Ce document est la propriété du groupe STUDIA. Il ne peut être utilisé, reproduit, modifié ou communiqué sans autorisation préalable.