

Gestion des tickets

Table des matières

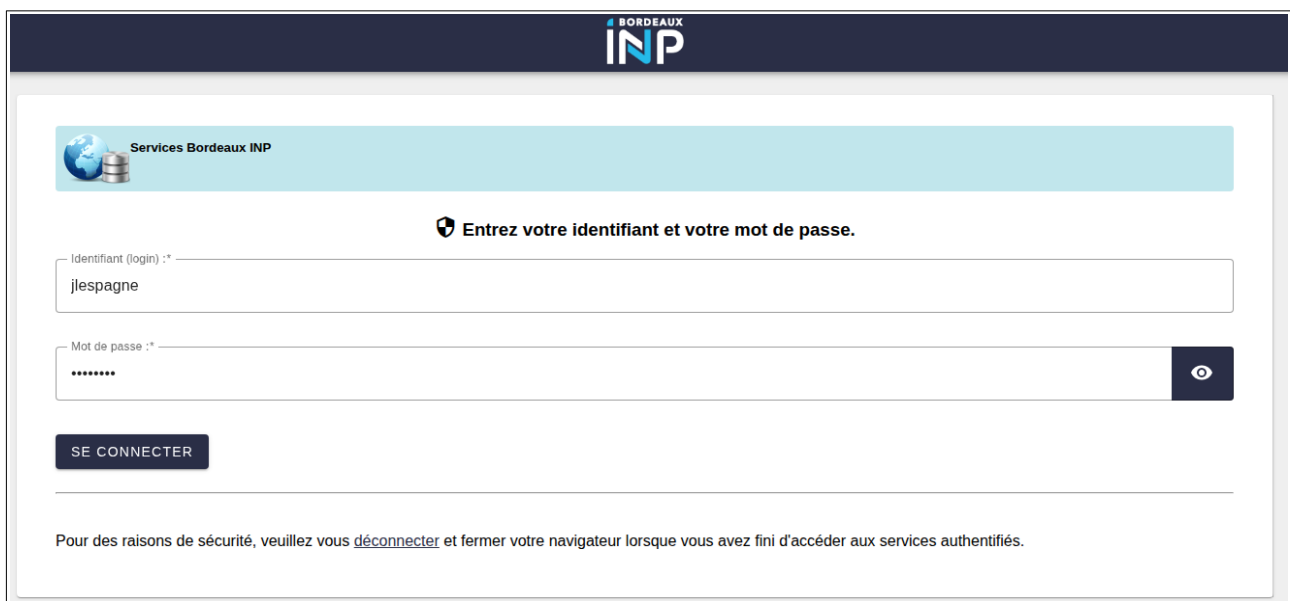
Comment les tickets sont envoyés a la dsi du point de vu utilisateur.....	2
Comment prendre ou s'attribué un ticket.....	5
Suivi des tickets.....	6
Comment un ticket est traité.....	7

Gestion du Ticketing

Comment les tickets sont envoyés a la dsi du point de vu utilisateur

Au sein de Bordeaux INP, la DSI met à disposition l'outil **GLPI** pour les salariés, intervenants et étudiants.

Pour y accéder, il suffit de se rendre sur le lien suivant : <https://assistance.bordeaux-inp.fr/>



The screenshot shows the login interface for 'Services Bordeaux INP'. At the top, there is a dark blue header with the 'BORDEAUX INP' logo. Below this, a light blue banner contains the text 'Services Bordeaux INP' next to a globe icon. The main content area is white and features a shield icon with the instruction 'Entrez votre identifiant et votre mot de passe.' Below this, there are two input fields: 'Identifiant (login) :*' with the value 'jlespagne' and 'Mot de passe :*' with masked characters '*****'. A dark blue button labeled 'SE CONNECTER' is positioned below the password field. At the bottom, a small text note reads: 'Pour des raisons de sécurité, veuillez vous [déconnecter](#) et fermer votre navigateur lorsque vous avez fini d'accéder aux services authentifiés.'

Après authentification, l'utilisateur dispose de différentes sections afin de **classer sa demande d'assistance** selon le domaine concerné (informatique, DPI, patrimoine, etc.).

The screenshot shows the GLPI Self-Service interface. At the top, there's a navigation bar with 'Accueil' and 'Demander une assistance'. The main header area displays a row of status cards: 'Tous' (1), 'Nouveau' (0), 'Assigné' (0), 'En attente' (0), 'À valider' (0), 'Résolu' (0), and 'Fermé' (1). Below this is a 'Catégories' section on the left with a list of categories: Audiovisuel, Contrôle d'accès, Informatique (highlighted with a right arrow), Lames de roches, Logistique, and Patrimoine. The main area contains a grid of category tiles, each with an icon and a description. The tiles include: 'Informatique - Poste de travail - personnels et enseignants', 'Informatique - Applications métiers - scolarité', 'Informatique - Mail', 'Informatique - Divers', 'Patrimoine - ENSMAC', 'Patrimoine - Enseirb-Matmecca & Bordeaux INP', 'Informatique - Réseau', 'Contrôle d'accès', 'Informatique - Comptes', 'Patrimoine - ENSEIGID', 'Logistique', 'Informatique - Salles pédagogiques - poste de travail', 'Informatique - Imprimantes', 'Informatique - Applications Métiers - RH et Transverses', 'Informatique - Outils collaboratifs', 'Informatique - ENT', 'Informatique - Salles pédagogiques - logiciels', 'Patrimoine - ENSTBB', 'Informatique - Applications métiers - ADE', and 'Informatique - Applications métiers - Compta et finances'.

Pour guider les utilisateurs, un **onglet “Catégories”** est disponible sur la gauche. Il leur permet de **préciser leur demande**, afin de recevoir une aide plus **pertinente et efficace** de la part des techniciens de la DSI.

exemple : Informatique → Applications Métiers

This is a close-up of the 'Catégories' sidebar menu. It lists the following categories: Audiovisuel, Contrôle d'accès, **Informatique** (highlighted in blue with a right arrow), Lames de roches, Logistique, and Patrimoine.

This screenshot shows the GLPI Self-Service interface with the 'Applications métiers' sub-category selected. The 'Catégories' sidebar on the left shows 'Informatique' selected, and 'Applications métiers' is highlighted. The main area displays a grid of tiles for 'Informatique - Applications métiers - scolarité', 'Informatique - Applications Métiers - RH et Transverses', 'Informatique - Applications métiers - ADE', 'Informatique - Applications métiers - Compta et finances', 'Informatique - Applications métiers - Contrôle de gestion', and 'Informatique - Applications Métiers - CRM'.

Exemple : Informatique → Salles pédagogiques

Catégories

< Informatique

Applications métiers

Postes de travail

Salles pédagogiques

Voir tous

Informatique - Salles pédagogiques - poste de travail

Poste de travail, installation, panne, ordinateur, ...

Informatique - Salles pédagogiques - logiciels

logiciels des salles pédagogiques

Voici le formulaire type que l'utilisateur se doit de remplir :

Postes de travail - Salles pédagogiques

Titre *

Nom du poste

Objet du ticket *

S'agit il d'un incident (dépannage), ou d'une demande d'installation de nouvelle salle, d'une nouvelle machine ?

Demande ▾

Quel est le système d'exploitation ? *

----- ▾

S'il s'agit d'une machine virtuelle, quel est son nom?

Dans quel bâtiment et quel étage se trouve cette salle ? *

----- ▾

Description *

Description de votre demande, du problème rencontré

Paragraphe ▾

B *I* A ▾  ▾        

Numéro de la salle *

Téléphone

A quel numéro peut-on vous joindre ?

Vous pouvez joindre une copie d'écran, un document, une photo...

Fichier(s) (2 Mio maximum) 

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiers

Aucun fichier choisi

Ajouter un demandeur ?

Si vous souhaitez inviter une personne à suivre ce ticket, merci de la sélectionner dans le menu ci-dessous.

Si vous souhaitez inviter plusieurs personnes merci de nous demander l'ajout explicitement dans le ticket.

----- ▾

Comment prendre ou s'attribué un ticket.

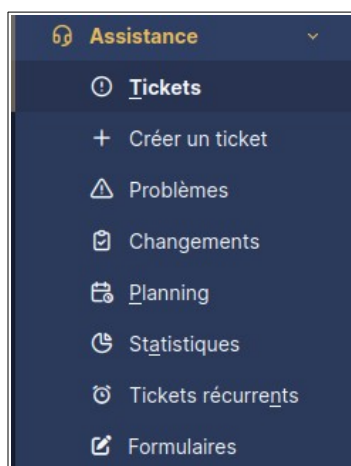
Il y a deux manières pour s'attribuer ou s'occuper d'un ticket.

La première c'est que chaque membre de la DSI reçois un mail a la création d'un ticket.

The screenshot shows the GLPI interface. On the left, a list of tickets is displayed, with the most recent one highlighted: "[GLPI #2510080004] Nouveau ticket Demande d'accès Wifi pour intervenant e". The right pane shows the details of this ticket. It includes the sender's email (assistance@bordeaux-inp.fr), the subject, and a URL to access the ticket. Below this, the ticket's description is provided, including the title, requester, date of opening, date of closure, and source. A section titled "Données du formulaire" lists the ticket's details: Title, Type of request, Beneficiary, Name of the beneficiary, Bureau number, Telephone, and Description of the problem. The description of the problem states: "Il y a une formation le 16 octobre au Creative Lab, et le prestataire a besoin d'une connexion Wifi."

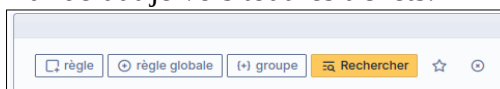
Nous avons les informations du ticket et un URL pour y accéder.

La Deuxième c'est depuis l'onglet Assistance de GLPI



Depuis cet onglet en tant que technicien, j'ai accès a tout les tickets qui sont créer.

Par défaut je vois tout les tickets.



donc j'applique des filtres suivant les problèmes que j'ai envie de traiter ou qui me sont demander exemple les problèmes lié au réseaux.



Résultat du filtrage :

Actions

☐	ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DERNIÈRE MODIFICATION PAR	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	SUIVIS - NOMBRE DE SUIVIS	CATÉGORIE	ENQUÊTE DE SATISFACTION - SATISFACTION
☐	1500000005	Emulseo - serveur-rmn	En cours (Attribué)	07-10-2025 16:38	Muriel Philippe	07-10-2025 16:20	Moyenne	Muriel Philippe	Muriel Philippe	0	Informatique > Réseau	
☐	1500000006	Accès wifi trop ouverts	En cours (Attribué)	07-10-2025 16:07	Muriel Philippe	07-10-2025 14:55	Moyenne	Muriel Philippe	Muriel Philippe	0	Informatique > Autres	
☐	1500000007	Wifi local AEI	En cours (Attribué)	07-10-2025 08:36	Muriel Philippe	06-10-2025 21:59	Moyenne	Muriel Philippe	Muriel Philippe	0	Informatique > Réseau	
☐	1500000008	Cannot connect to Bordeaux INP wifi	En cours (Attribué)	06-10-2025 17:23	Muriel Philippe	06-10-2025 13:35	Moyenne	Muriel Philippe	Muriel Philippe	0	Informatique > ENT	

attribution final du ticket :

Ticket 3

SC

Créé : il y a 4 heures par Muriel Philippe Dernière mise à jour : il y a 2 heures par Muriel Philippe

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Tous

Demande d'accès Wifi pour intervenant extérieur

Données du formulaire

Réseau

1) Titre : Demande d'accès Wifi pour intervenant extérieur

2) Type de demande réseau : Accès Wifi

3) Bénéficiaire : Tierce personne

4) Nom du tiers bénéficiaire : Organisme de formation CEGAPE

5) Numéro du bureau : Creative Lab

6) Téléphone :

7) Description de votre problème : Bonjour

Il y a une formation le 16 octobre au Creative Lab, et le prestataire a besoin d'une connexion Wifi.

Merci à vous

Bien cordialement

8) Vous pouvez ajouter également une copie d'écran, un message d'erreur.... : Pas de document rattaché

9) Ajouter un demandeur ? :

Ticket

Acteurs 4

Demandeur

Observateur

Attribué à

Éléments 1

Niveaux de services

Ticket lié

Pour s'attribuer le ticket on a juste a cliquer dans le rectangle rouge et mettre notre utilisateur

Suivi des tickets

Pour finir, je peut suivre les tickets en attentes d'une réponse pour suivre mes tickets

Accueil

Rechercher

Technicien Entité racine (Arborescence) JL

Vue personnelle

Vue groupe

Vue globale

Flux RSS

Formulaires

Tous

1500000005

Muriel Philippe

Réponse au formulaire -

Augmentation pour le suivi dans notre bureau P012 (2 - 0)

VOTRE PLANNING

Aucun événement à afficher

TICKETS EN ATTENTE

ID : 1500000004

Demandeur

Éléments associés

Description

1500000004

Muriel Philippe

Réponse au formulaire - Informatique - Réseau

Pb accès wifi P012-P014 Rdc haut bâtiment B (5 - 0)

NOTES PERSONNELLES

Comment un ticket est traité

Pour traité un ticket on doit apporter une solution a l'utilisateur puis l'utilisateur approuve ou pas la solution. Et le ticket sera classé classé comme **résolu**, puis il sera **clos**, dans un délai de 30 jours.

The screenshot displays a ticket conversation interface with three messages:

- Message 1 (SC):** Created 5 hours ago. Content: "Je viens d'avoir l'info. Il s'agit de Sandrine. Merci à toi".
- Message 2 (JB):** Created 8 minutes ago. Content: "Bonjour, Le compte Wi-Fi temporaire pour l'invité a été créé. -- Identifiant : IPB-... Mot de passe associé : ... Validité sur la journée du 16 octobre 2025, de 00h00 à 23h59. Rappel des modalités pour se connecter au réseau : - Réseau Wi-Fi : Bordeaux-INP - Sécurité Wi-Fi : WPA2 Entreprise - Méthode EAP : PEAP - Authentification : MSCHAPv2 -- Je propose de clore ce ticket. Ne pas hésiter à refuser la clôture si le problème persiste. Bien cordialement." A blue 'JA' (Yes) button is visible to the right of this message.
- Message 3 (SC):** Created 'À l'instant' (Just now). Content: "Solution approuvée".