

# Documentation superviseur

Service de ticket

Par Théo PERDIGON le 26 janv. 2022



# Sommaire

<b>1 - Connexion à l'interface</b>	<b>2</b>
<b>2 - Création d'un ticket</b>	<b>3</b>
<b>3 - Traitement d'un ticket</b>	<b>5</b>
<b>4 - Gestion des utilisateurs</b>	<b>7</b>
<b>5 - Gestion des groupes</b>	<b>10</b>

# 1 - Connexion à l'interface

Rendez-vous sur le site <http://192.168.0.19/>

Entrez vos identifiants 



Collège  
& Lycée

Gap

*St Joseph*

Se souvenir de moi

Envoyer

[Mot de passe oublié ?](#)

## 2 - Création d'un ticket

Sur l'interface principale, cliquez sur "Créer un ticket". En tant que superviseur, l'interface de création est différente, vous avez accès à plus d'options.

Sur cette première partie vous pourrez configurer :

- La date d'ouverture du ticket
- Le type de ticket (Incident/Demande)
- La catégorie = le service concerné (Informatique, technique, espaces verts).

**Nouveau Ticket**

**Date d'ouverture** 26-01-2022 12:00:00

**TTO** 26-01-2022 12:00:00

**TTO interne** 26-01-2022 12:00:00

**Type** Incident

**TTR**

**TTR interne**

**Catégorie**

Sur la deuxième partie, vous devrez choisir :

- Un demandeur, qui est la personne qui demande le service
- Un observateur, qui pourra seulement visionner l'avancement du ticket<sup>1</sup>
- A qui sera attribué le ticket (Une seule personne OU un service).

**Acteur**

**Demandeur**

**Observateur**

**Attribué à**

Sur cette troisième partie, seul le lieu et les niveaux d'urgence du ticket sont à remplir.

**Statut** Nouveau

**Urgence** Moyenne

**Impact** Moyen

**Priorité** Moyenne

**Durée totale**

**Source de la demande** Helpdesk

**Demande de validation**

**Lieu**

**Éléments associés** Mes éléments

**Ajouter**

<sup>1</sup> A savoir qu'un compte observateur est déjà en place

Enfin, la dernière partie vous permet :

- De lier ce nouveau ticket à un autre
- De saisir un titre ainsi que la demande/description de l'incident
- Insérer des pièces jointes
- Et enfin valider le ticket

The form contains the following sections:

- Titre**: A text input field.
- Description**: A large text area with a red border, containing a rich text editor toolbar with options like Bold, Italic, Underline, and text color.
- Tickets liés**: A section for linking related tickets.
- Fichier (2 Mio maximum)**: A file upload area with a dashed border and a button that says "Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir... Aucun fichier sélectionné."
- Ajouter**: A yellow button at the bottom.

Vous pourrez voir l'avancement du ticket dans Assistance → Tickets

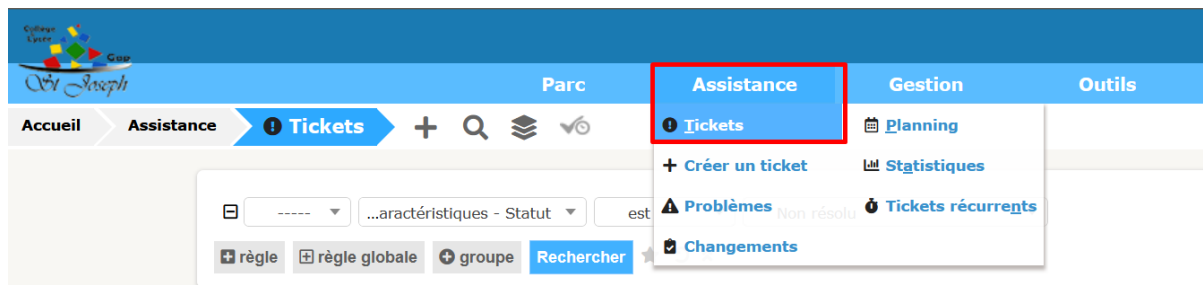
The screenshot shows the 'Tickets' page with the following table:

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
16	TEST	En cours (Attribué)	26-01-2022 09:25	26-01-2022 12:00	Moyenne	Laurence MARCQ	Laurence MARCQ		
15	BTS Services Informatique aux Organisations option Solution d'Infrastructure Système et Réseaux (SISR)	En cours (Attribué)	25-01-2022 14:16	25-01-2022 14:16	Moyenne	test test		Service Informatique	

### 3 - Traitement d'un ticket

En tant que superviseur, vous avez la possibilité de traiter vous même les tickets, de modifier les différentes informations concernant celui-ci.

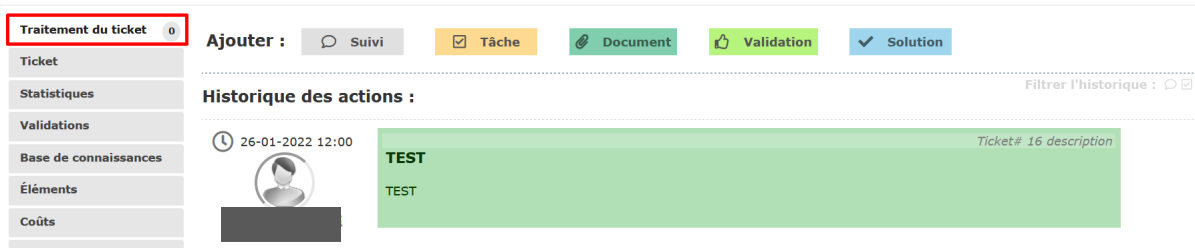
Pour cela, rendez-vous dans Assistance → Ticket



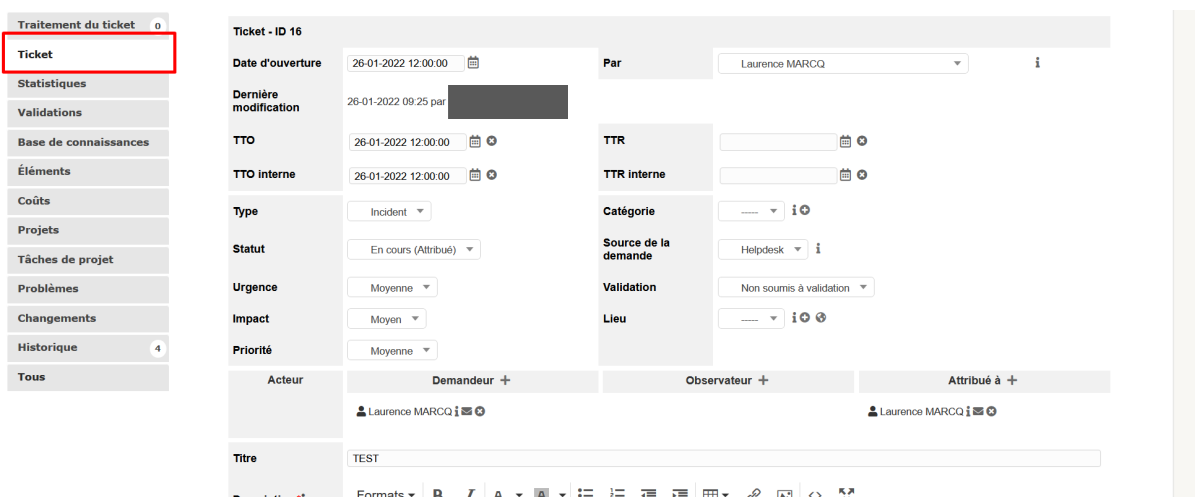
Sélectionnez ensuite le ticket de votre choix



Dans la première partie, vous pourrez directement répondre au ticket



Dans la deuxième vous pourrez modifier les informations du ticket comme vue dans la partie 1.



Les autres parties ne sont pas nécessaires à exploiter, elles traitent d'informations et de fonctionnalités complémentaires non essentielles.

**Statistiques**

**Validations**

**Base de connaissances**

**Éléments**

**Coûts**

**Projets**

**Tâches de projet**

**Problèmes**

**Changements**

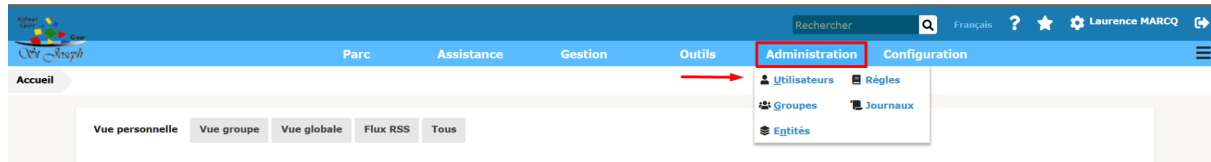
**Historique**

4

## 4 - Gestion des utilisateurs

En tant que superviseur, vous pouvez modifier, supprimer et créer de nouveaux utilisateurs sur la plateforme

Allez dans Administration → Utilisateurs



La liste de tous les utilisateurs apparaît

Actions

Identifiant	Nom de famille	Adresses de messagerie	Téléphone	Lieu	Actif
admin					Oui
					Oui
					Oui
					Oui
					Oui
					Oui
					Oui
					Oui
					Oui
					Oui

















Vous pouvez sélectionner un utilisateur en cliquant sur l'identifiant

Identifiant	Nom de famille	Adresses de messagerie	Téléphone	Lieu	Actif
					Oui
stjoseph					Oui
tperdigon	PERDIGON				Oui
					Oui



Cela ouvre la fiche utilisateur, vous pouvez modifier toutes les informations, notamment l'adresse email qui est très importante.

### Utilisateur

Identifiant	<input type="text" value="tperdigon"/>	
Nom de famille	<input type="text" value="PERDIGON"/>	
Prénom	<input type="text" value="Théo"/>	Image <b>Fichier(s) (2 Mio maximum) </b> Glissez et déposez votre fichier ici, ou <input type="button" value="Parcourir..."/> Aucun fichier sélectionné.
Mot de passe	<input type="password"/>	
Confirmation mot de passe	<input type="password"/>	
Actif	<input type="checkbox"/> Oui 	<input type="checkbox"/> Effacer
Valide depuis	<input type="text" value="24-01-2022 12:00:00"/>  	Valide jusqu'à <input type="text"/>  
Téléphone	<input type="text"/>	Catégorie <input type="text" value="----"/> 
Téléphone mobile	<input type="text"/>	
Téléphone 2	<input type="text"/>	Commentaires <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>
Matricule	<input type="text"/>	
Titre	<input type="text" value="----"/> 	Entité par défaut <input type="text" value="Entité racine"/> 
Lieu	<input type="text" value="----"/>   	
Profil par défaut	<input type="text" value="----"/> 	Responsable <input type="text" value="----"/> 
Groupe par défaut	<input type="text" value="----"/> 	



#### Clefs d'accès distant


Jeton personnel	<input type="checkbox"/> Regénérer
Jeton d'API	<input type="checkbox"/> Regénérer




Dernière connexion le 25-01-2022 14:18

**Créé le 24-01-2022 13:12** **Dernière mise à jour le 25-01-2022 14:18**

Vous pouvez aussi créer un nouvel utilisateur

tration **Utilisateurs**  



Vous devez obligatoirement renseigner les informations suivantes :

- L'identifiant de connexion
- Le nom et prénom
- Le mot de passe et la confirmation de celui-ci
- L'adresse mail

**Nouvel élément - Utilisateur**

Identifiant

Nom de famille

Prénom

Mot de passe

Confirmation mot de passe

Actif  Oui

Valide depuis  Valide jusqu'à

Téléphone

Téléphone mobile

Téléphone 2

Matricule

Titre

Adresses de messagerie +

Catégorie

Commentaires

**Habilitation**

Profil  Self-Service

Récurrent  Non

Entité  Entité racine

**+ Ajouter**

La dernière partie avant de valider est très importante. La partie habilitation vous permet de définir le type d'utilisateur :

- Self-service = utilisateur lambda
- Technicien = personnel d'un service pouvant gérer des tickets.

Matricule

Titre

**Habilitation**

Profil  Self-Service

Commentaires

Récurrent

Entité

**+ Ajouter**

Hotliner

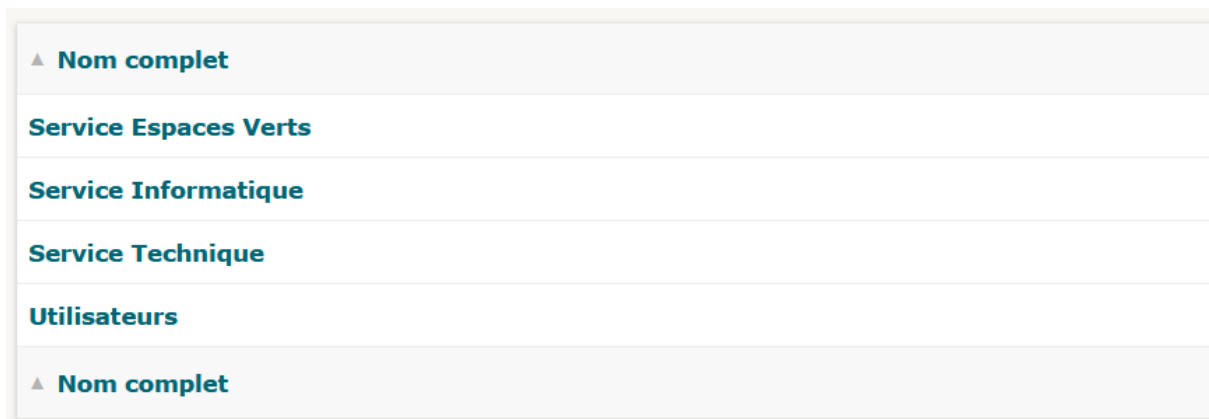
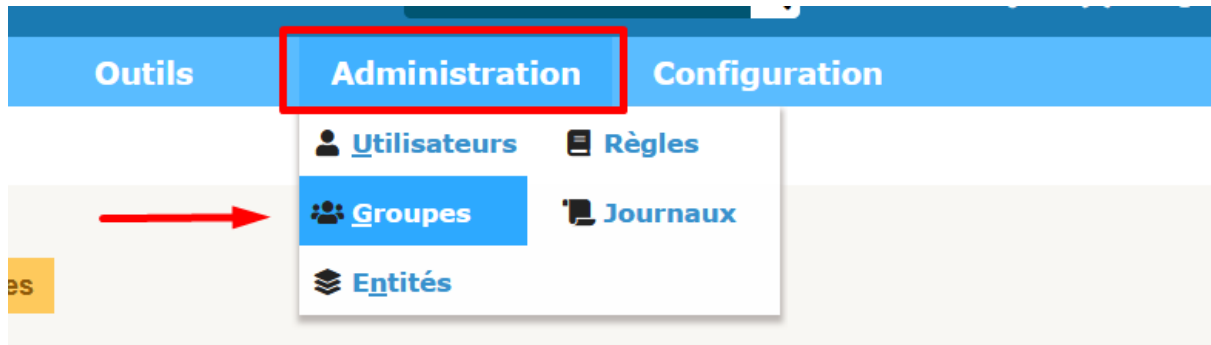
**Self-Service**

Supervisor

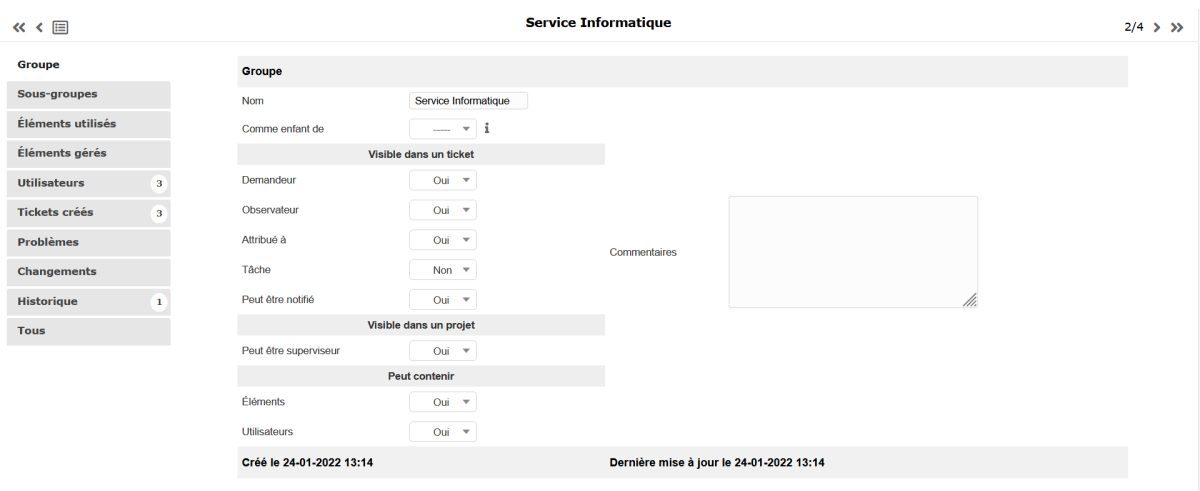
Technicien

## 5 - Gestion des groupes

En plus de pouvoir gérer les utilisateurs, vous pouvez gérer leurs groupes.



En sélectionnant un groupe, vous pouvez le modifier



Afin d'ajouter un utilisateur dans un groupe, rendez-vous dans la partie Utilisateurs

Service Informatique

**Groupe**

Nom: Service Informatique

Comme enfant de: [-----] ⓘ

**Visible dans un ticket**

Demandeur: Oui ▾

Observateur: Oui ▾

Attribué à: Oui ▾

Tâche: Non ▾

Peut être notifié: Oui ▾

**Visible dans un projet**

Peut être superviseur: Oui ▾

**Peut contenir**

Éléments: Oui ▾

Utilisateurs: Oui ▾

Commentaires: [Text area]

Créé le 24-01-2022 13:14 Dernière mise à jour le 24-01-2022 13:14

Vous pouvez ainsi ajouter un utilisateur créer en amont

**Ajouter un utilisateur**

[-----] ⓘ Superviseur: Non ▾ Délégué: Non ▾ [Ajouter]

Utilisateurs