

	Résolution de ticket	09/10/2025
	Documentation	

1. Organisation et gestion des tickets

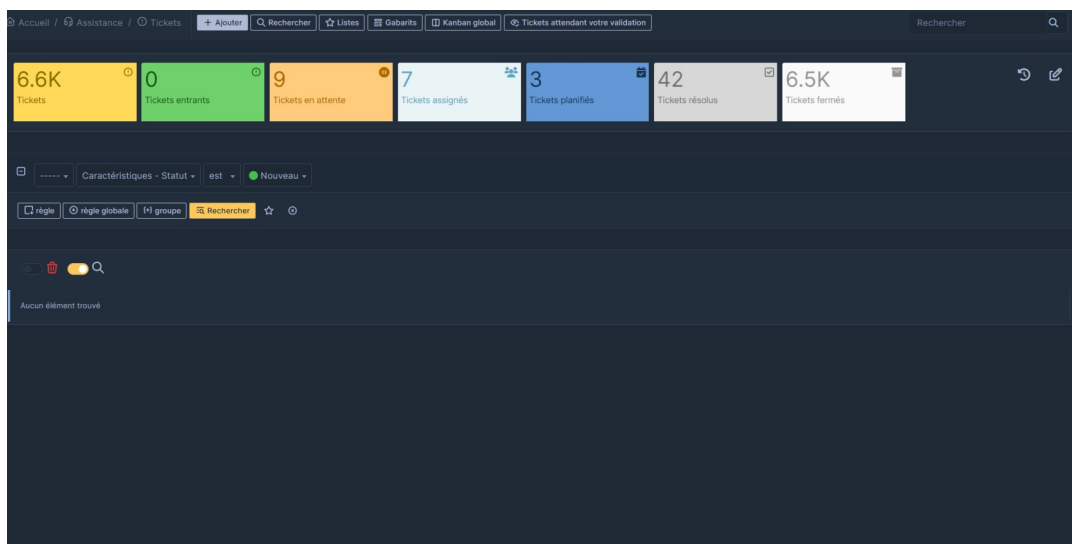
Dans GLPI, chaque ticket suit un cycle de traitement permettant d'assurer le suivi des demandes des utilisateurs.

Lorsqu'un utilisateur rencontre un problème informatique ou souhaite faire une demande d'assistance, il peut créer un ticket via le portail GLPI accessible depuis l'ENT. Ce ticket est alors enregistré dans le système et devient visible par les agents de la DSI.

Chaque ticket possède un statut permettant de suivre son avancement :

- **Ticket entrant** : ticket créé par un utilisateur et en attente de traitement.
- **Ticket assigné** : ticket attribué à un agent de la DSI chargé de son traitement.
- **Ticket en attente** : ticket en attente d'informations complémentaires ou d'une intervention.
- **Ticket planifié** : une intervention est planifiée afin de résoudre le problème.
- **Ticket résolu** : le problème a été corrigé par l'agent.
- **Ticket fermé** : le ticket est archivé une fois la résolution confirmée.

Chaque ticket possède également une priorité définie par l'utilisateur ou par l'agent afin de déterminer l'ordre de traitement des demandes.



	Résolution de ticket	09/10/2025
	Documentation	

2. Intervention et résolution d'un ticket

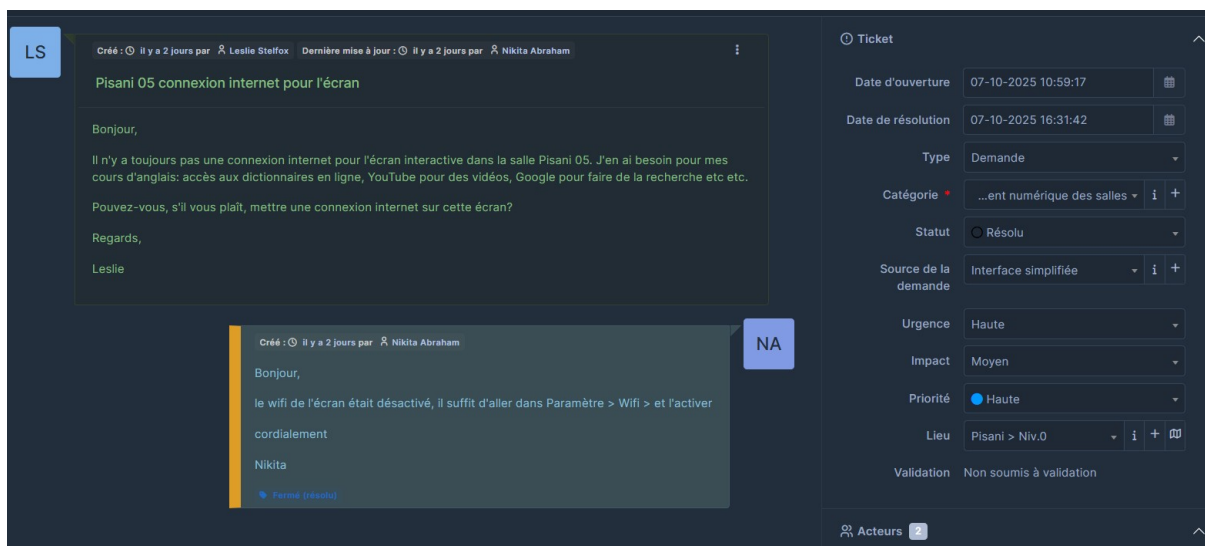
Lorsqu'un ticket est attribué à un agent de la DSI, celui-ci analyse la demande afin d'identifier le problème rencontré par l'utilisateur.

L'agent réalise ensuite les actions nécessaires pour résoudre le problème. Une fois l'intervention terminée, une **solution est renseignée dans GLPI** afin de documenter les actions réalisées.

Cette documentation permet :

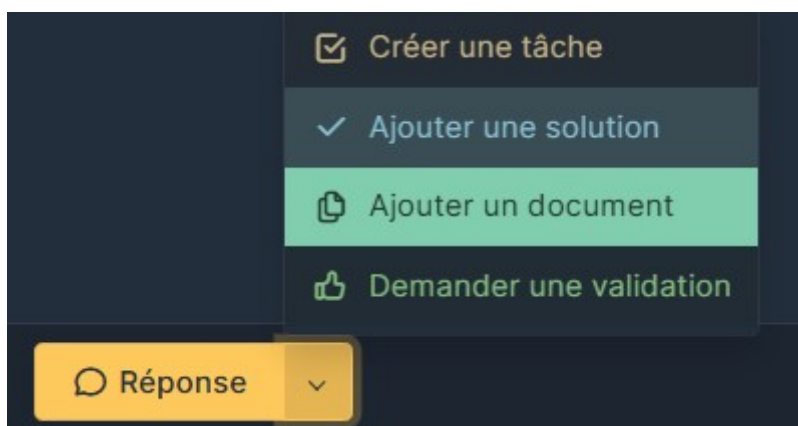
- de garder une trace de l'intervention
- de faciliter le suivi des incidents
- d'améliorer la gestion du support informatique.

Une fois la résolution confirmée, le ticket est marqué comme **résolu puis fermé** dans GLPI.



The screenshot displays the GLPI ticket management interface. On the left, the ticket details are shown, including the title 'Pisani 05 connexion internet pour l'écran', the description, and the history of messages. On the right, the 'Ticket' sidebar provides a summary of the ticket's metadata.

Ticket	
Date d'ouverture	07-10-2025 10:59:17
Date de résolution	07-10-2025 16:31:42
Type	Demande
Catégorie	...ent numérique des salles
Statut	Résolu
Source de la demande	Interface simplifiée
Urgence	Haute
Impact	Moyen
Priorité	Haute
Lieu	Pisani > Niv.0
Validation	Non soumis à validation



This screenshot shows a dropdown menu with four options: 'Créer une tâche', 'Ajouter une solution', 'Ajouter un document', and 'Demander une validation'. The 'Ajouter un document' option is highlighted in green. Below the menu is a yellow button labeled 'Réponse'.

	Résolution de ticket	09/10/2025
	Documentation	

3. Création de ticket à BSA

À Bordeaux Science Agro, les utilisateurs (personnel et étudiants) peuvent créer un ticket d'assistance informatique via le portail GLPI accessible depuis l'ENT.

Pour créer un ticket, l'utilisateur doit :

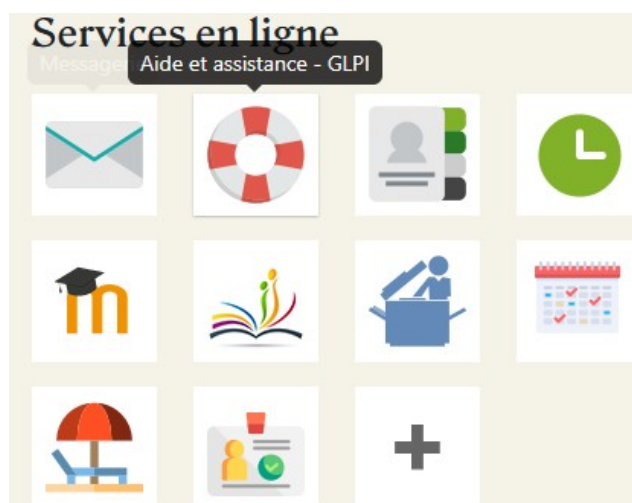
- se connecter au portail GLPI via l'ENT ;
- accéder à la rubrique **Aide et Assistance – GLPI** ;
- cliquer sur **Système d'information** ;
- remplir le formulaire en précisant :
 - le **type de problème ou de demande**,
 - une **description détaillée**,
 - la **priorité de la demande** si nécessaire.

Les tickets ne concernent pas uniquement des **incidents techniques**. Ils peuvent également correspondre à des **demandes de service**, par exemple :

- demande d'un **nouvel ordinateur** ;
- demande de **matériel informatique** (souris, clavier, écran) ;
- demande de **création ou modification de compte ou d'adresse e-mail** ;
- demande **d'installation de logiciel**.

Une fois le ticket créé, celui-ci est enregistré dans le système et transmis à la **DSI**. Le ticket est ensuite analysé et attribué à un agent afin d'être pris en charge et traité dans les meilleurs délais.

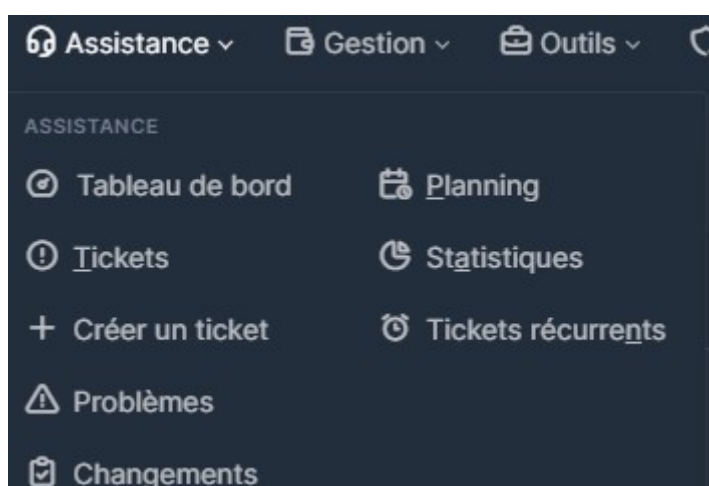
Ce système permet de **centraliser les demandes d'assistance et de service**, d'assurer un **suivi des interventions** et d'améliorer l'organisation du support informatique.



	Résolution de ticket	09/10/2025
	Documentation	

Système de gestion des incidents et de suggestion d'améliorations

 Gestion des infrastructures Demandes d'intervention sur les locaux et les matériels.	 Système d'information Demandes en lien avec nos ordinateurs, logiciels et connexions.	 Système qualité Signaler des dysfonctionnements ou incidents observés dans notre fonctionnement général.	 Prévention Demandes en lien avec l'hygiène et la sécurité.
--	---	--	--



NA

Nikita Abraham

Ticket sera ajouté à l'entité

Entité racine

Titre

Description

Paragraphe

B

I

A

Fichier(s) (2 Mio maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiers

Aucun fichier choisi

Ticket

Date d'ouverture

Type

Incident

Catégorie

i

+

Statut

Nouveau

Source de la demande

Interface simplifiée

i

+

Urgence

Moyenne

Impact

Moyen

Priorité

Moyenne

Lieu

i

+

Contrat

Durée totale

Demande de validation
