

MODULE HELPDESK + IHM EORIS

Extrait du mémoire technique GLPI

MODULE HELPDESK

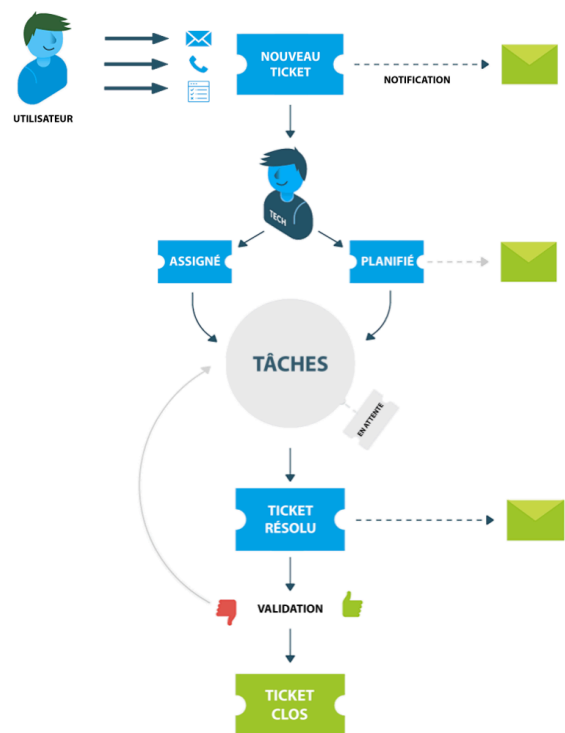
GLPI possède un module d'assistance qui permet aux utilisateurs de saisir, suivre et traiter des tickets (un ticket peut être du type *incident* ou *demande*). Des plannings (utilisateurs ou groupes) et des statistiques sont également disponibles.

Suivant les droits accordés dans le profil, il est également possible de saisir, suivre et traiter des problèmes et des changements et créer des tickets récurrents.

Le module d'assistance de GLPI est conforme au guide de bonnes pratiques ITIL et intègre donc des notions et normalisation de champs. Bien que l'outil soit conforme ITIL, il n'y a aucune obligation pour suivre ces bonnes pratiques : chacun est libre d'implémenter le service d'assistance qui correspond le mieux à ses besoins.

Dans GLPI, plusieurs solutions s'offrent à nous permettant la création d'un incident ou d'une demande :

- Via l'interface d'ouverture de tickets anonymes accessible par les utilisateurs non authentifiés si la configuration générale de GLPI l'autorise,
- Via l'interface graphique,
- Via le collecteur de mail.



Ci-contre, schéma simplifié

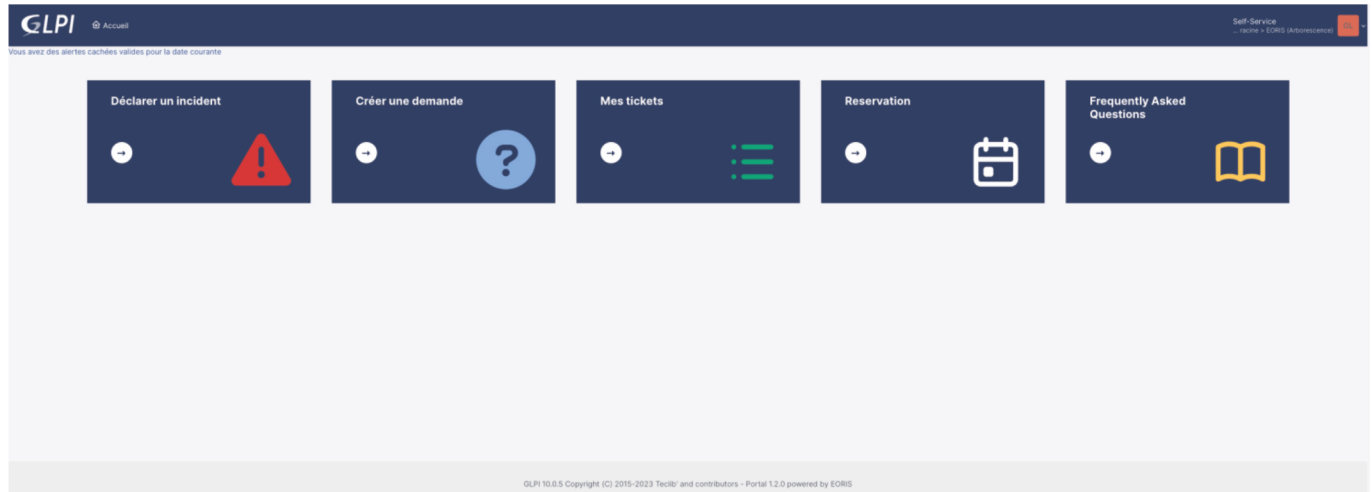
MODULE HELPDESH + IHM EORIS

PORTAIL UTILISATEUR

Le plugin formulaire propose, nativement, une interface utilisateur peu convaincante. C'est pourquoi EORIS s'est associé à TECLIB (éditeur de la solution) afin de créer une nouvelle interface utilisateur qui permet une saisie simple, claire et rapide de formulaires qui débouche sur une création de tickets.

Chaque item graphique visible est entièrement modifiable et paramétrable par Eoris à vos couleurs et vos terminologies.

Ci-dessous une capture écran d'un utilisateur connecté avec l'interface



NB : cette interface a été développée par EORIS et n'est pas disponible nativement sur GLPI. Elle est incluse dans notre proposition.

MODULE HELPDESH + IHM EORIS

FORMULAIRES

Ce plugin permet la création de formulaire dans le but de déclarer un *incident* ou de faire une *demande*. Les formulaires sont organisés par catégories, entités et langages.

Une fois le formulaire sélectionné, celui-ci s'affiche (ce formulaire est un exemple, ils seront à adapter/ créer au besoin du CLIENT)

Ci-contre, rendu du formulaire de demande

The screenshot shows a web form titled "Correctif urgent - Installation". It is divided into two main sections. The first section, "Informations demandeur", contains a dropdown menu for "Qui est le demandeur ?" and a text input field for "N° de téléphone du demandeur". The second section, "Décrivez votre besoin :", contains a radio button group for "L'installation concerne :" with options: "1 adhérent hébergé", "1 adhérent non hébergé", "Tous les adhérents hébergés", and "Tous les adhérents non hébergés". Below this is a text input field for "Emplacement du package (arborescence)". At the bottom is a large text area for "Information(s) complémentaire(s)".

INCIDENTS

Sur le même principe que les demandes, la création d'un incident via cette interface peut se faire uniquement avec les informations souhaitées. **Tout est entièrement modifiable et cela de façon autonome.**

Bien entendu les mécanismes de GLPI permettent de récupérer les informations en automatique, pour l'organisme, l'identité du demandeur ou encore l'origine de l'appel.

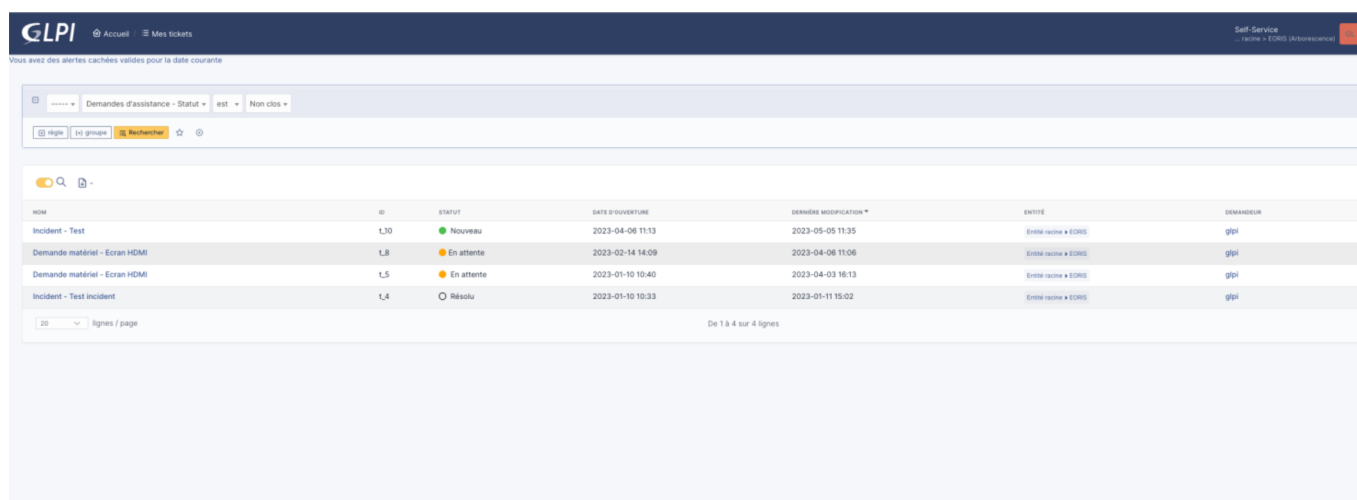
Ci-contre, rendu du formulaire d'incident

The screenshot shows a web form titled "Informations générales sur l'incident". It contains several sections. The first is "Description rapide de l'incident" with a text input field. The second is "Quelle application est concernée ?" with a dropdown menu labeled "GLPI" and a note "Merci de sélectionner l'application concernée par l'incident". The third is "Description détaillée de l'incident" with a rich text editor toolbar and a text area. The fourth is "Quels sont les services impactés ?" with a radio button group for "Informatique", "Ressources Humaines", "Production", "Moyens Généraux", "Commercial", "Comptabilité et Finance", and "Tous". At the bottom is a section for "Pièce-jointe".

MODULE HELPDESH + IHM EORIS

MES TICKETS

En revenant sur l'interface principale, nous pouvons cliquer sur « Mes tickets » afin de voir s'afficher la liste de tous nos tickets avec la possibilité de filtrer ces derniers.



The screenshot shows the GLPI 'Mes tickets' interface. At the top, there's a navigation bar with 'Accueil' and 'Mes tickets'. Below it, a filter bar shows 'Demandes d'assistance - Statut = est - Non clos'. The main table lists tickets with columns: NOM, ID, STATUT, DATE D'OUVERTURE, DERNIÈRE MODIFICATION, ENTITE, and DEMANDEUR. The table contains four rows of data.

NOM	ID	STATUT	DATE D'OUVERTURE	DERNIÈRE MODIFICATION	ENTITE	DEMANDEUR
Incident - Test	1,10	Nouveau	2023-04-06 11:13	2023-05-05 11:35	Entité racine > EORIS	glpi
Demande matériel - Ecran HDMI	1,8	En attente	2023-02-14 14:09	2023-04-06 11:06	Entité racine > EORIS	glpi
Demande matériel - Ecran HDMI	1,5	En attente	2023-01-10 10:40	2023-04-03 16:13	Entité racine > EORIS	glpi
Incident - Test Incident	1,4	Résolu	2023-01-10 10:33	2023-01-11 15:02	Entité racine > EORIS	glpi