



# PROCEDURE DE DECLARATION D'INCIDENTS

M2L

A l'intention des techniciens du réseau M2L

Fabien CHEVALIER

## Table des matières

<b><i>Préambule</i></b> .....	<b>2</b>
<b><i>Connexion sur le portail GLPI de la M2L</i></b> .....	<b>2</b>
<b><i>Attribution d'un ticket</i></b> .....	<b>2</b>
<b><i>Résolution du ticket</i></b> .....	<b>3</b>

## Préambule

La M2L est doté du logiciel de gestion d'incident GLPI. Cette procédure vous indique la marche à suivre pour la résolution d'un ticket.

## Connexion sur le portail GLPI de la M2L

Le portail de déclaration d'incident est disponible à l'adresse : <https://support.m2l.lan/glpi>. Munissez-vous de vos identifiants d'accès à votre session afin de pouvoir vous connecter, puis cliquez sur « Envoyer » :



The screenshot shows the GLPI login interface. At the top, the GLPI logo is displayed in white on a dark blue background. Below the logo, the login form is centered. It consists of a white box containing the following elements: a username input field with the text 'tech01', a password input field with masked characters '.....', a dropdown menu currently showing 'M2L.LAN', a checkbox labeled 'Se souvenir de moi' which is checked, and a yellow button labeled 'Envoyer' at the bottom.

## Attribution d'un ticket

Rendez-vous sur l'onglet Assistance. Les tickets entrants s'affichent. Afin de pouvoir répondre à la demande de l'utilisateur, il faut vous attribuer le ticket comme ceci :

**Ajouter :** 🗨 Suivi 📌 Tâche 📄 Document 👍 Validation ✅ Solution

---

**Nouvel élément - Solution**

Gabarit de solution: ----- ⓘ Rechercher une solution

Type de solution: ----- ⓘ

Enregistrer et ajouter à la base de connaissances: Non

Formats: **B** *I* A **A**

- ☰
- ☰
- ☰
- ☰

   

Description:   
Le partage devrait être à présent accessible,  
Merci.

+ Ajouter

---

**historique des actions :** Filtrer l'historique :

🕒 2022-03-16 20:26 *Ticket# 2 description*

 **Robert Sophia** ⓘ

**Problème d'accès partage**

Bonjour,  
Je n'arrive pas à accéder à mon répertoire partagé. Pouvez-vous m'aider?  
Merci.

## Résolution du ticket

Vous pouvez répondre à l'utilisateur directement via le chat intégré. Une fois le problème résolu, cliquez sur le bouton « Solution » afin de marquer le ticket comme résolu.