



PROCEDURE DE DECLARATION D'INCIDENTS

M2L

A l'intention des techniciens du réseau M2L

Fabien CHEVALIER

Table des matières

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

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 :

