

La Gestion des Incidents

Pour la gestion des incidents on utilise les tickets du GLPI

Premièrement il faut aller dans l'onglet Ticket du GLPI



Une fois rentrer dans l'onglet ticket on aperçois plein de chose à remplir



Premièrement il vas falloir remplir les casses situer à droite



Ici les casses à remplir "Date d'ouverture", "Type" ou il faut sélectionner soit demande soit incidents, "Catégorie" (Si aucune catégorie existe vous pouvez en créer une), "La source de la demande" pour savoir de quel type d'appareil proviens la demande.

On peut définir le niveau de l'urgence de l'incidence entre (jusqu'à 5 niveau) : Très basse, basse, moyenne, haute, très haute.

Et on peut également définir aussi le niveau de priorité (jusqu'à 6 niveau) : Très basse, basse, moyenne, haute, très haute, majeure.



Ensuite il suffit juste de donner un titre et d'expliquer son problème.

Pour finir il suffit d'envoyer son ticket.

From:

<https://wiki.sio.bts/> - **WIKI SIO : DEPUIS 2017**

Permanent link:

<https://wiki.sio.bts/doku.php?id=cejmaincidents&rev=1673355736>

Last update: **2023/01/10 13:02**

