

	Guide site Support GLPI (clients)	
Date : 16 mars 2018		

Accéder au site :

Quel que soit votre besoin (Dynamics NAV, Dynamics AX, BI, Dynamics CRM, Téléphonie ...), **une seule adresse** :

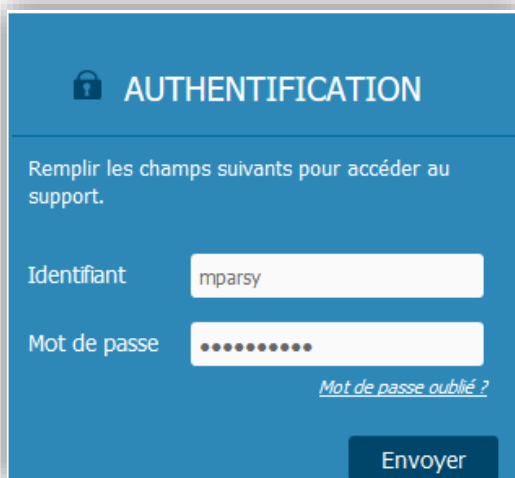
<http://help.3li.com>

Votre mode de connexion est :

Identifiant : L'initiale de votre prénom suivi de votre nom

(Hormis particularité qui vous a été transmise lors de l'ouverture de votre accès)

Mot de passe : Celui que vous avez défini, ou qui vous a été attribué.
 Dans le cas d'une première connexion (ou d'un oubli), cliquez sur « Mot de passe oublié » afin de vous attribuer votre mot de passe initial (ou d'en redéfinir un)



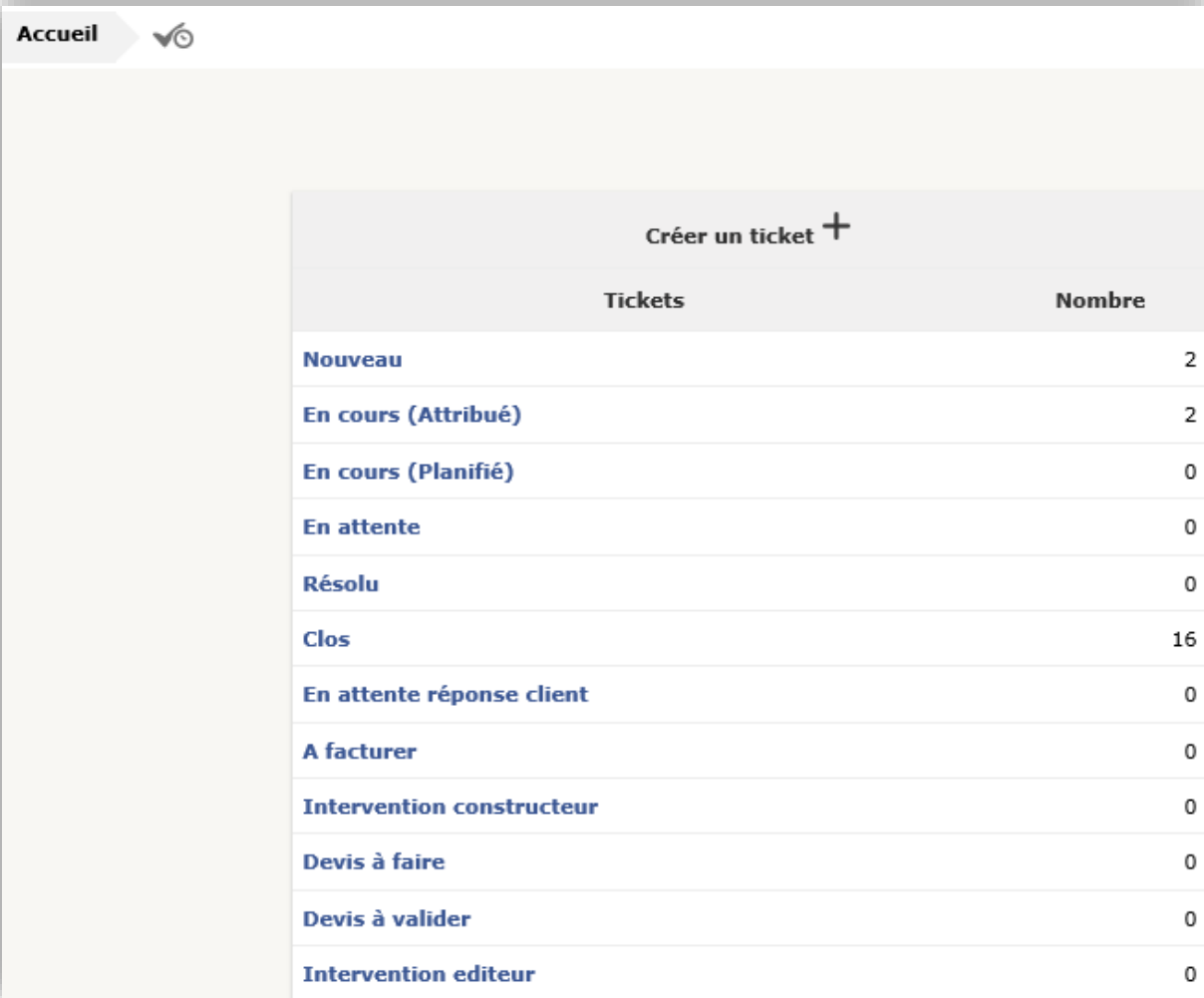
⚠ Note :

Dans le cas d'une adresse mail commune (Par exemple supportinformatique@chezvous.com), il se peut que la gestion du mot de passe oublié ne fonctionne pas. Dans ce cas, il faudra contacter l'équipe support afin qu'un nouveau mot de passe soit défini et vous soit transmis.

	Guide site Support GLPI (clients)	
Date : 16 mars 2018		

Page d'accueil :

Cette page vous donne les compteurs de vos tickets en fonction de leur statut :



The screenshot shows a dashboard with a navigation bar containing 'Accueil' and a refresh icon. Below the navigation bar is a button labeled 'Créer un ticket +'. The main content area features a table with two columns: 'Tickets' and 'Nombre'.

Tickets	Nombre
Nouveau	2
En cours (Attribué)	2
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	16
En attente réponse client	0
A facturer	0
Intervention constructeur	0
Devis à faire	0
Devis à valider	0
Intervention editeur	0

Vous pouvez accéder directement à la liste des tickets concernés en cliquant sur le statut correspondant.

	Guide site Support GLPI (clients)	 Microsoft Partner Gold Enterprise Resource Planning
Date : 16 mars 2018		

⚠ Note :

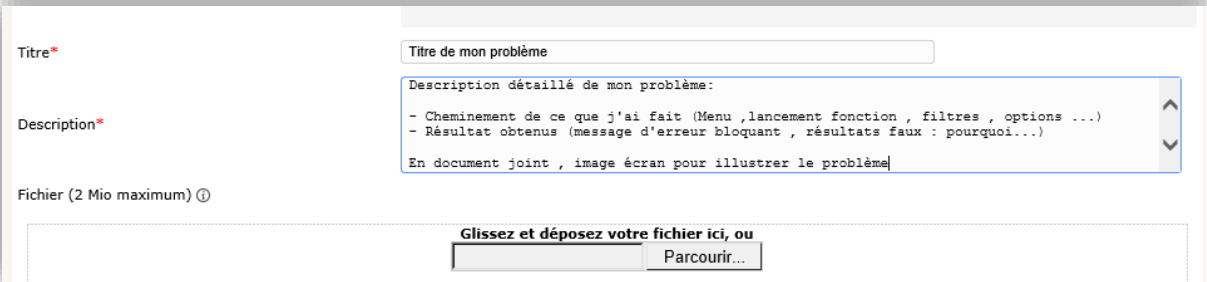
Dans le cas du profil « Client-Management », vous devez vous positionner sur l'onglet "vue globale" pour voir l'intégralité des tickets de l'entreprise, par statut :



	<h2>Guide site Support GLPI (clients)</h2>	
<p>Date : 16 mars 2018</p>		

Créer un ticket :

Via assistance / créer un ticket :



En fonction de votre profil (Self-Service ou Client-Management), la page de saisie peut différer (Elle est plus simple pour le profil « Self-Service»). Néanmoins les éléments essentiels à saisir sont décrits ci-dessous :

- **Type :** changez le type en « Demande » s'il s'agit d'une demande d'adaptation de programme (Évolution, nouvelle fonctionnalité). Dans le doute, laissez « Incident » qui s'affiche par défaut.
- **Catégorie :** Choisissez la catégorie concernée parmi celles proposées : ce choix est prépondérant puisque cette notion permettra d'allouer le ticket et d'envoyer la notification mail à l'équipe Support en fonction du vertical ou/et domaine concernés.
- **Le ticket porte sur :** Inactif dans l'immédiat.
- **Titre :** Saisissez un titre significatif (domaine concerné, nature du problème)
- **Description :** Précisez le contexte exact du problème : Cheminement sur votre menu, action faite, filtres & options éventuels de lancement du traitement, n° de document ou référence de l'item sur votre base. (Toute information utile nous permettant de reproduire votre problème à l'identique)
- **Fichier :** transmettez ici tout fichier utile à la compréhension du ticket (Image Ecran avec message d'erreur, document explicatif ...)

Enfin, pour valider la création du ticket, cliquez sur : Soumettre la demande

	Guide site Support GLPI (clients)	
Date : 16 mars 2018		

Compléter un ticket :

La méthode la plus simple pour accéder à un ticket, et le compléter, est de cliquer sur son titre, dans le mail de notification reçu (**ATTENTION** : Ne **JAMAIS** répondre aux mails de notifications directement car il est envoyé par un automate et l'équipe support ne recevra pas les réponses) :

3Li Support

TEST02 - 0019863

[Titre du Ticket](#)

Demandeurs	PARSY Matthieu (1026)	Date d'ouverture	2018-03-16 11:16
Statut	En attente réponse client	Assigné aux techniciens	PARSY Matthieu (1026)
Catégorie	Support > Dynamics NAV	Assigné aux groupes	

Description

Description du ticket avec détail et capture d'écran jointe

Votre navigateur internet s'ouvrira alors directement sur le ticket concerné (si vous n'êtes pas déjà connecté, vous passerez d'abord par la page d'authentification, puis vous serez directement redirigé vers la page du ticket).

	<h2>Guide site Support GLPI (clients)</h2>	
<p>Date : 16 mars 2018</p>		

Une autre méthode est de se loguer sur le site, et accéder au ticket selon les statuts présents sur la page d'accueil (cf. page 2).

💡 Pour accéder à un ticket à partir de la liste, il faut cliquer sur son titre également :

19 846	Test modif titre (19846)	Entité racine > Support > 3LI Business Solutions	● Nouveau	Incident	2016-08-09 14:33	2016-08-09 14:33	Moyenne	ATTWOOD Isabelle (34) ①	Support > Dynamics NAV	ATTWOOD Isabelle (34) ①	0	Moyenne
--------	--	--	--	----------	------------------	------------------	---------	-------------------------	------------------------	-------------------------	---	---------

Enfin, vous avez également la possibilité d'effectuer des filtres avancés, en passant par l'onglet « Ticket » (ou Assistance puis Ticket pour les profils « Clients management »)

L'ajout d'un critère de recherche se fait en cliquant sur 

+
Caractéristiques - Statut
est
Non fermé
Rechercher
★
✖

Choisissez le champ significatif, ou « Eléments visualisés » qui contient tous les champs et permet donc de filtrer les données sur n'importe quelle valeur contenue dans les colonnes affichées.

+
Caractéristiques - Statut
est
Non fermé
Rechercher
★
✖

-
AND
Éléments visualisés
contient
virement

Une fois que vous êtes sur le ticket lui-même, allez dans l'onglet « Traitement du ticket » Cliquer sur « Ajouter un suivi » afin de compléter votre ticket.

←
Liste
Ticket - Titre du Ticket

Ticket

Traitement du ticket 3

Statistiques

Documents

Ajouter :

Suivi

Document

	Guide site Support GLPI (clients)	
Date : 16 mars 2018		

Ajouter :

Nouvel élément - Suivi

Description


Bonjour,
 Voici une explication complémentaire sur ce problème :

 Merci de votre retour.

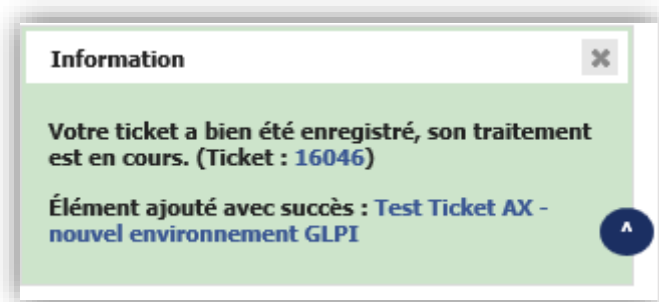
Ajouter un document

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Vous pouvez compléter vos informations textuelles en illustrant par un fichier joint (par glisser-déposer, ou en allant le chercher en cliquant sur « Parcourir »). **Attention** on ne peut joindre qu'un fichier par suivi. Pour ajouter plusieurs fichier (mais toujours un à un), vous pouvez passer par le bouton « Document » (à côté de « Suivi »).

Cliquez sur le bouton  afin de prendre en compte le nouveau suivi (et potentiellement le nouveau document) et mettre à jour le ticket.

La création du ticket est validée par un pop-up (en bas à droite de la page du site) de notification :



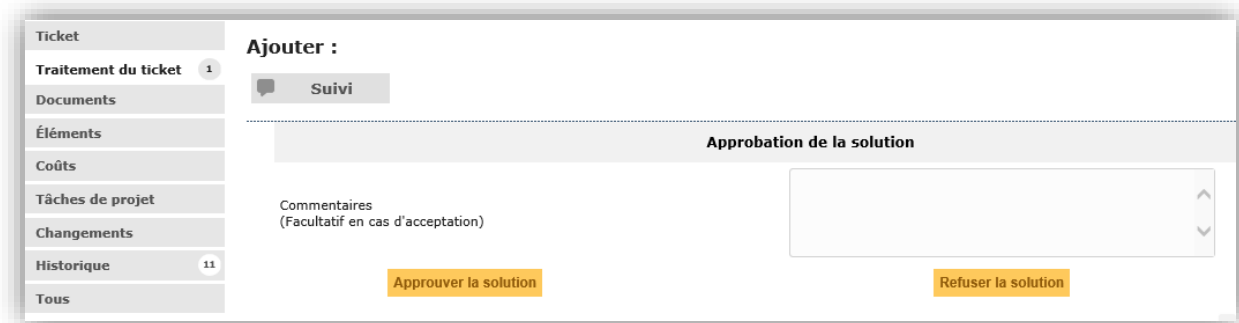
Réponses de l'équipe support 3LI et communication :

L'équipe 3LI communique avec vous sur le sujet du ticket créé, **exclusivement** par le biais du site support .

Lors de ces échanges, le contenu du dernier suivi saisi par l'équipe support vous est automatiquement envoyé par mail, via l'automate du site support.

	Guide site Support GLPI (clients)	
Date : 16 mars 2018		

Cas des ticket au statut « Résolu » :



En cas de proposition d'une solution réglant votre problème (passage en statut « Résolu » par un intervenant 3LI), vous avez la possibilité d'accepter ou de décliner la solution.

Ce choix se fait via l'onglet « traitement du ticket » :

- En cas d'acceptation (Bouton « Approuver la solution »), le ticket est directement clos.
- En cas de refus (Bouton « Refuser la solution») – refus qui doit être argumenté par un commentaire explicatif - le ticket repasse en statut « En cours attribué » pour continuité, et le commentaire saisi est transformé en nouveau suivi.