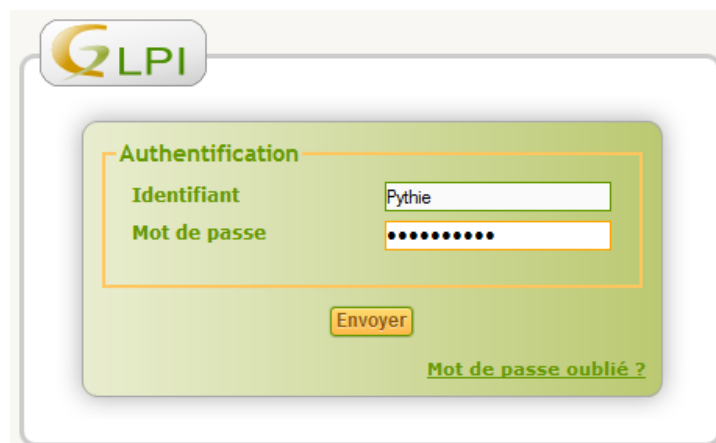




Gestion de Parc Informatique
et de helpdesk

Guide d'utilisation rapide

Enregistrez le lien <https://www.pythie.net> dans vos favoris : il vous permettra d'accéder au support utilisateur de Pythagore.

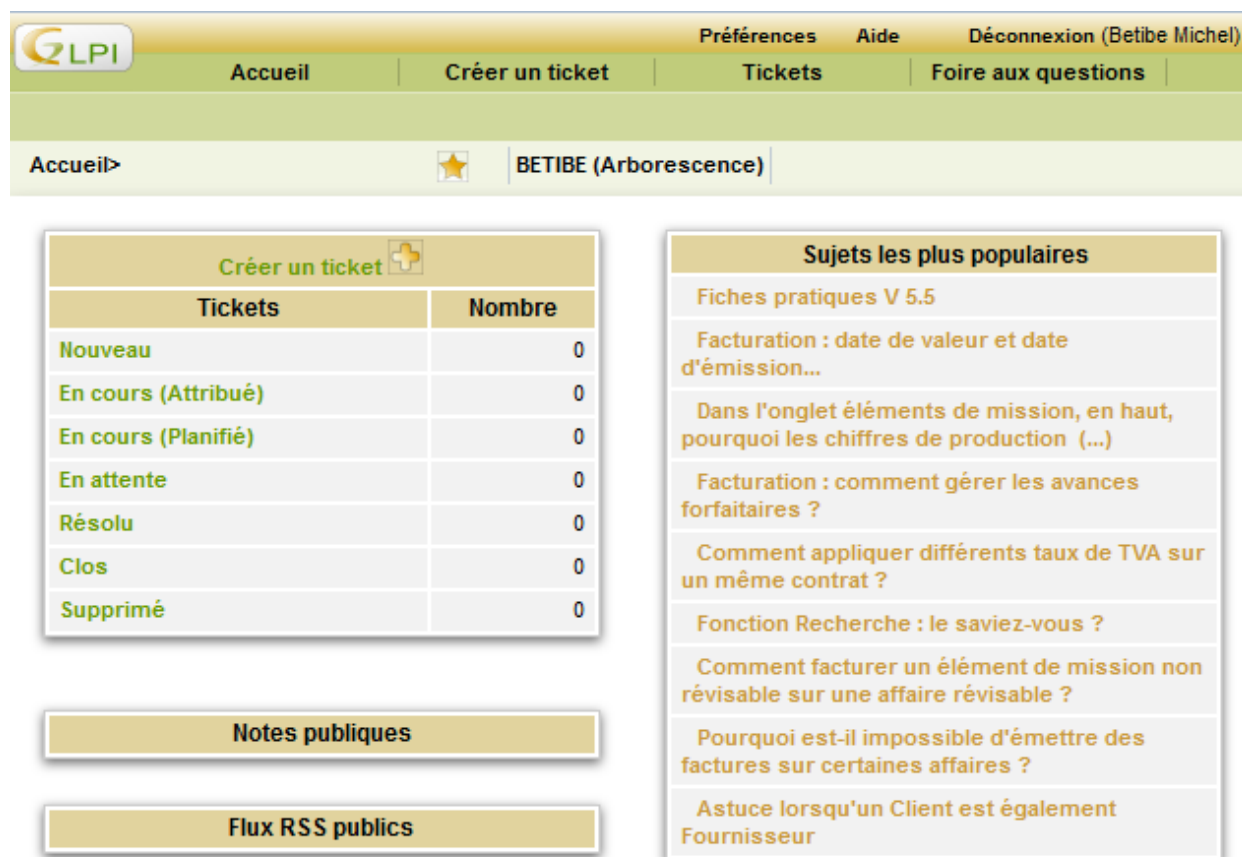


Si vous avez égaré votre mot de passe, vous pouvez suivre le lien « mot de passe oublié ». Pour changer votre mot de passe, une fois connecté, il suffit de suivre le lien « Préférences » situé en haut à droite de la fenêtre.

Une fois saisis vos identifiants, vous arrivez sur un portail d'accueil qui vous permet de consulter l'historique de vos différentes demandes (tickets) en cliquant sur la rubrique concernée. Vous pouvez également les retrouver via l'onglet « [Tickets](#) » en partie haute.

La création d'un nouveau ticket se fait en cliquant sur l'onglet ou le lien « [Créer un ticket](#) ».

A droite se trouvent des liens vers la rubrique Foire aux questions (trucs et astuces).



Tickets	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

Notes publiques

Flux RSS publics

Sujets les plus populaires

- Fiches pratiques V 5.5
- Facturation : date de valeur et date d'émission...
- Dans l'onglet éléments de mission, en haut, pourquoi les chiffres de production (...)
- Facturation : comment gérer les avances forfaitaires ?
- Comment appliquer différents taux de TVA sur un même contrat ?
- Fonction Recherche : le saviez-vous ?
- Comment facturer un élément de mission non révisable sur une affaire révisable ?
- Pourquoi est-il impossible d'émettre des factures sur certaines affaires ?
- Astuce lorsqu'un Client est également Fournisseur

Pour créer un nouveau ticket, il suffit de compléter le formulaire suivant, en renseignant a minima les données obligatoires :

- **Catégorie** :
Question d'utilisation
Problème technique
Commercial / Formation
Autre
- **Titre** et **Description** de la demande. Dans le descriptif, pensez à mentionner le module concerné ainsi que la fenêtre, si cela est pertinent. S'il s'agit d'une question relative à un état de restitution, précisez le module et le nom du ou des états concernés.

Vous pouvez également renseigner les rubriques facultatives suivantes :

- **Urgence** : de très basse à très haute (par défaut sur moyenne)
- **Suivi** [du traitement du ticket] **par courriel** : par défaut, l'option Oui est sélectionnée

Vous avez en outre la possibilité d'ajouter une pièce jointe pour expliciter la demande, par exemple une capture d'écran.

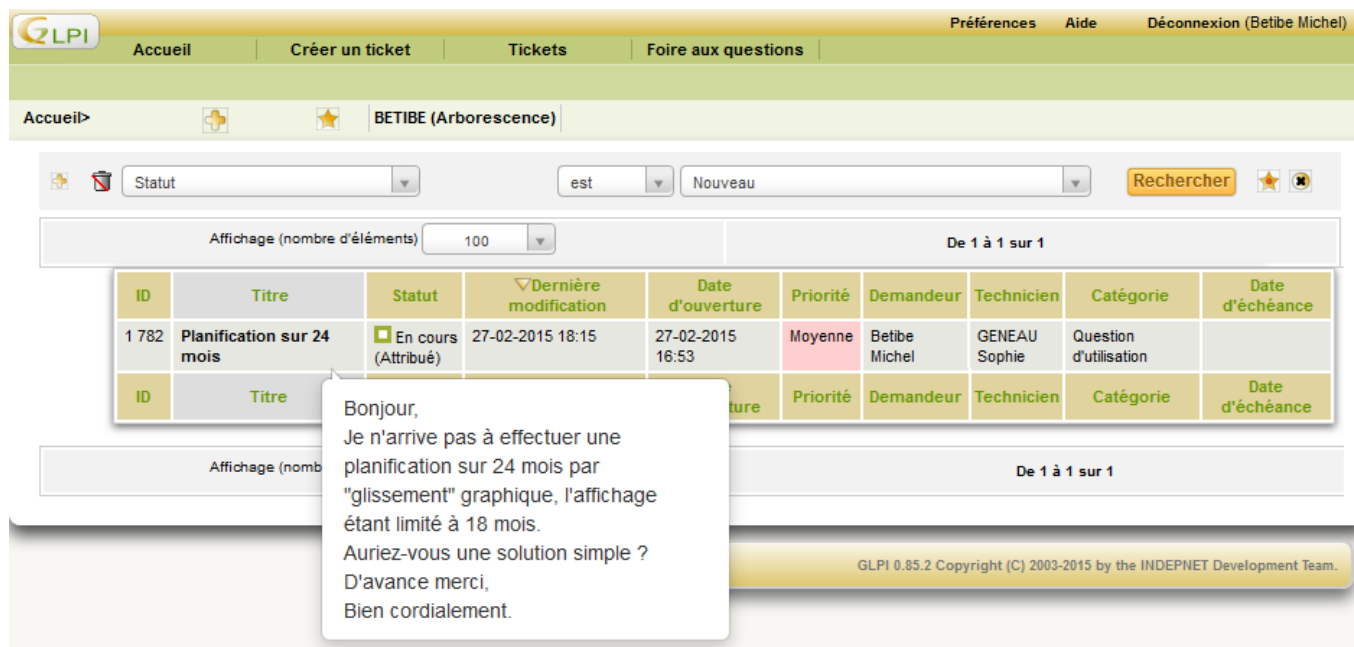
Description de la demande ou de l'incident	(Entité racine > BETIBE)
Type	Incident
Catégorie*	Support utilisateur
Urgence	Moyenne
Informez-moi des suites données	Suivi par courriel Oui Courriel : support@pythie.fr
Le ticket porte sur	Général
Lieu	-----
Observateur	Suivi par courriel Oui Courriel :
Titre*	Planification sur 24 mois
Description*	Bonjour, Je n'arrive pas à effectuer une planification sur 24 mois par "glissement" graphique, l'affichage étant limité à 18 mois consécutifs. Auriez-vous une solution simple ? D'avance merci, Bien cordialement.
Fichier (2 Mio maximum)	Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir... Aucun fichier sélectionné.
Soumettre la demande	

Pour valider le ticket, cliquez simplement sur « **Soumettre la demande** » en bas du formulaire. Un message de confirmation d'envoi s'affiche alors.

Vous recevrez par la suite un mail (si le suivi par courriel est activé) pour confirmer l'ouverture du ticket, l'expéditeur étant support@pythie.fr, et l'objet reprenant le titre de votre ticket, par exemple :

[GLPI #0001781] Nouveau ticket : Planification sur 24 mois

Vous pouvez suivre le traitement de votre demande en cliquant sur le menu « **Tickets** ». Sur cette fenêtre se trouvent l'ensemble de vos tickets. Des filtres en partie haute permettent de sélectionner ceux que vous souhaitez voir (par défaut, filtre sur le statut : nouveaux / en cours / en attente / résolu, mais d'autres filtres sont disponibles via les listes déroulantes, par exemple la Catégorie ou la Priorité).



The screenshot shows the GLPI web interface. At the top, there's a navigation bar with 'Accueil', 'Créer un ticket', 'Tickets', and 'Foire aux questions'. Below this, a breadcrumb trail shows 'Accueil > BETIBE (Arborescence)'. A search bar is present with 'Statut' set to 'est' and 'Nouveau'. A table lists tickets, with the first one being '1 782 Planification sur 24 mois' with status 'En cours (Attribué)'. A tooltip is shown over the title, containing the following text:

Bonjour,
Je n'arrive pas à effectuer une planification sur 24 mois par "glissement" graphique, l'affichage étant limité à 18 mois.
Auriez-vous une solution simple ?
D'avance merci,
Bien cordialement.

Le détail de votre demande est accessible en cliquant sur son titre. Le texte de la demande s'affiche également au survol du titre, en info bulle.

Le Service Support de Pythie reçoit également un mail qui l'informe de votre demande (Ticket). L'équipe traite alors votre demande et vous adresse un suivi (Suivi et / ou Fermeture de ticket une fois le problème résolu). Un courriel arrive dans votre boîte de réception afin de vous en informer.

Le **statut** de votre ticket est modifié selon l'évolution de son traitement :

- **Nouveau** : le ticket n'a pas encore fait l'objet d'un suivi
- **En cours** (attribué) : le ticket a été attribué à l'un des membres de l'équipe de support. Votre ticket a pu faire l'objet d'un ou plusieurs messages de suivi mais n'a pas encore été totalement résolu.
- **En attente** : signifie que nous sommes en attente de précisions complémentaires de votre part ou que la résolution de votre problème est suspendue pour un motif précisé dans ce cas dans un message de suivi.
- **Résolu** : le suivi effectué répond de manière complète à votre demande. Le ticket est donc clôturé.

Les informations de suivi sont complétées au fur et à mesure. Lorsque vous consultez le détail de votre ticket, un menu est disponible en partie gauche. Un compteur indique pour chaque rubrique le nombre d'interventions réalisées. Intéressons-nous en particulier aux deux rubriques **Suivis** et **Solution** :

- Un même ticket peut avoir plusieurs messages de « **Suivi** » : réponse partielle ou encore demande d'informations complémentaires. Le statut du ticket dans ce cas peut passer à « En cours (attribué) », ou encore « En attente » notamment en cas de besoin de précisions complémentaires.
- Lorsque la demande a été entièrement résolue, la rubrique « **Solution** » est renseignée et le ticket est clôturé, basculant ainsi au statut « Fermé ».

Vous pouvez suivre sur l'interface GLPI l'évolution de votre demande et les éventuels échanges successifs, et compléter votre demande par un ou plusieurs messages de suivi via la fenêtre **Suivis** (bouton « Ajouter un nouveau suivi »).

A chaque Suivi ajouté au ticket, un mail vous sera envoyé (qu'il émane de vous ou bien du support Pythie), ainsi que lorsqu'une Solution sera apportée à votre demande, générant la fermeture du ticket.

Ticket - Planification sur 24 mois - ID 1782 (Entité racine > BETIBE)

Ajouter un nouveau suivi

Cette semaine

Bonjour,

Créé par GENEAU Sophie le 27-02-2015 17:34 - Interface simplifiée

Il existe plusieurs façons de planifier sur 24 mois.

1- Planification graphique : commencez par décomposer la case de planification en 2 (touche CTRL enfoncée). Placez ensuite la seconde moitié 12 mois après la première. Il ne reste plus qu'à étaler les deux cases sur 12 mois par "glissement".

2- Planification de date à date : utilisez la fenêtre de commentaire par phase pour préciser une date de début et de fin sur cette phase. En mettant le premier jour du mois de lancement et le dernier jour du mois d'achèvement, Pythagore proposera de lisser la production (et la facturation si vous avez retenu cette option) sur la durée ainsi choisie. Rappel : pour accéder à la fenêtre de commentaire sur une phase, placez-vous en visualisation sur toute l'affaire, puis CTRL+clic sur le numéro ou le libellé de la phase. En V6, une icône spécifique permet d'y accéder plus directement (à côté du libellé).

3- En V6, le zoom (icône située en bas à droite de la planification graphique) permet d'ouvrir la planification graphique sur 36 mois consécutifs.

Bien cordialement,

L'équipe Support