



Gebruikershandleiding GLPI incidentregistratiesysteem

Inhoud:

- **Verbinding maken**
- **Centrale Console**
- **Assistentie**
 - o **Tickets (nieuw)**
 - o **Tickets (lijst met statussen)**
 - o **Tickets (opvolging)**

Versie	Datum	Gewijzigd door	Wijzigingen	Pagina's
1.0	26-01-2010	J. v. Ledden	1 ^e opmaak	6
1.2	08-04-2010	J. v. Ledden	Correctie n.a.v. aanpassen rechten	
1.3	18-03-2011	J. v. Ledden	Correctie n.a.v. nieuwe versie	
1.4	23-11-2012	D. Brandwijk	Aanpassingen voor RMA afdeling	
1.5	12-12-2012	D. Brandwijk	Definitief maken voor dealers	



Verbinding Maken

GLPI - Authenticatie x

← → ↻ 🏠 https://serviceweb.rma-melding.nl/glpi_Epa/index.php?noAUTO=1

Authenticatie

Log-in :

Wachtwoord :

EPATRA

Bij het inloggen op het serviceweb gaat u akkoord met onze reparatie- en servicevoorwaarden. Deze zijn te vinden op de website of worden u op verzoek kosteloos toegezonden.

Afdeling Service en Support.

[\[Paswoord vergeten \]](#)

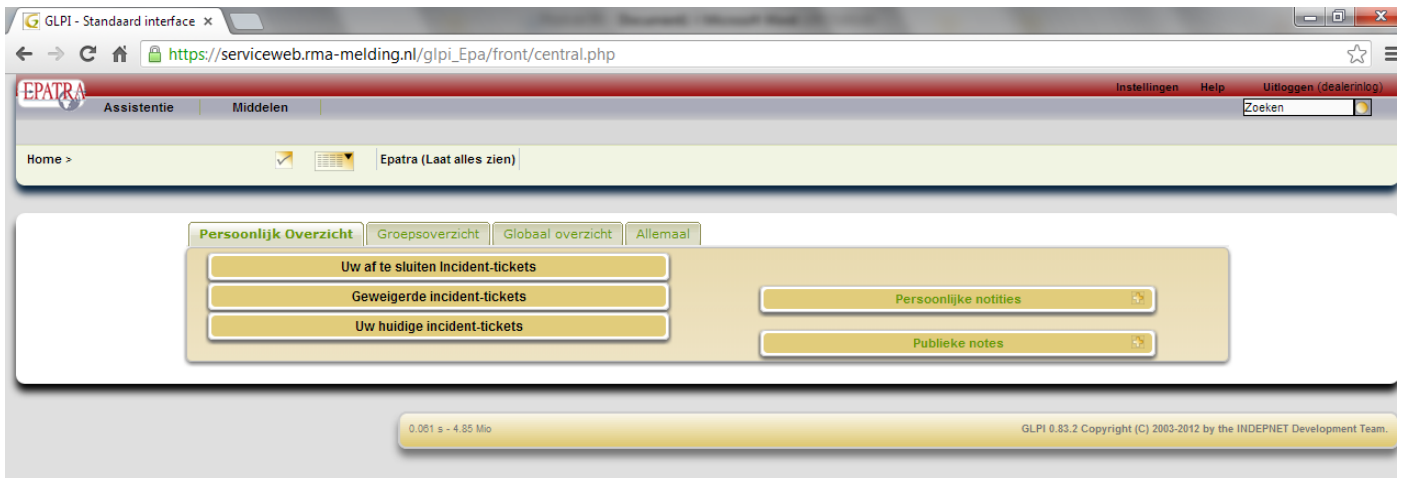
Toegang tot het Serviceweb kunt u verkrijgen door via uw browser te gaan naar de volgende URL:

Extern: <http://serviceweb.rma-melding.nl>

Middels het invoeren van de aan u verstrekte inloggegevens, krijgt u toegang tot de Centrale Console van uw organisatie.



Centrale Console



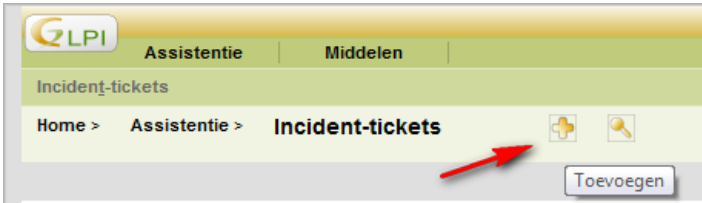
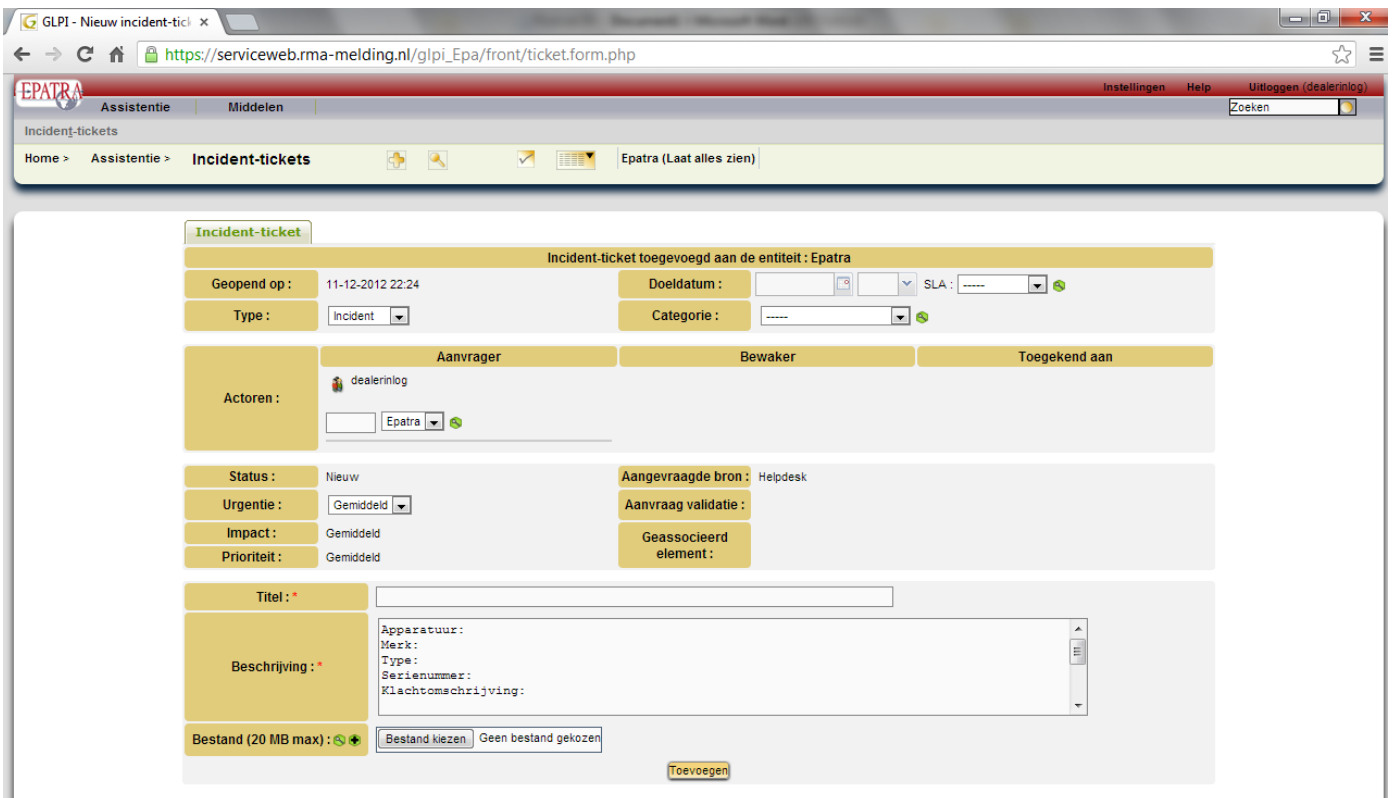
De introductie pagina bestaat uit:

- Het menu: via deze sectie kunt u toegang krijgen tot de verschillende elementen van GLPI en uw voorkeuren.
- In de persoonlijke weergave worden uw huidige tickets, uw tickets op non-actief en een systeem van persoonlijke en openbare notities weergegeven.

Via de home knop kunt u te allen tijde terug naar de centrale console.

Assistentie – Tickets (nieuw)

Het toevoegen van nieuwe tickets kan gedaan worden door vanuit de Centrale Console te kiezen voor Assistentie en Incident-tickets. Klik daar op het +-icon om een nieuw ticket toe te voegen.

Incident-ticket toegevoegd aan de entiteit : Epatra

Geopend op : 11-12-2012 22:24 Doeldatum : SLA :

Type : Incident Categorie :

Actoren : Aanvrager: dealerinlog Bewaker: Toegekend aan:

Status : Nieuw Aangevraagde bron : Helpdesk

Urgentie : Gemiddeld Aanvraag validatie :

Impact : Gemiddeld Geassocieerd element :

Prioriteit : Gemiddeld

Titel : *

Beschrijving : *

Bestand (20 MB max) : Bestand kiezen Geen bestand gekozen

Om een nieuw ticket toe te voegen dienen verschillende parameters ingevuld te worden.

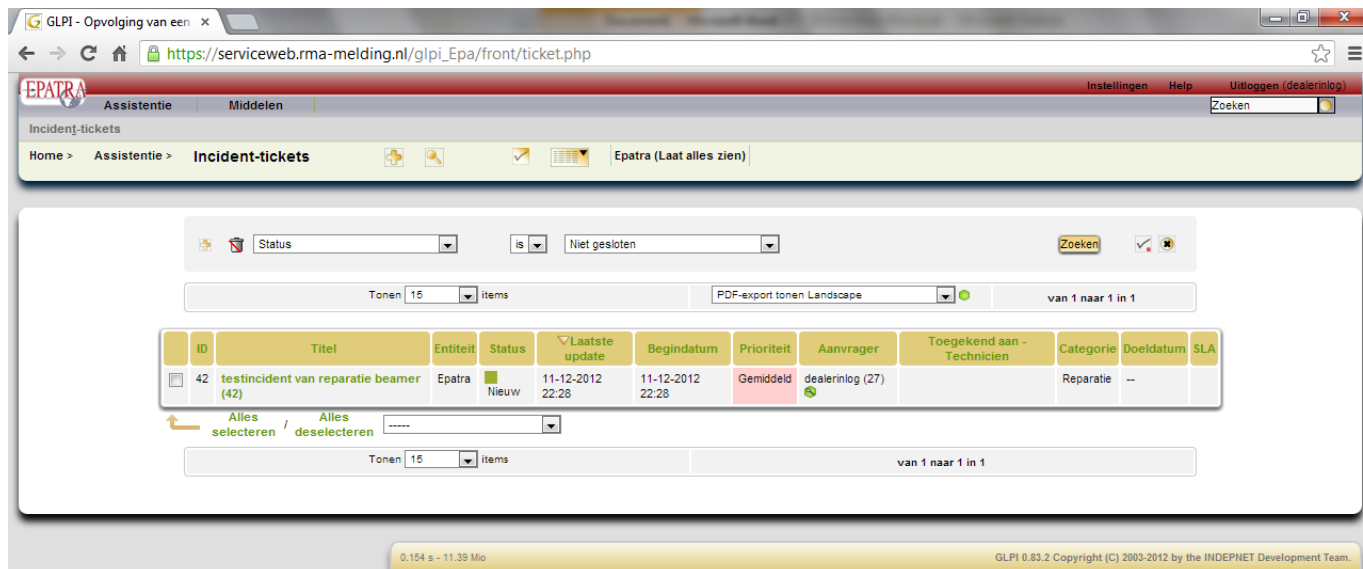
- **Type:** Incident of Aanvraag.
 - **Doeldatum:** n.v.t.
 - **SLA:** geen, Gold of Silver.
 - **Categorie:** Aanvraag login, DOA, Onderhoud, Reparatie of Service.
 - **Urgentie:** Hier kan een waarde geselecteerd worden tussen 'zeer laag' en 'zeer hoog'. Standaard prioriteit is 'Gemiddeld'. Deze waarde is afhankelijk van de impact/prioriteit van het ticket.
 - **Titel:** Korte omschrijving van het ticket.
 - **Beschrijving:** Vermeld hier zo compleet als mogelijk wat het geconstateerde probleem c.q. de gewenste actie is. En vul hierbij alle gevraagde zaken in door in het vak naar beneden te scrollen. Ook de afhandelingswijze is van belang.
 - **Bestand:** Indien van toepassing kan een bestand worden toegevoegd aan het ticket. (Bijv. schermafdruck van een foutmelding.)
 - **Toevoegen:** Middels de knop "Toevoegen" wordt het ticket aangemaakt. Indien uw e-mailadres is ingevuld, ontvangt u bericht hiervan.
- N.B. Als u niet op verzenden klikt, wordt de ticket niet aangemaakt!

Assistentie – Tickets (lijst met statussen)

Via Assistentie – Tickets kan op basis van specifieke criteria een lijst van tickets worden weergegeven. Door op het +-icon te klikken kunnen naast de basis criteria nog aanvullende criteria worden gesteld.



Als tickets zijn aangetroffen, wordt een tabel met de tickets in GLPI weergegeven. Van elke ticket worden de volgende gegevens vermeld: de identificatie (ID), Titel, Status, de laatste update datum, de begindatum, het niveau van prioriteit, de aanvrager van het ticket en de categorie.

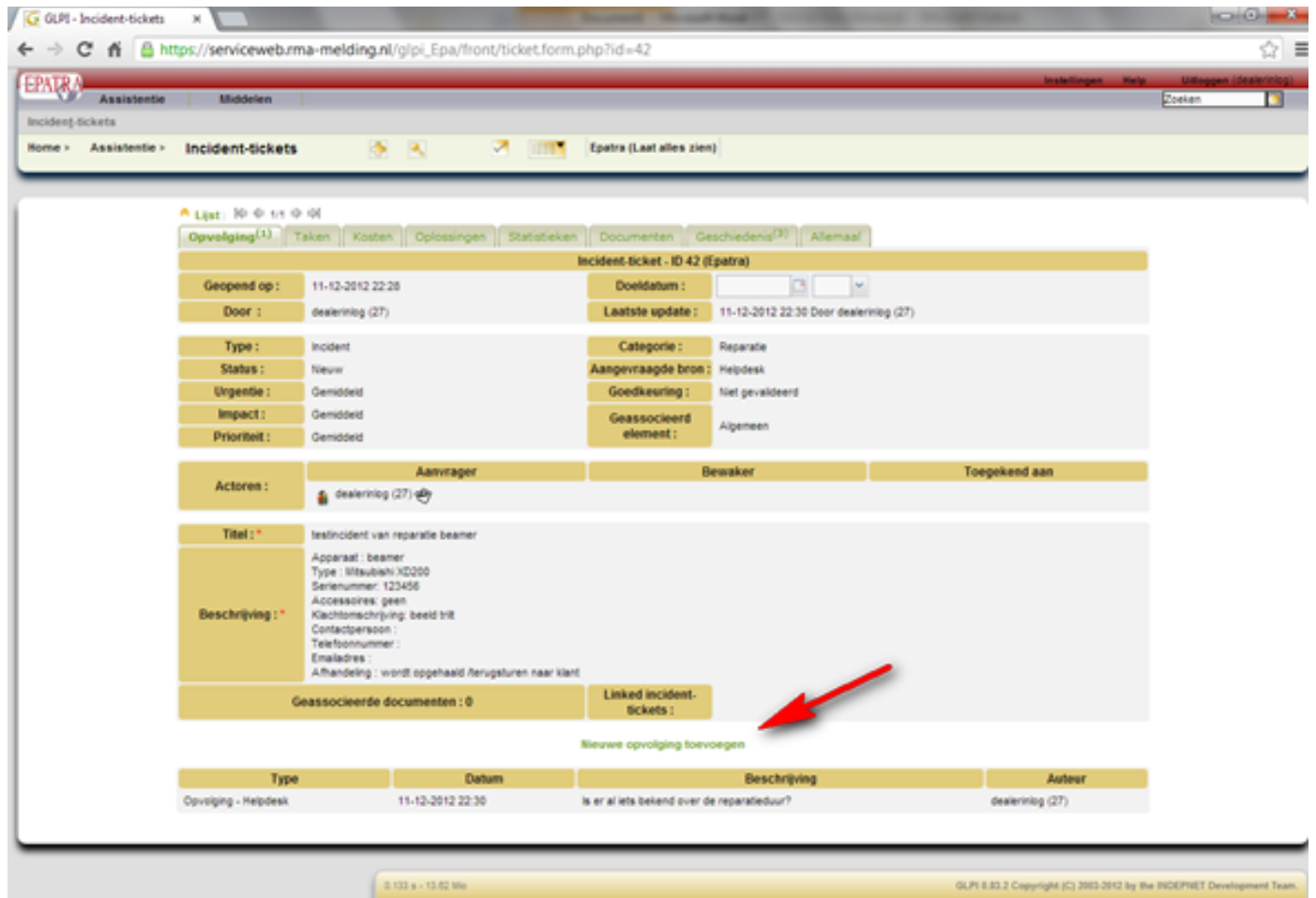


ID	Titel	Entiteit	Status	Laatste update	Begindatum	Prioriteit	Aanvrager	Toegekend aan - Techniciens	Categorie	Doeldatum	SLA
42	testincident van reparatie beamer (42)	Epatra	Nieuw	11-12-2012 22:28	11-12-2012 22:28	Gemiddeld	dealerlog (27)		Reparatie	--	

Assistentie – Tickets (opvolging)

Door op de Titel van een ticket te klikken wordt deze geopend. Alle aanwezige informatie van het ticket wordt nu weergegeven.

Via de link 'Nieuwe opvolging toevoegen' kan nieuwe informatie aan het ticket worden toegevoegd.



The screenshot shows the GLPI web interface for incident tickets. The browser address bar displays https://serviceweb.rma-melding.nl/glpi_Epa/front/ticket.form.php?id=42. The page title is 'Incident-tickets' and the breadcrumb trail is 'Home > Assistentie > Incident-tickets'. The main content area shows details for 'Incident-ticket - ID 42 (Epatra)'. The details are organized into several sections:

- Geopend op:** 11-12-2012 22:28
- Doeldatum:** [dropdown]
- Door:** dealerinlog (27)
- Laatste update:** 11-12-2012 22:30 Door dealerinlog (27)
- Type:** Incident
- Categorie:** Reparatie
- Status:** Nieuw
- Aangevraagde bron:** Helpdesk
- Urgentie:** Gemiddeld
- Goedkeuring:** Niet gevalideerd
- Impact:** Gemiddeld
- Geassocieerd element:** Algemeen
- Prioriteit:** Gemiddeld

Below these details, there are sections for 'Actoren' (Aanvrager: dealerinlog (27)), 'Titel' (testincident van reparatie beamer), and 'Beschrijving' (Apparaat : beamer, Type : Mitsubishi XD200, Serienummer : 123456, etc.). At the bottom of the details section, there is a 'Geassocieerde documenten : 0' and a 'Linked incident-tickets : 0' section. A red arrow points to the 'Nieuwe opvolging toevoegen' link located below the 'Linked incident-tickets' section. Below this link is a table with the following data:

Type	Datum	Beschrijving	Auteur
Opvolging - Helpdesk	11-12-2012 22:30	Is er al iets bekend over de reparatieduur?	dealerinlog (27)

Met de knop 'Toevoegen' wordt de opvolging aan het ticket toegevoegd.

Indien u van mening bent dat een ticket gesloten kan worden, kunt u dit middels een opvolging duidelijk maken.

Het definitieve afsluiten van een ticket gebeurt door de verantwoordelijke persoon van de service-afdeling.