

GLPI : Plugin Discussions

Utilisation et configuration

Table des Matières

1 - Configuration	1
2 - Utilisation	2
2.1 - Regroupement des onglets et actions	2
2.2 - Filtrage	4
2.3 - Icônes	4
3 - Séparation de l'interface	5

1 - Configuration

Une fois le plugin installé et activé par un administrateur de GLPI (via le menu Configuration > Plugins), vous devrez l'activer pour tous les profils que vous souhaitez. Un onglet "Discussions" est disponible dans chacun de ces profils.

2 - Utilisation

2.1 - Regroupement des onglets et actions

Une fois le plugin activé pour votre profil, il modifie l’affichage lors de l’édition d’un ticket existant :

^ Liste : 1/2

Traitement du ticket | Validations | Coûts | Statistiques | Problèmes | Historique⁽³⁾ | Tous

Ticket - ID 2 (Entité racine)

Ouvert le :	2014-07-21 14:38	Date d'échéance :	2014-07-21 14:38 Affecter un SLA
Par :	glpi	Dernière modification :	2014-07-21 14:38 Par glpi

Type :	Incident	Catégorie :	
Statut :	Nouveau	Source de la demande :	Helpdesk
Urgence :	Moyenne	Validation :	Non soumis à validation
Impact :	Moyen	Élément associé :	
Priorité :	Moyenne		

Acteurs :	Demandeur	Observateur	Attribué à
			glpi

Titre : test
Description : *

Documents associés : 0 **Tickets liés :**

Actualiser Supprimer

Ajouter

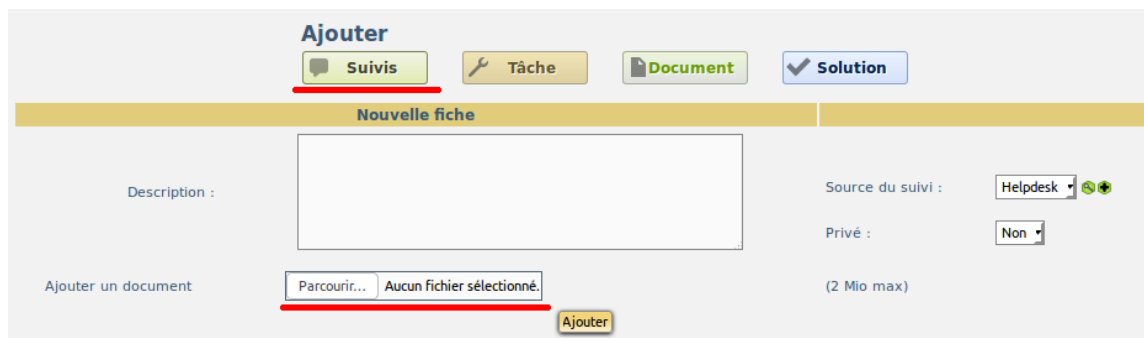
Suivis Tâche Document Solution

Les onglets suivants :

- Suivis
- Tâches
- Documents
- Solutions

sont regroupés dans un seul et même onglet nommé "Traitement du ticket". Dans celui-ci, des boutons vous permettant d’ajouter ces différents objets sont disponibles en entête.

Lors de l'ajout d'un suivi, vous avez la possibilité d'ajouter un document dans la même action.



Les contenus des différents onglets regroupés sont maintenant affichées sous la forme d'une "timeline" globale ordonnée de façon anti-chronologique :



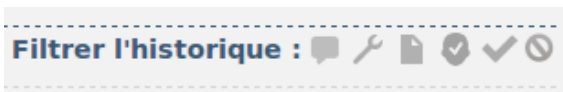
Les différentes objets ont une couleur de fond différente pour pouvoir les distinguer. Ces couleurs correspondent à celles des boutons d'ajout en haut de la zone.

Les réponses sont positionnées en fonction du rôle de l'utilisateur dans le ticket. Celles des techniciens sont placées à droite, celles des autres (demandeurs, observateurs) à gauche. Dans le cas où un utilisateur serait à la fois technicien et demandeur par exemple, sa position "technicien" est prioritaire.

Dans cette "timeline" apparaîtront aussi les demandes et réponses de validation. Vous devrez, par contre, toujours passer par l'onglet dédié pour effectuer les actions liées aux validations de ticket.

2.2 - Filtrage

En haut à droite de l'historique des actions, est disponible une liste de contrôles permettant de filtrer temporairement les différents objets :



Un clic sur l'une des icônes la fait passer en couleur verte et n'affiche que les objets correspondants. Les sélections se cumulent afin de pouvoir afficher en même temps les suivis et les documents par exemple. Un nouveau clic sur une icône active masque les objets correspondants. Si aucune icône n'est sélectionnée ou si on clique sur le bouton de réinitialisation (tout à droite de la liste), on revient au mode par défaut, à savoir l'affichage de tous les éléments.

2.3 - Icônes

Différents pictogrammes sont affichés pour identifier les propriétés d'un objet :

Actions privées :



Sources de la demande :

-  Helpdesk
-  Écrire
-  Directe
-  Téléphone
-  Email



Note

Note pour les administrateurs de GLPI :

Pour d'éventuelles autres sources, il est possible d'ajouter sur le serveur glpi, des icônes correspondants aux numéros de ces sources de la demandes. A placer dans le dossier "glpi/plugins/talk/pics/".

Pour les statuts des tâches de ticket :

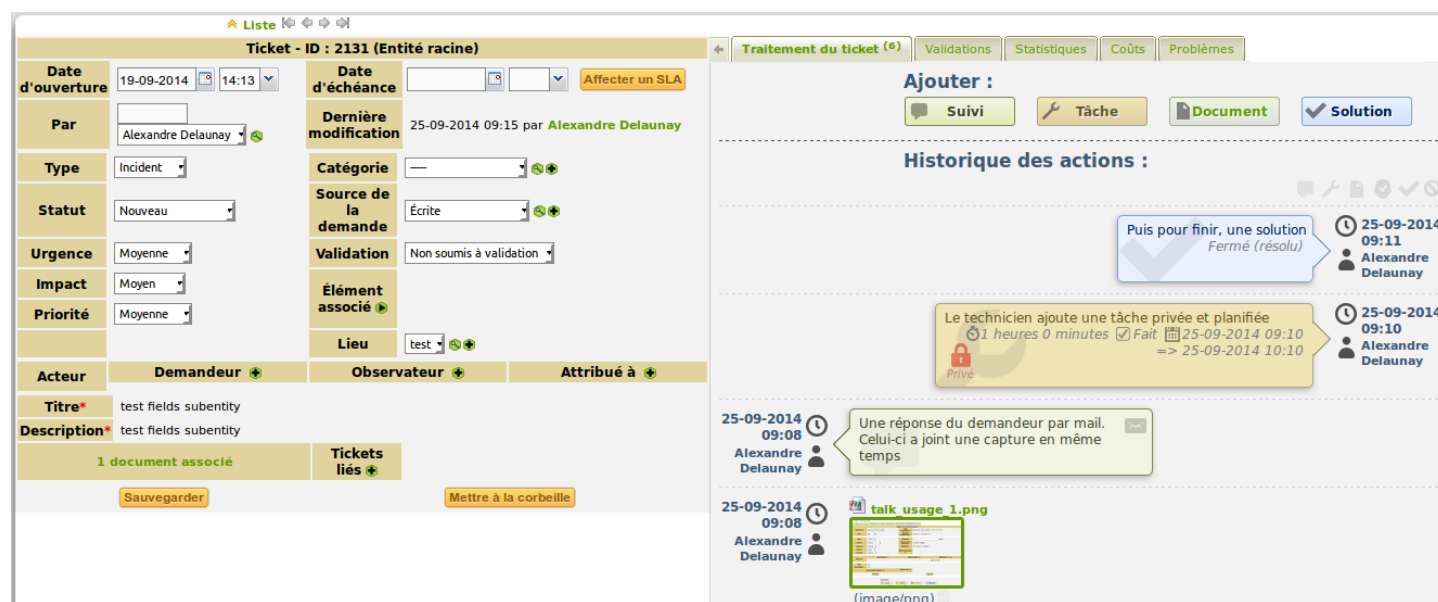
-  Information
- ☐ A faire
- ☒ Fait

Les tâches de tickets peuvent aussi comporter les deux icônes suivantes :

-  Durée de traitement
-  Planification

3 - Séparation de l'interface

De façon optionnelle, il existe la possibilité de réorganiser le formulaire principal et les onglets des tickets sous une vue horizontale :



Vous pouvez activer cette option en passant par le menu "Préférences" (en haut à droite de GLPI), un onglet "Discussions" étant disponible.

L'option est nommée : Activer la vue horizontale sur les tickets.



Note

Cette option se désactive automatiquement dès que la taille de la fenêtre ne permet pas d'afficher tous les éléments (la limite se situe à 1200 pixels).

Il existe aussi sur cette page, une autre option nommée "Activer l'onglet traitement du ticket", par défaut sur Oui. Si vous désactivez cette option, le regroupement d'onglets ne sera plus effectif.