

### **TP pratique créations et affectations de ticket d'incident.**

Créer et affecter ses pannes ou ses demandes depuis le tableaux ci-dessous sur votre GLPI

Les techniciens utilisent un profil *admin* alors que les utilisateurs utilisent un profil *self-services*

*Il faut aussi que tous les tickets soient supervisés par le compte Philiance qui devra être aussi créée avec un profil Admin*

Pour Paul et Karine lors de leurs demandes ils ont ajoutés une capture d'écran dans leurs tickets.

<b><u>Technicien</u></b>	<b><u>Panne ou demande</u></b>	<b><u>Utilisateurs de l'entreprise</u></b>
Tech-1	Je n'arrive pas à imprimer sur le copieur	Paul
Tech-2	Il me faut le logiciel Acrobat reader	Pierre
Tech-3	Mon écran est trop sombre	Vincent
Tech-4	Je ne peux plus accéder à mon répertoire partagé	Karine
Tech-5	Je ne peux pas me connecter au serveur compta	Steeve

Après la validation des tickets clôturer la demande de Steeve et celle de Pierre.