

Pour créer des catégories de ticket

Aller dans la création de ticket et lorsqu'il demande de le mettre ou non dans une catégorie créer une catégorie

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom
Réseaux

Commentaires
problème de réseaux

Comme enfant de

Technicien responsable

Groupe responsable

Base de connaissances
Procédure

Code représentant la catégorie de tickets
P001

Visible dans l'interface simplifiée
Oui

Visible pour un incident
Oui

Visible pour une demande
Oui

Code représentant la catégorie de tickets
P001

Visible dans l'interface simplifiée
Oui

Visible pour un incident
Oui

Visible pour une demande
Oui

Visible pour un problème
Oui

Visible pour un changement
Oui

Gabarit pour une demande

Gabarit pour un incident

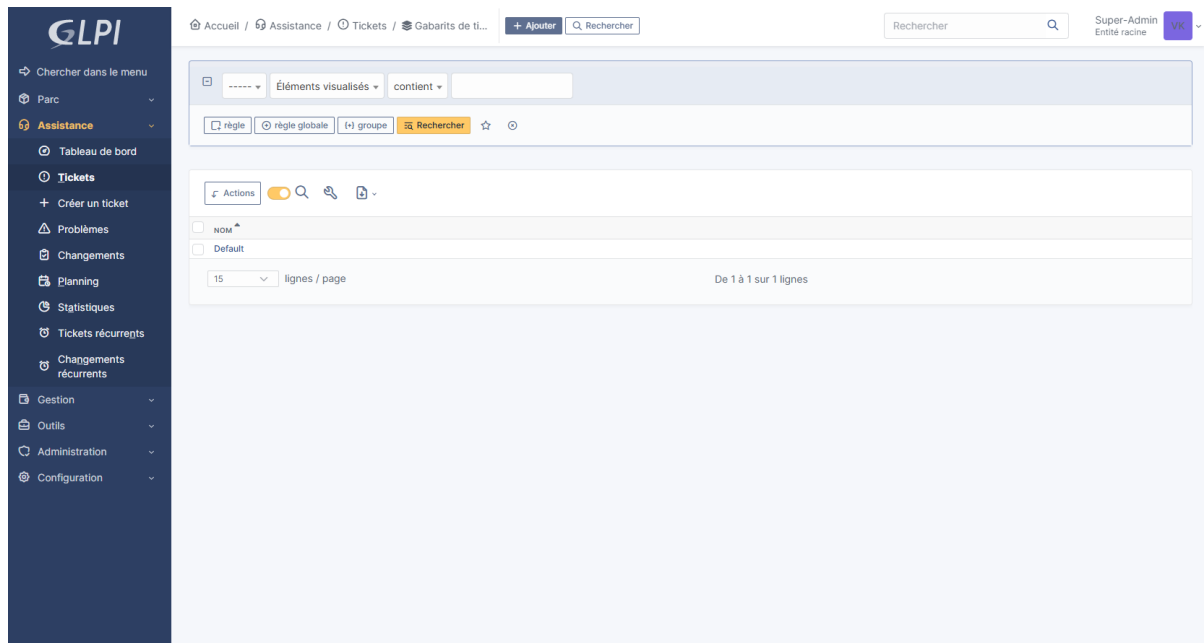
Gabarit pour un changement

Gabarit pour un problème

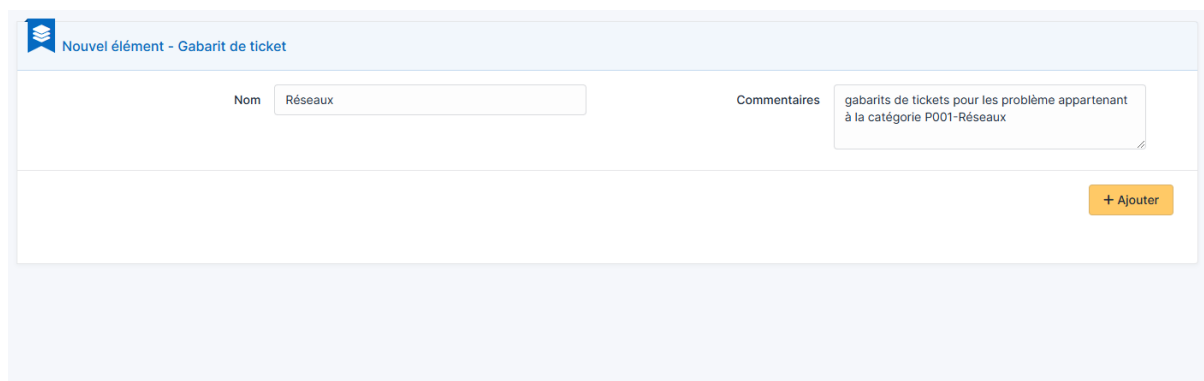
+ Ajouter

Pour créer des gabarits

Aller dans le petit menu gabarits (en haut de l'interface Assistance>Tickets)



Cliquer sur le Button bleu Ajouter pour créer un gabarit



Cliquer sur un gabarit pour le modifier par exemple pour
les gabarits réseaux et système

The image displays two screenshots of the GLPI configuration interface, specifically the 'Gabarit de ticket' (Ticket Template) section. Both screenshots show the 'Champs prédéfinis' (Predefined Fields) tab, which is used to define the fields for a specific ticket category.

Screenshot 1: Gabarit de ticket - Réseaux

The left sidebar shows the navigation menu with 'Champs prédéfinis' selected (7) and 'Historique' (8). The main area is titled 'Ajouter un champ prédéfini' and contains a table of predefined fields:

Nom	Valeur
<input type="checkbox"/> Titre	Veillez indiquer le sujet du ticket
<input type="checkbox"/> Description	Veillez ajouter une description précise du problème
<input type="checkbox"/> Urgence	Très haute
<input type="checkbox"/> Source de la demande	E-Mail
<input type="checkbox"/> Catégorie	Réseaux
<input type="checkbox"/> Lieu	
<input type="checkbox"/> Demandeur	
<input type="checkbox"/> Nom	Valeur

Screenshot 2: Gabarit de ticket - Système

The left sidebar shows 'Champs prédéfinis' selected (7) and 'Historique' (8). The main area is titled 'Ajouter un champ prédéfini' and contains a table of predefined fields:

Nom	Valeur
<input type="checkbox"/> Titre	Veillez le sujet du problème
<input type="checkbox"/> Description	Décrivez votre problème le plus précisément possible
<input type="checkbox"/> Urgence	Haute
<input type="checkbox"/> Source de la demande	E-Mail
<input type="checkbox"/> Catégorie	Système
<input type="checkbox"/> Lieu	
<input type="checkbox"/> Demandeur	
<input type="checkbox"/> Nom	Valeur

Et il faut définir après une règle pour que les champs soit
pré rempli pour l'utilisateur

Aller dans le menu “configuration” à la roue crantée puis
intitulées puis catégorie ITIL

Cliquer sur une catégorie et mod la catégorie en ajoutant les gabarits

Catégorie ITIL - Réseaux

Actions 1/2

Catégorie ITIL

Catégories ITIL

Historique 1

Tous

NomRéseaux

CommentairesProblème de Réseaux

Comme enfant de-----i+

Groupe responsable-----i+

Code représentant la catégorie de ticketsP001

Visible pour un incidentOui

Visible pour un problèmeOui

Gabarit pour une demandeRéseauxi+

Gabarit pour un changement-----i+

Technicien responsable-----i

Base de connaissances-----i+

Visible dans l'interface simplifiéeOui

Visible pour une demandeOui

Visible pour un changementOui

Gabarit pour un incidentRéseauxi+

Gabarit pour un problème-----i+

Sauvegarder

Catégorie ITIL - Système

Actions 2/2

Catégorie ITIL

Catégories ITIL

Historique 3

Tous

NomSystème

CommentairesProblème de Système (infrastructure informatique)

Comme enfant de-----i+

Groupe responsable-----i+

Code représentant la catégorie de ticketsP002

Visible pour un incidentOui

Visible pour un problèmeOui

Gabarit pour une demandeSystèmei+

Gabarit pour un changement-----i+

Technicien responsable-----i

Base de connaissancesProcédurei+

Visible dans l'interface simplifiéeOui

Visible pour une demandeOui

Visible pour un changementOui

Gabarit pour un incidentSystèmei+

Gabarit pour un problème-----i+

Sauvegarder

Et quand on revient sur la création de tickets

VK

KLEIN Vincent

Ticket sera ajouté à l'entité Entité racine

Titre

Veuillez le sujet du problème

Description

Paragraphe

B *I* A ↕ ↗ ☰ ☷ ☶ ☵ ⋮

Décrivez votre problème le plus précisément possible

Fichier(s) (2 Mio maximum) ⓘ

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiers

Aucun fichier choisi

🕒 Ticket

Date d'ouverture

Type

Catégorie

Statut

Source de la demande

Urgence

Impact

Priorité

Durée totale

Demande de validation

Acteurs 0

Demandeur

✕

👤 KLEIN Vincent

🔔 0

Observateur

◀ ▶

+ Ajouter