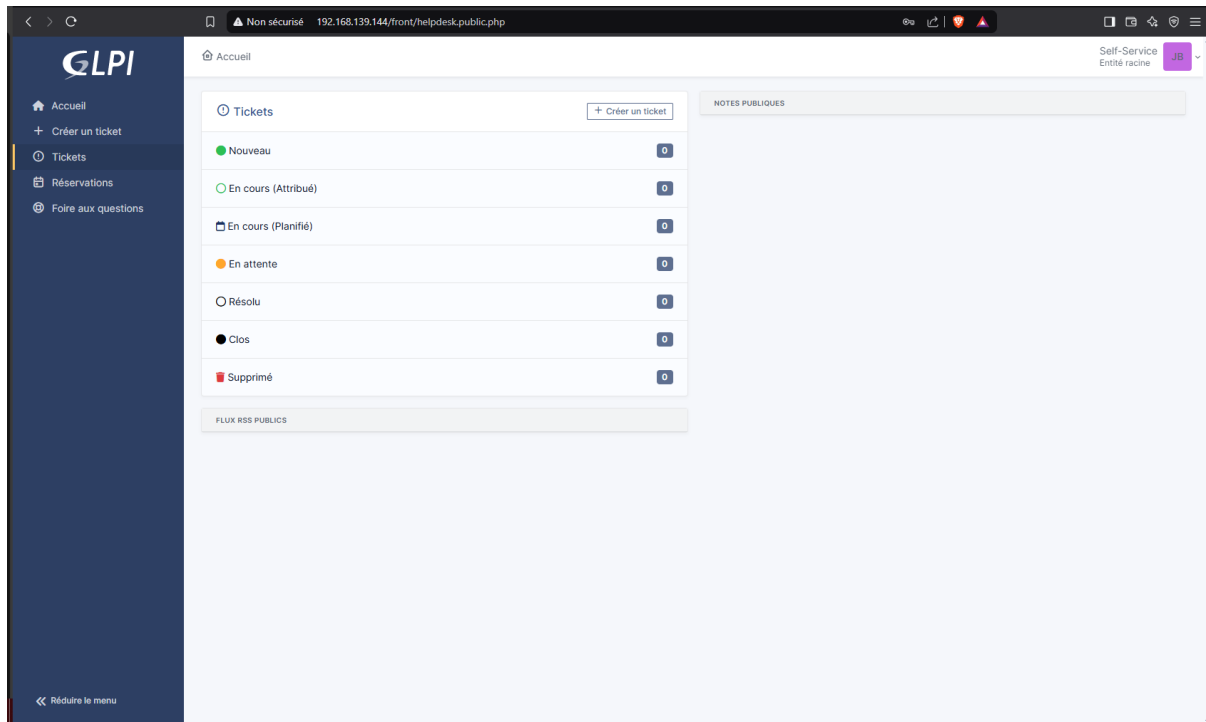


Procédure de création de ticket

Quand on se connecte à un user self-service sur GLPI on tombe sur cette interface



1. Clic gauche sur créer un ticket pour tomber sur cette interface

Description de la demande ou de l'incident

Type: Incident

Catégorie: -----

Urgence: Moyenne

Éléments associés: +

Observateurs:

Titre:

Description *
Paragraphe B I ...

Fichier(s) (2 Mio maximum) i
Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Sélect. fichiers Aucun fichier choisi

+ Soumettre la demande

Faire un choix entre incident et demande

Type de ticket	Description
Incident	Problème urgent
Demande	Un problème non urgent

2. Faire un choix dans l'urgence de très haute à très basse

Urgence: Très haute

Éléments associés: Très haute

Observateurs: Haute

Titre: Moyenne





Description *
Basse

Très basse

Paragraphe B I ...

3. Ajouter des observateurs comme des managers

4. Mettre un titre et une description le plus détaillé possible afin de permettre une rapidité dans la résolution

Observateurs  KLEIN Vincent   Bond James  0

Titre

Description * **B** *I* ...

L'utilisateur x | patron de la société y, a un blue-skreen quand il allume son PC

5. Mettre des captures d'écran si possible ou des fichiers diverse ici

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

6. Cliquer sur le **Button encadré jaune** “soumettre la demande” après avoir bien relu tout en bas

Description de la demande ou de l'incident

Type

Incident

Catégorie

i

Urgence

Très haute

Éléments associés

Mes éléments

+ Ajouter

Observateurs

x KLEIN Vincent

x Bond James

0

Titre

Problème d'allumage de PC

Description *

Paragraphe

B

I

...

L'utilisateur x , patron de la société y, a un blue-skrreen quand il allume son PC

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiers

Aucun fichier choisi

+ Soumettre la demande

GLPI

Accueil

+ Créer un ticket

Tickets

Réservations

Foire aux questions

Accueil

Service Entrée racine JB ✓

✓

Information

Élément ajouté : Problème d'allumage de PC (1)

Merci d'avoir utilisé notre système d'assistance.

7.Fermer la boîte de dialogue en bas à droite qui informe de la création du ticket

Dans le menu ticket notre tickets s'affiche et le suivre.

Accueil / Tickets

+ Ajouter

Rechercher

Listes

Self-Service
Entité racine

JB

Caractéristiques - Statut

est

Non clos

règle

règle globale

(+) groupe

Rechercher

☆

🔄

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	Problème d'allumage de PC	Nouveau	2025-02-19 10:41	2025-02-19 10:41	Haute	Bond James			

15

lignes / page

De 1 à 1 sur 1 lignes

Avec les filtres, on peut chercher un ticket en particulier,
les tickets résolus

Caractéristiques - Statut

est

Non clos

règle

règle globale

(+) groupe

Rechercher

☆

🔄

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	Problème d'allumage de PC	Nouveau	2025-02-19 10:41	2025-02-19 10:41	Haute	Bond James			

15

lignes / page

De 1 à 1 sur 1 lignes