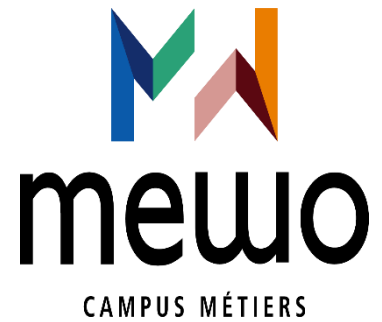


Comment créer un ticket d'incident pour une panne informatique ou une simple demande (matériel ou logiciel) sur GLPI ?



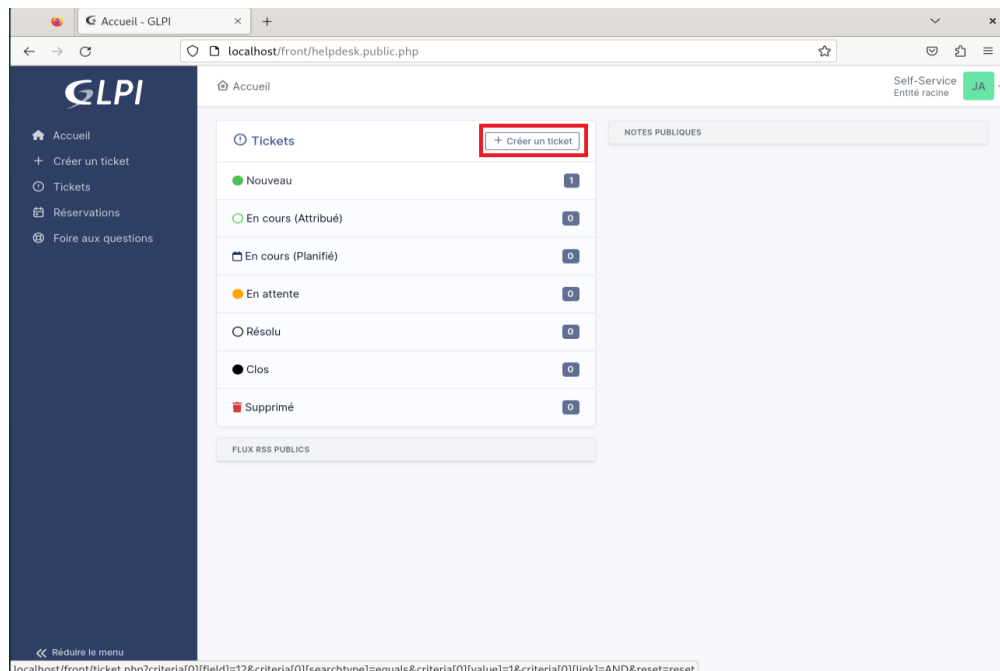
Tout d'abord, si vous n'avez pas encore créer votre compte je vous invite à suivre cette [procédure](#) pour en créer un.

Une fois votre compte crée je vous invite à vous rendre sur GLPI.

Ensuite connecter vous avec votre Nom d'Utilisateur et votre Mot De Passe

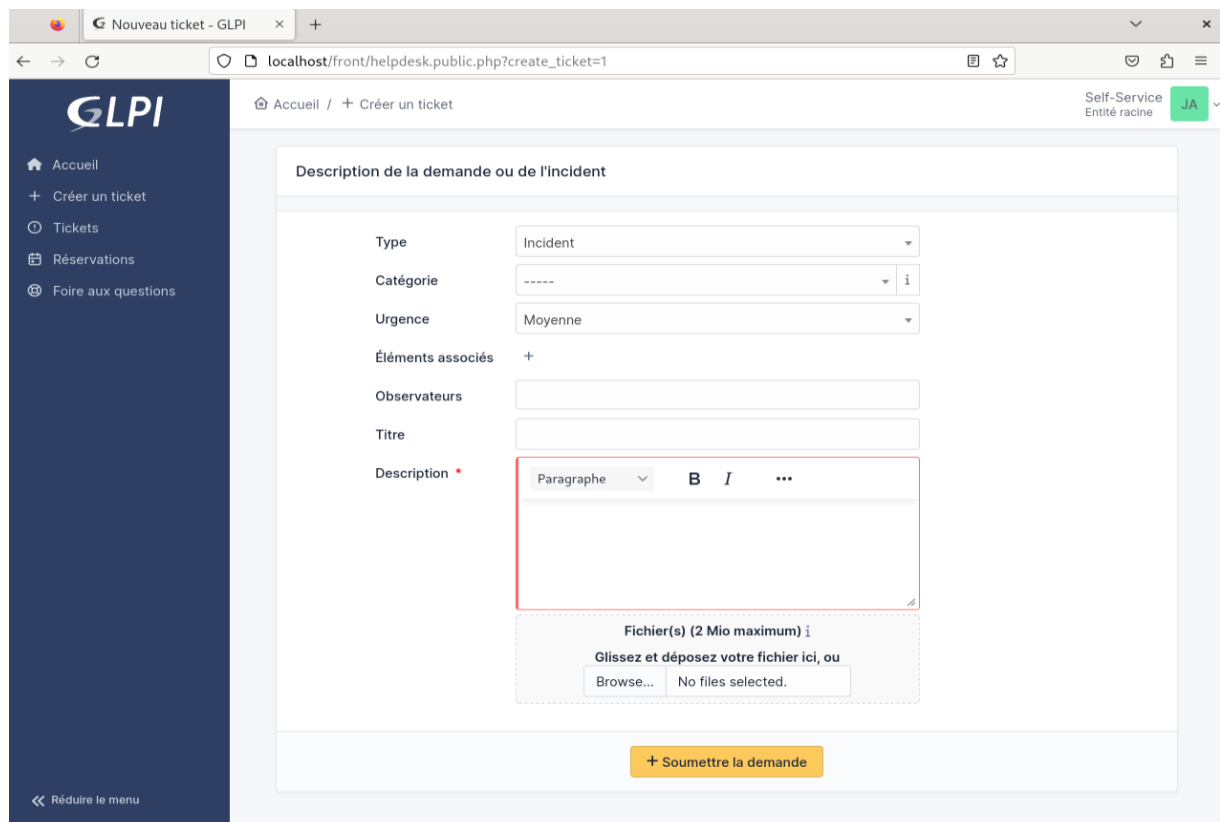
A screenshot of a web browser showing the GLPI login page. The browser's address bar shows 'localhost/index.php'. The page has a light blue background with the GLPI logo at the top center. Below the logo is a white box titled 'Login to your account'. Inside this box, there are two input fields: 'Login' and 'Password', both of which are highlighted with a red rectangular border. Below these fields is a 'Login source' dropdown menu set to 'GLPI internal database'. There is a checked checkbox for 'Remember me' and a yellow 'Sign in' button at the bottom of the login box. At the very bottom of the page, there is a small copyright notice: 'GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib' and contributors'.

Une fois connecter vous arriverez sur cette interface



Nous voyons plusieurs onglets disponibles mais ce qui nous intéresse ce=’est le bouton création de ticket qui nous sert vous l’avez compris à en crée un.

Vous pouvez donc cliquez dessus



Une fois cliquez cela nous ramènes à un formulaire pour préciser l'incident ou la demande qui nous pousse à faire ce ticket

Commencez par choisir le type (demande ou incident)

Type

Incident

- Pour une demande : (vous souhaitez changer de souris vous allez faire une demande pour changer de souris)
- Pour un incident : (le logiciel que vous utilisez ne fonctionne pas donc vous allez déclarer un ticket d'incident)

Ensuite vous allez sélectionner l'urgence du ticket :

Urgence qui va de « très haute » à très basse »

Urgence

Très haute

Très haute

Haute

Moyenne

Basse

Très basse

-Très basse : un problème qui ne vous gêne pas plus que ça pour travailler et qui ne touche ni à la sécurité de l'entreprise ni celle des utilisateurs

-Basse : problème un peu plus grave et qui ne touche pas non plus la sécurité de l'entreprise et de l'utilisateur

-Moyenne : problèmes qui vous empêchent de travailler dans de bonnes conditions

-Haute : problème qui commence à heurter au bon fonctionnement de l'entreprise et/ou à sa sécurité et celle de l'utilisateur

-Très haute : problème qui bloque l'entreprise qui l'empêche totalement de travailler et/ou heurte la sécurité informatique de l'entreprise et de l'utilisateur

Pour l'observateur, vous devez vous spécifier pour que nos équipes voient si vous avez plusieurs problèmes si il coïncide ou non

Observateurs

Le Titre donc spécifier en deux ou trois mots très bref quelle est l'Object de votre ticket

Titre

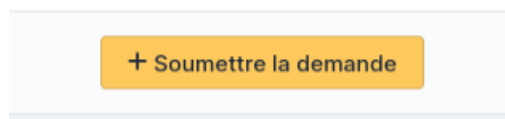
Et pour finir, la description et l'ajout de fichier

Dans la description vous pouvez maintenant expliquer avec un maximum de détails le problème ou la demande que vous rencontre

L'ajout de fichier et lui présent pour par exemple nous envoyer le message d'erreur en lien avec le ticket.

En cas générale plus un ticket et précis plus il est simple à résoudre

Pour maintenant envoyer la demande vous pouvez appuyer sur le bouton » soumettre la demande »



Pour ensuite suivre votre ticket, voir s'il est en cours, si un moment est planifié pour le résoudre vous trouverez le menu déroulant pour plusieurs fonctionnalités liées à votre ticket

