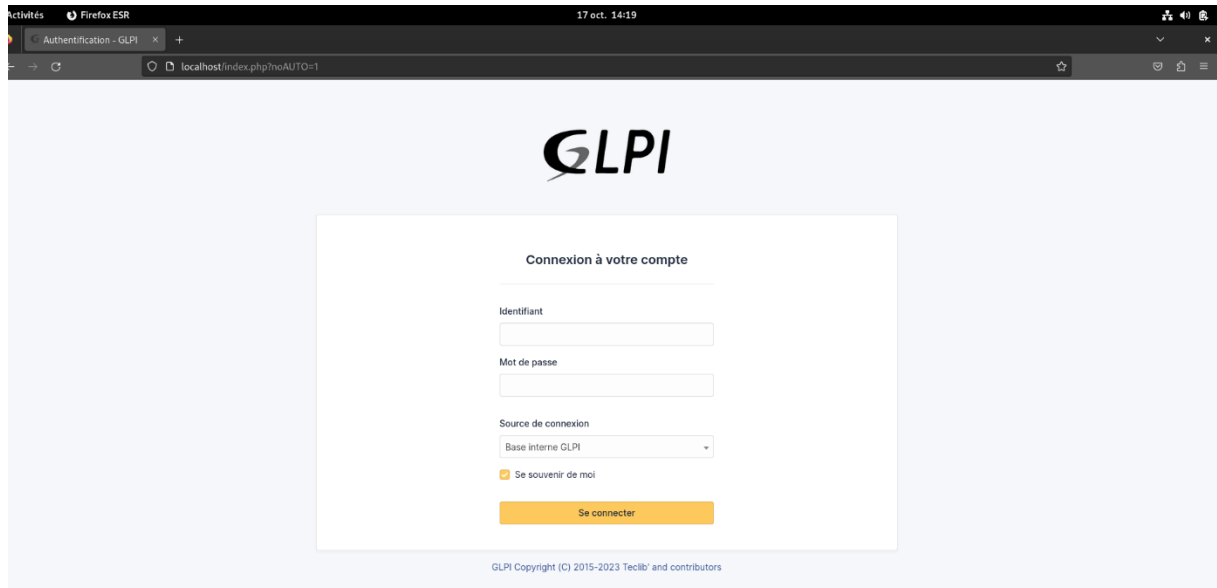


Procédure pour la création d'un ticket

Etape 1 : Connection a GLPI

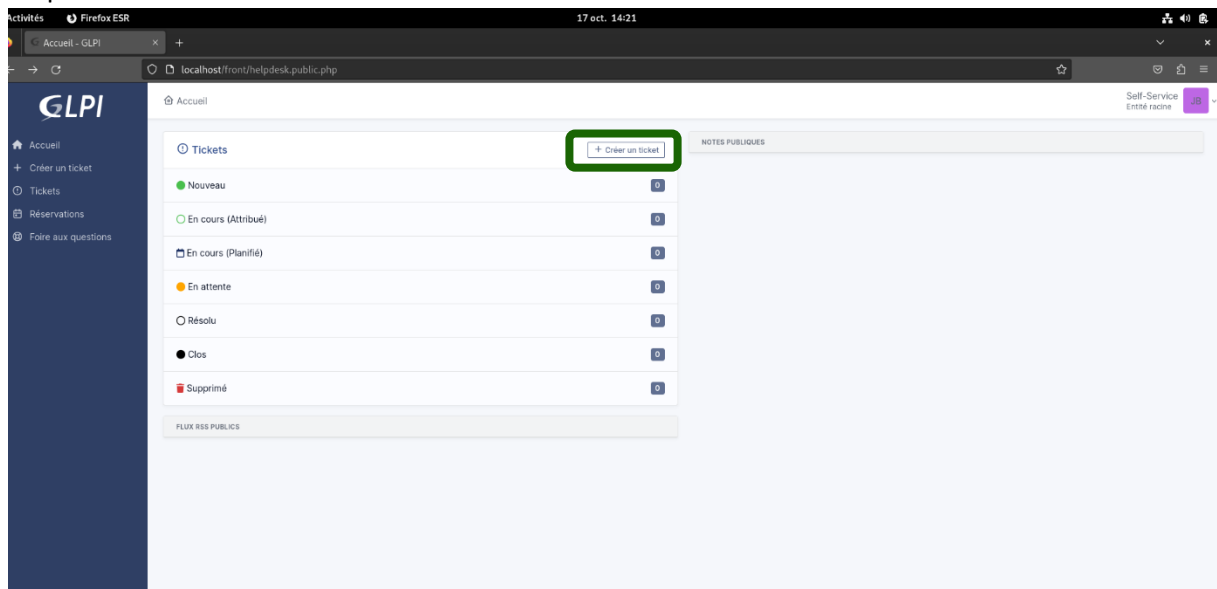
Connecter vous a GLPI depuis internet ou le lien suivant en rentrant vos identifiants

[Localhost/index.php ?noAUTO=1](http://localhost/index.php?noAUTO=1)



Etape 2 : Création d'un ticket

Cliquer sur « Créer un ticket »



En suite choisissait le type de ticket entre « Incident » si vous avez un problème soit « Demande » si vous avez une demande à faire au service informatique.

Activités Firefox ESR 17 oct. 14:22

Nouveau ticket - GLPI

localhost/front/helpdesk/public.php?create_ticket=1

Accueil / + Créer un ticket

Self-Service Entrée racine

Description de la demande ou de l'incident

Type Incident

Catégorie Incident

Urgence Moyenne

Éléments associés +

Observateurs

Titre

Description Paragraphe B I ...

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fichi...électionné.

+ Soumettre la demande

Puis choisissait la catégorie de l'incident ou de la demande en fonction de vos besoin dans « Catégorie »

Activités Firefox ESR 17 oct. 14:26

Interface simplifiée - GLPI

localhost/front/tracking.injector.php

Accueil

Self-Service Entrée racine

Description de la demande ou de l'incident

Type Incident

Catégorie Incident

Urgence Moyenne

Éléments associés +

Observateurs

Titre

Description Paragraphe B I ...

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fichi...électionné.

+ Soumettre la demande

En suite choisissait le niveau d'urgence de votre demande ou incident en fonction de l'importance de celui ou celle-ci dans « Urgence »

Interface simplifiée - GLPI K

17 oct. 14:28

localhost/front/tracking.injector.php

Accueil

Self-Service
Entrée racine

Description de la demande ou de l'incident

Type Incident

Catégorie

Urgence Moyenne

Éléments associés Très haute

Observateurs Haute

Titre Moyenne

Description Très basse

Fichier(s) (2 Mo maximum) :

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fich...électionné.

+ Soumettre la demande

Puis si vous avez besoin de rajouter un éléments associés ajouter le depuis « Eléments associés »

Interface simplifiée - GLPI K

17 oct. 14:29

localhost/front/tracking.injector.php

Accueil

Self-Service
Entrée racine

Description de la demande ou de l'incident

Type Incident

Catégorie

Urgence Moyenne

Éléments associés Mes éléments

Observateurs

Titre

Description Paragraphe

Fichier(s) (2 Mo maximum) :

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fich...électionné.

En suite ajouter dans « Observateurs » les personnes qui pourront voir ce ticket en dehors du personnel chargé de la résolution des tickets

The screenshot shows the GLPI 'Nouveau ticket' form. The 'Observateurs' field is highlighted with a green box, showing a list of users including 'Jules' and 'Bond James'. The 'Description' field is highlighted with a red box.

Après cela, choisissais un titre à votre ticket

The screenshot shows the GLPI 'Nouveau ticket' form. The 'Titre' field is highlighted with a green box, showing the text 'J'AI UN PROBLEME'. The 'Description' field is highlighted with a red box.

Maintenant dans « Description » expliquait votre problème ou votre question en étant le plus claire possible, si besoin vous pouvez déposer un fichier

Nouveau ticket - GLPI

localhost/front/helpdesk.public.php?create_ticket=1

Accueil / + Créer un ticket

Self-Service
Entête racine

Description de la demande ou de l'incident

Type Incident

Catégorie -----

Urgence Moyenne

Éléments associés Mes éléments -----

+ Ajouter

Observateurs x Lukas x Bond James

Titre J'AI UN PROBLEME

Description * Paragraphe B I ...

A L'AIDE

Fichier(s) (2 Mo maximum) :

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fichi...électionné.

+ Soumettre la demande

Pour finir envoyer votre ticket en cliquant sur « Soumettre la demande »

Nouveau ticket - GLPI

localhost/front/helpdesk.public.php?create_ticket=1

Accueil / + Créer un ticket

Self-Service
Entête racine

Description de la demande ou de l'incident

Type Incident

Catégorie -----

Urgence Moyenne

Éléments associés Mes éléments -----

+ Ajouter

Observateurs x Lukas x Bond James

Titre J'AI UN PROBLEME

Description * Paragraphe B I ...

A L'AIDE

Fichier(s) (2 Mo maximum) :

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fichi...électionné.

+ Soumettre la demande

Et voila votre ticket est soumis !

