

## Création d'un ticket sur GLPI

## 1. Premièrement se connecter en tant que **Super-Admin**

Log in to your account

Login

glpi

Password

••••

Login source

GLPI internal database

☒ Remember me

Sign in

2. Aller dans Accueil ➔ Administration ➔ Utilisateur et cliquer sur créer un utilisateur

Accueil / Administration / Utilisateurs

Rechercher

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant

fcastle

Nom de famille

Castle

Prénom

Franck

Mot de passe

●●●●

Confirmation mot de passe

●●●●

Fuseau horaire

Utiliser la configuration serveur ▼

Actif

Oui ▼

Courriels +

i

+

+ Ajouter

### 3. Se connecter en tant qu'utilisateur

Login

fcastle

Password

••••

Login source

GLPI internal database

☒ Remember me

Sign in

### 4. L'utilisateur clique sur créer un ticket dans le menu à droite

GLPI

Accueil

+ Créer un ticket

Tickets

Réservations

Foire aux questions

Accueil

Tickets

+ Créer un ticket

Nouveau 0

En cours (Attribué) 0

En cours (Planifié) 0

En attente 0

Résolu 0

Clos 0

Supprimé 0

NOTES PUBLIQUES

Self-Service Entité racine FC

### 5. L'utilisateur remplit le type, l'urgence et décrit l'incident et soumet la création du ticket

GLPI

Accueil

+ Créer un ticket

Tickets

Réservations

Foire aux questions

Accueil / + Créer un ticket

Self-Service Entité racine FC

Type Incident

Catégorie

Urgence Très haute

Éléments associés +

Observateurs

Titre Attaque sur le réseau

Description \*

Paragraphe B I ...

Bonsoir monsieur, nous sommes attaqué sur le réseau de l'entreprise, et l'attaqueur demande une rançon. Sinon il hash toutes nos données.

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

## 6. Se reconnecter en **Super-admin** et aller dans Assistance → Tickets

The screenshot shows the GLPI interface. On the left, the 'Assistance' menu is highlighted, and the 'Tickets' option is circled. The main area displays a list of tickets. The first ticket is circled in red:

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TT
1	Attaque sur le réseau	Nouveau	2023-12-05 11:46	2023-12-05 11:40	Haute	Castle Franck			

## 7. Répondre au ticket

The screenshot shows the details of the ticket 'Attaque sur le réseau (1)'. The ticket content is highlighted in green:

Créé : il y a 3 minutes par Castle Franck

**Attaque sur le réseau**

Bonsoir monsieur, nous sommes attaqué sur le réseau de l'entreprise, et l'attaqueur demande une rançon. Sinon il hash toutes nos données.

On the right, the ticket details are shown:

- Date d'ouverture: 2023-12-05 11:40:3
- Type: Incident
- Catégorie: -----
- Statut: Nouveau
- Source de la demande: Helpdesk

At the bottom, the 'Réponse' button is circled in red.

Attaque sur le réseau (1)

Ticket

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Contrats

Historique

Paragraphe

D'accord monsieur Castle ne vous inquiétez pas nous allons prendre en main la situation.

Fichier(s) (2 Mio maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Browse... No file selected.

+ Ajouter

Ticket

Date d'ouverture

2023-12-05 11:40

Type

Incident

Catégorie

-----

Statut

Nouveau

Source de la demande

Helpdesk

Attaque sur le réseau (1)

1/1

Ticket

1

FC

Créé : il y a 5 minutes par Castle Franck

Dernière mise à jour : À l'instant par glpi

Attaque sur le réseau

Bonsoir monsieur, nous sommes attaqué sur le réseau de l'entreprise, et l'attaqueur demande une rançon. Sinon il hash toutes nos données.

GL

Créé : À l'instant par glpi

D'accord monsieur Castle ne vous inquiétez pas nous allons prendre en main la situation.

Helpdesk

Réponse

Helpdesk