



# Documentation

GLPI

Valide le point : Traiter des  
demandes concernant les services  
réseau et système, applicatifs

Loan ALBIACH  
ECOLE IPSSI (MARNE-LA-VALLEE)

Un client a écrit un ticket afin de résoudre un problème présent sur son site e-commerce, il a une erreur lui montrant l'impossibilité d'ajouter un produit à la liste des produits du site.

The screenshot displays a ticket management interface with a sidebar on the left, a central chat area, and a right-hand panel for ticket details.

**Left Sidebar (Ticket Management):**

- Ticket (7)
- Statistiques
- Validations
- Base de connaissances
- Éléments
- Coûts
- Projets
- Tâches de projet
- Problèmes
- Changements
- Historique (20)
- Tous

**Central Chat Area:**

**Message 1 (BT - Client):**

Créé : il y a 27 minutes par Tife Baptiste | Dernière mise à jour : À l'instant par Albiach Loan

**Ajout d'un produit impossible**

Bonjour,

Sur mon site e-commerce M2L, je n'arrive pas à ajouter un produit, une fois le nom, le prix et la quantité disponible remplis, je clique sur valider.

Une erreur apparait et me dis "Impossible d'ajouter cet article"

Pouvez-vous m'aider à régler le problème s'il vous plaît ?

Cordialement.

**Message 2 (LA - Technician):**

Créé : il y a 20 minutes par Albiach Loan

Bonjour monsieur,

Je suis le technicien en charge de votre ticket.

Résumons, vous possédez un site e-commerce et quand vous souhaitez ajouter un produit à votre liste de produit, une erreur apparaît.

Êtes-vous bien connecté en tant qu'administrateur ? Car seul les administrateurs peuvent ajouter, modifier ou supprimer des produits.

Cordialement

[Helpdesk](#)

**Message 3 (BT - Client):**

Créé : il y a 10 minutes par Tife Baptiste

Merci de votre réponse rapide,

Je suis bien connecté à mon compte, je suis administrateur sinon je n'aurais pas accès à la page permettant les modifications, suppression et ajout.

**Message 4 (LA - Technician):**

Créé : il y a 9 minutes par Albiach Loan

D'accord,

Est-ce que vous pouvez m'envoyer le message d'erreur complet s'il vous plaît ?

[Helpdesk](#)

**Message 5 (BT - Client):**

Créé : il y a 4 minutes par Tife Baptiste

Erreur : Impossible d'ajouter un nouveau produit : le nombre de caractères a dépassé le seuil autorisé.

Ça doit être en rapport avec le nom du produit, j'ai essayé de mettre : "Baguette Harry Potter entouré d'un tissu en peau de singe".

**Right Panel (Ticket Details):**

**Ticket**

Date d'ouverture : 2023-02-01 1

Type : Incident

Catégorie : -----

Statut : ...cours (Attribué)

Source de la demande : Helpdesk

Urgence : Moyenne

Impact : Moyen

Priorité : Moyenne

Validation : Non soumis à validation

**Acteurs (2)**

Demandeur : x Tife Baptiste 3

Observateur :