Ticket d'incident

Création d'un ticket d'incident :

Pour créer un ticket il faut se connecter à l'adresse url suivante : http://100.114.38.22/glpi

Puis dans <u>Assistance</u> > <u>Créer un ticket</u>

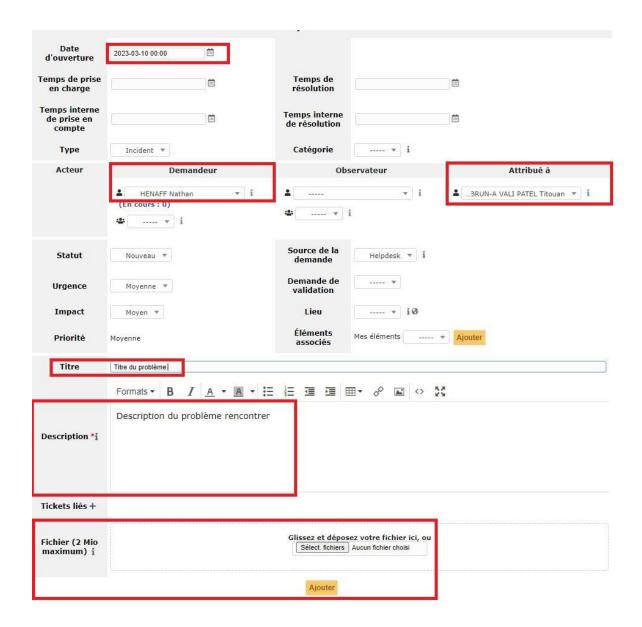


Rédaction du ticket :

Ensuite nous pouvons procéder à la création du ticket d'incident en décrivant le titre, la description du problème.

On peut y ajouter des fichiers pour expliciter son propos.

Rajouter le demander et le technicien puis y ajouter la date.



Échange et suivi avec l'utilisateur :

Puis s'en cours une succession d'échange avec l'utilisateur pour aboutir à la résolution du problème.

Chemin d'accès : Assistance > Tickets

On se retrouve avec une liste de ticket où l'on peut interagir dessus.



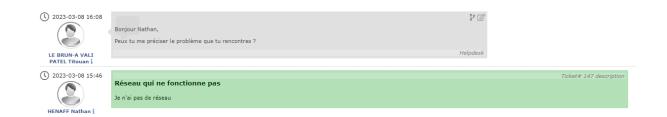
Pour échanger avec l'utilisateur il faut aller sur le ticket pour cliquer sur **Traitement du ticket.**

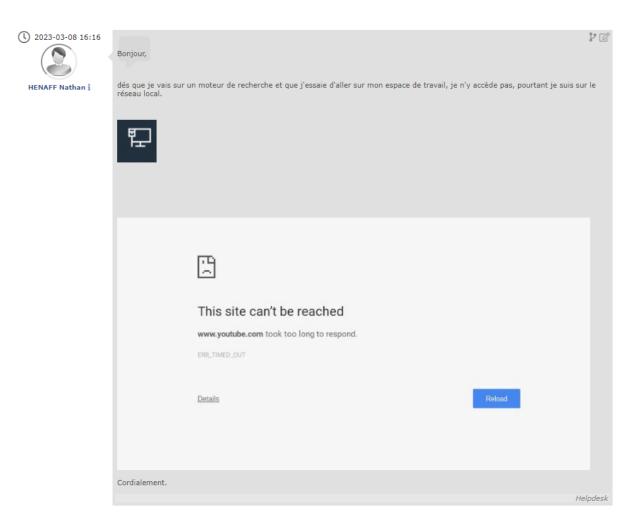


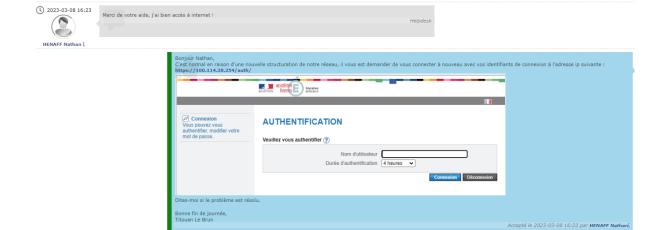
Aller sur suivi et maintenant vous pouvez écrire votre message.



Résultat des échanges :

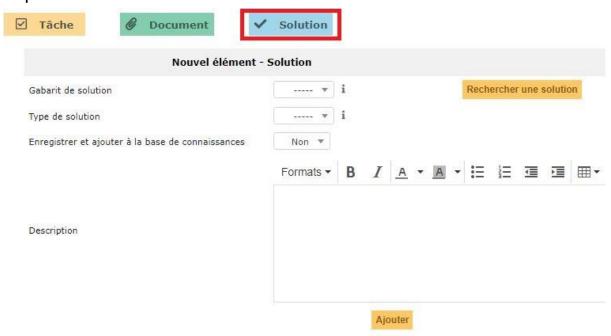






Résolution du problème :

Une fois que vous pensez que le ticket a une solution vous pouvez cliquer sur **Solutio**.



L'utilisateur reçoit un message pour valider ou non la solution apporté.