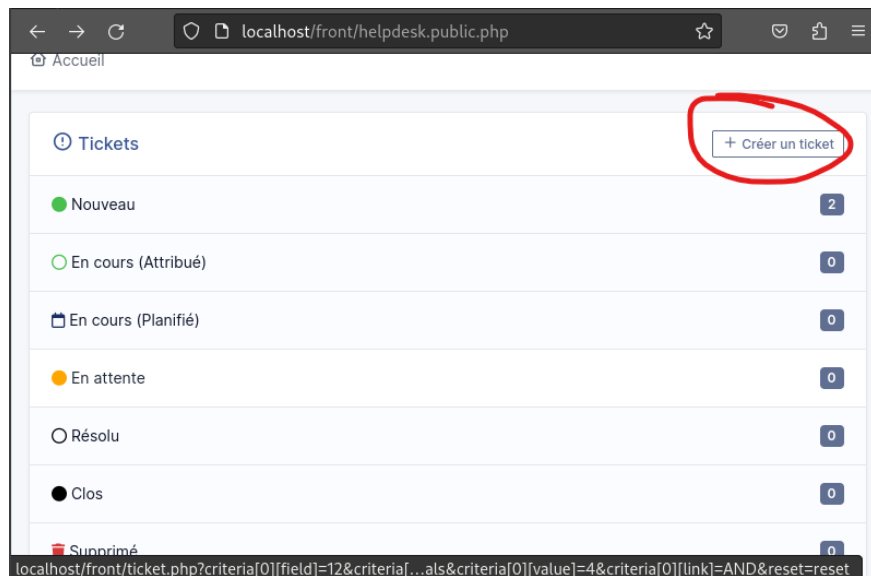


Créer un ticket

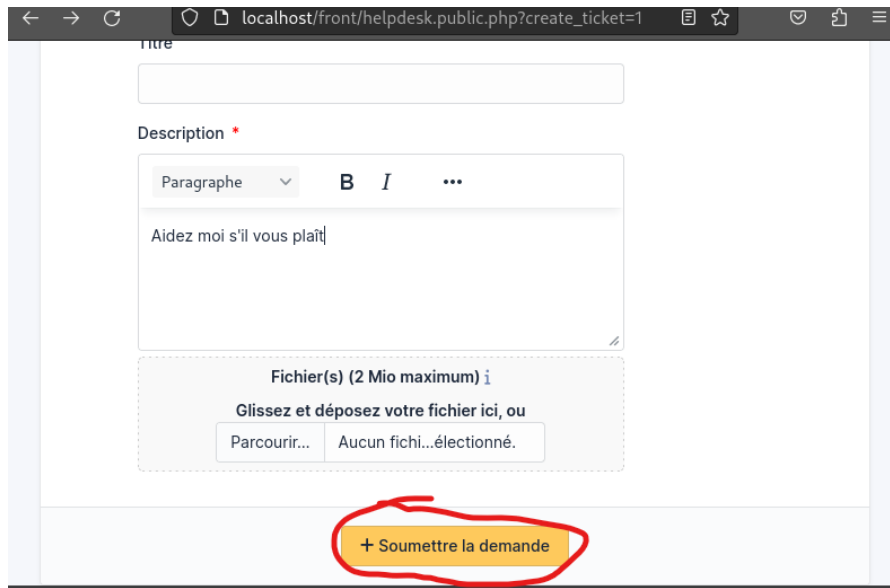
Connectez-vous avec vos identifiants sur le site de GLPI. Après s'être connecté, vous allez voir votre menu principal et en haut à droite vous allez voir un bouton « + Créer un ticket ». Cliquez sur ce bouton.



Créer le ticket

- 1) **Type** : Ici vous pouvez choisir si le cas est un incident ou une demande.
- 2) **Catégorie** : Ici vous pouvez catégoriser le ticket. C'est l'entreprise qui prête les catégories.
- 3) **Urgence** : Ici vous pouvez déclarer le niveau de l'urgence du ticket.
- 4) **Éléments associés** : Ici vous pouvez choisir et avec bouton « + Ajouter » ajouter des éléments qui sont associés au ticket.
- 5) **Observateur** : Ici vous pouvez ajouter des autres personnes qui peuvent suivre mais pas modifier le ticket. Pour exemple si votre collègue est concerné par ce ticket.
- 6) **Titre** : Ici vous pouvez donner le ticket un nom.
- 7) **Description** : Ici vous pouvez expliquer le ticket.
- 8) **Fichier(s)** : Ici vous pouvez ajouter des fichiers complémentaires.

Quand vous-avez fini vous cliquez sur le bouton « + Soumettre la demande » pour envoyer le ticket.



The screenshot shows a web browser window with the URL `localhost/front/helpdesk.public.php?create_ticket=1`. The form has a title field, a description field with a rich text editor (containing the text "Aidez moi s'il vous plaît"), and a file upload section labeled "Fichier(s) (2 Mio maximum)". At the bottom of the form, a yellow button labeled "+ Soumettre la demande" is circled in red.

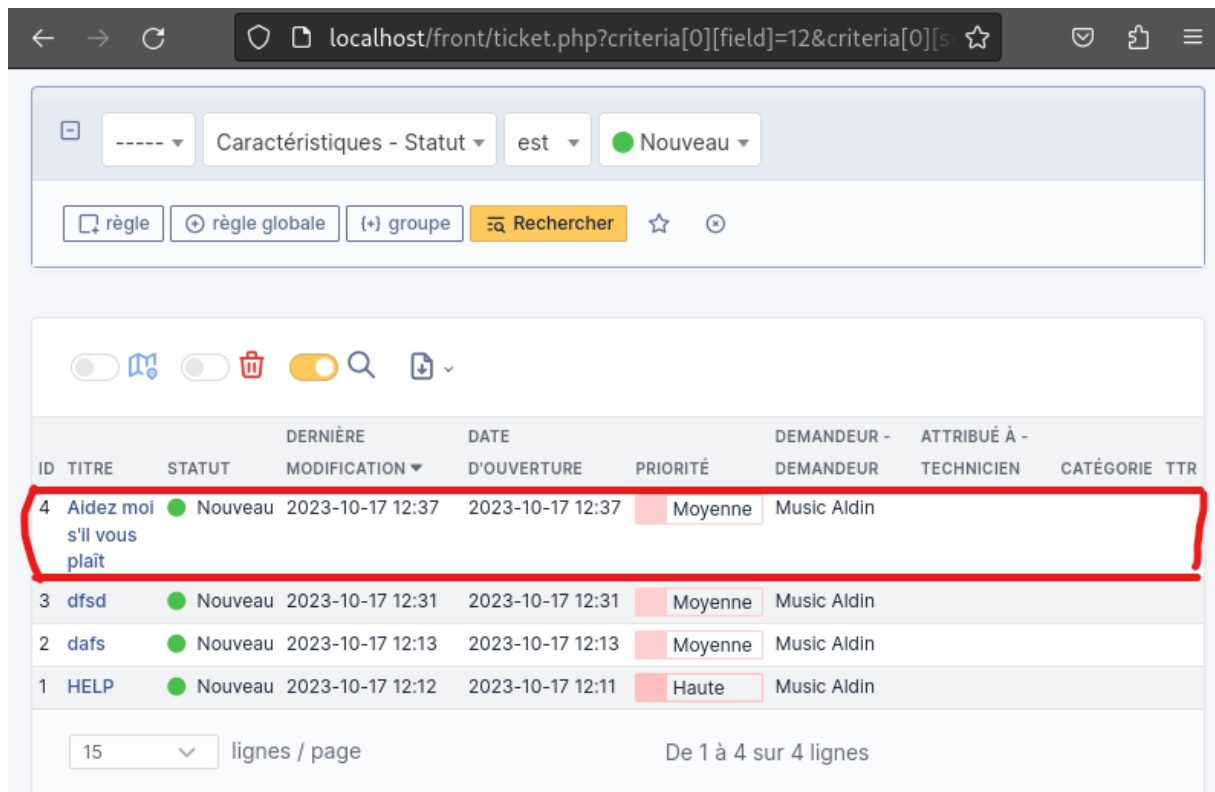
Consulter ce ticket

Maintenant si vous retournez sur votre menu principal vous pouvez voir que sous la catégorie « Nouveau » il y a un numéro affiché, ce que veut dire que vous avez des nouveaux tickets.



The screenshot shows the GLPI main menu. The header includes the GLPI logo and a user profile dropdown showing "AM". The main content area has a "Tickets" section with a "+ Créer un ticket" button. Below this, there are two categories: "Nouveau" (New) and "En cours (Attribué)" (In progress (Assigned)). The "Nouveau" category is circled in red, and a red circle highlights the number "4" next to it, indicating the count of new tickets. The "En cours (Attribué)" category shows a count of "0".

Cliquez sur « Nouveau » pour aller sur une page qui affiche tous les nouveaux tickets. Là vous allez aussi trouver le ticket vous venez de créer.



The screenshot shows a web browser at the URL `localhost/front/ticket.php?criteria[0][field]=12&criteria[0][s]`. The interface includes a header with filters: "Caractéristiques - Statut" (set to "est"), "Nouveau" (selected), and buttons for "règle", "règle globale", "groupe", and "Rechercher". Below the header is a table of tickets with columns: ID, TITRE, STATUT, DERNIÈRE MODIFICATION, DATE D'OUVERTURE, PRIORITÉ, DEMANDEUR - DEMANDEUR, ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN, CATÉGORIE, and TTR. The first row is highlighted with a red box.

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
4	Aidez moi s'il vous plaît	Nouveau	2023-10-17 12:37	2023-10-17 12:37	Moyenne	Music Aldin			
3	dfsd	Nouveau	2023-10-17 12:31	2023-10-17 12:31	Moyenne	Music Aldin			
2	dafs	Nouveau	2023-10-17 12:13	2023-10-17 12:13	Moyenne	Music Aldin			
1	HELP	Nouveau	2023-10-17 12:12	2023-10-17 12:11	Haute	Music Aldin			

At the bottom, there is a pagination control showing "15 lignes / page" and "De 1 à 4 sur 4 lignes".

Pour consulter un ticket, cliquez sur le titre du ticket.