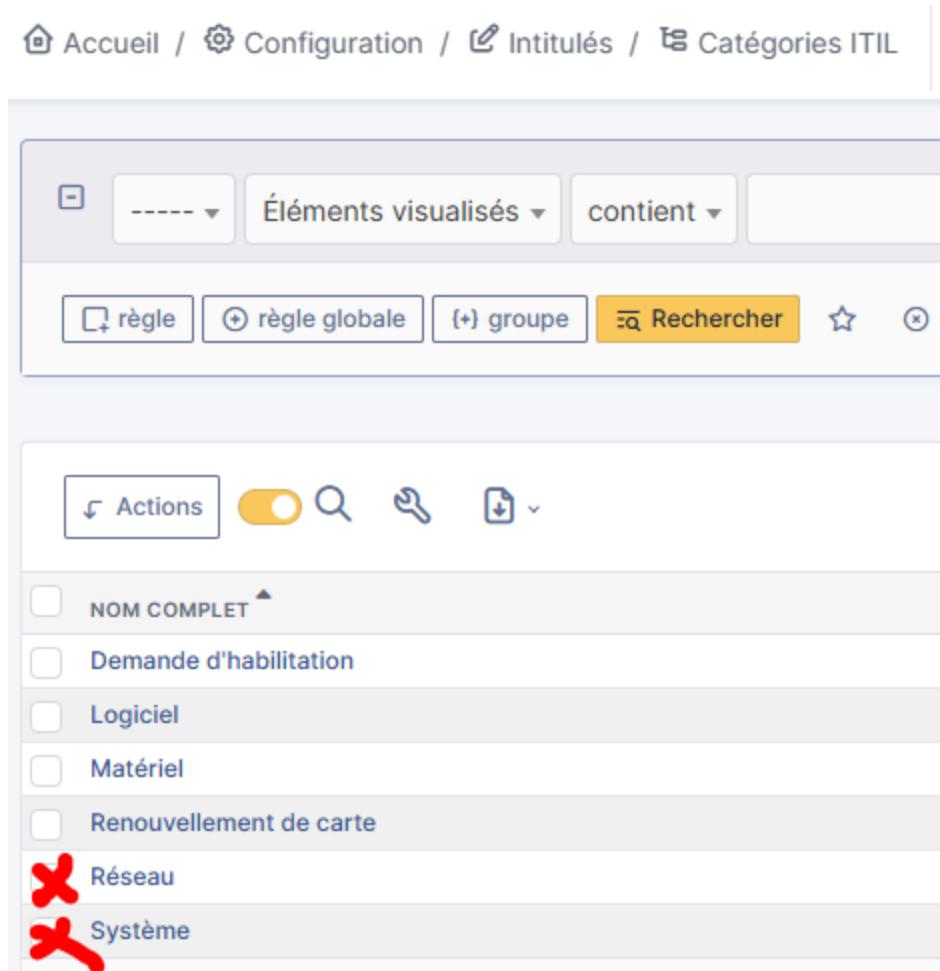


Bloc 1 - GLPI Création de modèle de ticket

Yohan Ranson



**Tout d'abord je recrée deux nouveaux intitulés (Réseau / Système)



The screenshot shows the 'Intitulés' (Titles) configuration page in GLPI. The top navigation bar includes 'Accueil', 'Configuration', 'Intitulés', and 'Catégories ITIL'. The main search bar has dropdowns for 'Éléments visualisés' (Elements displayed) and 'contient' (contains), and buttons for 'règle' (rule), 'règle globale' (global rule), '(+)' groupe (group), 'Rechercher' (Search), and a star icon. Below the search bar is a toolbar with 'Actions', a switch, and search/filter icons. The main list displays several items with checkboxes:

- NOM COMPLET
- Demande d'habilitation
- Logiciel
- Matériel
- Renouvellement de carte
- Réseau
- Système

Nous allons proposer des gabarits pour les tickets, et ainsi faciliter la tâche aux utilisateurs

Pour ce faire, allez dans le menu déroulant, retourner sur configuration, intitulés et catégories ITIL

The screenshot shows the ITSM software interface. On the left, a sidebar menu is open, showing various categories: Parc, Assistance, Gestion, Outils, Administration, Configuration, Intitulés (which is highlighted with a red underline), Composants, Notifications, and Niveaux de services. In the center, a section titled 'Menus déroulants des filtres' is displayed, with 'Général' expanded to show 'Machines virtuelles', 'Systèmes d'exploitation', 'Logiciel', and 'Authentifications externes'. On the right, a list of categories is shown under 'Assistance': 'Catégories ITIL' (which is also highlighted with a red underline), 'Catégories de tâches', 'Gabarits de tâche', 'Types de solutions', 'Gabarits de solution', and 'Sources des demandes'.

Nous retournons dans la page où nous avons créé les catégories, on sélectionne (une après l'autre) la catégorie

The screenshot shows the 'Catégories ITIL' list page. At the top, there are search and filter options: '-----', 'Éléments visualisés', 'contient', 'règle', 'règle globale', '(+) groupe', 'Rechercher', and a star icon. Below this is a toolbar with 'Actions', a switch, and search/filter icons. The main list contains the following items:

- NOM COMPLET
- Demande d'habilitation
- Logiciel
- Matériel
- Renouvellement de carte
- Réseau
- Système

Red 'X' marks are drawn over the 'Réseau' and 'Système' items.

On clique sur le petit + pour créer le gabarit

Nom	Système	Commentaires
Comme enfant de	-----	Technicien responsable
Groupe responsable	-----	Base de connaissances
Code représentant la catégorie de tickets		Visible dans l'interface simplifiée
Visible pour un incident	Oui	Visible pour une demande
Visible pour un problème	Oui	Visible pour un changement
Gabarit pour une demande	-----	Gabarit pour un incident
Gabarit pour un changement	-----	Gabarit pour un problème

Une fois créé on le nomme.

Nouvel élément - Gabarit de ticket

Nom	Commentaires
Gabarit Système	

+ Ajouter

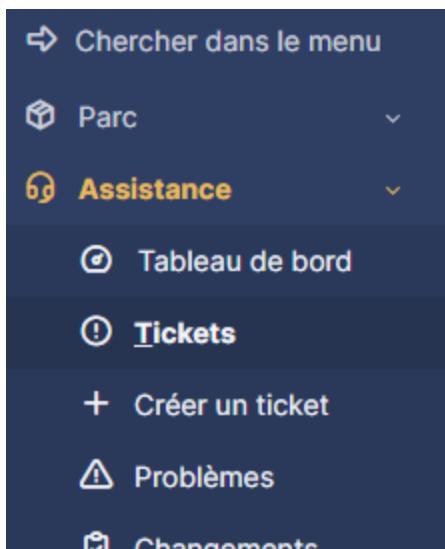
Et on l'attribut

Visible pour un incident	Oui	Visible pour une demande	Oui
Visible pour un problème	Oui	Visible pour un changement	Oui
Gabarit pour une demande	Gabarit Système	Gabarit pour un incident	Gabarit Système
Gabarit pour un changement	-----	Gabarit pour un problème	-----

Maintenant, nous allons faire des champs pré remplis pour faciliter la tâches aux utilisateurs

Retournons dans l'onglet tickets (qu'on trouve dans Assistance)

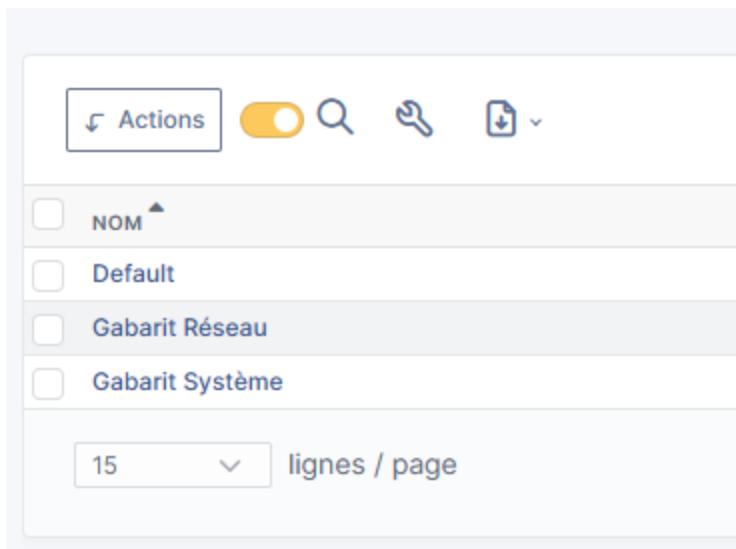
Yohan Ranson



En haut de la page nous retrouvons la case “Gabarits”



Sélectionnons la partie Réseau



Choisissons les champs obligatoire

[Actions](#)

Champs obligatoires

<input type="checkbox"/> Nom	Interface du profil
<input checked="" type="checkbox"/> Urgence	Interface simplifiée + Interface standard
<input checked="" type="checkbox"/> Type	Interface simplifiée + Interface standard
<input type="checkbox"/> Nom	Interface du profil

[Actions](#)

Ajoutons des champs prédéfini

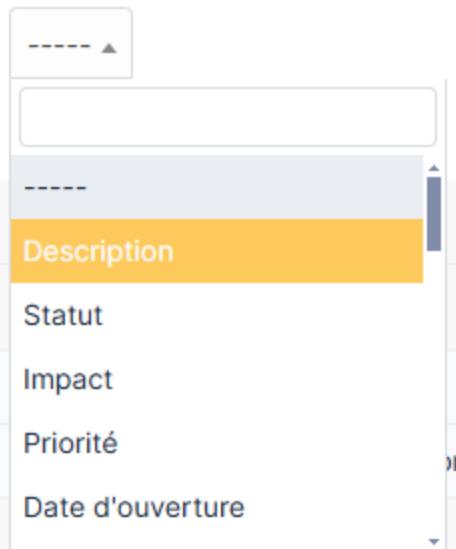
Ajouter un champ prédéfini

[Actions](#)

Champs prédéfinis

<input type="checkbox"/> Nom	
<input checked="" type="checkbox"/> Urgence	
<input checked="" type="checkbox"/> Titre	
<input type="checkbox"/> Nom	

[Actions](#)



Une fois les champs prédéfinis terminés, voici l'exemple de ce que l'on peut retrouver dans cet onglet :

Champs prédéfinis

<input checked="" type="checkbox"/> Nom	Valeur
<input checked="" type="checkbox"/> Urgence	Très haute
<input checked="" type="checkbox"/> Catégorie	Réseau
<input checked="" type="checkbox"/> Titre	Problème de connexion

Bonjour,

Je rencontre un problème de connexion depuis le / / à heure .

Mon dernier logiciel utilisé est :

Description

Autre commentaire :

<input checked="" type="checkbox"/> Priorité	Très haute
--	------------

<input checked="" type="checkbox"/> Nom	Valeur
---	--------

**