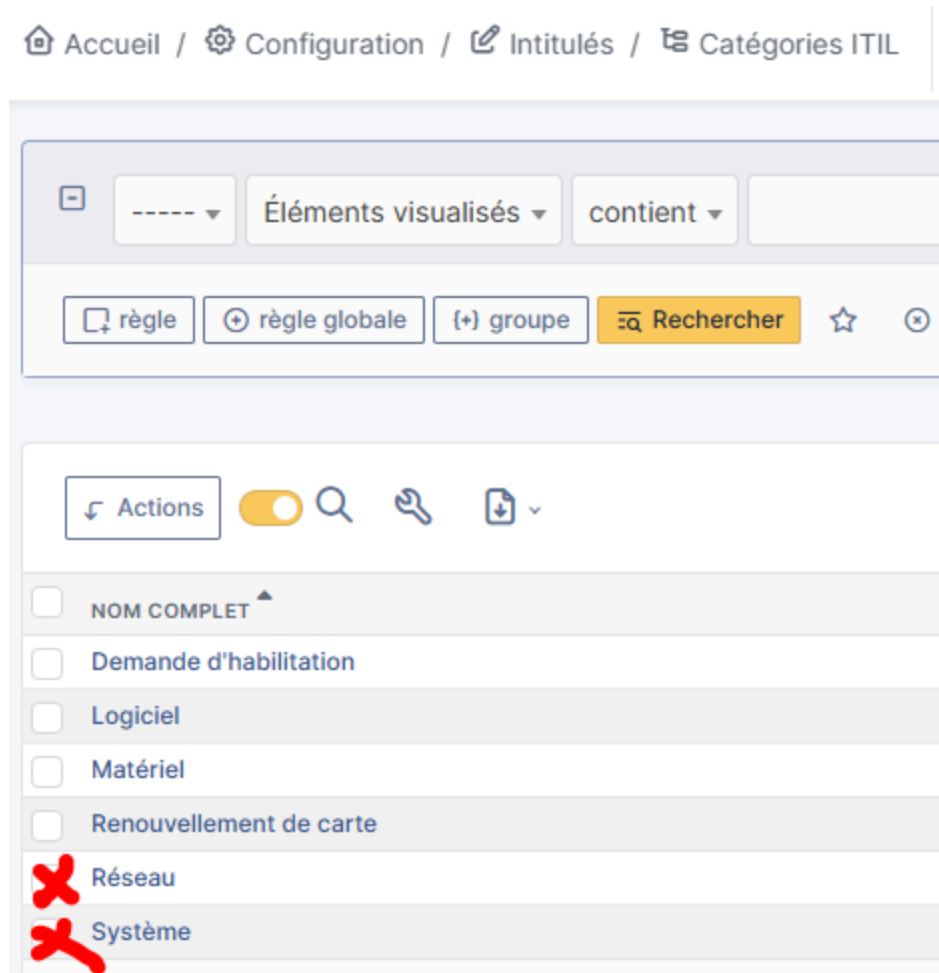


## Bloc 1 - GLPI Création de modèle de ticket



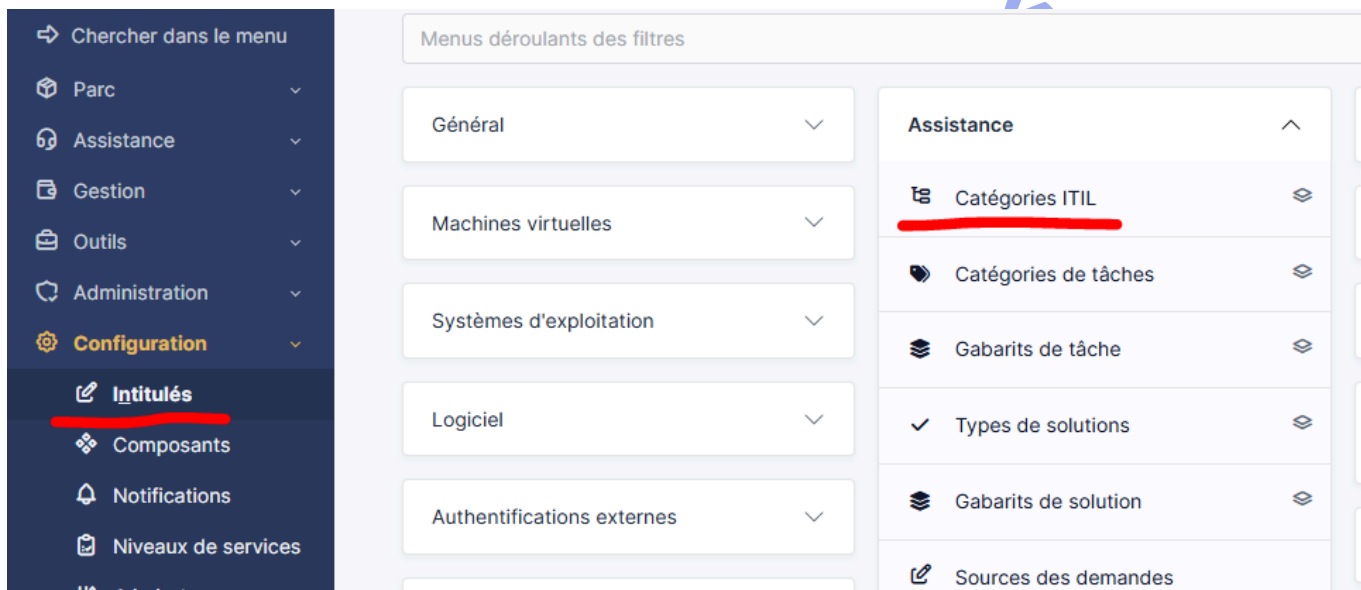
Yohan Ranson

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

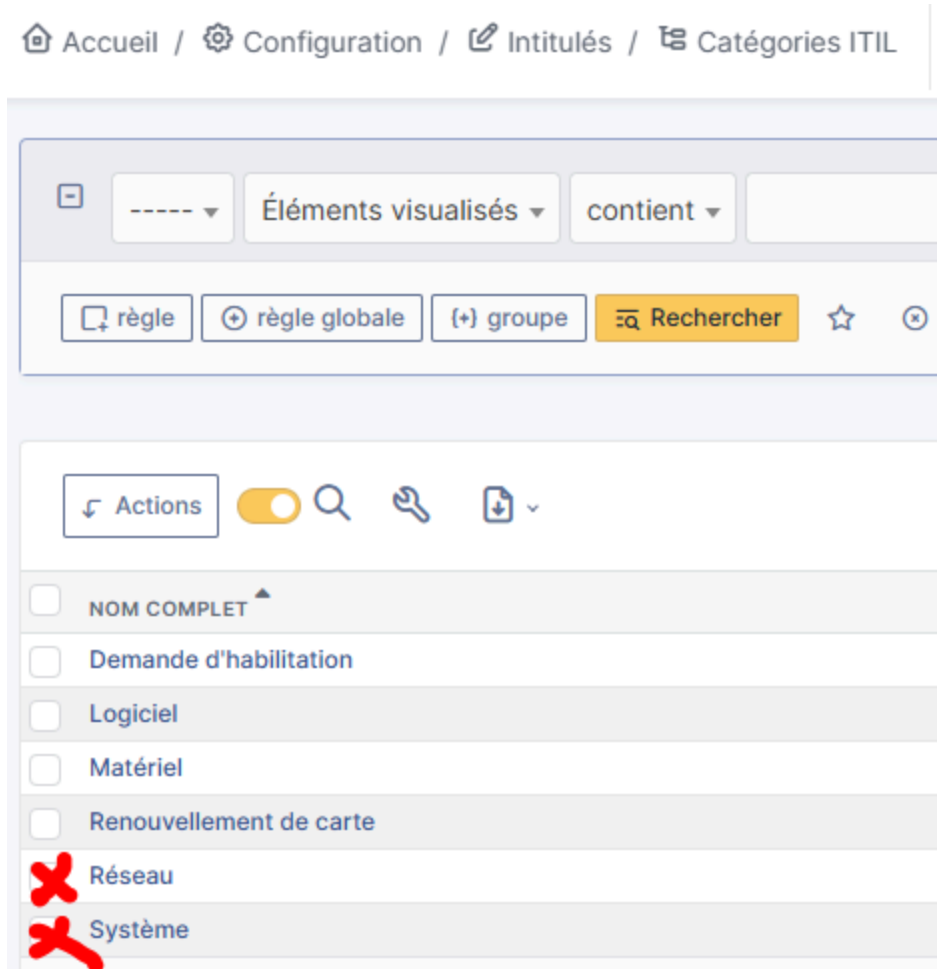


Nous allons proposer des gabarits pour les tickets, et ainsi faciliter la tâche aux utilisateurs

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



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




On clique sur le petit + pour créer le gabarit

TS Catégorie ITIL - Système Actions ▾ 6/6

Nom	<input type="text" value="Système"/>	Commentaires	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>
Comme enfant de	----- ▾ i +	Technicien responsable	----- ▾ i
Groupe responsable	----- ▾ i +	Base de connaissances	----- ▾ i +
Code représentant la catégorie de tickets	<input type="text"/>	Visible dans l'interface simplifiée	Oui ▾
Visible pour un incident	Oui ▾	Visible pour une demande	Oui ▾
Visible pour un problème	Oui ▾	Visible pour un changement	Oui ▾
Gabarit pour une demande	----- ▾ i +	Gabarit pour un incident	----- ▾ i +
Gabarit pour un changement	----- ▾ i +	Gabarit pour un problème	----- ▾ i +

Une fois créé on le nomme.

 **Nouvel élément - Gabarit de ticket**

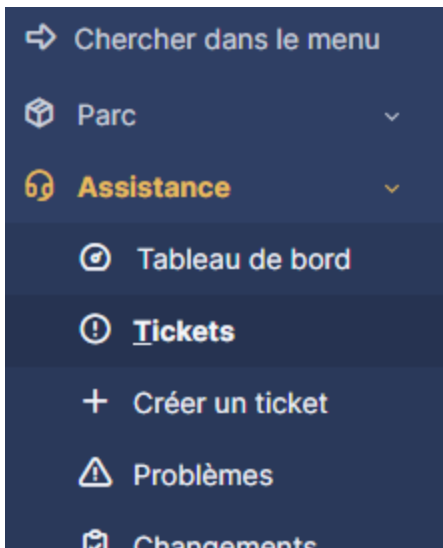
Nom	Commentaires
<input type="text" value="Gabarit Système"/>	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>
<span style="background-color: #f9a825; padding: 5px 10px; border-radius: 3px;">+ Ajouter</span>	

Et on l'attribut

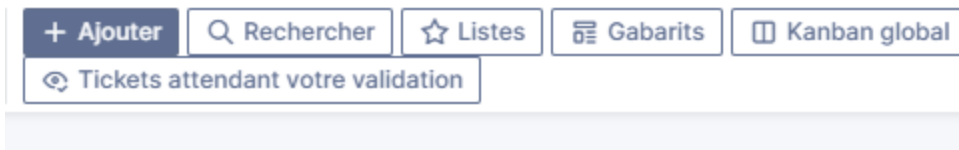
Visible pour un incident	Oui ▾	Visible pour une demande	Oui ▾
Visible pour un problème	Oui ▾	Visible pour un changement	Oui ▾
Gabarit pour une demande	Gabarit Système ▾ i +	Gabarit pour un incident	Gabarit Système ▾ i +
Gabarit pour un changement	----- ▾ i +	Gabarit pour un problème	----- ▾ i +

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

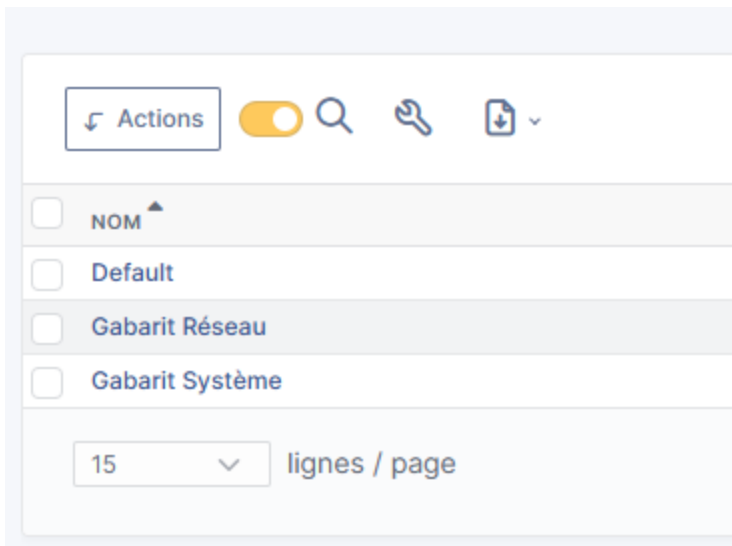
Retournons dans l'onglet tickets (qu'on trouve dans Assistance)



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

----- ▲

-----

Description

Statut

Impact

Priorité

Date d'ouverture

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

Champs prédéfinis	
✓ Nom	Valeur
✓ Urgence	Très haute
✓ Catégorie	Réseau
✓ Titre	Problème de connexion
	Bonjour,
	Je rencontre un problème de connexion depuis le    /    /    à    heure    .
	Mon dernier logiciel utilisé est :
✓ Description	Autre commentaire :
✓ Priorité	Très haute
✓ Nom	Valeur

\*\*\*