

Bloc 1 - GLPI Crédit d'un ticket

Yohan Ranson



Nous allons voir la procédure d'une création de ticket sur GLPI.

Tout d'abord nous allons nous connecter au compte de monsieur James Bond



Connexion à votre compte

Identifiant

J.Bond

Mot de passe

•••••

Source de connexion

Base interne GLPI

Se souvenir de moi

Se connecter

Sur sa page d'accueil nous voyons ses tickets en cours, en attente ou ceux qui sont clôturés.

Intéressons nous à la création d'un ticket, pour ceci cliquez sur la case : + Créer un ticket

! Tickets	+ Créer un ticket
● Nouveau	0
○ En cours (Attribué)	0
□ En cours (Planifié)	0
■ En attente	0
○ Résolu	0
● Clos	0
☒ Supprimé	0

FLUX RSS PUBLICS

Lors de la description du ticket nous pouvons détailler un peu plus la chose

Description de la demande ou de l'incident

on

Type	Incident
Catégorie	----- i
Urgence	Moyenne
Éléments associés	+
Observateurs	
Titre	
Description *	<div style="border: 2px solid #ccc; padding: 10px;"><p>Paragraphe ...</p><p>B <i>I</i> <u>A</u> </p> </div>
<p>Fichier(s) (2 Mio maximum) i</p> <p>Glissez et déposez votre fichier ici, ou</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;">Parcourir... Aucun fichi...électionné.</div>	

Le type

Type	Incident
Catégorie	Incident
	Demande

Les catégories

Catégorie	-----	▲ i
Urgence	-----	▼
Éléments associés	Entité racine	
	» Demande d'habilitation	
	» Logiciel	
Observateurs	» Matériel	
Titre	» Renouvellement de carte	

L'urgence (préciser l'urgence de votre demande)

Urgence	Moyenne	▲
Éléments associés	Très haute	
	Haute	
Observateurs	Moyenne	
Titre	Basse	
Description *	Très basse	

Les observateurs (Ils pourront suivre en temps réel l'évolution de votre ticket)

Observateurs	<input checked="" type="checkbox"/> Ranson Yohan <input type="checkbox"/>
Titre	<input type="checkbox"/> Bond James
	<input checked="" type="checkbox"/> Ranson Yohan

Maintenant, précisons le problème. Soyez clair et précis pour obtenir une réponse dans les délais les plus brefs.

Titre	MAJ Outlook
Description *	<p>Paragraphe ▾ B I A ▾ <input type="button"/> ...</p> <p>Bonjour, j'ai un problème avec la mise à jour <u>d'Outlook</u>.</p>

Si besoin, vous pouvez partager une photo (si un message erreur apparaît par exemple)

Yohan Ranson

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

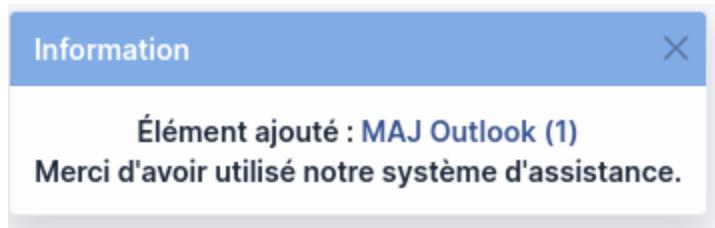
Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fichi...électionné.

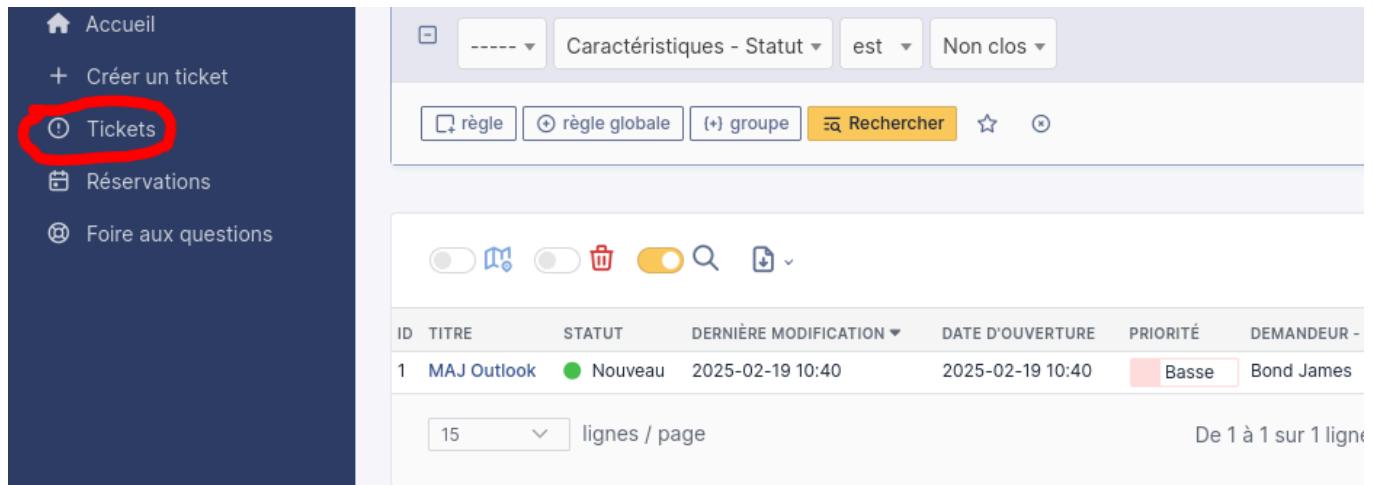
Et puis, soumettre la demande

+ Soumettre la demande

Une fois la demande soumise, un pop up apparaît en bas à droite de votre écran pour vous informer que votre ticket est bien ajouté.



Vous pouvez voir l'avancée du ticket en retournant sur la page d'accueil et en cliquant sur l'onglet ticket



Accueil

Créer un ticket

Tickets (highlighted with a red circle)

Réservations

Foire aux questions

Caractéristiques - Statut : est, Non clos

Recherche : règle, règle globale, groupe, Rechercher

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR
1	MAJ Outlook	Nouveau	2025-02-19 10:40	2025-02-19 10:40	Basse	Bond James

15 lignes / page

De 1 à 1 sur 1 ligne

Actuellement le ticket est en cours de résolution



Ticket

1

JB

- Statistiques
- Base de connaissances
- Éléments
- Tous

Créé : il y a 36 minutes par Bond James

Dernière mise à jour : il y a 1 minutes par Ranson Yohan

MAJ Outlook

Bonjour, j'ai un problème avec la mise à jour d'Outlook.

YR

Créé : il y a 1 minutes par Ranson Yohan

Bonjour, le problème est en cours de résolution.

[Helpdesk](#)

Et qu'il a bien été attribué à l'organisme qui réglera le problème

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE
1	MAJ Outlook	En cours (Attribué)	2025-02-19 11:18	2025-02-19 10:40

15 lignes / page

Une fois résolu, le ticket apparaîtra sous cette forme

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE
1	MAJ Outlook	En cours (Attribué)	2025-02-19 11:18	2025-02-19 10:40

15 lignes / page

Le ticket et donc dorénavant clôturé

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DI
1	MAJ Outlook	Clos	2025-02-19 11:21	2025-02-19 10:40	Basse	Bo

Afficher 10 lignes

D - 1

Et vous pourrez voir à droite de l'écran, la date d'ouverture et la date de clôture du ticket.

Yohan Ranson

① Ticket ^

Date d'ouverture

2025-02-19 10:40:50 

Date de résolution

2025-02-19 11:19:36 

Date de fermeture

2025-02-19 11:21:10 

Type

Incident 

Catégorie

Logiciel  

Statut

Clos

Source de la demande