

Bloc 1 - GLPI Création d'un ticket



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

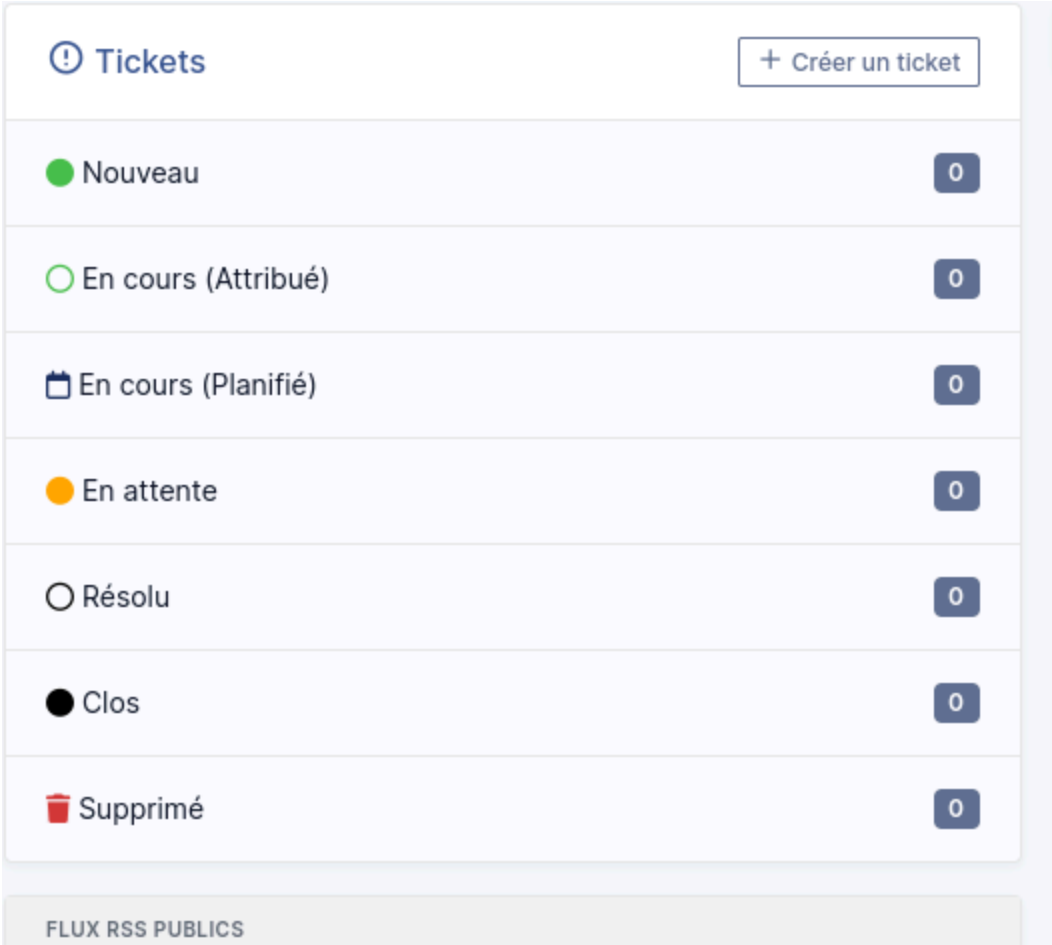
Base interne GLPI

☒ 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



The screenshot shows a 'Tickets' dashboard with a header bar containing a 'Tickets' title and a '+ Créer un ticket' button. Below the header is a table listing various ticket statuses, each with a corresponding icon and a count in a blue box. The statuses are: Nouveau (green circle), En cours (Attribué) (green circle), En cours (Planifié) (calendar icon), En attente (orange circle), Résolu (grey circle), Clos (black circle), and Supprimé (red trash can icon). All counts are currently 0. At the bottom of the dashboard is a 'FLUX RSS PUBLICS' link.


Status	Count
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

Type	Incident
Catégorie	----- i
Urgence	Moyenne
Éléments associés	+
Observateurs	
Titre	
Description *	<div><div>Paragraphe ▼ B <i>I</i> <u>A</u> ▼  ▼ ...</div><div></div></div> <div>Fichier(s) (2 Mio maximum) i Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir... Aucun fichi...électionné.</div>

on

Le type

Type	Incident
Catégorie	Incident
..	Demande

Les catégories

Catégorie ----- ▲ i

Urgence ----- ▼

Éléments associés

Observateurs

Titre

Entité racine

» Demande d'habilitation

» Logiciel

» Matériel

» Renouvellement de carte

Ranson

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

Urgence Moyenne ▲

Éléments associés

Observateurs

Titre

Description *

Très haute

Haute

Moyenne

Basse

Très basse

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

Observateurs

Titre

x Ranson Yohan 🔔

R Bond James

Ranson Yohan

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

Titre MAJ Outlook

Description *

Paragraphe ▼ B I A ▼ ✎ ▼ ...

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

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

Fichier(s) (2 Mio maximum) 


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.


Information 


Élément ajouté : MAJ Outlook (1)


Merci d'avoir utilisé notre système d'assistance.


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**


 Réservations


 Foire aux questions


Caractéristiques - Statut


est


Non clos


 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



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



i

Statut



Clos

Source de la demande

Yohan Ranson