

GLPI

Procédure de création de ticket sur GLPI 10.0.5

Sommaire

1. Accès à GLPI.....	3
2. Étapes de Création de Ticket.....	4
a. Accéder à l'interface de Création de Ticket.....	4
3. Suivi et Mise à Jour du Ticket.....	6
a. Echange de dialogue sur le ticket.....	7

1. Accès à GLPI

Afin d'avoir accès à la nouvelle interface de GLPI il vous sera donc demandé de joindre l'adresse suivante :

<http://192.168.2.122>

Après cela, un portail d'authentification devrait s'afficher à l'écran similaire à celui présenté ci-dessous :



The screenshot shows the GLPI login interface. At the top, the GLPI logo is displayed. Below it, the title 'Connexion à votre compte' is centered. The form contains the following elements:

- Identifiant**: A text input field with a yellow border.
- Mot de passe**: A text input field.
- Source de connexion**: A dropdown menu with 'SRVAD04' selected.
- Se souvenir de moi**: A checked checkbox.
- Se connecter**: An orange button.

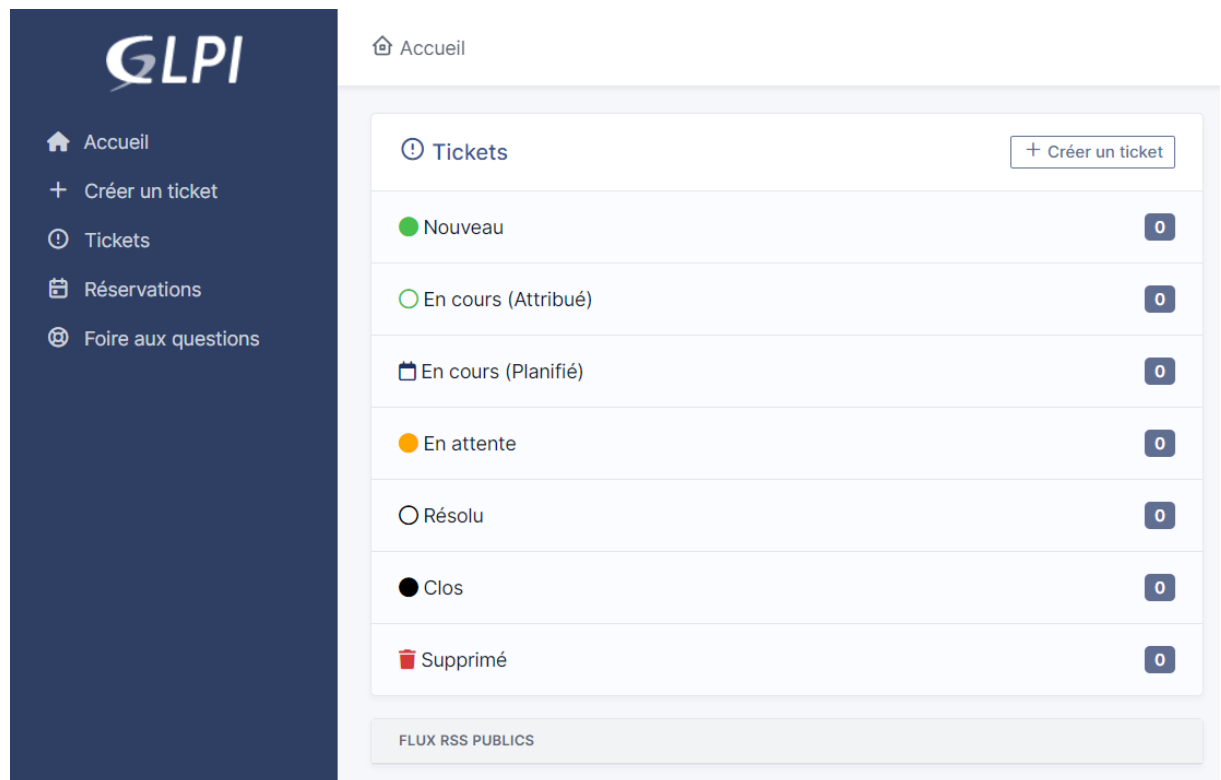
At the bottom of the page, the copyright notice reads: 'GLPI Copyright (C) 2015-2024 Teclib' and contributors'.

Une fois sur le portail d'authentification, veuillez entrer votre **identifiant** et votre **mot de passe** (Accessoirement, celui de votre compte Windows) qui vous a été fournis précédemment via le service informatique à la création de votre compte.

2. Etapes de Création de Ticket

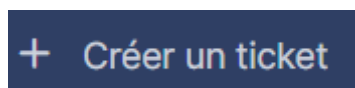
Après vous êtes connecter à votre compte GLPI, une page d'accueil s'affichera comportant :

- Une option de création de ticket
- Une visibilité des tickets effectué
- Un système de réservation
- Une foire aux questions



A. Accéder à l'interface de Création de Ticket

Pour pouvoir accéder à l'interface de création de ticket il suffit de sélectionner « **Créer un ticket** »



Une fenêtre qui nous permet de décrire la demande ou l'incident apparaît

Celle-ci permet d'y soumettre L'urgence du ticket, le type d'incident et la description de l'incident :

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

+ Soumettre la demande

Enfin, Pour terminer le ticket et l'envoyer au service informatique, il suffit de cliquer sur le bouton « **Soumettre la demande** ».

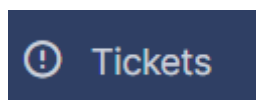
+ Soumettre la demande

Attention :

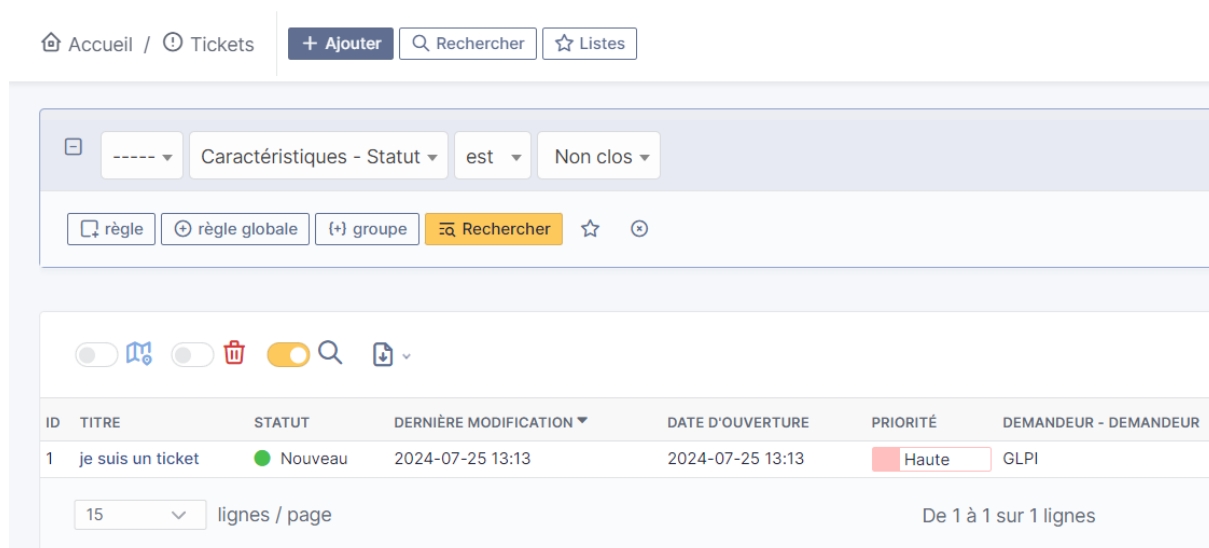
Les informations divulguer au sein du ticket ce doivent d'être **pertinente** et **complète** afin que l'équipe informatique puissent y trouver une solution convenable et ainsi remédier au problème signalé.

3. Suivie et Mise à Jour du Ticket

Pour suivre votre demande de ticket en temps réel, il vous suffit de vous rendre directement dans le menu et de sélectionner « **Tickets** ».



Une fois dans cette catégorie, une interface qui regroupe l'ensemble des tickets effectué est affiché. Dans le cas de cette procédure, un ticket de présentation a été rédigé.



L'interface nous montre les informations du ticket dont les principaux sont :

- Son statut
- Sa dernière modification
- Sa priorité

Il est donc possible de visualiser si le ticket a été résolu. Celui-ci affectant ainsi la date de modification lors de la résolution.

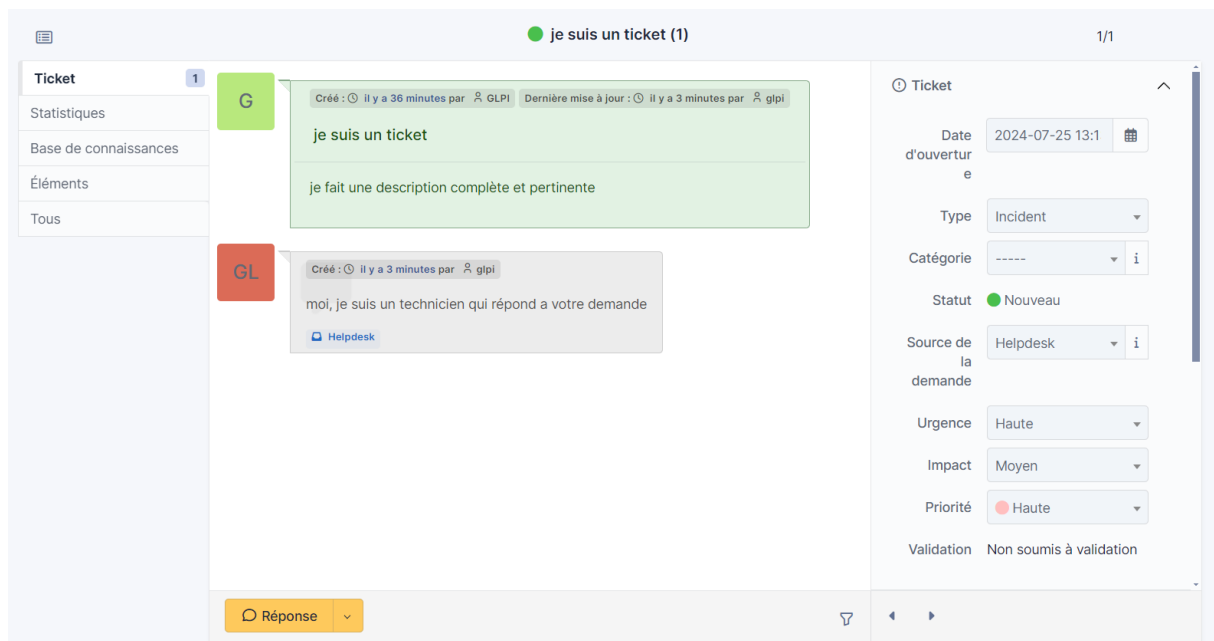
A. Echange de Dialogue sur le Ticket

Lors de la création d'un ticket, un canal de dialogue est créé lié à celui-ci.

Le ticket vu précédemment possède donc un canal de dialogue, pour y accéder il suffit de cliquer sur le ticket réalisé comme présenté ci-dessous :



Ce qui nous ramène à cette interface :



Cette interface permet donc de communiquer avec le technicien dans le cas possible d'informations manquantes.

Lors de la clôture du ticket, la personne ayant réalisé le ticket a le choix ou non d'accepter cette clôture comme présenté ci-dessous :

Attention :

Une fois le ticket résolu il n'est plus possible pour aucun des parties d'établir un dialogue entre le technicien et le réalisateur du ticket sauf si le technicien décide de relancer le ticket.