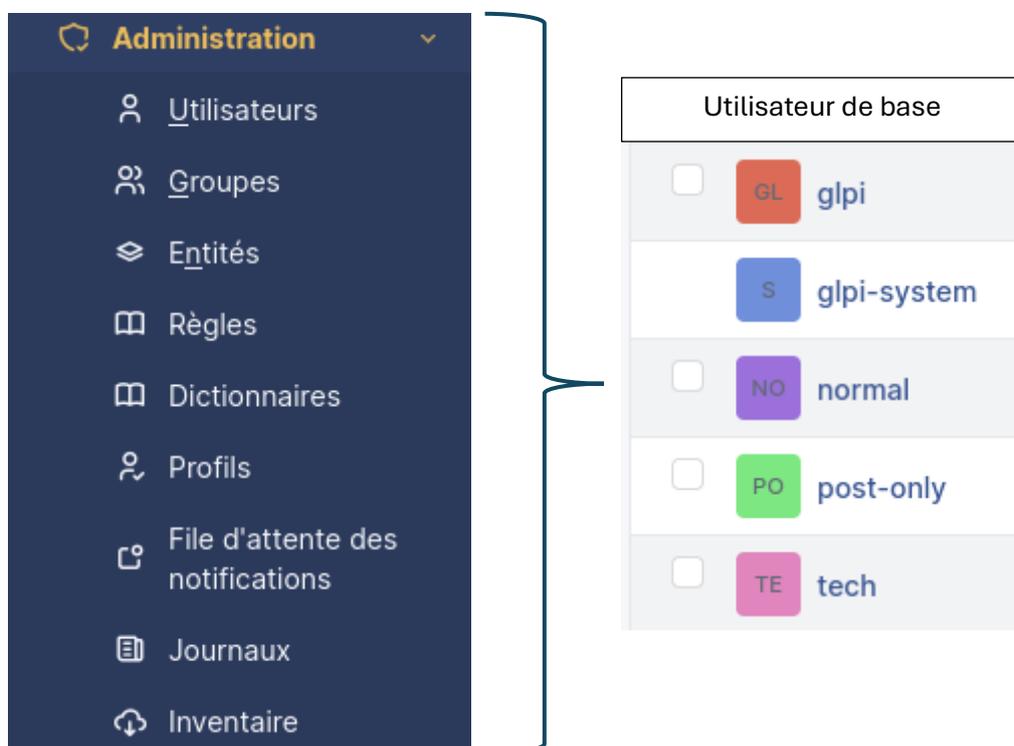


Tests et création de tickets

Afin de promouvoir la bonne expérience utilisateur, un test et création de ticket est nécessaire, pour ce faire nous utiliserons un compte « utilisateur » et un compte « technicien » ainsi « l'utilisateur » aura la charge de la création du ticket et le « technicien » en charge de la résolution de celui-ci.

Nous allons donc créer les utilisateurs « Tech » et « Utilisateur »

Pour ce faire il vous suffit d'aller dans l'onglet « Administration » puis « Utilisateurs »



En haut de page nous devons trouver un bouton « ajouter » [+ Ajouter](#)

Il nous suffit d'insérer les différentes informations relatives au compte, c'est à dire son (nom, prénom, mot de passe et habilitations).

Dans notre cas nous allons créer le compte « utilisateur »

1. Création du compte « Utilisateur »

Identifiant	<input type="text" value="utilisateur"/>
Nom de famille	<input type="text" value="utilisateur"/>
Prénom	<input type="text" value="utilisateur"/>
Mot de passe	<input type="password"/>
Confirmation mot de passe	<input type="password"/>

Nous attribuons l'habilitation « Self-Service » a l'utilisateur, puisque celui-ci est limité, il pourra ainsi effectuer seulement l'envoi de demande et la création de ticket

Profil par défaut

Afin de sauvegarder notre utilisateur nous devons appuyer sur le bouton « sauvegarder » en bas de page



Nous pouvons donc vérifier sa création dans l'annuaire utilisateur et nous connecter :

- GL** glpi
- S** glpi-system
- NO** normal
- PO** post-only
- TE** tech
- UU** utilisateur

Connexion à votre compte

Identifiant

Mot de passe

Source de connexion

Se souvenir de moi

1. Création du compte « technicien »

Il existe déjà un compte « tech » de base sur GLPI or nous allons en recréer un nouveau.

Identifiant	<input type="text" value="technicien"/>
Nom de famille	<input type="text" value="technicien"/>
Prénom	<input type="text" value="technicien"/>
Mot de passe	<input type="password"/>
Confirmation mot de passe	<input type="password"/>

Nous attribuons l'habilitation « Technicien » au technicien puisque celui-ci est dédié à un utilisateur qui gère les tickets, c'est un profil avec pouvoir

Profil par défaut

Technician ▼

Afin de sauvegarder notre technicien tout comme l'utilisateur nous devons appuyer sur le bouton « sauvegarder » en bas de page

Nous pouvons donc vérifier sa création dans l'annuaire utilisateur et nous connecter :

<input type="checkbox"/>					
GL	glpi	S	glpi-system	NO	normal
PO	post-only	TT	technicien	UU	utilisateur

Connexion à votre compte

Identifiant

Mot de passe

Source de connexion

Se souvenir de moi

En tant qu'utilisateur j'ai l'accès à la création de ticket pour signaler un problème ou effectuer une demande, pour ce faire je vais donc dans l'onglet « Créer un ticket »

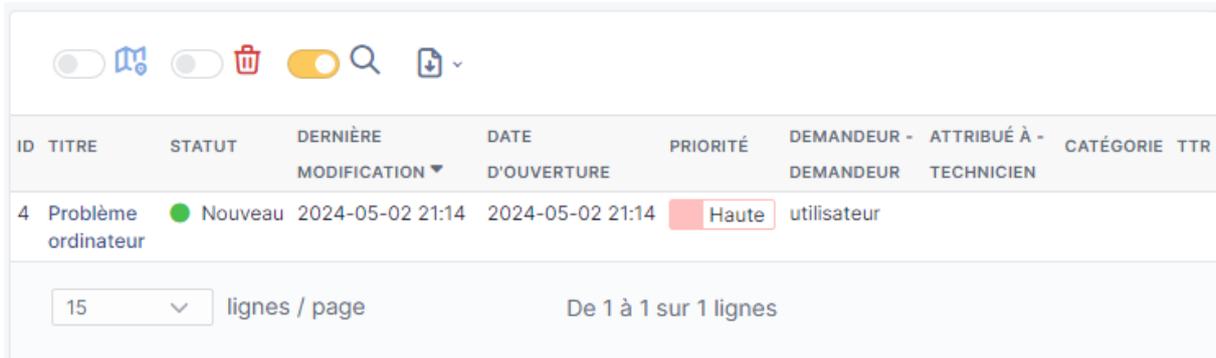
[+ Créer un ticket](#)

Ainsi il suffit à l'utilisateur d'effectuer sa demande, dans le cas de notre test nous avons rédigé un ticket en « incident » signalant un problème d'ordinateur

The screenshot shows the GLPI web interface in a browser window. The browser's address bar displays '192.168.25.100/glpi/front/tracking.injector.php'. The interface features a dark blue sidebar on the left with the GLPI logo and navigation links: 'Accueil', '+ Créer un ticket', 'Tickets', 'Réservations', and 'Foire aux questions'. The main content area is titled 'Description de la demande ou de l'incident' and contains a form with the following fields: 'Type' (set to 'Incident'), 'Catégorie' (set to '-----'), 'Urgence' (set to 'Haute'), 'Éléments associés' (with a '+' icon), 'Observateurs' (empty), 'Titre' (set to 'Problème ordinateur'), and 'Description' (set to 'Paragraphe' and containing the text 'a l'aide'). Below the description field is a file upload section labeled 'Fichier(s) (40 Mio maximum)'. The Windows taskbar at the bottom shows the search bar, task view, and system tray with the time '18:46' and date '30/04/2024'.

Il nous suffit simplement de soumettre la demande en cliquant sur le bouton « Soumettre la demande » [+ Soumettre la demande](#)

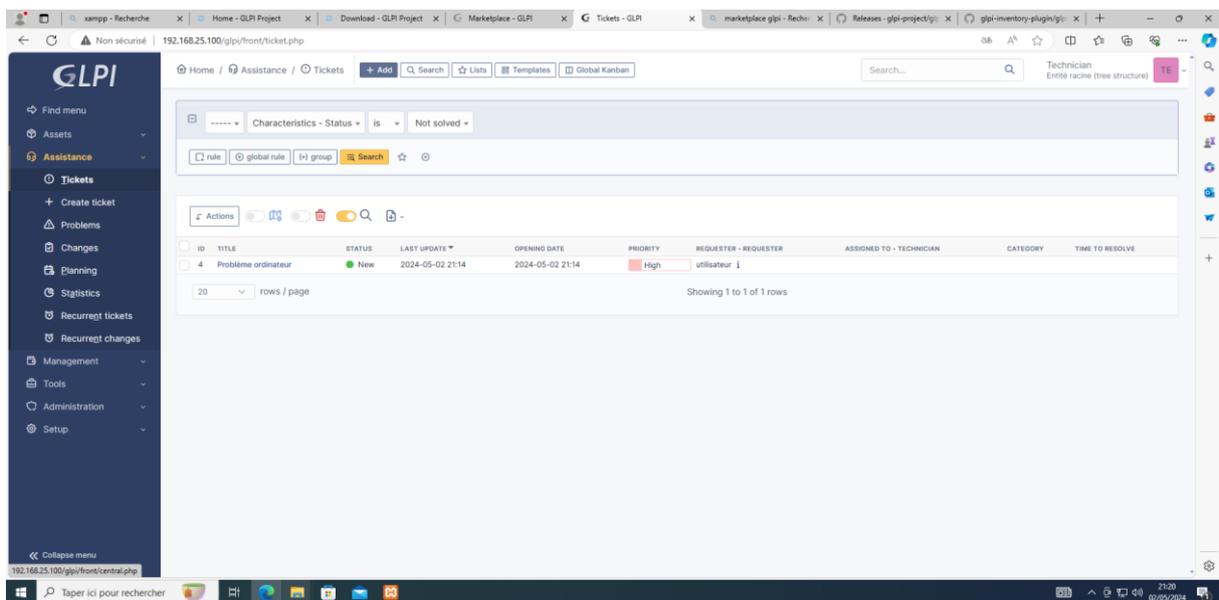
Nous pouvons voir que la création du ticket a belle et bien été prise en compte sur le serveur GLPI



ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
4	Problème ordinateur	● Nouveau	2024-05-02 21:14	2024-05-02 21:14	Haute	utilisateur			

15 lignes / page De 1 à 1 sur 1 lignes

Maintenant nous passons technicien sur un autre ordinateur en charge de la gestion et résolution de tickets, nous pouvons donc constater que le ticket créer précédemment apparais dans la liste des tickets



The screenshot shows the GLPI web interface. The left sidebar contains a navigation menu with options like 'Find menu', 'Assets', 'Assistance', 'Tickets', 'Create ticket', 'Problems', 'Changes', 'Planning', 'Statistics', 'Recurrent tickets', 'Recurrent changes', 'Management', 'Tools', 'Administration', and 'Setup'. The main content area displays a table of tickets. The table has columns for ID, TITLE, STATUS, LAST UPDATE, OPENING DATE, PRIORITY, REQUESTER, ASSIGNED TO, CATEGORY, and TIME TO RESOLVE. One ticket is listed with ID 4, title 'Problème ordinateur', status 'New', opening date '2024-05-02 21:14', priority 'High', and requester 'utilisateur'. The interface also shows a search bar, a 'Global Kanban' button, and a 'Technician' dropdown menu.

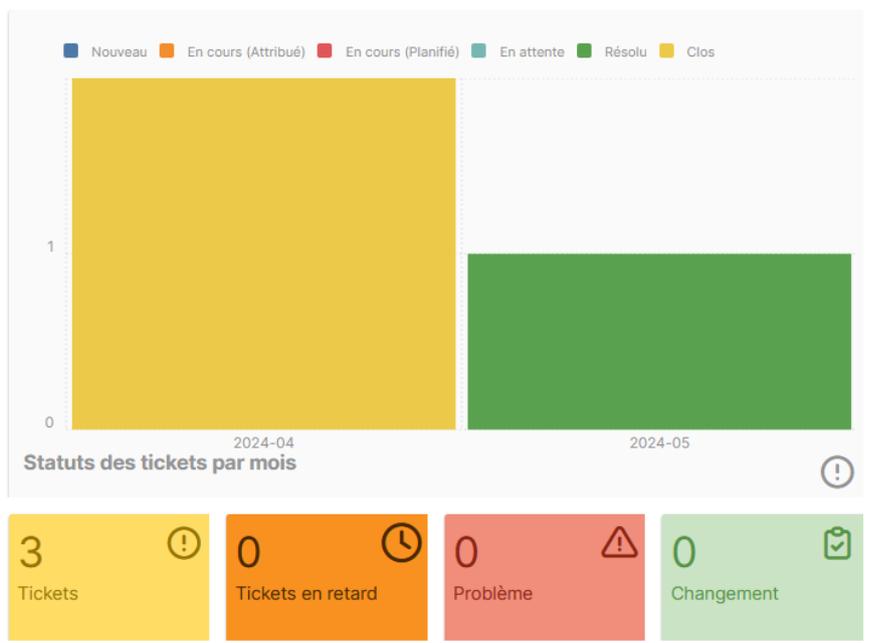
Nous pouvons donc clôturer le ticket effectuer par l'utilisateur

The screenshot shows a ticket management interface. On the left is a sidebar with navigation options: Ticket, Statistics, Approvals, Knowledge base, Items, Costs, Projects, Project tasks, Problems, Changes, and All. The main area displays a ticket titled "Problème ordinateur" with a status of "Solved". There are two messages: one from "UT" (User) saying "a l'aide" and one from "TE" (Technician) saying "problème résolue" and "retour de l'ordinateur". The right-hand panel shows ticket details: Opening date (2024-05-02 21:14:15), Type (Incident), Category (-----), Status (Solved), Request source (Helpdesk), Urgency (High), Impact (Medium), Priority (High), and Approval (Not subject to approval). Below this is the "Actors" section with a list of actors including "utilisateur" (1).

Enfin, il se retrouve dans la section des ticket « solved » ce qui désigne qu'il a bien été résolu

ID	TITLE	STATUS	LAST UPDATE	OPENING DATE	PRIORITY	REQUESTER - REQUESTER	ASSIGNED TO - TECHNICIAN	CATEGORY	TIME TO RESOLVE
4	Problème ordinateur	Solved	2024-05-02 21:25	2024-05-02 21:14	High	utilisateur i			

Félicitation, Le Test et une réussite, l'échange entre « utilisateur » et « technicien » est fonctionnel !



« Nombre de ticket effectuer sur une période déterminé »