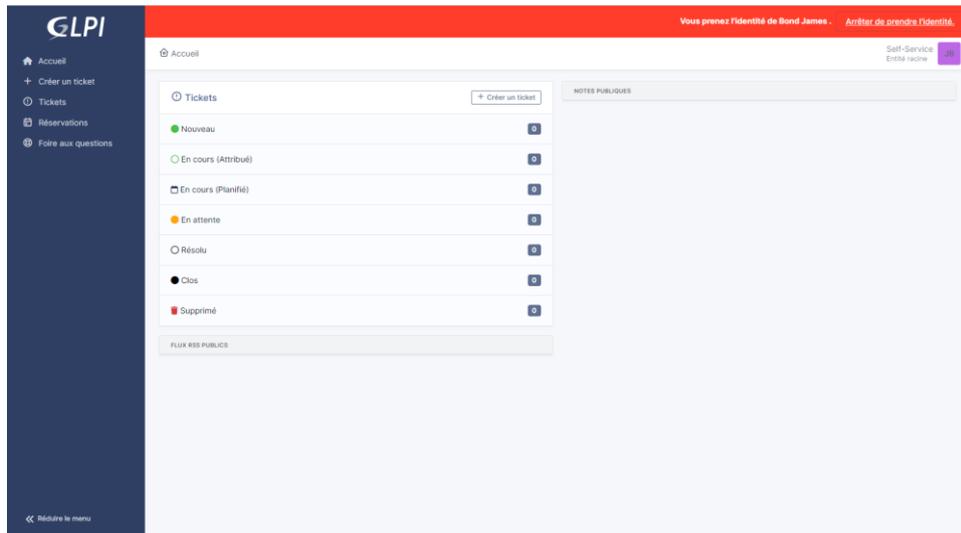
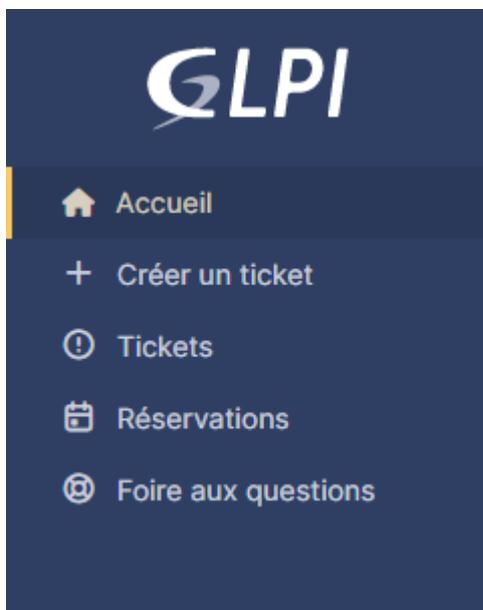


## Créer un ticket sur GLPI :

Pour créer un ticket et après vous êtes connecté à votre compte, sur cette interface, il vous faut créer un ticket :



Cliquez sur "créer un ticket" :



Voici l'interface pour créer un ticket :

The screenshot shows the GLPI 'Créer un ticket' interface. The left sidebar contains 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'. It includes a form with the following fields: Type (Incident), Catégorie (----), Urgence (Moyenne), Observateurs, Titre, and Description. The Description field is highlighted with a red box and contains a text editor with a paragraph icon and bold/italic buttons. Below the description field is a file upload section with a 'Soumettre la demande' button.

1. Nous avons deux types de tickets :

Incident : utilisez le pour tous vos problèmes exemple : votre souris ne marche plus, problème avec l'imprimante, etc...

Demande : si vous souhaitez du nouveau matériel ou avez une demande spéciale.

The screenshot shows the 'Type' dropdown menu in the ticket creation interface. The menu is open, showing 'Incident' selected and 'Demande' as an option.

2. Sélectionnez la catégorie :

The screenshot shows the 'Catégorie' dropdown menu in the ticket creation interface. The menu is open, showing 'Entité racine' selected and 'IT' as an option.

Sélectionnez le service qui sera plus apte à résoudre votre problème où résoudre votre demande.

3. Sélectionnez le niveau d'urgence :

Urgence

- Moyenne
- Très haute
- Haute
- Moyenne
- Basse

Prenez en compte plusieurs contraintes, es ce que le problème impacte tout le monde ? Es ce que c'est urgent ? Es ce que ça impact mon travail ? Et par la suite sélectionnez le niveau.

4. Vous pouvez ajouter un observateur comme votre manager pour qu'il puisse suivre votre ticket avec vous

Observateurs

x  Ahmet  |

5. Ajoutez un titre nous allons prendre en exemple que votre souris ne marche plus

Titre

Ma souris ne marche plus |

6. Ajoutez une description avec des détails si vous avez.

Description \*

Paragraphe  **B** *I* ...

Ma souris ne marche plus depuis 30 min, j'utilise le pavé tactile actuellement mais c'est pas confortable..|

Donc voilà notre ticket on peut le soumettre :

Description de la demande ou de l'incident

Type

Catégorie  *i*

Urgence

Éléments associés

Observateurs

Titre

Description \*  **B** *I* ...

Ma souris ne marche plus depuis 30 min, j'utilise le pavé tactile actuellement mais c'est pas confortable...

Fichier(s) (2 Mio maximum) *i*

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Quand vous retournez à l'accueil vérifiez qu'il apparait :

The screenshot shows the GLPI dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with the GLPI logo on the left and user information on the right: 'Vous prenez l'identité de Bernd James' and 'Arrêter de prendre l'identité.' Below the navigation bar, the main content area is divided into two columns. The left column contains a sidebar with navigation links: 'Accueil', '+ Créer un ticket', 'Tickets', 'Réservations', and 'Foire aux questions'. The right column displays the 'Tickets' section, which includes a '+ Créer un ticket' button and a list of ticket statuses with their respective counts:

Statut	Nombre
Nouveau	1
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

Below the list, there is a section for 'FLUX RSS PUBLICS' and a 'NOTES PUBLIQUES' section on the right side of the dashboard.

Comme vous pouvez constater j'ai reçu le ticket de notre ami James Bond :

The screenshot shows the GLPI interface. On the left is a dark sidebar with a menu including 'Assistance', 'Tableau de bord', 'Tickets', 'Créer un ticket', 'Problèmes', 'Changements', 'Planning', 'Statistiques', 'Tickets reçus', 'Changements récurrents', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The main area displays a ticket card for 'Ma souris ne marche plus' with a green status indicator and a purple 'JB' tag. The ticket details on the right include: Date d'ouverture: 2023-10-09 09:56; Type: Incident; Catégorie: -----; Statut: Nouveau; Source de la demande: Helpdesk; Urgence: Basse; Impact: Moyen; Priorité: Basse; Validation: Non soumis à validation. The 'Acteurs' section lists 'Demandeur: Bond James' and 'Observateur: Ahmet'.

Après que votre ticket a été traité il apparait dans résolu vous pouvez cliquer dessus :

The screenshot shows the 'Tickets' dashboard. At the top left is a 'Tickets' header with a clock icon, and at the top right is a '+ Créer un ticket' button. Below is a list of ticket statuses with their respective counts:

Statut	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	1
Clos	0
Supprimé	0

At the bottom of the dashboard, there is a 'FLUX RSS PUBLICS' button.

Mais pour qu'il soit clos, il apparait avant dans résolu car vous devez approuver que votre problème à bien été résolu :

The screenshot shows a ticket titled "Ma souris ne marche plus (1)". On the left, a sidebar contains navigation options: Ticket (1), Statistiques, Base de connaissances, Éléments, Historique (14), and Tous. The main content area displays a green message box with the text: "Ma souris ne marche plus depuis 30 min, j'utilise le pavé tactile actuellement mais c'est pas confortable...". Below this is a blue response box from user AH: "Créé : il y a 1 minutes par Ahmet" and "Capteur nettoyé la souris remarche". A purple box with the initials JB is positioned to the left of the response. Below the response is a section for "Approbation de la solution" with a "Commentaires ?" field containing a rich text editor. At the bottom of this section are two buttons: "Refuser" (red) and "Approuver" (green).

Voilà vous avez approuvé la réponse :

The screenshot shows the same ticket, now titled "Ma souris ne marche plus (1)" with a black dot next to the title. The sidebar shows "Ticket" (2) and "Historique" (18). The green message box is now highlighted with a purple JB box. A blue response box from user AH is shown with the text: "Créé : il y a 2 minutes par Ahmet" and "Capteur nettoyé la souris remarche". Below this, a grey box from user JB indicates the solution is approved: "Créé : À l'instant par Bond James" and "Solution approuvée". A "Helpdesk" link is visible at the bottom of the JB box. A timestamp "2023-10-09 09:56" is visible above the green message box.

Et il apparait maintenant dans clos :

 Accueil

### Tickets + Créer un ticket

 Nouveau	<span>0</span>
 En cours (Attribué)	<span>0</span>
 En cours (Planifié)	<span>0</span>
 En attente	<span>0</span>
 Résolu	<span>0</span>
 Clos	<span>1</span>
 Supprimé	<span>0</span>

FLUX RSS PUBLICS