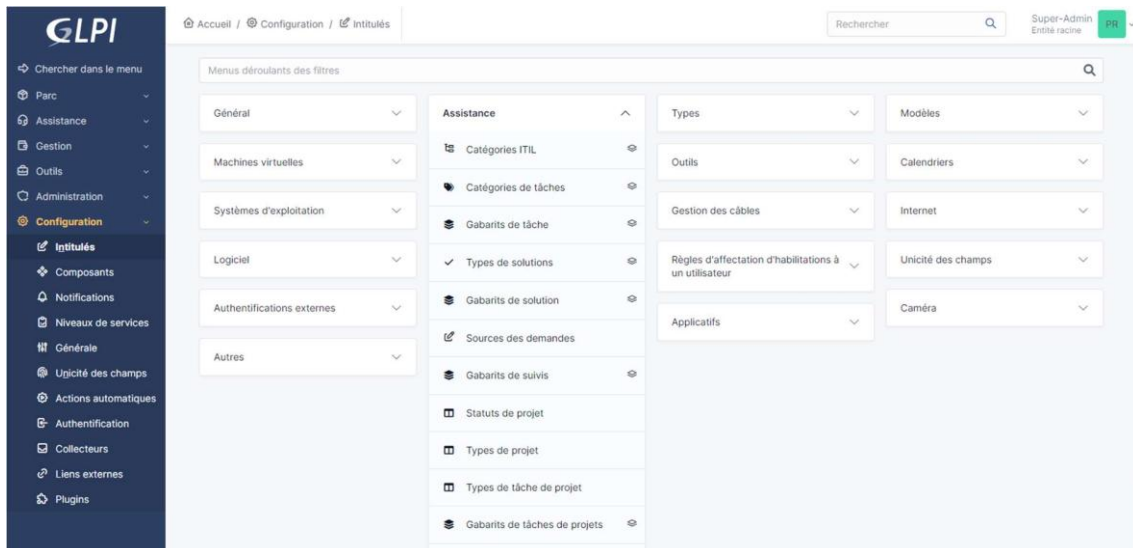


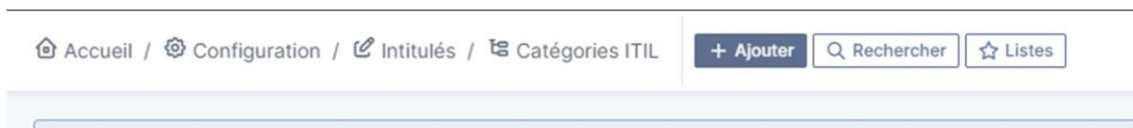
Création de modèle de ticket

Peisert Cedric

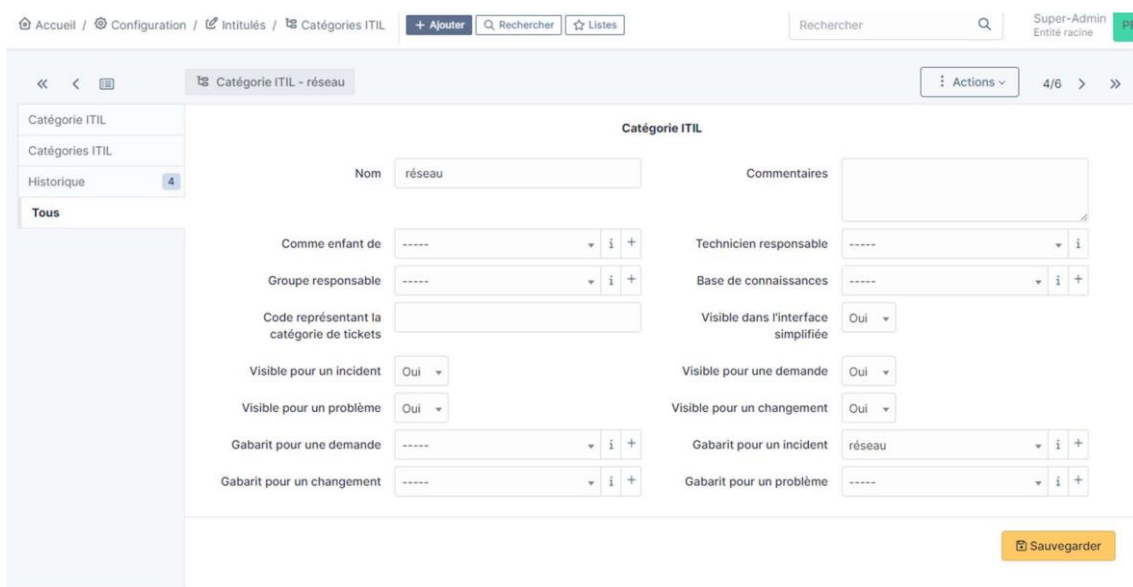
On va commencer par créer les deux nouvelles catégories pour cela on va dans **configuration**, **intitulés** puis dans le menu centrale cliquer sur **assistance** puis **catégories ITIL**



Puis cliquer sur **+ ajouter**



Puis on nomme la nouvelle catégorie avec le nom souhaité, et l'on va ajouter l'information **réseau** dans menu déroulant de **Gabarit pour un incident**



Une fois créé, retourné sur le bureau accueil puis allez dans **assistance** puis **ticket**, puis en haut de l'écran cliquer sur **gabarits**

GLPI

Chercher dans le menu

Parc

Assistance

Tableau de bord

Tickets

+ Créer un ticket

Problèmes

Changements

Planning

Statistiques

Tickets récurrents

Changements récurrents

Gestion

Outils

Administration

Configuration

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter

Rechercher

Listes

Gabarits

Kanban global

Tickets attendant votre validation

Rechercher

Super-Admin
Entité racine

PR

1 Ticket

1 Tickets entrants

0 Tickets en attente

0 Tickets assignés

0 Tickets planifiés

0 Tickets résolus

0 Tickets fermés

Éléments visualisés

contient

régle

régle globale

groupe

Rechercher

Actions

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	préparation de la convention	Nouveau	2025-02-19 11:40	2025-02-19 11:32	Basse	Bond James		service communication	

15 lignes / page

De 1 à 1 sur 1 lignes

Puis sélection le gabarit que vous souhaitez utilisé, dans ce cas il s'agit de **réseau**

Éléments visualisés

contient

régle

régle globale

groupe

Rechercher

Actions

NOM

Default

réseau

systeme

15 lignes / page

De 1 à 3 sur 3 lignes

Puis on va pouvoir personnaliser le gabarit

Accueil / Assistance / Tickets / Gabarits de ti...

+ Ajouter

Rechercher

Rechercher

Super-Admin
Entité racine

PR

Gabarit de ticket - réseau

Actions

2/3

Gabarit de ticket

Champs obligatoires 1

Champs prédéfinis

Champs masqués

Interface standard

Interface simplifiée

Catégories ITIL

Historique 4

Tous

Nom

réseau

Commentaires

Sauvegarder

Pour cet exemple on va commencer par compléter le **champ obligatoire**,

The screenshot shows the 'Ajouter un champ obligatoire' (Add mandatory field) form. On the left, a sidebar lists navigation options: 'Gabarit de ticket', 'Champs obligatoires' (1), 'Champs prédéfinis' (4), 'Champs masqués', 'Interface standard', 'Interface simplifiée', 'Catégories ITIL', 'Historique' (10), and 'Tous'. The main area has a header 'Ajouter un champ obligatoire' with a dropdown menu showing '...Ce simplifiée + Interface standard)' and an 'Ajouter' button. Below this is a section titled 'Champ obligatoire' with two rows of checkboxes. The first row has 'Nom' and 'Interface du profil'. The second row has 'Urgence' and 'Interface simplifiée + Interface standard'. At the bottom of this section is an 'Actions' button.

Puis on va compléter les **champs prédéfinis**

Pour cela on clique sur menu déroulant et l'on rajoute ce que l'on n'a besoin

Voici ce que j'ai mis pour cet exemple

The screenshot shows the 'Ajouter un champ prédéfini' (Add predefined field) form. The sidebar is the same as in the previous screenshot, but 'Champs prédéfinis' is now highlighted with a count of 6. The main area has a header 'Ajouter un champ prédéfini' with a dropdown menu showing '-----'. Below this is a section titled 'Champs prédéfinis' with a list of predefined fields. Each field has a checkbox and a label. The fields are: 'Nom' (Valeur), 'Urgence' (Haute), 'Catégorie' (réseau), 'Observateur' (prypry), 'Titre' (problème de connexion), 'Description' (je suis dans le bâtiment), 'Type' (Incident), and 'Nom' (Valeur). At the bottom of this section is an 'Actions' button.

Voici à quoi va ressembler le ticket en **interface standard**

Gabarit de ticket - réseau

PR prypry

Ticket sera ajouté à l'entité Entité racine

Titre
problème de connexion

Description
Paragraphe **B I** A 🔗 ...
bonjour,
nous avons plus de connexion sur notre machine
depuis le
je suis dans le bâtiment
étage
poste
merci beaucoup

Fichier(s) (2 Mio maximum) i
Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Choisir un fichier Supprimer le fichier

Ticket

Date d'ouverture 📅

Type Incident

Catégorie réseau i +

Statut Nouveau

Source de la demande Helpdesk i +

Urgence Haute

Impact Moyen

Priorité Haute

Durée totale -----

Demande de validation -----

Acteurs 0

Demandeur x i prypry 🔔 0

Observateur

Et en **version simplifiée**

Type Incident

Catégorie réseau i +

Urgence * Haute

Éléments associés +

Observateurs x i prypry 🔔 1 x i prypry 🔔 1

Titre problème de connexion

Description Paragraphe **B I** ...
bonjour,
nous avons plus de connexion sur notre machine
depuis le

Concernant la dernière partie (Créer une règle pour que si l'utilisateur choisit la catégorie, le modèle correspondant est sélectionné) nous n'avons pas besoin de la faire car nous avons créé la catégorie ITIL (lors de la création des catégories on n'a déjà sélectionné gabarit pour un incident)

On peut voir que sur la session utilisateur que cela fonctionne pour le ***gabarit Réseau***

je suis dans le bâtiment
étage
poste
merci beaucoup

Fichier(s) (2 Mio maximum) ⓘ
Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Pour le ***système***, la procédure à mettre en place et la même

GLPI

Accueil

Créer un ticket

Tickets

Réervations

Foire aux questions

Self-Service
Entité racine

Type Incident

Catégorie réseau ⓘ

Urgence Haute

Éléments associés +

Observateurs x ppyry ⓘ

Titre problème de connexion

Description

Paragraphe B I ...

bonjour,
nous avons plus de connexion sur notre machine
depuis le
je suis dans le bâtiment
étage
poste
merci beaucoup