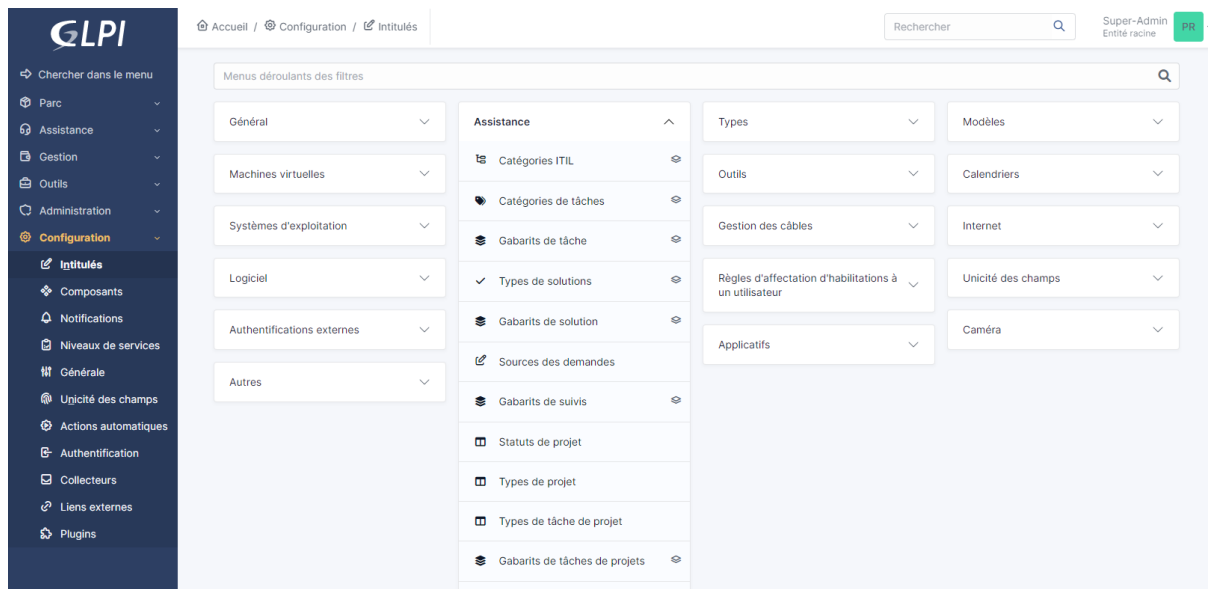


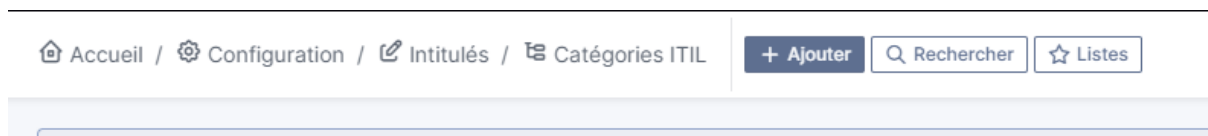
Création de modèle de ticket

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**

Accueil / Configuration / Intitulés / Catégories ITIL

+ Ajouter Rechercher Lists

Rechercher

Super-Admin Entité racine PR

<< < [Menu] Catégorie ITIL - réseau Actions 4/6 > >>

Catégorie ITIL

Catégories ITIL

Historique 4

Tous

Catégorie ITIL

Nom

Commentaires

Comme enfant de ----- i +

Groupe responsable ----- i +

Code représentant la catégorie de tickets

Visible pour un incident Oui

Visible pour un problème Oui

Gabarit pour une demande ----- i +

Gabarit pour un changement ----- i +

Technicien responsable ----- i

Base de connaissances ----- i +

Visible dans l'interface simplifiée Oui

Visible pour une demande Oui

Visible pour un changement Oui

Gabarit pour un incident i +

Gabarit pour un problème ----- i +

Sauvegarder

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

GLPI

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter Rechercher Lists Gabarits Kanban global

Rechercher

Super-Admin Entité racine PR

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

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 règle 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 i		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**

This screenshot shows a list view of ticket templates. At the top, there are filters for 'Éléments visualisés' (set to 'contient') and a search bar. Below this is a toolbar with 'règle', 'règle globale', 'groupe', 'Rechercher', and icons for star and refresh. The main area contains a table with columns for 'Actions', 'NOM', 'Default', 'réseau', and 'systeme'. The 'réseau' row is highlighted. At the bottom, there is a pagination bar showing '15' items per page and 'De 1 à 3 sur 3 lignes'.

Puis on va pouvoir personnaliser le gabarit

This screenshot shows the configuration page for the 'réseau' ticket template. The breadcrumb trail is 'Accueil / Assistance / Tickets / Gabarits de ti...'. The page title is 'Gabarit de ticket - réseau'. On the left is a sidebar menu with options: 'Champs obligatoires' (1), 'Champs prédéfinis', 'Champs masqués', 'Interface standard', 'Interface simplifiée', 'Catégories ITIL', 'Historique' (4), and 'Tous'. The main area has a form with 'Nom' (réseau) and 'Commentaires' fields. A 'Sauvegarder' button is at the bottom right.

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

This screenshot shows the 'Ajouter un champ obligatoire' form. The sidebar menu is the same as the previous page, but 'Champs obligatoires' is now selected and shows '1' item. The main area has a dropdown menu with the selected option '...ce simplifiée + Interface standard)' and an 'Ajouter' button. Below this is a table of existing mandatory fields. The table has two columns: 'Nom' and 'Interface du profil'. The first row has 'Urgence' and 'Interface simplifiée + Interface standard'. The second row has 'Nom' and 'Interface du profil'. There is an 'Actions' button at the bottom left of the table.

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) interface. On the left, a sidebar lists various template components: 'Gabarit de ticket', 'Champs obligatoires' (1), 'Champs prédéfinis' (6), 'Champs masqués', 'Interface standard', 'Interface simplifiée', 'Catégories ITIL', 'Historique' (16), and 'Tous'. The main area is titled 'Ajouter un champ prédéfini' and contains a table of predefined fields. The table has two columns: 'Nom' (Name) and 'Valeur' (Value). The fields listed are: Urgence (Haute), Catégorie (réseau), Observateur (prypry), and Titre (problème de connexion). Below the table, there is a text area for the description, which contains the text: 'bonjour, nous avons plus de connexion sur notre machine depuis le je suis dans le bâtiment étage poste merci beaucoup'. At the bottom, there is a 'Type' field set to 'Incident' and another 'Nom' field.

Nom	Valeur
☐ Urgence	Haute
☐ Catégorie	réseau
☐ Observateur	prypry
☐ Titre	problème de connexion

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

☐ Type: Incident

☐ Nom: Valeur

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

The screenshot shows the 'Interface standard' ticket template. The left sidebar lists components: 'Gabarit de ticket', 'Champs obligatoires' (1), 'Champs prédéfinis' (5), 'Champs masqués', 'Interface standard' (selected), 'Interface simplifiée', 'Catégories ITIL', 'Historique' (15), and 'Tous'. The main area displays a ticket form with the following fields: 'Titre' (problème de connexion), 'Description' (bonjour, nous avons plus de connexion sur notre machine depuis le je suis dans le bâtiment étage poste merci beaucoup), and 'Fichier(s) (2 Mio maximum)' (Glissez et déposez votre fichier ici, ou). The right sidebar shows the 'Ticket' details: 'Date d'ouverture', 'Type' (Incident), 'Catégorie' (réseau), 'Statut' (Nouveau), 'Source de la demande' (Helpdesk), 'Urgence' (Haute), 'Impact' (Moyen), 'Priorité' (Haute), 'Durée totale', 'Demande de validation', 'Acteurs' (0), 'Demandeur' (prypry), and 'Observateur'.

Titre
problème de connexion

Description
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)
Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Ticket
Date d'ouverture:
Type: Incident
Catégorie: réseau
Statut: Nouveau
Source de la demande: Helpdesk
Urgence: Haute
Impact: Moyen
Priorité: Haute
Durée totale:
Demande de validation:
Acteurs: 0
Demandeur: prypry
Observateur:

Et en **version simplifiée**

Type	Incident ▼		
Catégorie	réseau ▼	i	+
Urgence *	Haute ▼		
Éléments associés	+		
Observateurs	x 👤 prypry 🔔 1 x 👤 prypry 🔔 1		
Titre	problème de connexion		
Description	Paragraphe ▼ B <i>I</i> ... 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		

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**

The screenshot shows the GLPI web interface for creating a new ticket. On the left is a dark blue sidebar with the GLPI logo and navigation links: Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. At the bottom of the sidebar is a link to 'Réduire le menu'. The main content area has a top header with 'Accueil', 'Self-Service', and 'Entité racine' (JB). The ticket form is titled 'Incident' and is categorized under 'réseau' with a high 'Urgence' (Haute). The 'Observateurs' field contains 'x prypry'. The 'Titre' is 'problème de connexion'. The 'Description' field is a rich text editor with a 'Paragraphe' dropdown and bold/italic formatting options. The text entered in the description is: 'bonjour, nous avons plus de connexion sur notre machine depuis le je suis dans le bâtiment étage poste merci beaucoup'.

GLPI

Accueil

+ Créer un ticket

Tickets

Réservations

Foire aux questions

Accueil

Self-Service

Entité racine JB

Type Incident

Catégorie réseau i

Urgence Haute

Éléments associés +

Observateurs x prypry

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

<< Réduire le menu

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