

Procédure de création d'un ticket client

Peisert Cedric

Pour crée un ticket il va falloir ce connecté sur votre session ***utilisateur***

Connexion à votre compte

Identifiant

J.Bond|

Mot de passe

●●●●●●

Source de connexion

Base interne GLPI ▼

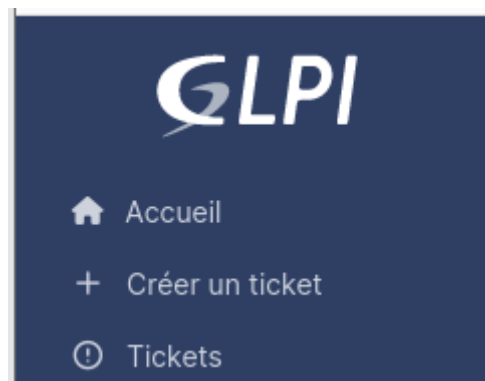
☒ Se souvenir de moi

Se connecter

Une fois connecté voici l'interface utilisateur

The screenshot shows the GLPI user interface. 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 bar with 'Accueil' and 'Self-Service Entité racine JB'. Below this is a 'Principal' tab and a 'Personnalisation' sub-tab. The user's identifier is 'J.Bond'. The form contains fields for: Nom de famille (Bond), Prénom (James), Langue (Français), Mot de passe, Confirmation mot de passe, Téléphone (+0049 678 45 45 87 58), Téléphone mobile, Téléphone 2, Matricule, and Lieu. There is an 'Image' upload section with a file input and an 'Effacer' checkbox. A 'Courriels' section has a plus icon and a text input. At the bottom, there is a 'Clefs d'accès distant' section with a 'Jeton d'API' field and a 'Regénérer' checkbox. A 'Sauvegarder' button is at the bottom right.

Pour crée un ticket il suffit d'aller dans la barre de gestion à gauche et de cliquer sur **+ Créer un Tickets**



Puis cliquer sur **+ Ajouter**



Voici la page de création du ticket

Accueil / + Créer un ticket

Self-Service
Entité racine JB

Description de la demande ou de l'incident

Type Incident

Catégorie ----- i

Urgence Moyenne

Éléments associés +

Observateurs

Titre

Description *
Paragraphe B I ...

Fichier(s) (2 Mio maximum) i
Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Parcourir... Aucun fichi...électionné.

Afin d'avoir une réponse rapide et efficace il va falloir être le plus précis possible

Pour commencer il faudra sélection ca description avec le type, soit **incident** s'il s'agit d'un problème technique ou matériel, soit **demande** pour comme pour ajout de personnel, demande de matériel ...

Type Incident

Catégorie Incident
Demande

Puis il faudra sélectionner la **catégorie**, ici on n'a **logiciel, matériel, service communication**

Catégorie	----- ▲ i
Urgence	----- ▼
Éléments associés	Entité racine »logiciel »matériel
Observateurs	»service communication

Puis l'**urgence** de votre demande, **haute, moyenne et basse**

Urgence	Moyenne ▲
Éléments associés	Très haute
	Haute
	Moyenne
Observateurs	Basse
Titre	Très basse

Puis sélectionné l'élément associé s'il y en n'a un, cela peut être votre ordinateur, un téléphone, une imprimante ou tous autres périphériques

Éléments associés	Mes éléments ----- ▼
	+ Ajouter

Puis vous pouvez ajouter un **observateur** si vous le souhaitez, il s'agit d'une personne qui va aussi avoir accès à votre ticket et voir son évolution.

Observateurs	
--------------	--

Pense à mettre un titre qui est en cohérence avec le problème que vous avez

Titre

Puis faite une description la plus complète que vous pouvez, et si vous souhaitez vous pouvez même mettre une pièce jointe avec, comme une photo par exemple

Description *

Paragraphe ▼

B *I* ...

Fichier(s) (2 Mio maximum) ⓘ

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fichi...électionné.

Puis il ne vous reste plus qu'à valider votre ticket avec **+ soumettre la demande**

+ Soumettre la demande

Une fois la demande envoyée un pop-up s'ouvrira sur la droite de l'écran

Information ×

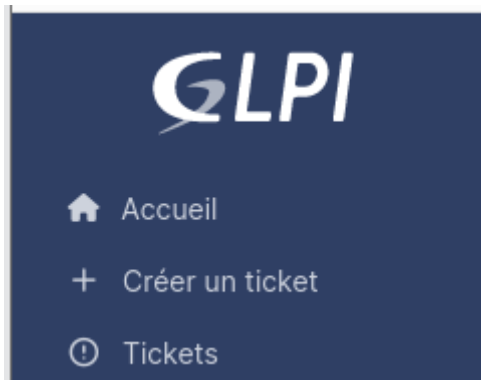
Élément ajouté : préparation de la convention
(1)

Merci d'avoir utilisé notre système d'assistance.

Voici un exemple de ticket pour une demande de matériel pour une convention

Type	Demande ▼		
Catégorie	service communication ▼	i	
Urgence	Basse ▼		
Éléments associés	+		
Observateurs	✕ 👤 prypry 🔔		
Titre	préparation de la convention		
Description *	Paragraphe ▼ B <i>I</i> ... Bonjour, Je vous informe que nous seront présent à partir du 02/05/2025 à la convention franco-allemande de <u>Saarbrücken</u>. En vue de la convention, il faudra installer le stand, ainsi que le matériel. Serait-il possible d'avoir accès au matériel prévu pour les conventions ? De plus, pourrions-nous collaborer avec quelques personnes du service informatique afin d'éviter les problèmes rencontrés lors de la dernière convention. bien a vous James B Fichier(s) (2 Mio maximum) i		

Pour suivre l'évolution de votre ticket allez dans ***Ticket***



Vous pouvez voir que le ticket que vous avez fait y apparaît

Accueil / Tickets + Ajouter Rechercher Listes Self-Service Entité racine JB

----- Caractéristiques - Statut est Nouveau

régle règle globale (+) groupe Rechercher ☆

🔍 🗑️ 🔍 📄

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 11:32	2025-02-19 11:32	Basse	Bond James		service communication	

15 lignes / page De 1 à 1 sur 1 lignes

Ici on peut voir qu'il y a eu une réponse car l'heure de modification a changé

🔍 🗑️ 🔍 📄

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

Et voici a quoi peut ressembler une réponse

En vert le message original, **en gris** la réponse du service technique

Ticket 1

Statistiques

Base de connaissances

Éléments

Tous

préparation de la convention

Bonjour,

Je vous informe que nous seront présent à partir du 02/05/2025 à la convention franco-allemande de Saarbrücken. En vue de la convention, il faudra installer le stand, ainsi que le matériel.

Serait-il possible d'avoir accès au matériel prévu pour les conventions ? De plus, pourrions-nous collaborer avec quelques personnes du service informatique afin d'éviter les problèmes rencontrés lors de la dernière convention.

bien a vous

James B

PR

Créé : il y a 2 minutes par prypry

bonjour, nous allons mettre a votre disposition le matériel ainsi que l'un de nos techniciens qui procèdera a l'installation et au démontage du matériel et qui sera sur site avec vous tout au long de l'évènement

cordialement prymark

Helpdesk

Réponse

Ticket

Date d'ouverture 2025-02-19 11:3

Type Demande

Catégorie ... communication

Statut Nouveau

Source de la demande Helpdesk

Urgence Basse

Impact Moyen

Priorité Basse

Validation Non soumis à validation

Acteurs 2