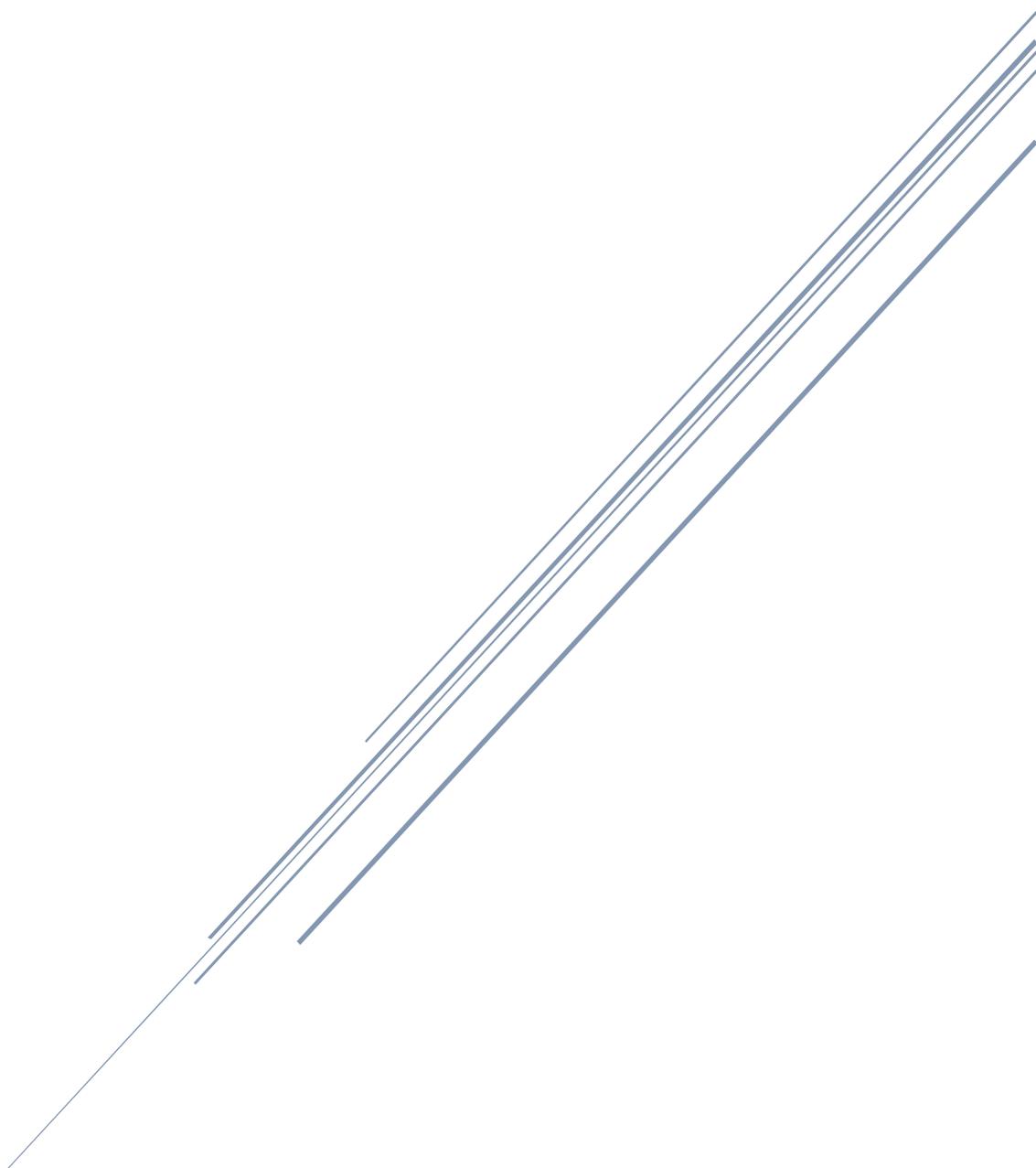


GLPI

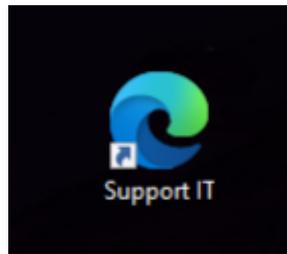
Comment créer un ticket ?



Assumer
Nassim, Dorian, Remi

Introduction

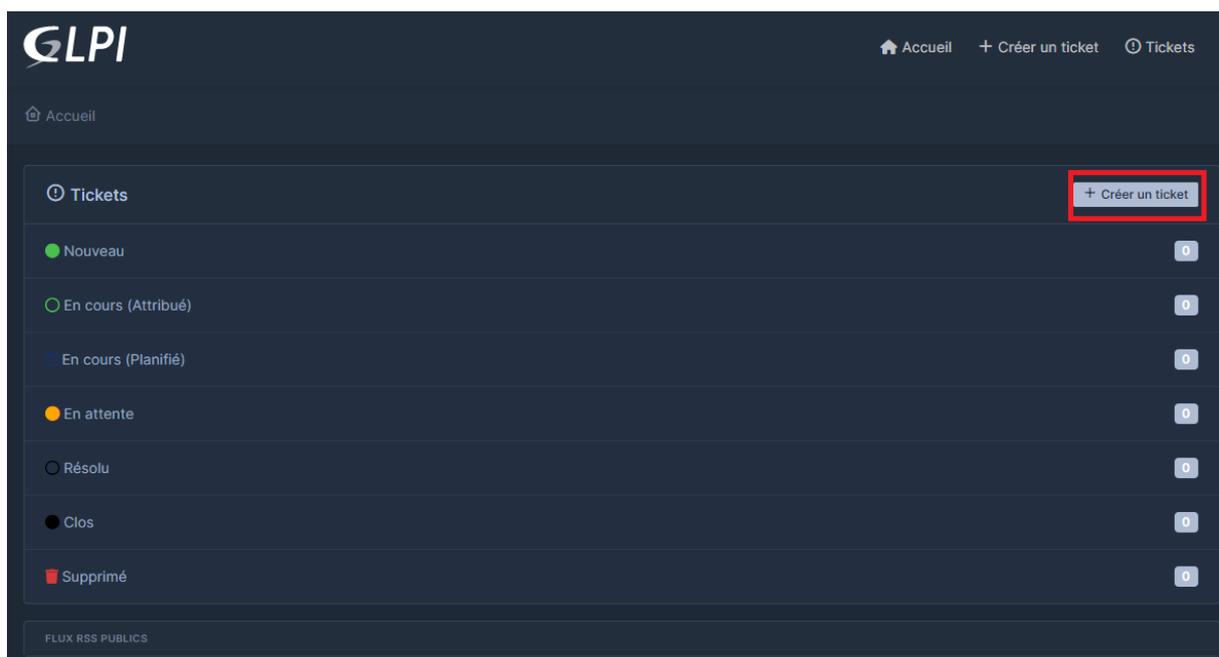
- Sur votre bureau, cliquer sur le raccourci « Support IT ».



- Rentrer ensuite votre identifiant de connexion qui est votre identifiant Windows.



- Cliquer ensuite sur créer un ticket. Détailler votre problème. Celui sera traité par notre équipe du support.



- Dans le ticket :
 - o Choisir le type de ticket que vous voulez créer (incident ou demande),
 - o La catégorie du ticket
 - o Le titre du ticket et la description de l'incident ou de la demande.
 - o Vous pouvez également rajouter un fichier joint au ticket (Une capture d'écran par exemple).

The image shows a dark-themed web form for creating a ticket. At the top, it says "Description de la demande ou de l'incident". The form includes several fields: "Type" (set to "Incident"), "Catégorie" (set to "-----"), "Urgence" (set to "Moyenne"), "Éléments associés" (with a "+" icon), "Observateurs" (empty), "Titre" (empty), and "Description" (with a red asterisk). The "Description" field is a rich text editor with a toolbar showing "Paragraphe", "B", "I", and a menu icon. Below the text area is a dashed box for file uploads, labeled "Fichier(s) (2 Mio maximum)", with instructions to "Glissez et déposez votre fichier ici, ou" and two buttons: "Sélect. fichiers" and "Aucun fichier choisi". At the bottom right, there is a yellow button labeled "+ Soumettre la demande".

Fonctionnement d'un ticket

Attribution du ticket

Le technicien sera en charge de s'attribuer le ticket nouvellement formé afin de le résoudre le plus rapidement possible.

Evolution du ticket

Le technicien en charge vous informera de l'avancée du ticket directement sur GLPI afin d'être informé.

Clôture du ticket

Une fois que vous informez que votre problème est résolu, le technicien se chargera de clôturer le ticket.