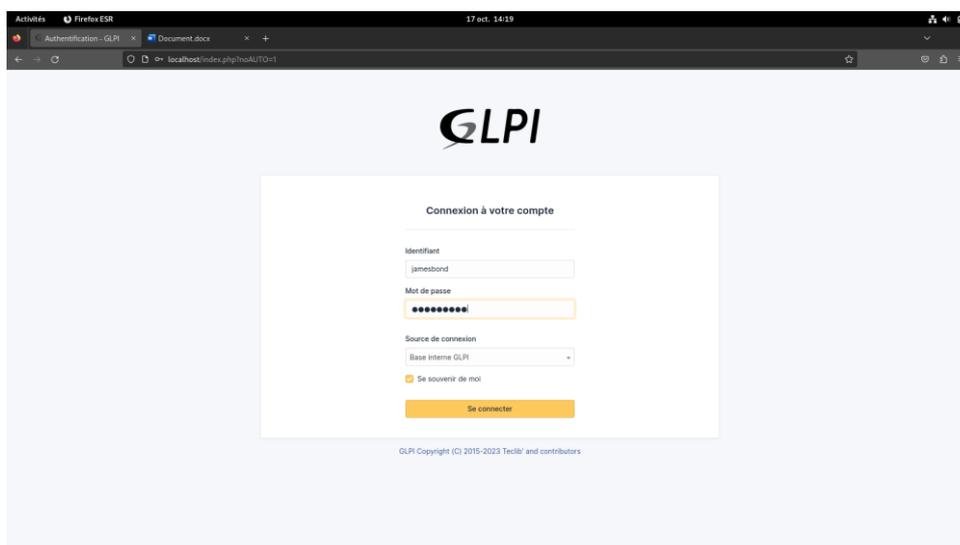


# PROCÉDURE DE CRÉATION DE TICKET POUR LES UTILISATEURS DE L'ENTREPRISE SUR GLPI

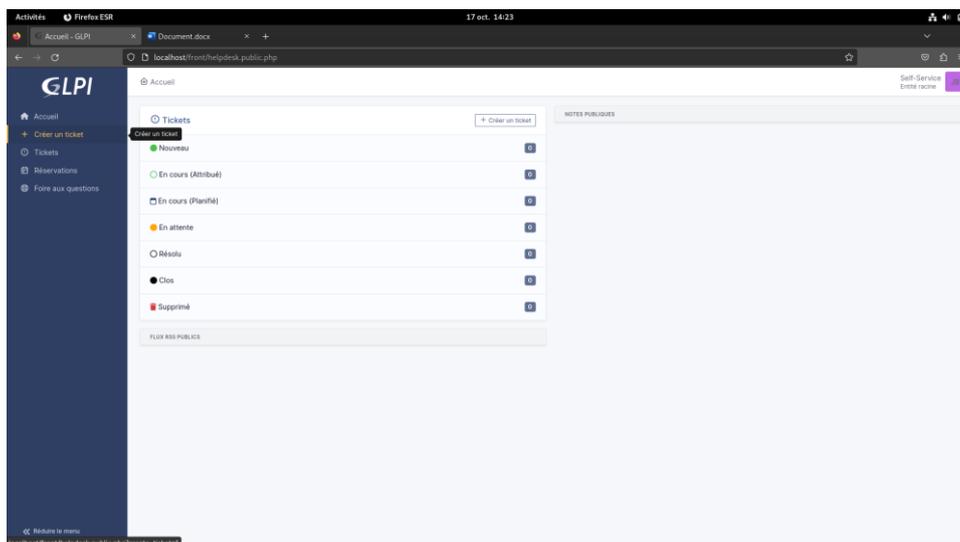
## Connexion à GLPI et Identification

Tout d'abord il faut accéder via un navigateur web à l'interface de connexion GLPI afin de pouvoir se connecter. Ensuite il faudra rentrer ses identifiants (nom d'utilisateur et mot de passe).



## Création du ticket

Sur le tableau de bord à gauche il faudra cliquer sur **créer un ticket**.



## Description de la demande ou de l'incident

Arriver sur l'interface de la création du ticket il faudra :

- Sélectionner le type de ticket (incident ou demande)
- Choisir la catégorie
- Choisir le niveau de l'urgence
- Vous pouvez ajouter un utilisateur en observateur s'il s'avère avoir le même problème que vous, pour qu'il puisse le voir en parallèle
- Ajouter un titre
- Remplir la description
- Joindre des fichiers qui peuvent aider à comprendre le problème (capture d'écran)

Une fois toutes ses étapes effectuées vous pouvez cliquer sur **soumettre la demande.**

Activités Firefox ESR 17 oct. 14:41

Nouveau ticket - GLPI Document.docx

localhost/helpdesk/public.php/incrute\_ticket.html

Accueil / + Créer un ticket

Self-Service

GLPI

Accueil  
+ Créer un ticket  
Tickets  
Réservations  
Foire aux questions

Retour au menu

Description de la demande ou de l'incident

Type Incident

Catégorie

Urgence Moyenne

Éléments associés +

Observateurs

Titre

Description

Fichiers (2 Mo maximum) |  
Glissez et déposez votre fichier ici, ou  
Parcourt... | Aucun fich...électroné.

+ Soumettre la demande

Sur le tableau de bord à gauche vous cliquer sur **ticket**, et vous pouvez voir qu'il a bien été créé.

Activités Firefox ESR 17 oct. 14:45

Tickets - GLPI Document.docx

localhost/helpdesk/public.php/ticket.php

Accueil / Tickets

Self-Service

GLPI

Accueil  
+ Créer un ticket  
Tickets  
Réservations  
Foire aux questions

Retour au menu

localhost/helpdesk/public.php

Tickets

Caractéristiques - Statut est Nouveau

Tickets

| ID | TITRE | STATUT  | Dernière modification | DATE D'OUVERTURE | PRIORITE | DEMANDEUR - DEMANDEUR | ATTRIBUE À - TECHNICIEN | CATEGORIE | TTR |
|----|-------|---------|-----------------------|------------------|----------|-----------------------|-------------------------|-----------|-----|
| 1  | GLPI  | Nouveau | 2023-10-17 12:44      | 2023-10-17 12:44 | Moyenne  | Bond James            |                         |           |     |

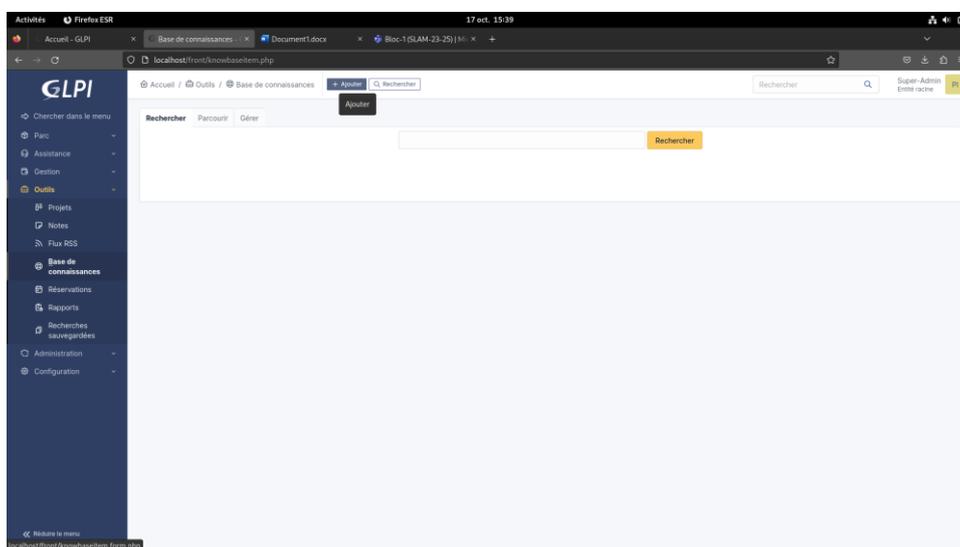
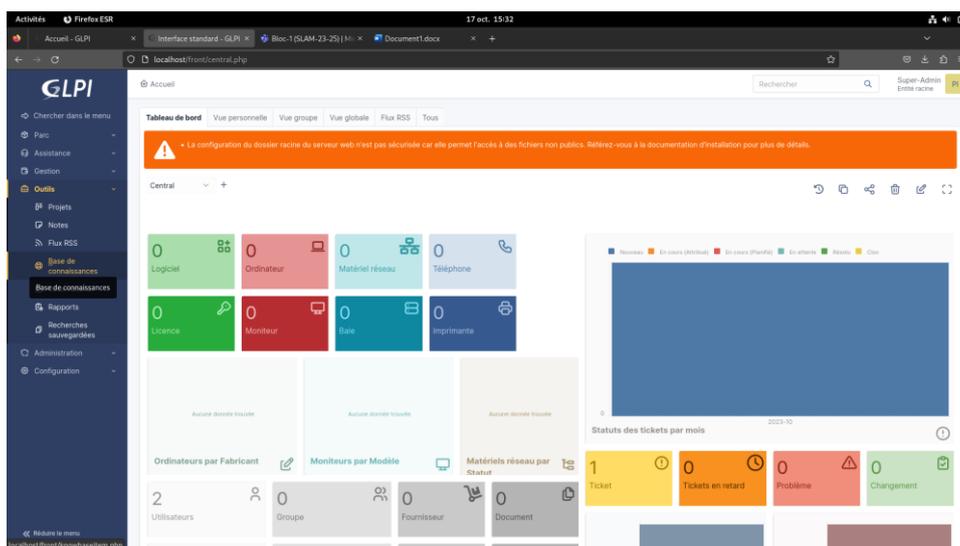
1/5 lignes / page De 1 à 1 sur 1 lignes



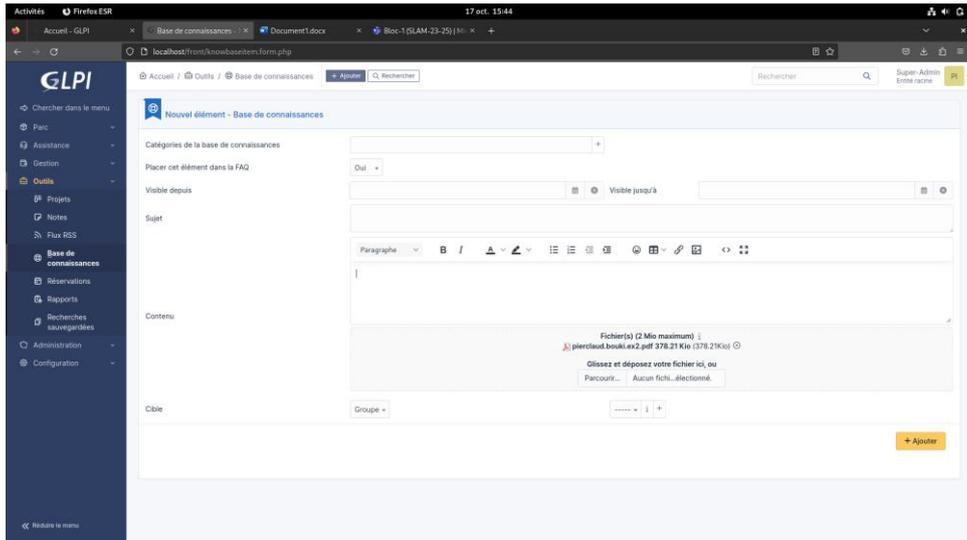
# METTRE LA PROCÉDURE DE CRÉATION D'UN TICKET À DISPOSITION DES UTILISATEURS DANS LA BASE DE CONNAISSANCES

## Création

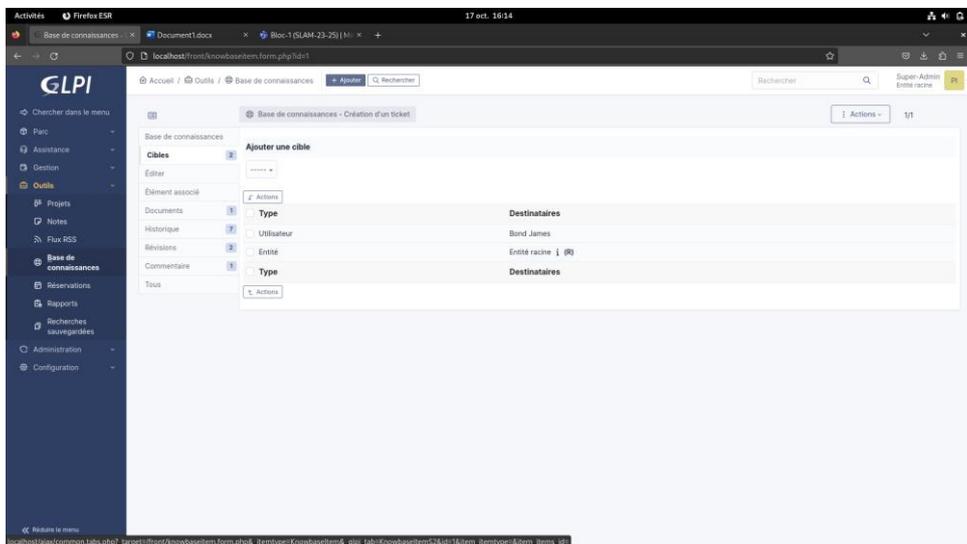
Dans le tableau de bord nous allons nous rendre sur **Outils** et ensuite cliquer sur **base de connaissances**. Une fois à l'intérieur on clique sur ajouter.



Ensuite on remplit toutes les cases, on ajoute le fichier et on appui sur envoyer.



Dans parcourir on clique sur le fichier on va sur cible et on ajoute une entité racine.

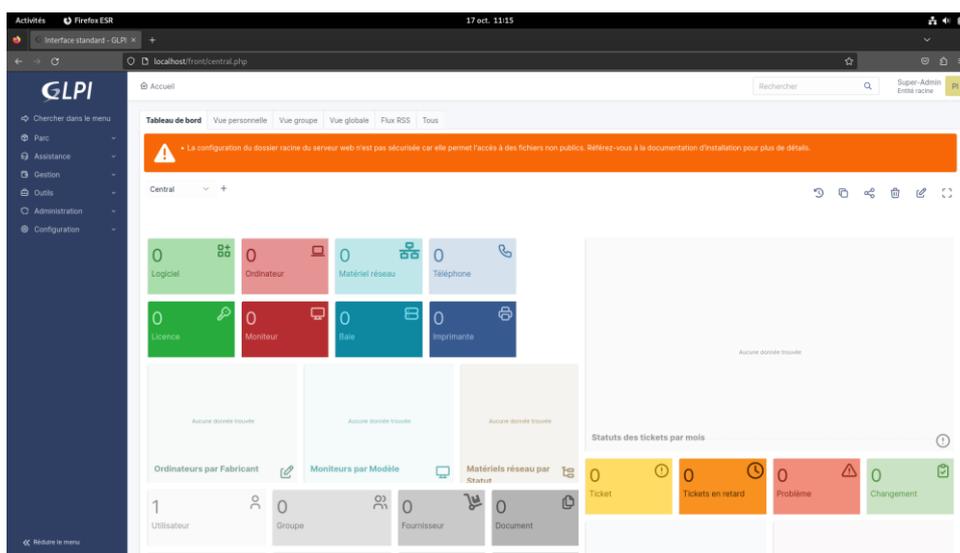


## CRÉATION D'UN UTILISATEUR SUR GLPI

Aujourd'hui on se retrouve ici pour effectuer la création d'un utilisateur GLPI.

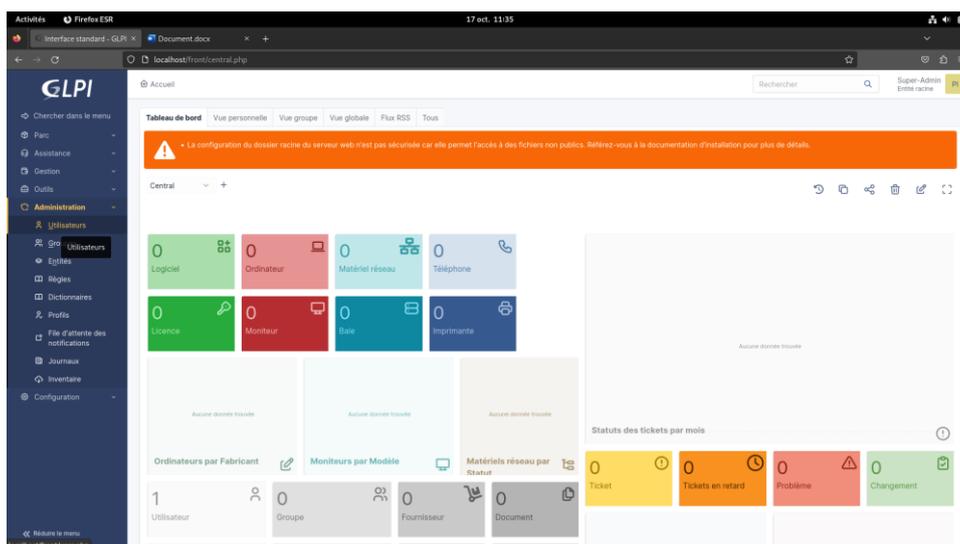
### Début de la création

Alors ici nous avons l'interface de GLPI, nous sommes présentement sur l'accueil.



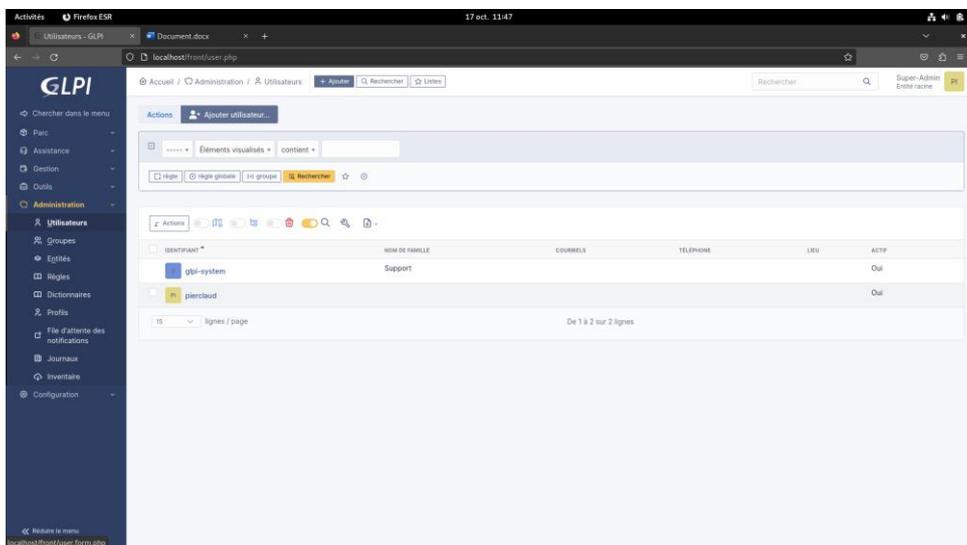
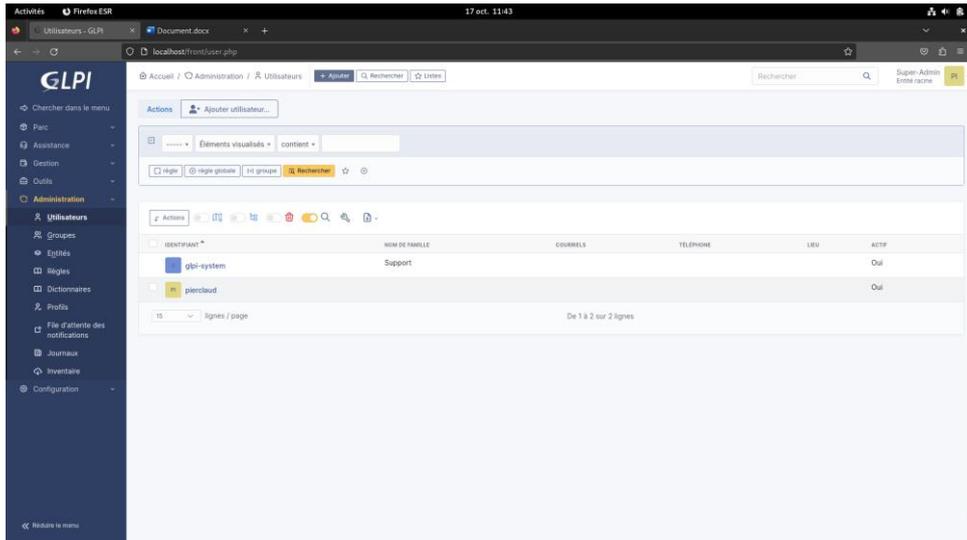
### Administration : utilisateur

Tout à gauche dans le tableau de bord il faudra aller sur administration et ensuite cliquer sur utilisateur.



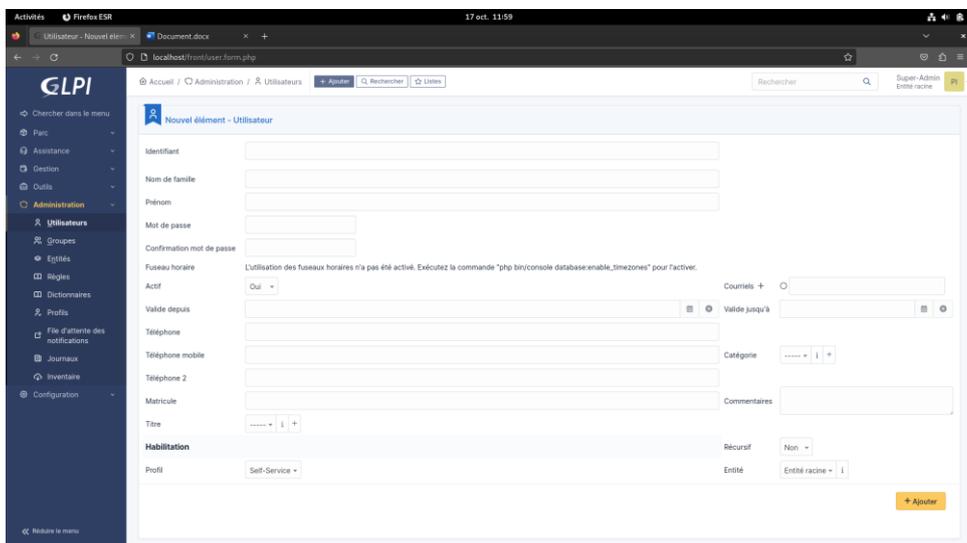
### Ajouter un utilisateur

Après avoir cliqué sur utilisateur vous aller avoir cette interface, vous pouvez maintenant aller sur ajouter un utilisateur.

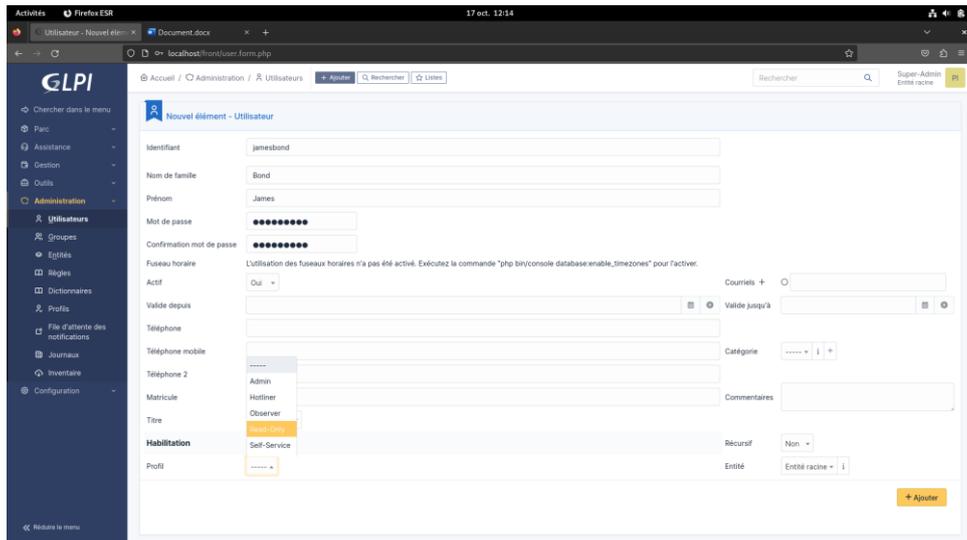


## Création de l'utilisateur

Alors ici il faudra remplir les champs obligatoires (nom, prénom, email, numéro), mettre un identifiant unique et un mot de passe de sécurité.

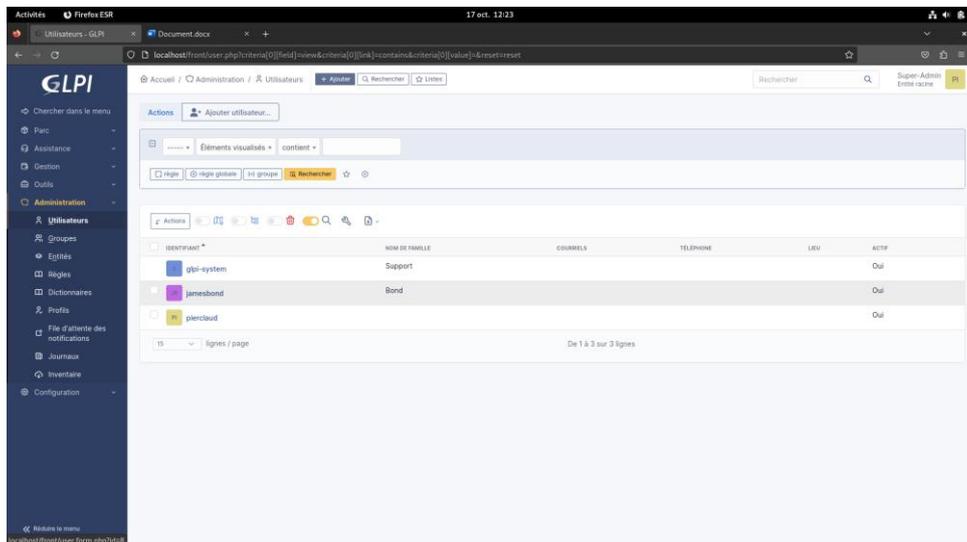


Une fois que tout est fait vous allez sur profil en bas à gauche et vous choisissez le type de droit que l'utilisateur doit avoir, ensuite vous faites ajouter l'utilisateur sera alors créé.



The screenshot shows the 'Nouvel élément - Utilisateur' form in the GLPI administration interface. The form contains the following fields and options:

- Identifiant: jamesbond
- Nom de famille: Bond
- Prénom: James
- Mat de passe: [masked]
- Confirmation mot de passe: [masked]
- Fuseau horaire: L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable\_timezones" pour l'activer.
- Actif: Oui
- Courriels: [empty]
- Valide depuis: [empty]
- Valide jusqu'à: [empty]
- Téléphone: [empty]
- Téléphone mobile: [empty]
- Téléphone 2: [empty]
- Matricule: [empty]
- Titre: [empty]
- Habilitation: [dropdown menu open with options: Admin, Hotliner, Observer, Self-Service]
- Récurif: Non
- Entité: Entité racine
- Buttons: + Ajouter



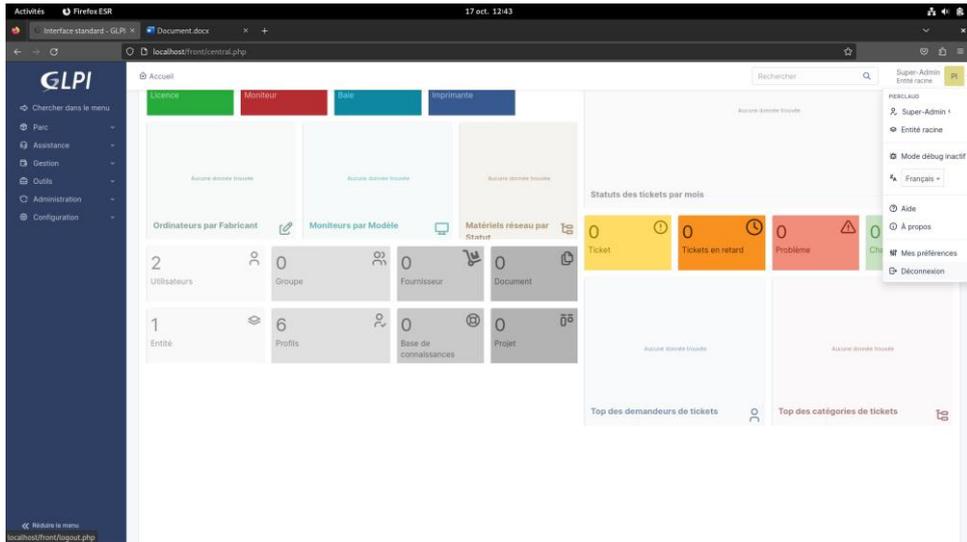
The screenshot shows the 'Utilisateurs - GLPI' list view. The table contains the following data:

| IDENTIFIANT * | NOM DE FAMILLE | COURRIELS | TELEPHONE | LIEU | ACTIF |
|---------------|----------------|-----------|-----------|------|-------|
| glpi-system   | Support        |           |           |      | Oui   |
| jamesbond     | Bond           |           |           |      | Oui   |
| plerciclaud   |                |           |           |      | Oui   |

Additional details: 15 lignes / page, De 1 à 3 sur 3 lignes.

## Fin de la création

Vous pouvez maintenant vous déconnecter et vous connecter à l'utilisateur que vous avez créé. Pour ce faire vous allez en haut à droite sur le profil et vous cliquez sur déconnecter.



Ensuite se connecter à l'utilisateur et voilà.

