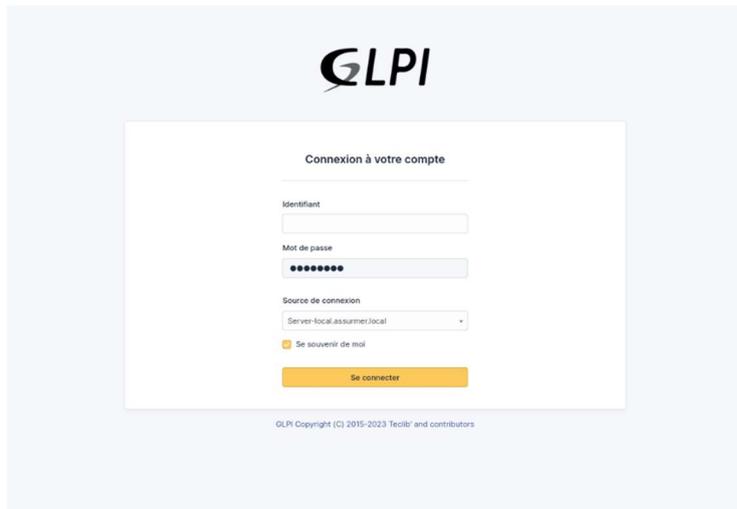
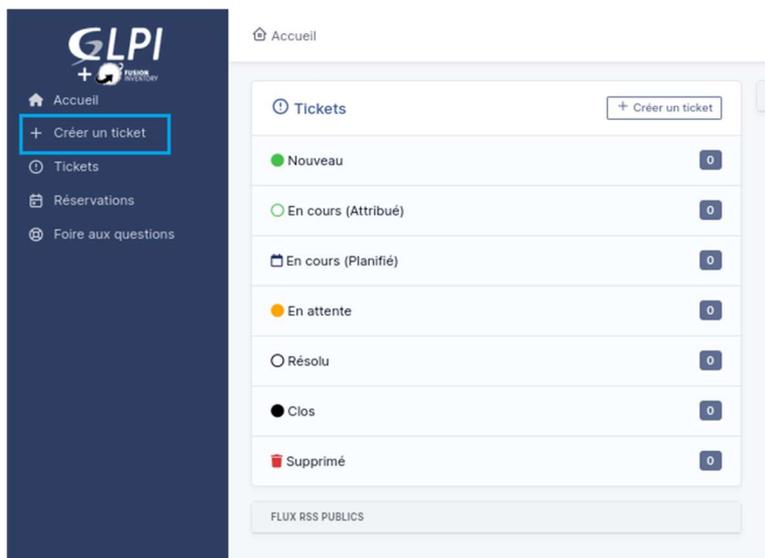


Procédure création d'un ticket



The screenshot shows the GLPI login interface. At the top center is the GLPI logo. Below it is a white box titled "Connexion à votre compte". Inside this box, there are three input fields: "Identifiant" (username), "Mot de passe" (password, masked with dots), and "Source de connexion" (a dropdown menu currently showing "Server-local-assermet.local"). Below these fields is a checkbox labeled "Se souvenir de moi" and a yellow "Se connecter" button. At the bottom of the white box, there is a small copyright notice: "GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib® and contributors".

1) Connectez-vous à votre compte GLPI en utilisant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.



The screenshot shows the GLPI dashboard after login. On the left is a dark blue sidebar with the GLPI logo and a menu with the following items: "Accueil", "+ Créer un ticket" (highlighted with a blue box), "Tickets", "Réservations", and "Foire aux questions". The main content area is titled "Accueil" and features a "Tickets" section with a "+ Créer un ticket" button. Below this is a list of ticket status categories, each with a colored circle and a count in a small box:

Statut	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

At the bottom of the dashboard, there is a section for "FLUX RSS PUBLICS".

2) Une fois que vous êtes connecté, vous verrez une page d'accueil avec plusieurs options. Cliquez sur l'option « Créer un ticket » pour ouvrir le formulaire de création de ticket.

3) Sur le formulaire rentrez le type de tickets, la catégorie, l'urgence, l'organisateur du ticket, le titre de votre demande ainsi qu'une description du problème (assurez-vous de fournir autant de détails possible).

Si des images du problème vous semblent nécessaire, vous pouvez inclure des pièces jointes.

Une fois le formulaire rempli, appuyez sur « soumettre » vous recevez alors un numéro de demande

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	Pc non fonctionnelle	Nouveau	2023-03-14 14:59	2023-03-14 14:59	Moyenne	user			

4) Vérifiez l'état de votre ticket en cliquant sur « Tickets » sur la page d'accueil puis sur le titre de votre demande.

Vous apercevriez ici l'avancement de votre ticket ainsi que les réponses des informaticiens.

The screenshot displays the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) interface for a ticket. The interface is divided into several sections:

- Header:** Shows the GLPI logo, navigation links for 'Accueil / Tickets', and user information 'Self-Service ... et machine (structure complète)'. A purple 'US' user indicator is visible in the top right.
- Left Sidebar:** Contains navigation options: 'Accueil', 'Créer un ticket', 'Tickets', 'Réservations', and 'Foire aux questions'.
- Central Ticket View:**
 - Title:** 'Pc non fonctionelle (1)' with a green status indicator.
 - User Report (US):** A message from the user stating 'Bonjour, Mon PC ne fonctionne plus depuis ce matin.' It includes fields for 'Créé il y a 2 minutes par user' and 'Dernière mise à jour il y a 2 minutes par user'.
 - Technician Response (GL):** A message from a technician stating 'Bonjour, Un technicien viendra régler le problème dans la journée.' It includes a 'Détail' field and a 'Helpdesk' link.
- Right Panel (Ticket Details):**
 - Date d'ouverture:** 2023-03-14 14:59:22
 - Type:** Incident
 - Catégorie:** -----
 - Statut:** Nouveau (indicated by a green dot)
 - Source de la demande:** Helpdesk
 - Urgence:** Moyenne
 - Impact:** Moyen
 - Priorité:** Moyenne
 - Validation:** Non soumis à validation
- Bottom:** A yellow 'Réponse' button is visible.