

Pour créer un ticket -> Onglet « créer un ticket ». Entrer le type, la catégorie, l'urgence, le lieu, le titre et la description du problème. Cliquer sur « Soumettre la demande ».

Accueil **Créer un ticket** Tickets

Description de la demande ou de l'incident

Type: Incident

Catégorie: Poste client

Urgence: Moyenne

Suivi par courriel: Oui

Courriel: roulet@lal.in2p3.fr

Lieu: Bâtiment 200

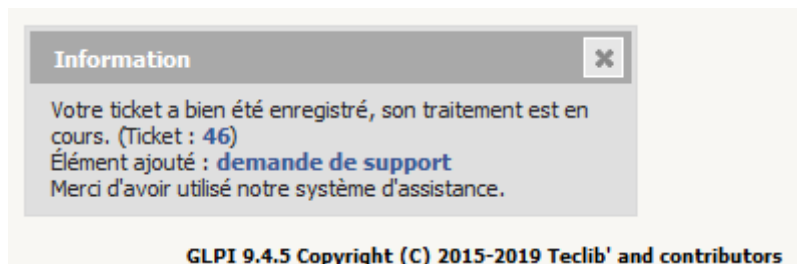
Titre*: demande de support

Description*: Bonjour, mon PC ne démarre plus. Merci de m'aider, s'il vous plait.

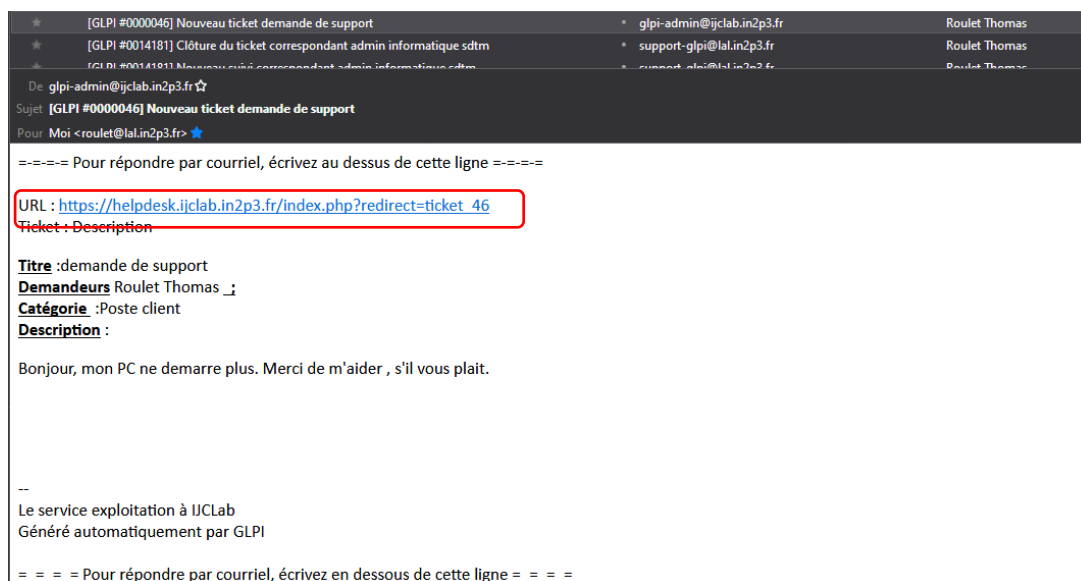
Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

Soumettre la demande

Un message vous indique que le ticket a bien été enregistré et va être traité.



Vous recevez également un mail récapitulatif. Ne répondez pas à l'expéditeur. Utiliser seulement l'interface GLPI. (L'URL dans le mail peut être utiliser pour aller directement sur votre ticket dans GLPT.



Le service Exploitation reçoit la demande. Elle est attribuée à un collègue qui vous répondra.

Dans l'onglet « Ticket », vous pouvez voir et suivre votre ticket. Sur la capture ci-dessous, le ticket n'est pas encore attribué a un technicien (Rond vert plein).

The screenshot shows the Glpi interface. At the top, the 'Tickets' tab is highlighted with a red box. Below the navigation bar, there are search filters and a table of tickets. The table has columns for ID, Titre, Statut, Dernière modification, Date d'ouverture, Priorité, and Demandeur - Demandeur. One ticket is listed with ID 46, title 'demande de support', status 'Nouveau', and priority 'Moyenne'.

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur
46	demande de support	Nouveau	2020-03-04 10:46	2020-03-04 10:46	Moyenne	Roulet Thomas

Vous cliquez sur le titre « demande de support », vous êtes dans l'onglet Ticket. Il n'y a pas encore de traitement du ticket. (traitement du ticket : 0).

The screenshot shows the detail view of ticket ID 46. The 'Ticket' tab is highlighted with a red box. The page displays various fields: Date d'ouverture (2020-03-04 10:46), Par (Roulet Thomas), Type (Incident), Statut (Nouveau), Urgence (Moyenne), and Description (Bonjour, mon PC ne démarre plus. Merci de m'aider, s'il vous plait.).

Cliquer sur traitement du ticket, le suivi de votre ticket est affiché. Pour ajouter un nouveau suivi si besoin, cliquez sur suivi.

The screenshot shows the 'Suivi' (Follow-up) section of the ticket detail page. The 'Suivi' button is highlighted with a red box. Below it, the 'Historique des actions' (Action History) section shows a single entry for the ticket's creation on 2020-03-04 at 10:46.

Entrez le nouveau suivi, puis cliquez sur « Ajouter »

Le technicien a répondu , sa réponse s'affiche dans le suivi du ticket, vous recevez également un mail contenant la réponse

Ticket

Ajouter :

Traitement du ticket 2

Statistiques

Validations

Base de connaisan...

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique

Tous

Historique des actions :

2020-03-05 10:30
Roulet Thomas | Bonjour Thomas,
Je vais passer voir ton probleme .
Thomas

2020-03-04 11:04
Roulet Thomas | Mon PC est un portable DELL Latitude 7480. Son numero est PC1234. Merci

2020-03-04 10:46
demande de support Ticket # 46 description
Roulet Thomas | Bonjour, mon PC ne demarre plus. Merci de m'aider , s'il vous plait.

De glpi-admin@ijclab.in2p3.fr ☆

Sujet: [GLPI #000046] Nouveau suivi demande de support

Pour Moi <roulet@lal.in2p3.fr> ★

==--== Pour répondre par courriel, écrivez au dessus de cette ligne ==--==

URL : https://helpdesk.ijclab.in2p3.fr/index.php?redirect=ticket_46 Titre : demande de support

[2020-03-05 10:30]
Rédacteur **Roulet Thomas**:

Bonjour Thomas,

Je vais passer voir ton probleme .

Thomas

[2020-03-04 11:04]