

# Procédure Générale création de ticket :

Étape 1 : Remplir et valider la création du ticket.

Suivez les indications ci-dessous. Chaque menu dépliant est unique à chaque entreprise, parlez à vos associées pour obtenir plus d'informations.

The screenshot shows the 'Créer un ticket' (Create ticket) form in the GLPI interface. The left sidebar contains a menu with 'Créer un ticket' highlighted. Red annotations with arrows point to specific form fields:

- Choir le type**: Points to the 'Type' dropdown menu.
- Insérer les données relatives au ticket**: Points to the 'Catégorie' and 'Urgence' dropdown menus.
- Insérer une description.**: Points to the 'Description' text area.
- Appuyer sur soumettre la demande**: Points to the '+ Soumettre la demande' button.

Other visible form fields include 'Éléments associés', 'Observateurs', and 'Titre'.

Etape 2 : Accès au suivi de ticket

The screenshot shows the 'Tickets' list page in the GLPI interface. The left sidebar contains a menu with 'Tickets' highlighted. Red annotations with arrows point to specific elements:

- Cliquer pour interagir avec le ticket.**: Points to the 'Caractéristiques - Statut' dropdown menu.
- Informations général du ticket**: Points to the first row of the ticket list table.

The table displays the following data:

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	Pc	Nouveau	2023-10-09 11:36	2023-10-09 11:36	Moyenne	Mr ToutLeMonde			

Additional information at the bottom of the table: '15 lignes / page' and 'De 1 à 1 sur 1 lignes'.

### Etapes 3 : Interaction avec l'interface du ticket

The screenshot displays the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) interface for managing tickets. The browser address bar shows the URL `10.10.0.96/front/ticket.form.php?id=1`. The interface includes a sidebar on the left with navigation links: Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main content area is titled 'Interaction dans le ticket' and shows a ticket titled 'Pc' with a status of 'Nouveau'. The ticket details include a description: 'Bonjour, Mon pc ne démarre pas.' and a list of actors: 'Demandeur: Mr ToutLeMonde' and 'Observateur: Gomes da Silva, Mr ToutLeMonde'. A red box highlights the ticket interaction area, and a blue box highlights the detailed ticket state. A blue callout box points to the 'Réponse' button, stating: 'Permet de dialoguer avec les personnes ayant accès au ticket'.

GLPI

Accueil / Tickets

+ Ajouter Rechercheur Listes

Self-Service ...té racine (structure complète) TM

Ticket

Statistiques

Base de connaissances

Éléments

Historique 6

Tous

Interaction dans le ticket Pc (1)

Etat détaillé du ticket 1/1

Ticket

Date d'ouverture 2023-10-09 11:36

Type Incident

Catégorie ----- i

Statut Nouveau

Source de la demande Helpdesk i

Urgence Moyenne

Impact Moyen

Priorité Moyenne

Validation Non soumis à validation

Acteurs 3

Demandeur Mr ToutLeMonde 1

Observateur Gomes da Silva Mr ToutLeMonde 1

Permet de dialoguer avec les personnes ayant accès au ticket

Réponse