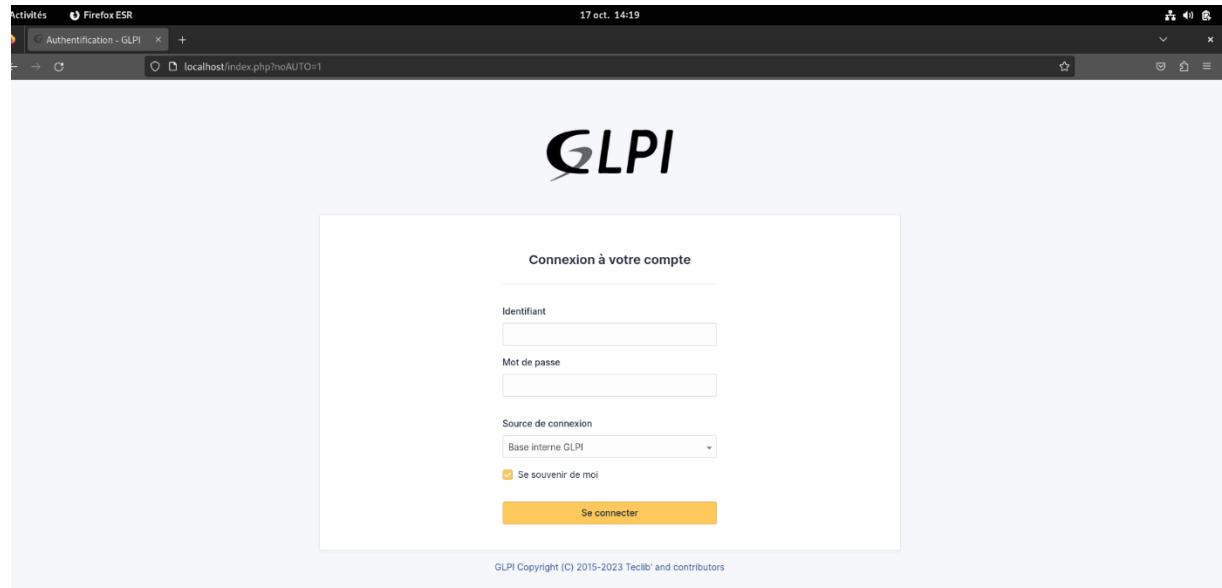


Procédure pour la création d'un ticket

Etape 1 : Connection a GLPI

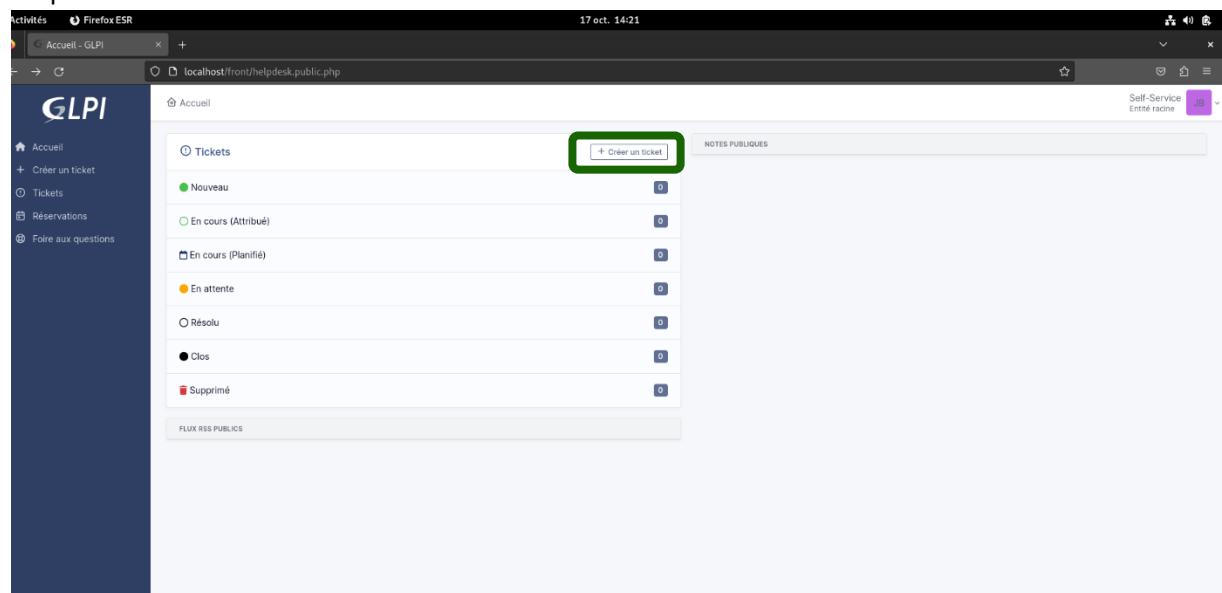
Connectez-vous à GLPI depuis internet ou le lien suivant en rentrant vos identifiants

localhost/index.php?noAUTO=1

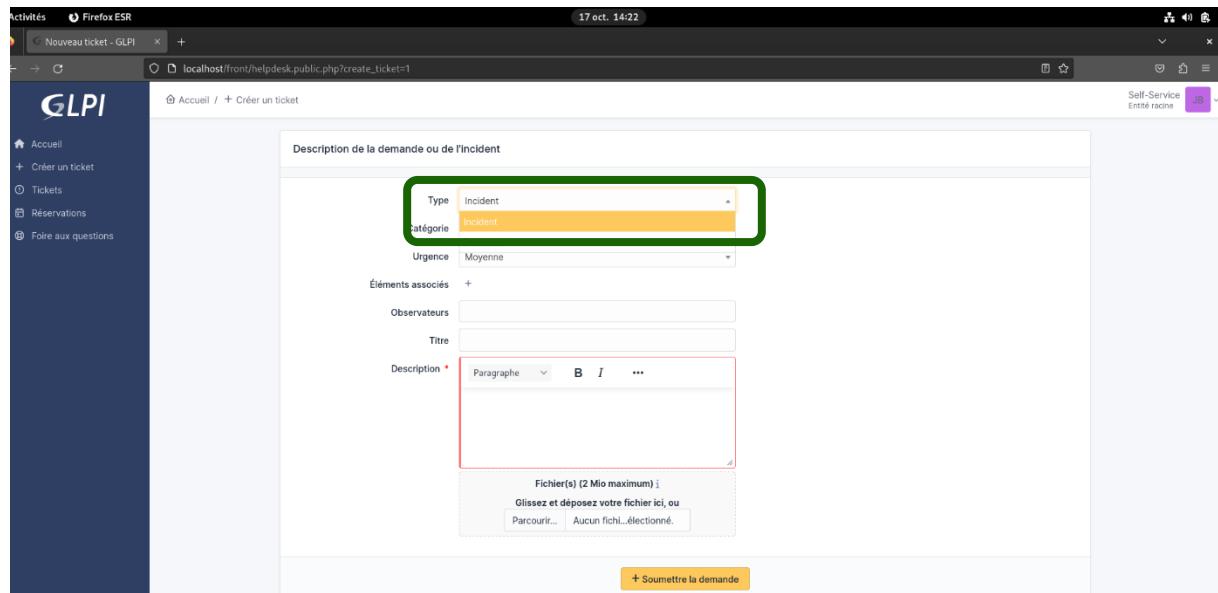


Etape 2 : Création d'un ticket

Cliquer sur « Créer un ticket »

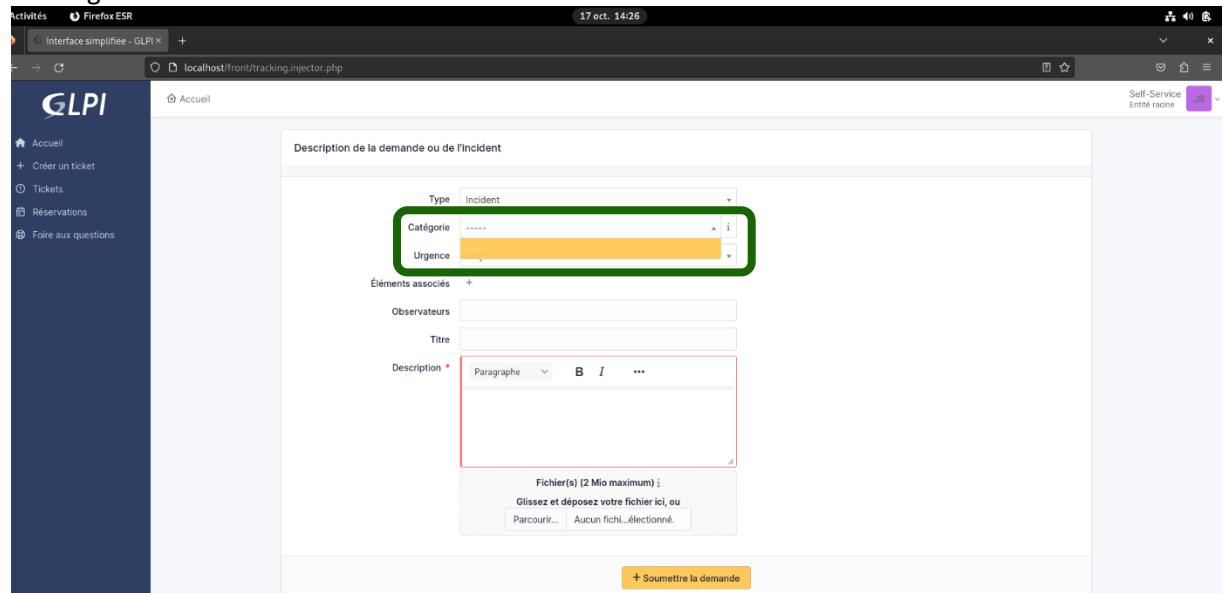


Ensuite choisissait le type de ticket entre « Incident » si vous avez un problème soit « Demande » si vous avez une demande à faire au service informatique.



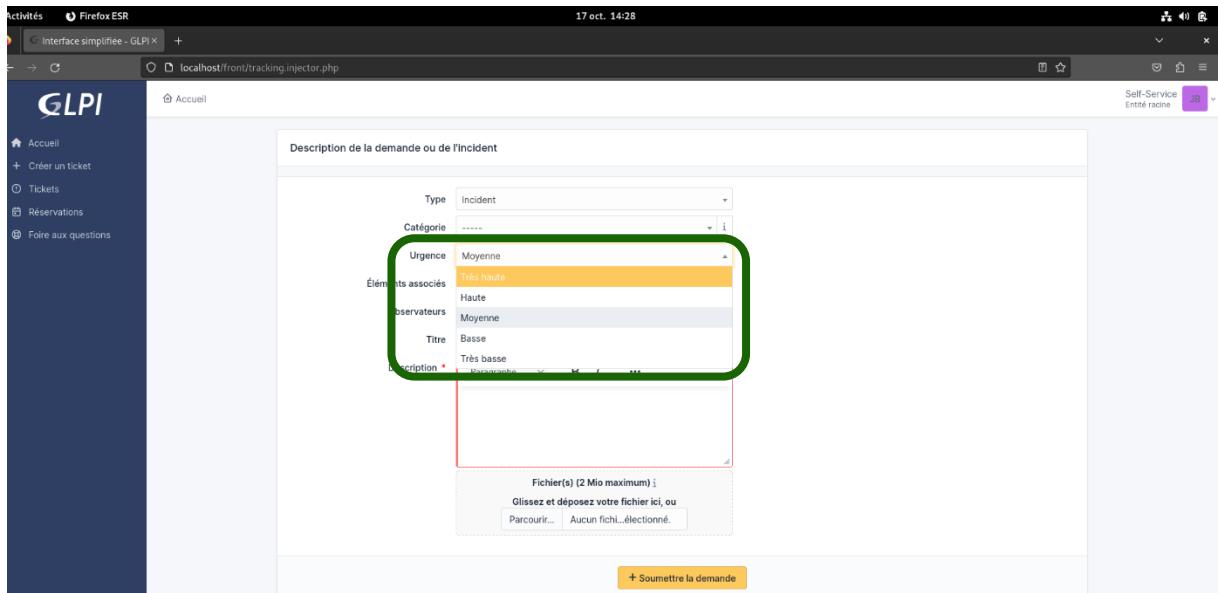
The screenshot shows the GLPI ticket creation interface. The 'Type' field is set to 'Incident' (highlighted with a green box). The 'Catégorie' field is also highlighted with a green box and contains the value 'Incident'. The 'Urgence' field is set to 'Moyenne'. The 'Description' text area is empty and highlighted with a red box. A file upload area for attachments is visible below the description. The bottom right corner of the form contains a yellow 'Soumettre la demande' (Submit) button.

Puis choisissait la catégorie de l'incident ou de la demande en fonction de vos besoins dans « Catégorie »



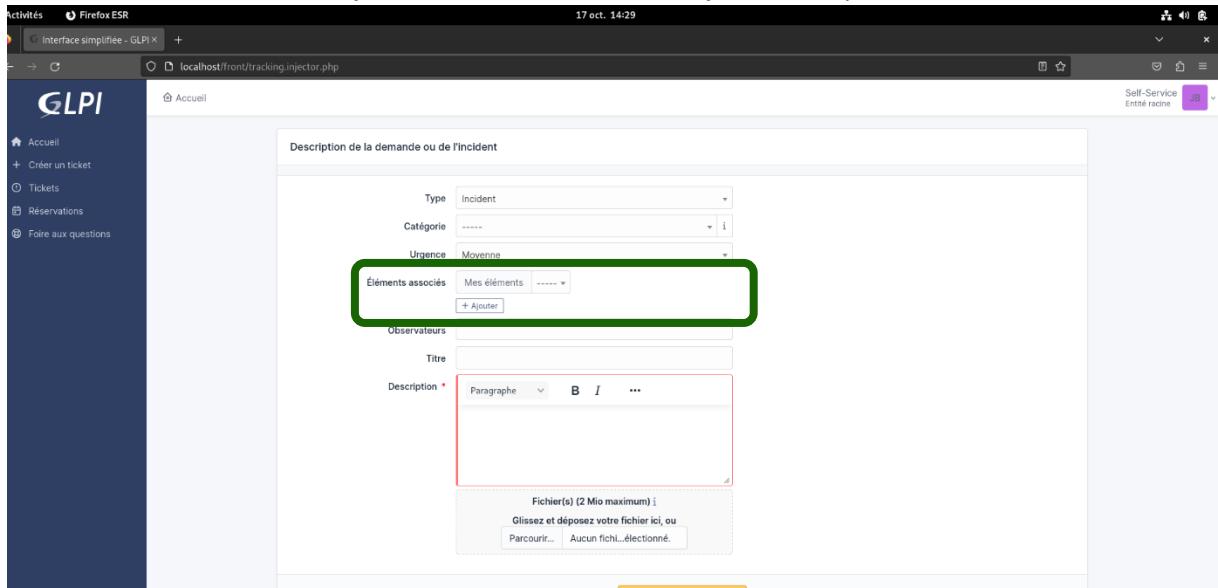
The screenshot shows the GLPI ticket creation interface. The 'Type' field is set to 'Incident'. The 'Catégorie' field is highlighted with a green box and contains the value '-----'. The 'Urgence' field is set to 'Moyenne'. The 'Description' text area is empty and highlighted with a red box. A file upload area for attachments is visible below the description. The bottom right corner of the form contains a yellow 'Soumettre la demande' (Submit) button.

Ensuite choisissez le niveau d'urgence de votre demande ou incident en fonction de l'importance de celui ou celle-ci dans « Urgence »



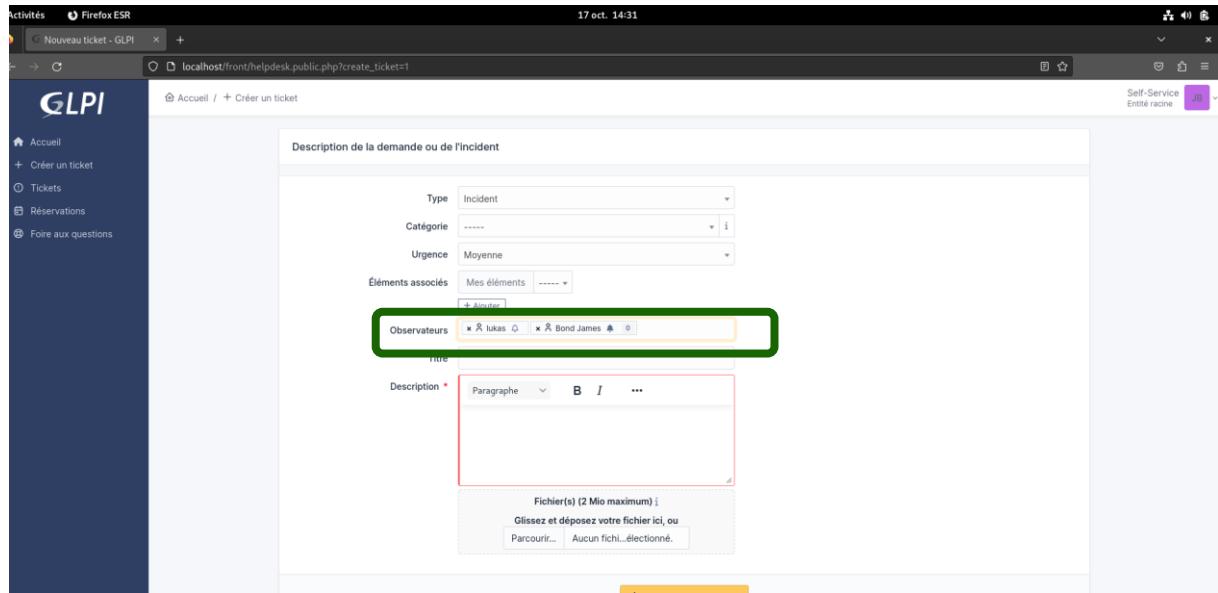
The screenshot shows the GLPI ticket creation interface. The 'Urgence' dropdown menu is open, displaying five options: 'Moyenne' (selected), 'Très haute', 'Haute', 'Moyenne', and 'Basse'. A green box highlights the 'Très haute' option. The interface includes a sidebar with navigation links like 'Accueil', 'Créer un ticket', 'Tickets', 'Réservations', and 'Faire aux questions'. The main form has fields for 'Type' (set to 'Incident'), 'Catégorie' (empty), 'Urgence' (set to 'Moyenne'), 'Éléments associés' (a dropdown menu showing 'Mes éléments' and a '+ Ajouter' button), 'Observateurs' (empty), 'Titre' (empty), and 'Description' (a rich text editor). A file upload section and a 'Soumettre la demande' button are also present.

Puis si vous avez besoin de rajouter un élément associé, ajoutez-le depuis « Éléments associés »



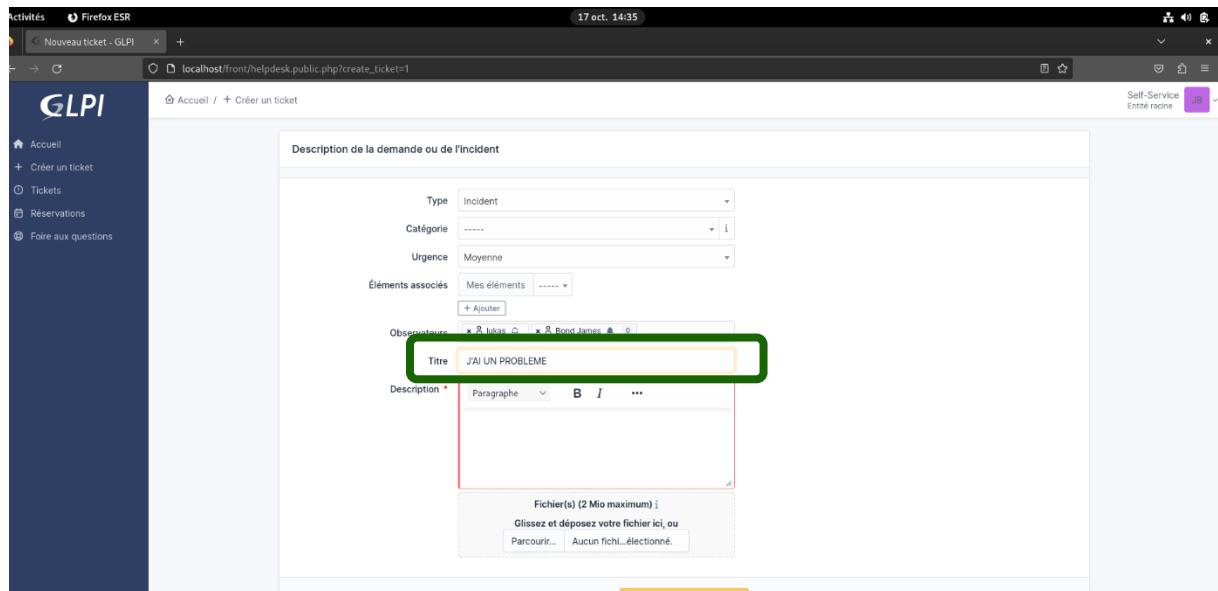
The screenshot shows the GLPI ticket creation interface. The 'Éléments associés' dropdown menu is open, showing 'Mes éléments' and a '+ Ajouter' button. A green box highlights the 'Mes éléments' option. The interface is identical to the previous screenshot, with the 'Urgence' field set to 'Moyenne'. The 'Éléments associés' field is now highlighted with a green box.

Ensuite ajouter dans « Observateurs » les personnes qui pourront voir ce ticket en dehors du personnel chargé de la résolution des tickets



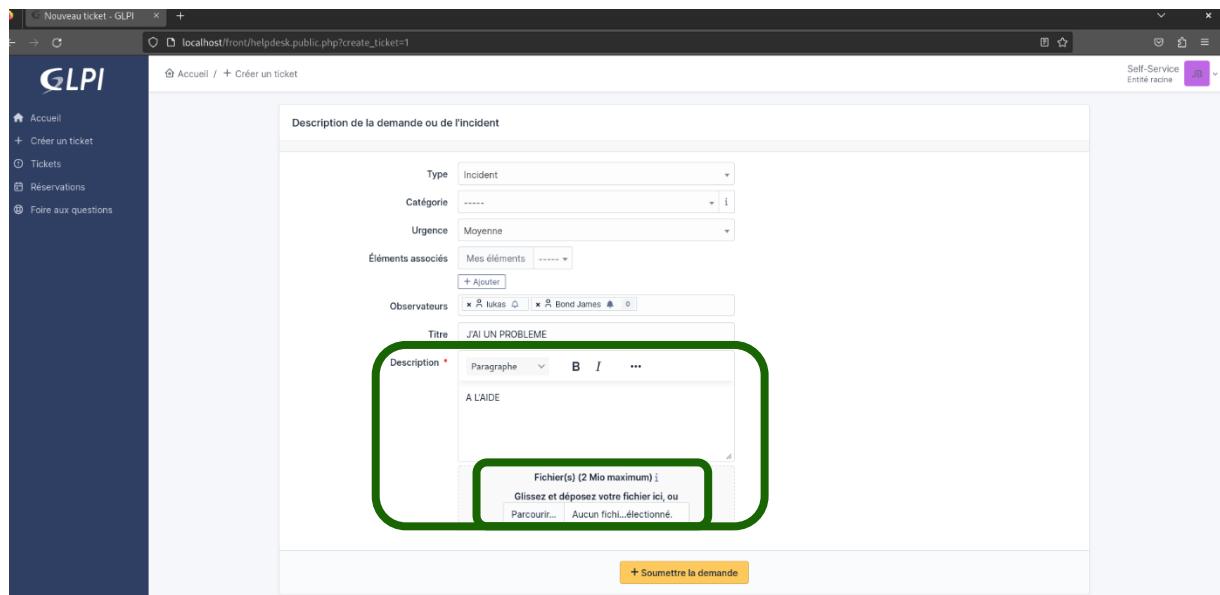
The screenshot shows the GLPI ticket creation interface. The 'Observateurs' field is highlighted with a green box. It contains two user names: 'lukas' and 'Bond James'. The rest of the interface includes fields for Type (Incident), Catégorie (empty), Urgence (Moyenne), and a 'Description' rich text area.

Après cela, choisissait un titre à votre ticket



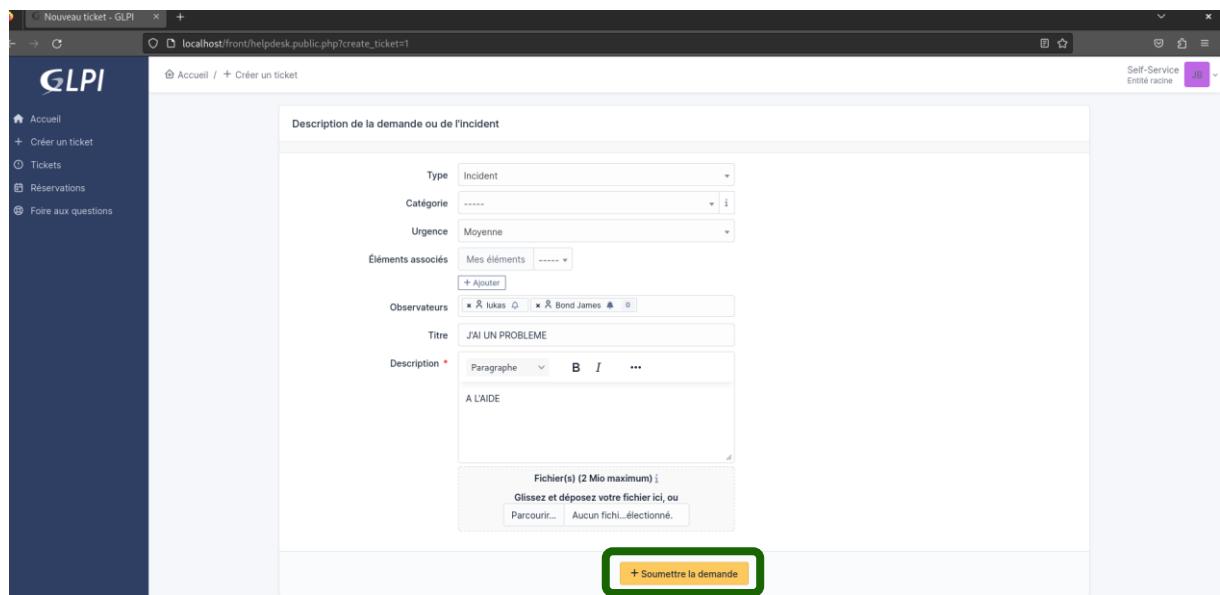
The screenshot shows the GLPI ticket creation interface. The 'Titre' field is highlighted with a green box and contains the text 'J'AI UN PROBLEME'. The rest of the interface includes fields for Type (Incident), Catégorie (empty), Urgence (Moyenne), and a 'Description' rich text area.

Maintenant dans « Description » expliquait votre problème ou votre question en étant le plus claire possible, si besoin vous pouvez déposer un fichier



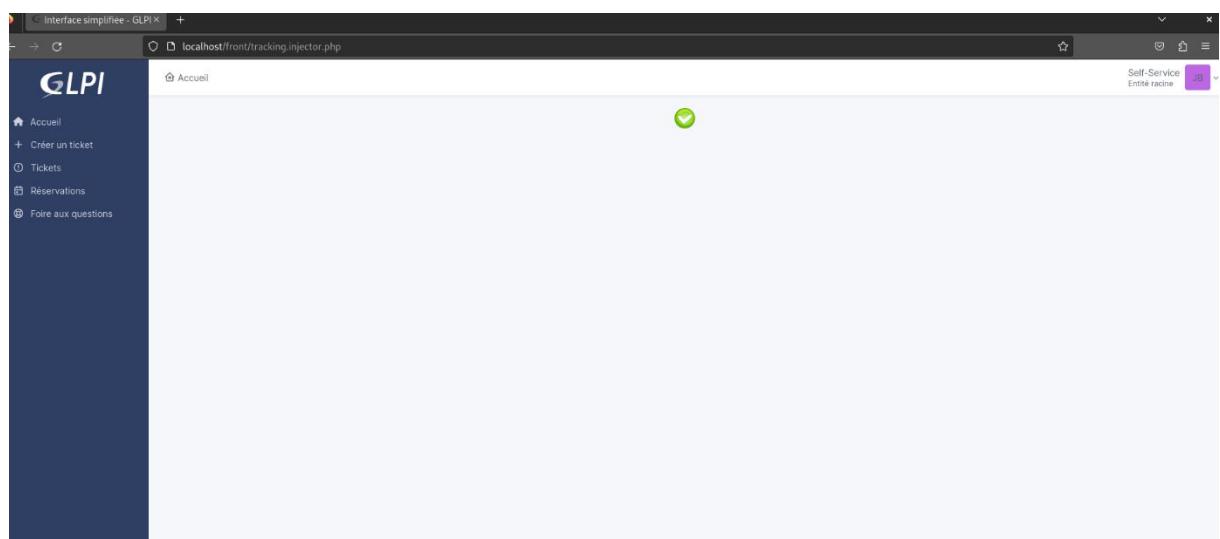
The screenshot shows the GLPI ticket creation interface. The 'Description' field is highlighted with a green box. Below it is a file upload area with a placeholder 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir...'. The 'Soumettre la demande' button is at the bottom right.

Pour finir envoyer votre ticket en cliquant sur « Soumettre la demande »



The screenshot shows the GLPI ticket creation interface. The 'Soumettre la demande' button is highlighted with a green box.

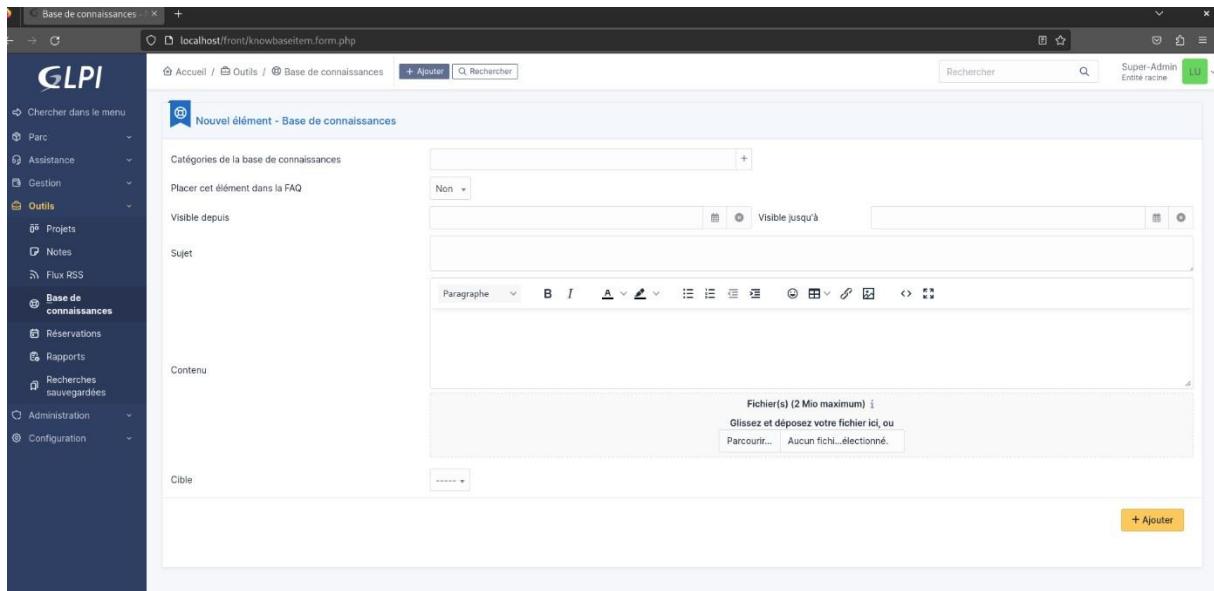
Et voilà votre ticket est soumis !



The screenshot shows the GLPI simplified interface. A success message with a green checkmark is displayed in the center of the screen.

Comment mettre un document dans la base de connaissance

Outils-> Base de connaissances



Nouvel élément - Base de connaissances

Catégories de la base de connaissances: Tickets

Placer cet élément dans la FAQ: Non

Visible depuis: Non

Sujet: Création de ticket

Contenu:

Fichier(s) (2 Mio maximum): LukasRollandTicket.pdf (750.11 Kio)

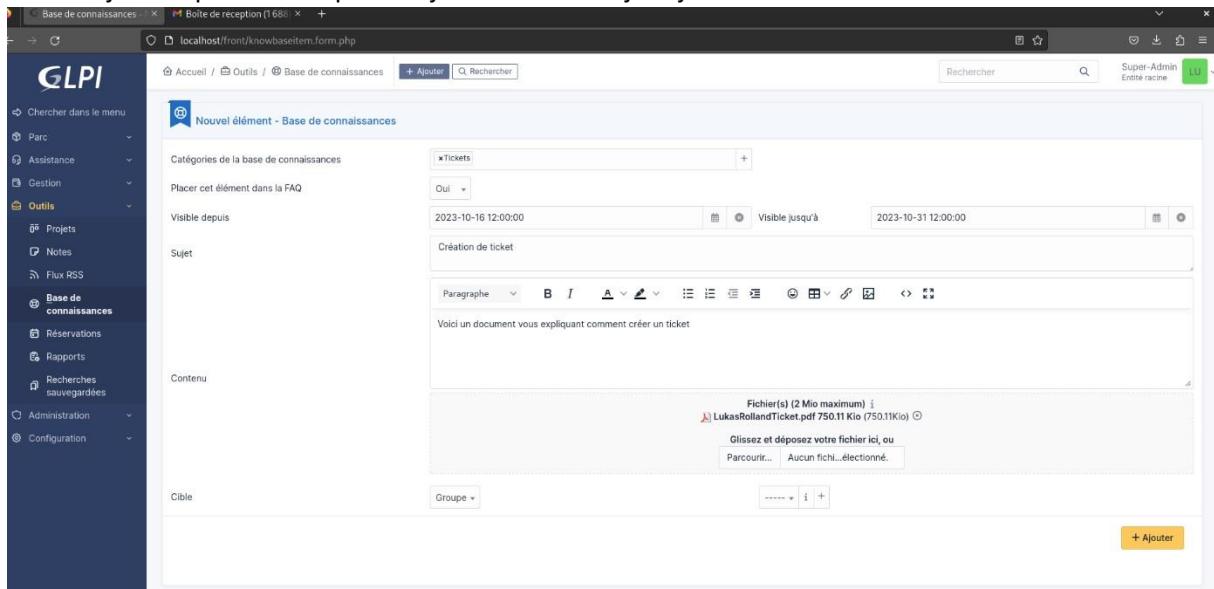
Cible: Groupe

+ Ajouter

J'ai ensuite rempli les champs afficher au-dessus

J'ai créé une catégorie « Tickets »

En suite j'ai rempli les champs dont j'avais besoin et j'ai ajouter le document



Nouvel élément - Base de connaissances

Catégories de la base de connaissances: Tickets

Placer cet élément dans la FAQ: Oui

Visible depuis: 2023-10-16 12:00:00

Visible jusqu'à: 2023-10-31 12:00:00

Sujet: Création de ticket

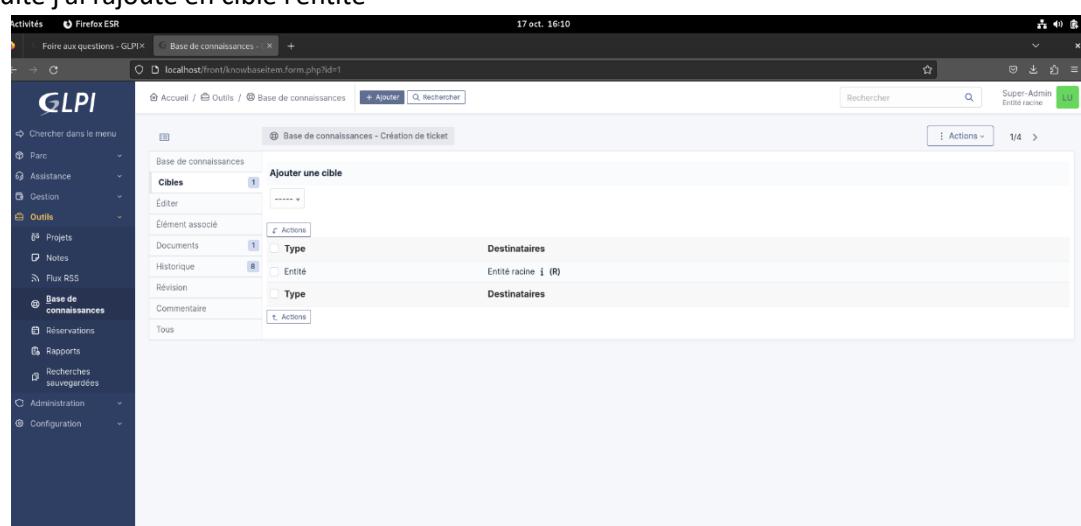
Contenu:

Fichier(s) (2 Mio maximum): LukasRollandTicket.pdf (750.11 Kio)

Cible: Groupe

+ Ajouter

En suite j'ai rajouté en cible l'entité



Ajouter une cible

Cibles: Entité racine i (R)

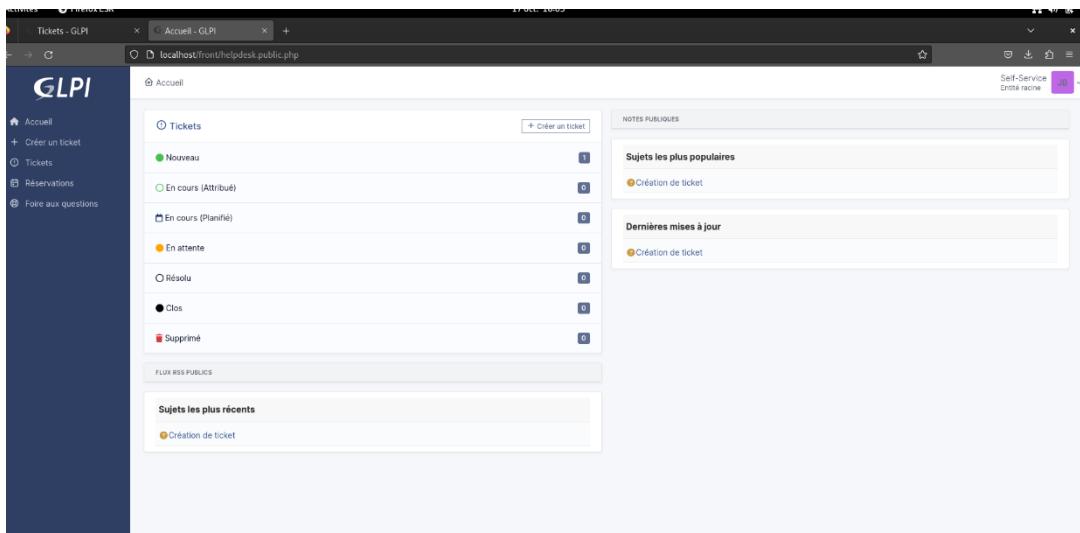
Documents: Historique, Révision

Commentaire: Tous

Actions

+ Ajouter

Cela est bien visible depuis le compte James Bond

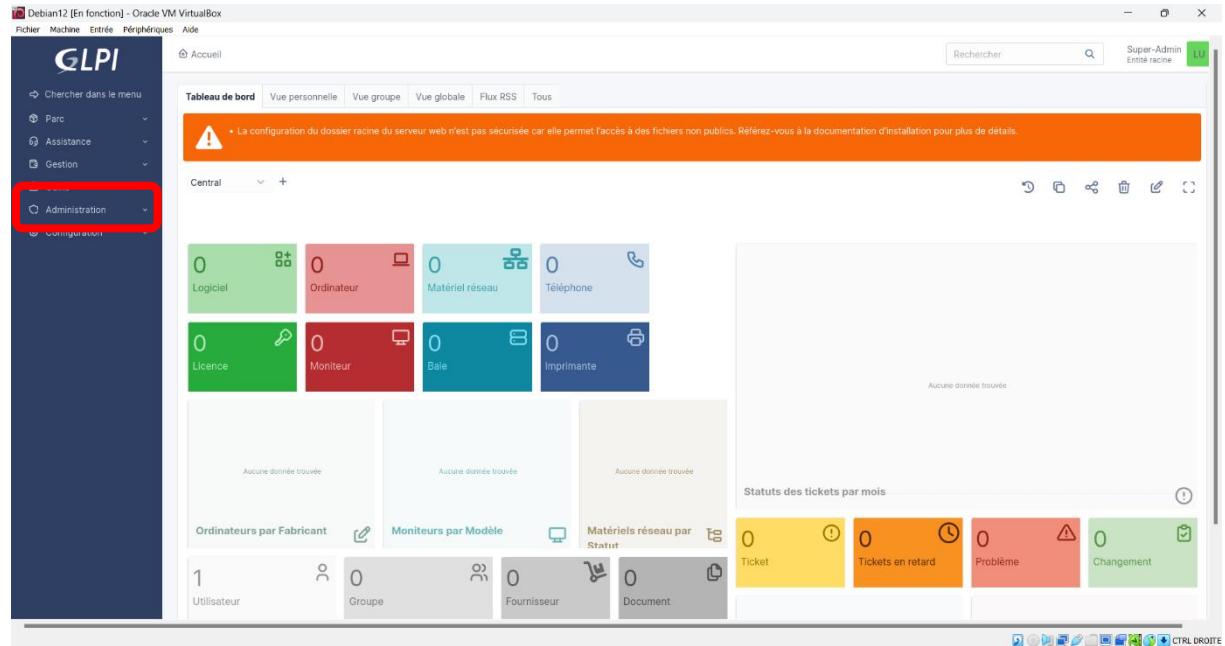


The screenshot shows the GLPI ticket management interface. The top navigation bar includes tabs for 'Tickets - GLPI' and 'Accueil - GLPI'. The URL in the address bar is 'localhost/front/ticketdesk/public.php'. The top right corner shows 'Self-Service' and 'Entité racine' with a dropdown menu. The main content area is titled 'Accueil' and features a sidebar with navigation links: 'Accueil', '+ Créer un ticket', 'Tickets', 'Réservations', and 'FAQ aux questions'. The main dashboard displays a list of ticket categories: 'Nouveau' (1), 'En cours (Attribué)' (0), 'En cours (Planifié)' (0), 'En attente' (0), 'Répondu' (0), 'Clos' (0), and 'Supprimé' (0). To the right, there are sections for 'NOTES PUBLIQUES', 'Sujets les plus populaires' (with a note about 'Création de ticket'), and 'Dernières mises à jour' (also with a note about 'Création de ticket'). At the bottom, there is a 'FLUX RSS PUBLICS' section and a 'Sujets les plus récents' section, both containing a note about 'Création de ticket'.

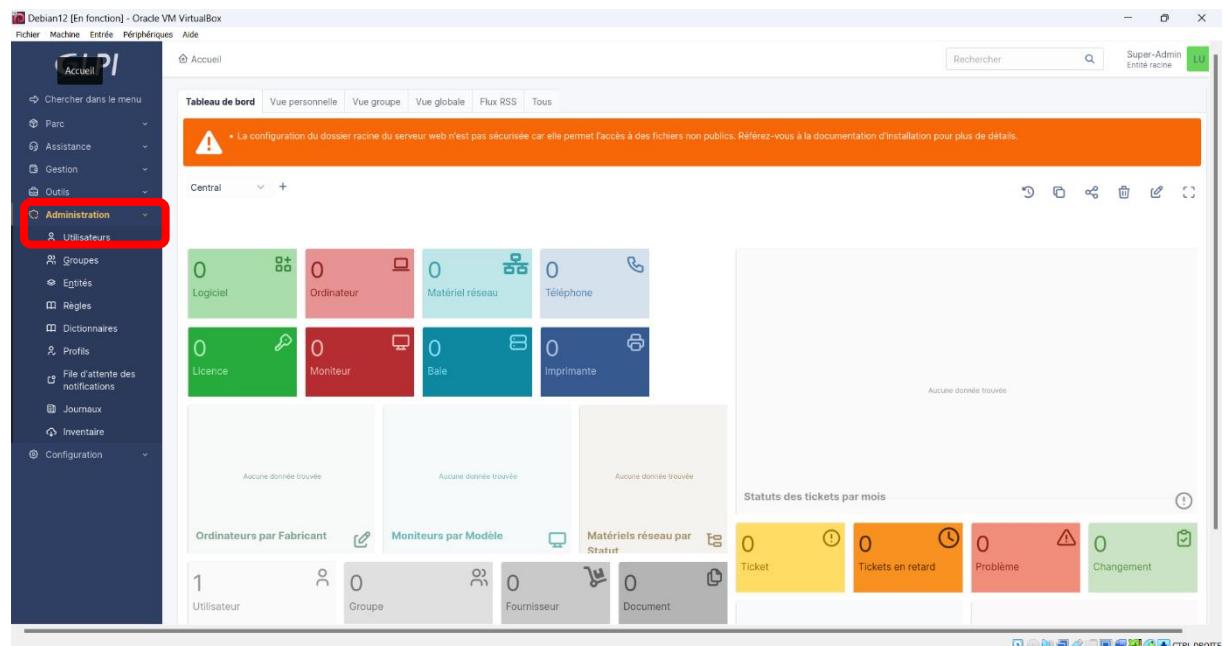
Procédure pour l'installation d'un utilisateur

Etape 1 : Accéder au menu Utilisateur

Tout d'abord clique sur administration

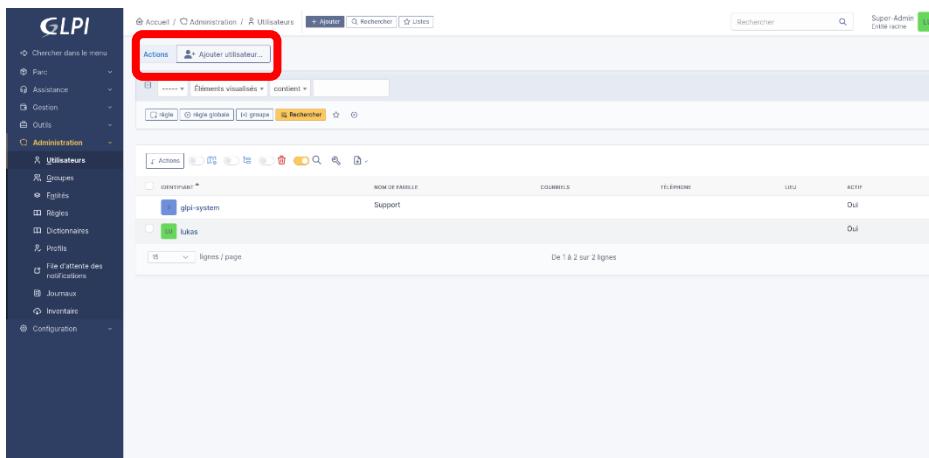


Puis ouvrez le menu Utilisateur



Etape 2 : Ajouter un nouvel utilisateur et le configurer

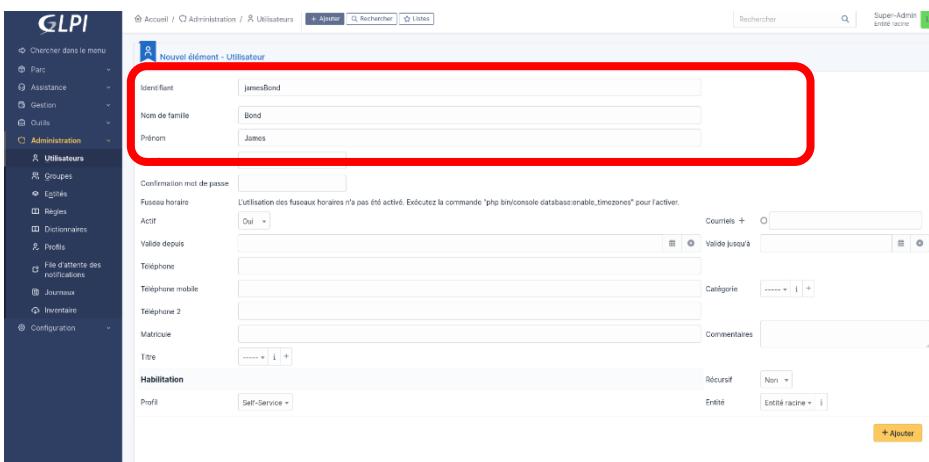
Cliquer sur « Ajouter utilisateur »



The screenshot shows the GLPI Administration interface. The left sidebar is titled 'Administration' and includes 'Utilisateurs' under 'Utilisateurs'. The main area shows a table of users with two entries: 'glpi-system' (Support, Actif) and 'lukas' (Support, Actif). At the top, there is a search bar and a 'Rechercher' button. The top right shows 'Super-Admin' and 'Entité racine'. The top left has an 'Actions' bar with a red box around the 'Ajouter utilisateur...' button.

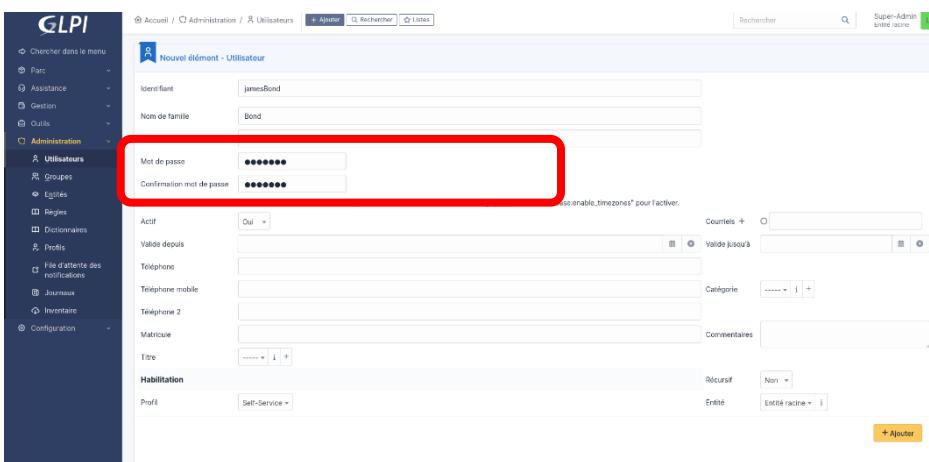
Maintenant il va falloir remplir les champs suivant :

- Puis remplissé les champs « Identifiant » « Nom » et « Prenom » par le nom et prenom du futur utilisateur et lui trouver un identifiant, dans notre exemple voila ce que ça donnera



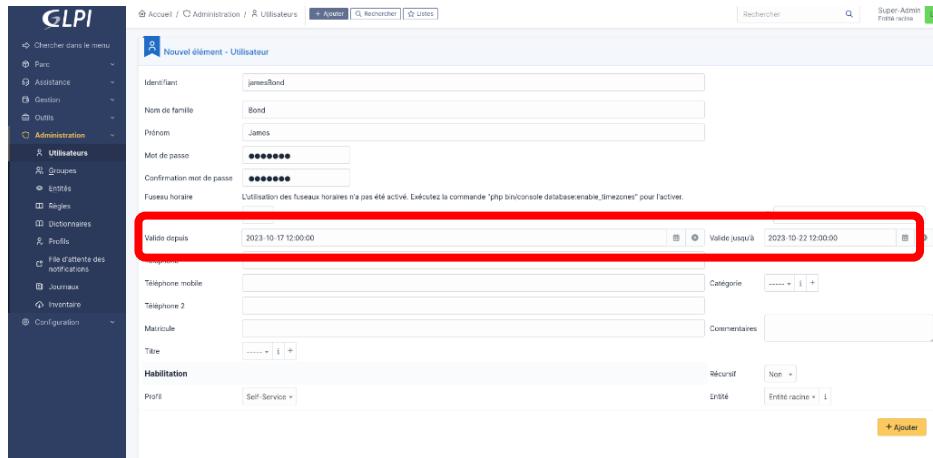
The screenshot shows the 'Nouvel élément - Utilisateur' creation form. The left sidebar is the same as the previous screenshot. The form has several fields: 'Identifiant' (jamesBond), 'Nom de famille' (Bond), 'Prénom' (James), 'Confirmation mot de passe' (empty), 'Fuseau horaire' (empty), 'Actif' (Oui), 'Validé depuis' (empty), 'Téléphone' (empty), 'Téléphone mobile' (empty), 'Téléphone 2' (empty), 'Matricule' (empty), 'Titre' (empty), 'Habillement' (empty), 'Profil' (Self-Service), 'Récurseur' (Non), and 'Entité' (Entité racine). A red box highlights the 'Identifiant', 'Nom de famille', and 'Prénom' fields.

- Puis soit lui créer un mot de passe et donner lui, soit lui laissé choisir son mot de passe et qu'il vous le transmette pour que vous puissiez le renseigner dans « Mot de passe » et « Confirmation mot de passe »



The screenshot shows the same 'Nouvel élément - Utilisateur' creation form. The 'Mot de passe' and 'Confirmation mot de passe' fields are highlighted with a red box and both contain '*****'. The other fields are the same as the previous screenshot.

- Renseigner la date à partir de quand le compte utilisateur va être utilisable dans « Valable depuis » et la date à partir de laquelle le compte ne sera plus valide dans « Valide jusqu'à »



GLPI

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: jamesBond

Nom de famille: Bond

Prénom: James

Mot de passe: *****

Confirmation mot de passe: *****

Fuseau horaire: L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer.

Validé depuis: 2023-10-17 12:00:00

Validé jusqu'à: 2023-10-22 12:00:00

Téléphone mobile:

Téléphone 2:

Matricule:

Catégorie: Commerciales

Titre:

Habillement:

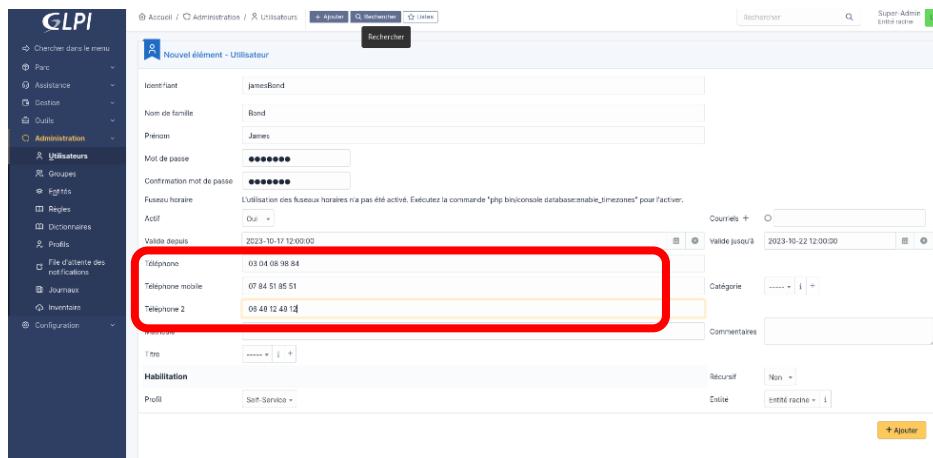
Récuratif: Non

Entité: Entité racine

Profil: Self-Service

[+ Ajouter](#)

- Ensuite rentrer un ou plusieurs numero de téléphone en fonction du besoin dans « Telephone », « Telephone mobile » ou « Telephone 2 »



GLPI

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: jamesBond

Nom de famille: Bond

Prénom: James

Mot de passe: *****

Confirmation mot de passe: *****

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

Validé depuis: 2023-10-17 12:00:00

Validé jusqu'à: 2023-10-22 12:00:00

Téléphone: 03 04 08 98 84

Téléphone mobile: 07 84 51 85 51

Téléphone 2: 08 49 12 49 13

Catégorie: Commerciales

Titre:

Habillement:

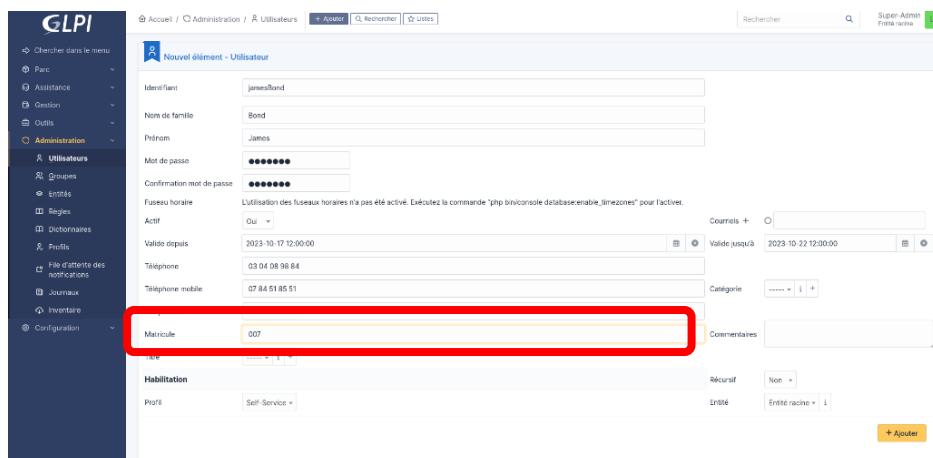
Récuratif: Non

Entité: Entité racine

Profil: Self-Service

[+ Ajouter](#)

- Renseigner le matricule de l'utilisateur dans « Matricule »



GLPI

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: jamesBond

Nom de famille: Bond

Prénom: James

Mot de passe: *****

Confirmation mot de passe: *****

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

Validé depuis: 2023-10-17 12:00:00

Validé jusqu'à: 2023-10-22 12:00:00

Telephone: 03 04 08 98 84

Telephone mobile: 07 84 51 85 51

Matricule: 007

Catégorie: Commerciales

Titre:

Habillement:

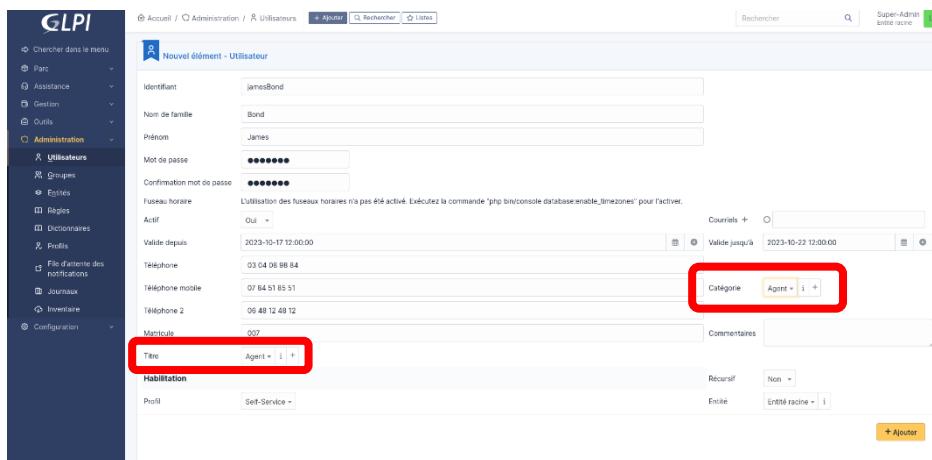
Récuratif: Non

Entité: Entité racine

Profil: Self-Service

[+ Ajouter](#)

- Donner lui en suite un « Titre » en fonction de sa rôle dans l'entreprise et sa catégorie dans « Catégorie », pour ces deux étape, créer si besoin une nouvelle catégorie



GLPI Administration / Utilisateurs

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: jamesBond

Nom de famille: Bond

Prénom: James

Mot de passe: *****

Confirmation mot de passe: *****

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

Validé depuis: 2023-10-17 12:00:00

Courriels: JamesBond007@gmail.com

Validé jusqu'à: 2023-10-22 12:00:00

Téléphone: 03 04 08 98 84

Téléphone mobile: 07 84 51 65 51

Téléphone 2: 06 48 12 48 12

Marcule: 007

Catégorie: Agent i +

Commentaires:

Titre: Agent i +

Habillement

Profil: Self-Service

Récuratif: Non

Entité: Entité racine i

Courriels + i +

Catégorie Agent i +

Commentaires

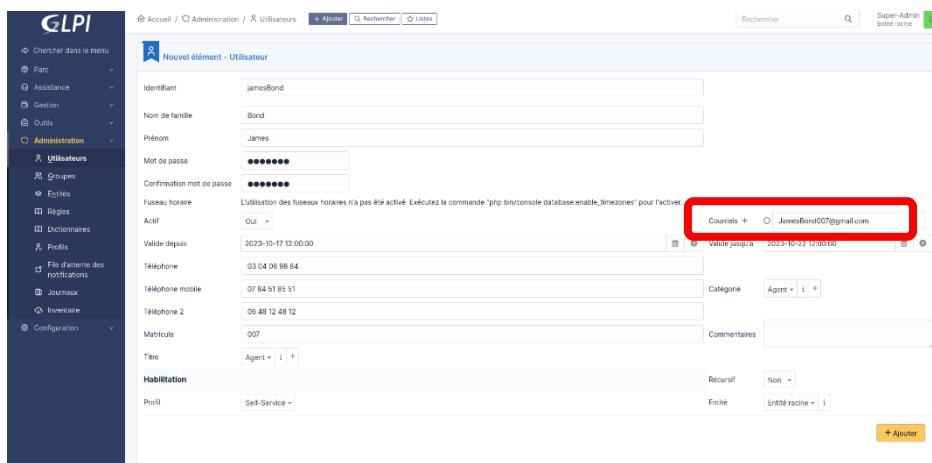
Courriels + i +

Récuratif Non

Entité Entité racine i

+ Ajouter

- En suite renseigner son adresse mail dans « Courriels »



GLPI Administration / Utilisateurs

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: jamesBond

Nom de famille: Bond

Prénom: James

Mot de passe: *****

Confirmation mot de passe: *****

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

Validé depuis: 2023-10-17 12:00:00

Courriels: JamesBond007@gmail.com

Validé jusqu'à: 2023-10-22 12:00:00

Téléphone: 03 04 08 98 84

Téléphone mobile: 07 84 51 65 51

Téléphone 2: 06 48 12 48 12

Marcule: 007

Catégorie: Agent i +

Commentaires:

Titre: Agent i +

Habillement

Profil: Self-Service

Récuratif: Non

Entité: Entité racine i

Courriels + i +

Catégorie Agent i +

Commentaires

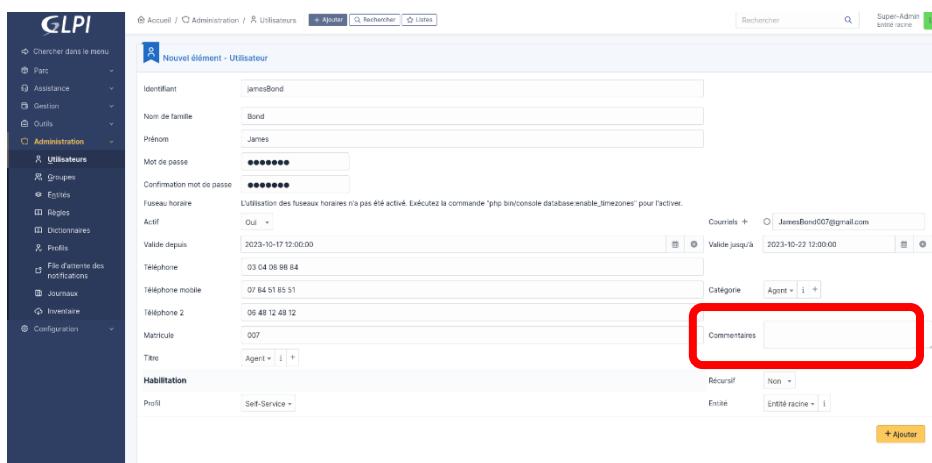
Courriels + i +

Récuratif Non

Entité Entité racine i

+ Ajouter

- Ajouter si besoin un commentaire dans « Commentaires »



GLPI Administration / Utilisateurs

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: jamesBond

Nom de famille: Bond

Prénom: James

Mot de passe: *****

Confirmation mot de passe: *****

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

Validé depuis: 2023-10-17 12:00:00

Téléphone: 03 04 08 98 84

Téléphone mobile: 07 84 51 65 51

Téléphone 2: 06 48 12 48 12

Marcule: 007

Catégorie: Agent i +

Commentaires: i

Titre: Agent i +

Habillement

Profil: Self-Service

Récuratif: Non

Entité: Entité racine i

Commentaires i

Catégorie Agent i +

Titre Agent i +

Récuratif Non

Entité Entité racine i

+ Ajouter

- Laissé « récursif » à « Non » et « Entité » à « Entité racine »

GLPI

Accueil / Administration / Utilisateurs + Ajouter Rechercher Liste

Rechercher Super-Administrateur

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: jamesBond

Nom de famille: Bond

Périmé: James

Mot de passe: *****

Confirmation mot de passe: *****

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

Valide depuis: 2023-10-17 12:00:00

Courriels: JamesBond007@gmail.com

Valide jusqu'à: 2023-10-22 12:00:00

Téléphone: 03 64 06 98 84

Catégorie: Agent

Téléphone mobile: 07 64 51 85 51

Téléphone 2: 06 49 12 49 72

Matricule: 007

Commentaires:

Titre: Agent

Habillement

Profil: Self-Service

Récuratif: Non

Entité: Unité racine

+ Ajouter

- Pour finir dans « Profil » choisissez « Self Service », ce type de profil permet à ce que l'utilisateur puisse avoir seulement accès à la création de ticket, de pouvoir y répondre et les voir. Ensuite cliquez sur « Ajouter » pour finaliser l'utilisateur

GLPI

Accueil / Administration / Utilisateurs / [Ajouter](#) [Rechercher](#) [Liste](#)

Rechercher Super-administrateur

Chercher dans le menu

Parc Assistance Gestion Outils Administration

Utilisateurs Groupes Entités Règles Dictionnaires Profils File d'attente des notifications Journaux Inventaire Configuration

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant JamesBond

Nom de famille Bond

Prénom James

Mot de passe ████████

Confirmation mot de passe ████████

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

Valide depuis 2023-10-17 12:00:00

Courriels + [JamesBond007@gmail.com](#)

Validé jusqu'à 2023-10-22 12:00:00

Téléphone 03 04 08 88 84

Téléphone mobile 07 64 51 85 51

Téléphone 2 06 48 12 48 12

Catégorie Agent +

Matricole 007

Commentaires

Titre Agent +

Mobilisation

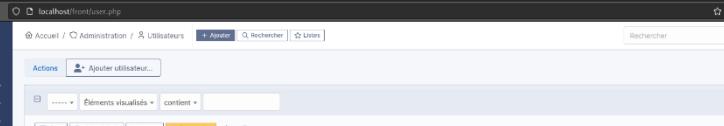
Récuratif Non

Entité Entité racine +

Poste Self-Service +

[Ajouter](#)

Une fois l'utilisateur ajouté vous pouvez vous rendre dans « Utilisateur », votre nouvel utilisateur est ajouté



GLPI

Chercher dans le menu

Accueil / Administration / Utilisateurs + Ajouter Rechercher Super-Administrateur

Actions Ajouter utilisateur.

Éléments visualisés : content

regle règle globale (x) groupe Rechercher

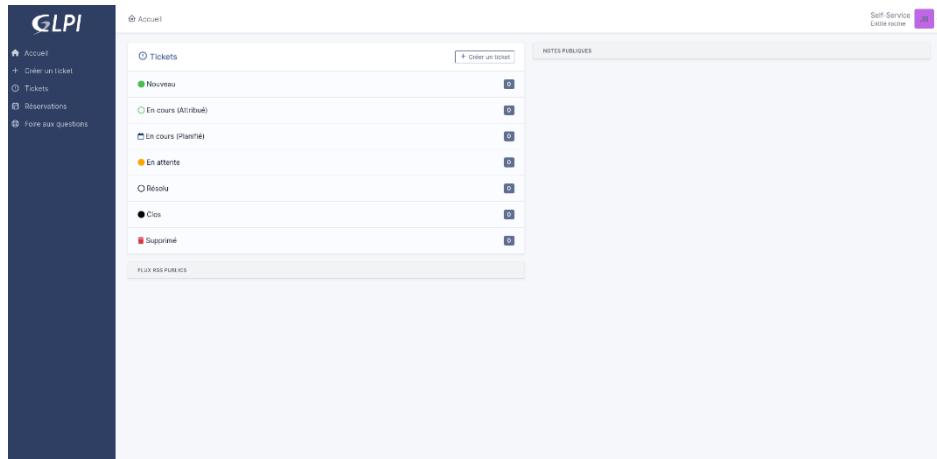
Actions

IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	COURRIEL	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
jamesBond	Bond	jamesBond007@gmail.com	03 04 06 98 84	Oui	
lukas				Oui	

15 lignes / page

De 1 à 3 sur 3 lignes

Voici la vue qu'aura l'utilisateur, puisqu'il est en t'en que Self-Service



The screenshot shows the GLPI self-service interface. The left sidebar has a dark blue background with the GLPI logo and navigation links: Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Forer aux questions. The main content area has a light gray background. At the top, there are buttons for Self-Service, Liste facile, and a search bar. Below this is a section titled "NOTES PUBLIQUES". The central part of the screen is a table titled "Tickets" with a "Créer un ticket" button. The table lists ticket status categories with corresponding icons and counts: Nouveau (green dot, 0), En cours (Attribué) (green circle, 0), En cours (Planifié) (blue square, 0), En attente (orange circle, 0), Résolu (blue circle, 0), Clos (black circle, 0), and Supprimé (red square, 0). At the bottom of the table is a "FLUX RSS PUBLICS" link.