

## Etape 1 : Connection au compte GLPI

Connectez-vous au compte GLPI.

<b>G</b> LPI
Connexion à votre compte
Identifiant
james.bond
Mot de passe
Source de connexion
Base interne GLPI +
Se souvenir de moi
Se connecter
GLPI Copyright (C) 2015-2023 Tecilib' and contributors

## Etape 2 : Interface de GLPI

Après vous être connecté, vous apercevrez sur l'interface du menu un bouton "créer un ticket".

<b>G</b> LPI	🙆 Accueil			Self-Service JB Entité racine
Accueil	① Tickets	+ Cnier un ticket	NOTES PUBLIQUES	
	Nouveau	٥		
Réservations	O En cours (Attribué)	٥		
Foire aux questions	🛱 En cours (Planifié)	0		
	e En attente	٥		
	O Résolu	٥		
	Clos	٥		
	🖀 Supprimé	٥		
	FLUX RSS PUBLICS			
🛠 Réduire le menu				

## Etape 3 : Création du ticket

En arrivant sur le ticket vous devrez renseigner les champs suivants :

- **Type** : Incident (problème/panne) ou Demande (création/évolution)
- Catégorie
- Urgence : niveau d'urgence du problème (évaluation arbitraire),
- Titre : le titre doit être clair et concis (ex : Mon pc ne navigue plus sur internet),
- **Description** : détail de l'incident/demande. + message d'erreur (pour un incident).

dent v	
v i	
yenne 👻	
ξ Bond James ϕ 0	
n pc ne va plus sur internet	
ragraphe 🗸 B I 🚥	
n pc est connecté physiquement mais ne navigue pas	
4	
Fichier(s) (2 Mio maximum) i	
Glissez et déposez votre fichier ici, ou	
Sélect. fichiers Aucun fichier choisi	
de re ara	

Une fois finie soumettez votre demande à l'aide du bouton.



## Etape 5 : Vérification

En retournant dans le menu, cliquez sur "Tickets", vous pourrez voir l'avancée de votre ticket.

<b>G</b> LPI	Accuel / ① Tickets + Apader □ Rentworker □ ① Tickets Self	-Service JB			
<ul> <li>Accueil</li> <li>+ Créer un ticket</li> </ul>	Caractéristiques - Statut + est + Non clos +				
① Tickets	[] règle © règle globale (+) groupe 3 2 Rechercher ☆ ⊙				
Réservations					
Foire aux questions	M				
	ID TITRE STATUT DERNÉRE MODIFICATION * DATE D'OUVERTURE PRIORITÉ DEMANDEUR ATTRIBUÉÀ · TECHNICIEN CATÉ	DORIE TTR			
	2 Mon pc ne va plus sur internet Nouveau 2023-10-09 09:49 2023-10-09 09:49 Moyenne Bond James				
	15 v lignes / page De 1 à 1 sur 1 lignes				
≪ Réduire le menu					

En cliquant sur votre ticket vous pourrez observer différentes informations comme des statistiques, l'historique de votre ticket...

(II)	Mon pc ne va plu	us sur internet (2)		1/1	
Ticket	Créé : ⊙ À l'instant par  Bond James		① Ticket		^
Base de connaissances	Mon pc ne va plus sur internet		Date d'ouverture	2023-10-09 09:45	0
Éléments	Mon pc est connecté physiquement mais ne navigue pas		Туре	Incident	*
Historique 3			Catégorie	v	i
Fous			Statut	Nouveau	
			Source de la demande	Helpdesk +	i
			Urgence	Moyenne	*
			Impact	Moyen	*
			Priorité	Moyenne	*
			Validation	Non soumis à validation	
			Acteurs 2		^
			Demandeur		
			A Bond James 1		
			Observateur		
			Attribué à		
O Répo	onse 👻	7	• •	🗇 🕄 Sauveg	arder