

PROCEDURE CREATION DE TICKET GLPI:

Etape 1: Se connecter à sa VM hébergeant GLPI, récupérer l'IP avec la commande “ip a”
2: ens33

```
vincent@SISR2-GLPI:~$ ip a
1: lo: <LOOPBACK,UP,LOWER_UP> mtu 65536 qdisc noqueue state UNKNOWN group default qlen 1000
    link/loopback 00:00:00:00:00:00 brd 00:00:00:00:00:00
    inet 127.0.0.1/8 scope host lo
        valid_lft forever preferred_lft forever
    inet6 ::1/128 scope host noprefixroute
        valid_lft forever preferred_lft forever
2: ens33: <BROADCAST,MULTICAST,UP,LOWER_UP> mtu 1500 qdisc fq_codel state UP group default qlen 1000
    link/ether 00:0c:29:fe:f0:59 brd ff:ff:ff:ff:ff:ff
    altname enp2s1
    inet 192.168.133.128/24 brd 192.168.133.255 scope global dynamic noprefixroute ens33
        valid_lft 1742sec preferred_lft 1742sec
    inet6 fe80::20c:29ff:fefe:f059/64 scope link noprefixroute
        valid_lft forever preferred_lft forever
```

Entrer cette adresse ip dans le navigateur internet de la machine physique afin d'accéder à l'espace de connexion GLPI.

Se connecter avec un compte utilisateur sans aucuns droit administrateur (James BOND)

Etape 2: Comprendre l'interface:

 Tickets		+ Créer un ticket
 Nouveau		0
 En cours (Attribué)		0
 En cours (Planifié)		0
 En attente		0
 Résolu		0
 Clos		0
 Supprimé		0

 Nouveau

0

Un ticket vient d'être créé mais pas encore pris en charge.

 En cours (Attribué)

0

Le ticket a été assigné à un technicien, mais n'est pas encore traité

 En cours (Planifié)

0

Une intervention a été planifiée pour résoudre le ticket mais n'a pas encore eu lieu

 En attente

0

Le ticket est mis en pause

 Résolu

0

Le problème a été résolu, mais est encore ouvert au cas où l'utilisateur voudrait vérifier ou contester la solution.

 Clos

0

Le ticket est définitivement terminé et archivé.

 Supprimé

0

Le ticket a été supprimé et ne sera plus traité.

Etape 3 :Comprendre l'interface de création du ticket:

 Tickets + Créer un ticket

Description de la demande ou de l'incident

TypeIncident

Catégorie-----i

UrgenceMoyenne

Éléments associés +

Observateurs

Titre

Description *

Paragraphe ▾ B I ...

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiersAucun fichier choisi

+ Soumettre la demande

Type Incident

Défini le type de demande: incident ou demande

Catégorie

Permet de classer le ticket

Urgence

Moyenne

Permet de classer l'urgence du ticker:

- Basse: peu impactant
- Moyenne: impact modéré
- Haute: Bloquant, nécessite une intervention rapide.

Éléments associés +

Lien avec un matériel ou un logiciel concerné par le problème

Observateurs

Personnes qui peuvent suivre le ticket mais qui ne sont pas directement assignés à sa résolution

Titre

Court résumé du problème ou de la demande

Description *

Paragraphe

▼

B

I

...

Explication détaillée du problème (obligatoire)

Fichier(s) (2 Mio maximum) 

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiers

Aucun fichier choisi

Permet d'ajouter des captures d'écran ou des fichiers pour aider à la compréhension du problème.

Etape 4: Création du ticket:

Description de la demande ou de l'incident

Type

Demande

Catégorie

i

Urgence

Basse

Éléments associés

Mes éléments

+ Ajouter

Observateurs

x

Krahenbuhl Vincent

x

BOND James

0

Titre

Note

Description *

Paragraphe

B

I

...

J'ai pas eu la note que je mérite.

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiers

Aucun fichier choisi

+ Soumettre la demande

Etape 5: Suivi du ticket

Accueil / Tickets

+ Ajouter

Rechercher

Listes

Self-Service

Entité racine

JB

Caractéristiques - Statut

est

Non clos

règle

règle globale

(+) groupe

Rechercher

☆

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	Note	Nouveau	2025-02-19 11:36	2025-02-19 11:36	Basse	BOND James			

15 lignes / page

De 1 à 1 sur 1 lignes

Une fois de retour dans la catégorie ticket, on peut voir une liste avec nos tickets.