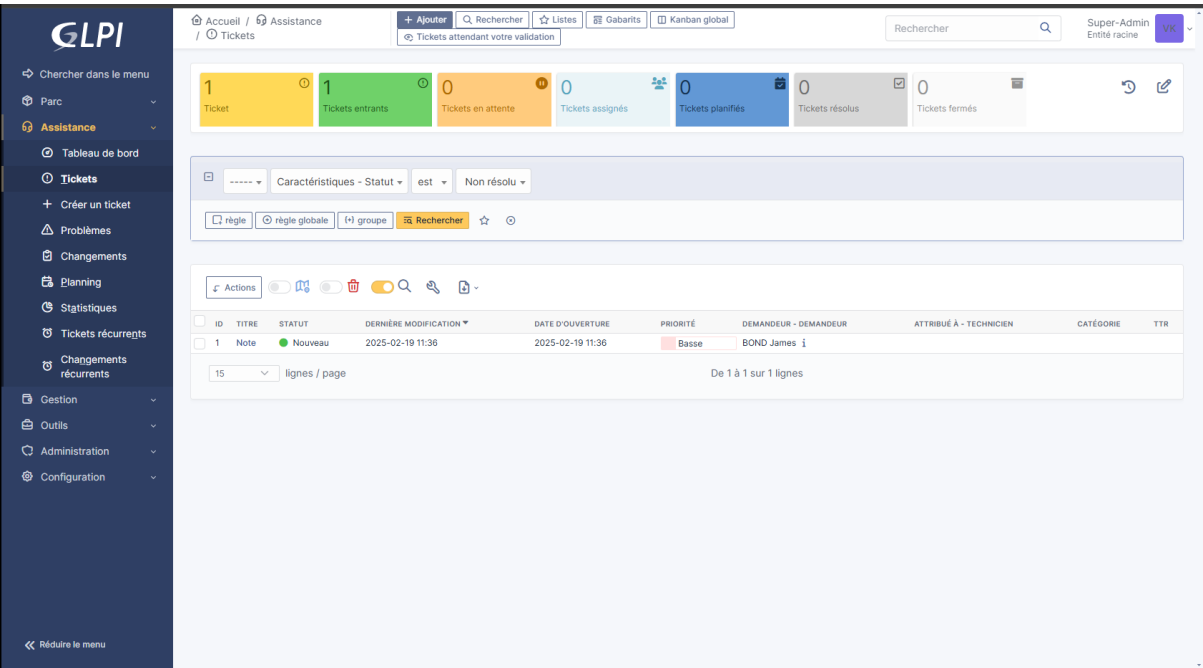


Procédure création catégorie de ticket :

Etape1: Ou trouver la création de catégorie de tickets :



Connecté à un compte super-admin, aller dans la catégorie Assistance puis Tickets.



Une fois dans Tickets, aller dans Gabarits.



Cliquer sur Ajouter

Etape 2: Création de catégories de tickets:

Nouvel élément - Gabarit de ticket

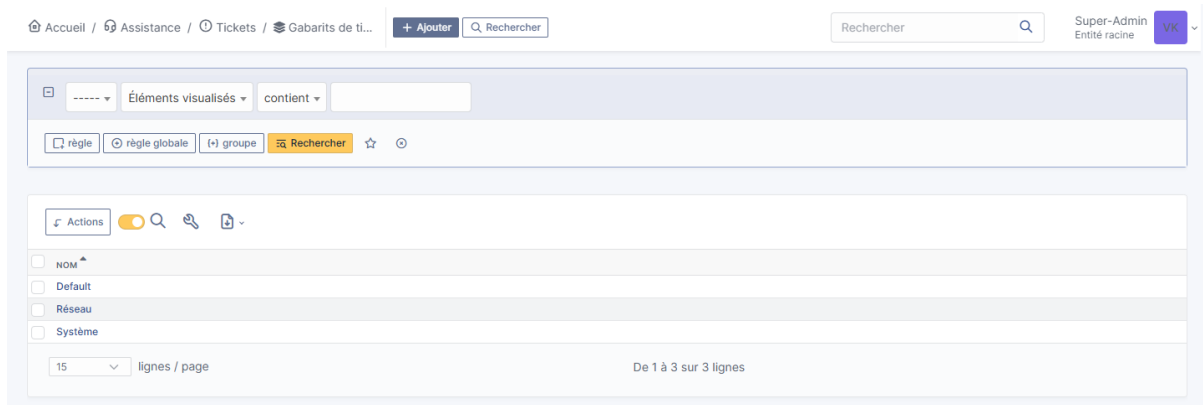
Nom

Réseau

Commentaires

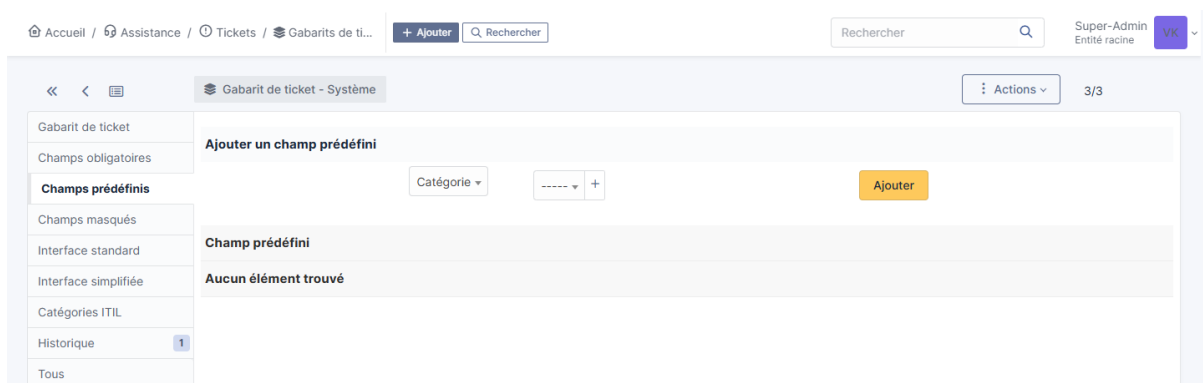
Ajouter

Entrer un nom à votre guise.



Une fois créer, vous trouverez les catégories ici.

Etape 3: Créer un modèle de ticket avec des champs préremplis:



Retourner dans Gabarit de ticket et cliquer sur le gabarit que vous souhaitez modifier.

Nous allons d'abord choisir une catégorie : Champs prédéfinis -> Ajouter un champs prédéfini -> choisir catégorie dans la liste

✕

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom

Commentaires

Comme enfant de

Technicien responsable

Groupe responsable

Base de connaissances

Code représentant la catégorie de tickets

Visible dans l'interface simplifiée

Oui

Visible pour un incident

Oui

Visible pour une demande

Oui

Une fois la Catégorie créée, on peut aussi créer une description ainsi qu'un titre.

Accueil / Assistance / Tickets / Gabarits de ti...
[+ Ajouter](#) [Rechercher](#)

Super-Admin
Entité racine

Gabarit de ticket - Incident Système

Gabarit de ticket

Champs obligatoires

Champs prédéfinis 3

Champs masqués

Interface standard

Interface simplifiée

Catégories ITIL

Historique 5

Tous

Ajouter un champ prédéfini

Actions

Champs prédéfinis

☐	Nom	Valeur
☐	Description	J'ai des gros pépins avec le Système, on fait comment ?
☐	Catégorie	Système
☐	Titre	Gros pépin avec le Système
☐	Nom	Valeur

Actions

On doit maintenant rendre la Catégorie comme champs obligatoire.

Accueil / Assistance / Tickets / Gabarits de ti...
[+ Ajouter](#) [Rechercher](#)

Super-Admin
Entité racine

Gabarit de ticket - Incident Système

Gabarit de ticket

Champs obligatoires 1

Champs prédéfinis 3

Champs masqués

Interface standard

Interface simplifiée

Catégories ITIL

Historique 6

Tous

Ajouter un champ obligatoire

...ce simplifiée + Interface standard)

Ajouter

Actions

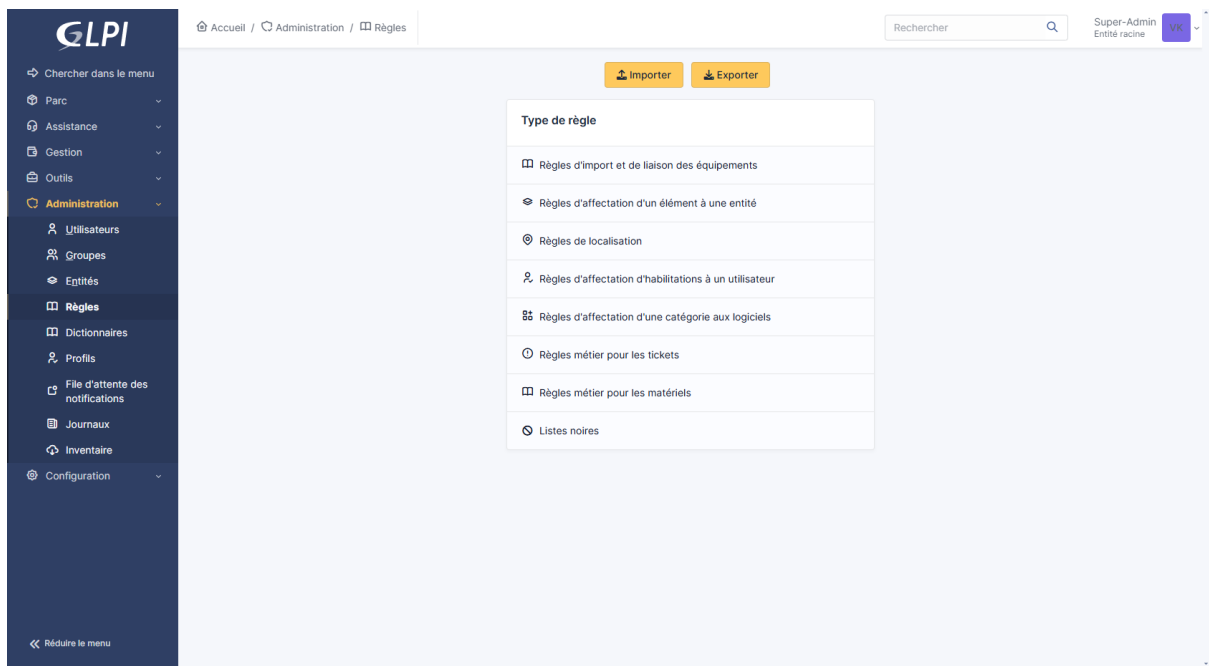
Champ obligatoire

☐	Nom	Interface du profil
☐	Catégorie	Interface simplifiée + Interface standard
☐	Nom	Interface du profil

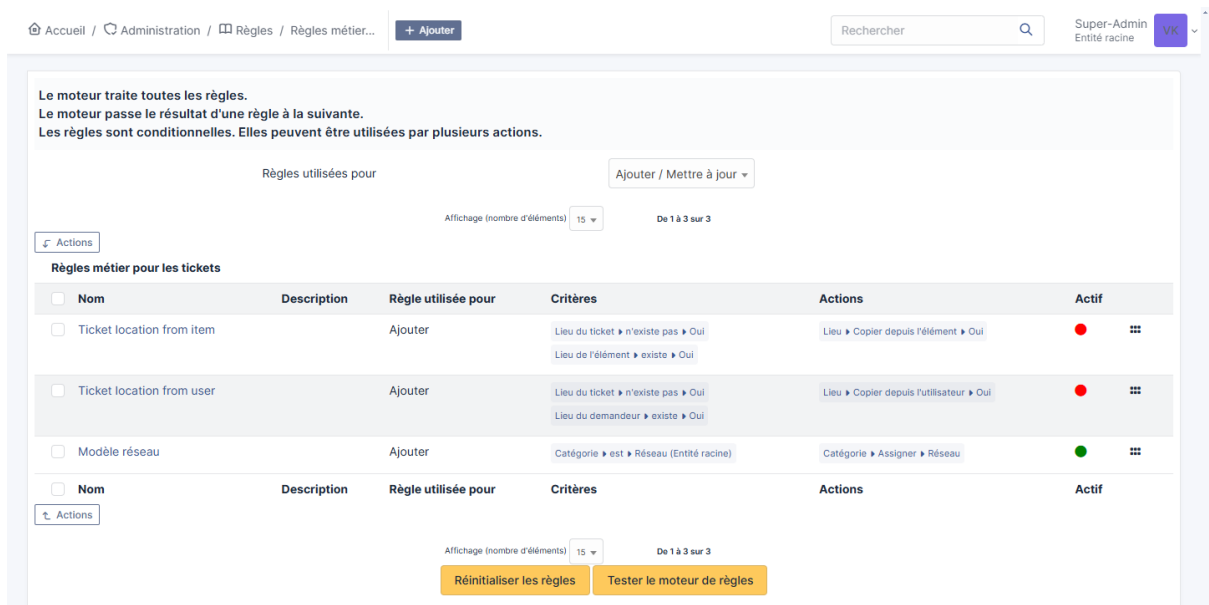
Actions

Etape 4: Rendre actif le gabarit:

Pour se faire, nous allons nous rendre ici:



Administration -> Règles.



Rendons nous ensuite sur Règles métier pour les tickets puis Ajouter.

Accueil / Administration / Règles / Règles métier... [+ Ajouter](#) Rechercher Super-Admin Entité racine VK

Nouvel élément - Règle

Nom: Description:

Opérateur logique: Actif:

Règle utilisée pour:

Commentaires:

[+ Ajouter](#)

Nommer le modèle puis le rendre actif, une fois fait, cliquer sur Ajouter en bas en jaune.

Accueil / Administration / Règles / Règles métier... [+ Ajouter](#) Rechercher Super-Admin Entité racine VK

Règle - Modèle Système

[Actions](#)

Règle: [Nouvel élément - Critère](#)

Critères

Actions

Historique: 1

Tous

Critère:

est [+ Ajouter](#)

[Ajouter un nouveau critère](#)

Critères	Condition	Motif

Une fois le modèle nommer, sélectionner le critère catégorie, et choisir la catégorie correspondant au modèle, ici Système. Enfin, Ajouter.

Accueil / Administration / Règles / Règles métier... [+ Ajouter](#) Rechercher Super-Admin Entité racine VK

Règle - Modèle Système

[Actions](#) 4/4

Règle: [possible d'affecter le résultat d'une expression régulière en utilisant la chaîne #0](#)

Critères: 1

Actions: [Nouvel élément - Action](#)

Historique: 3

Tous

Action:

[+ Ajouter](#)

[Ajouter une nouvelle action](#)

Actions	Champs	Type d'action	Valeur

Finalement, dans Action, sélectionner Catégorie, puis dans la liste déroulante le gabarit souhaité, ici Système. Enfin Ajouter.

Accueil / Administration / Règles / Règles métier...

+ Ajouter

Rechercher

Super-Admin
Entité racine

Le moteur traite toutes les règles.
Le moteur passe le résultat d'une règle à la suivante.
Les règles sont conditionnelles. Elles peuvent être utilisées par plusieurs actions.

Règles utilisées pour

Ajouter / Mettre à jour

Affichage (nombre d'éléments) 15 De 1 à 4 sur 4

Actions

Règles métier pour les tickets

Nom	Description	Règle utilisée pour	Critères	Actions	Actif
☐ Ticket location from item		Ajouter	Lieu du ticket n'existe pas Oui Lieu de l'élément existe Oui	Lieu Copier depuis l'élément Oui	
☐ Ticket location from user		Ajouter	Lieu du ticket n'existe pas Oui Lieu du demandeur existe Oui	Lieu Copier depuis l'utilisateur Oui	
☐ Modèle Réseau		Ajouter	Catégorie est Réseau (Entité racine)	Catégorie Assigner Réseau	
☐ Modèle Système		Ajouter	Catégorie est Système (Entité racine)	Catégorie Assigner Système	

Actions

Affichage (nombre d'éléments) 15 De 1 à 4 sur 4

Réinitialiser les règles

Tester le moteur de règles

Si toutes les étapes ont été suivies, on devrait voir apparaître ici notre/nos catégories de tickets.