

NewWorld SA

Documentation - Service GLPI

Projet réalisé par SCAFFIDI FONTI Mathis et PERDIGON Théo

Date de modification 8 mars 2022



Sommaire

1. Création de ticket

3

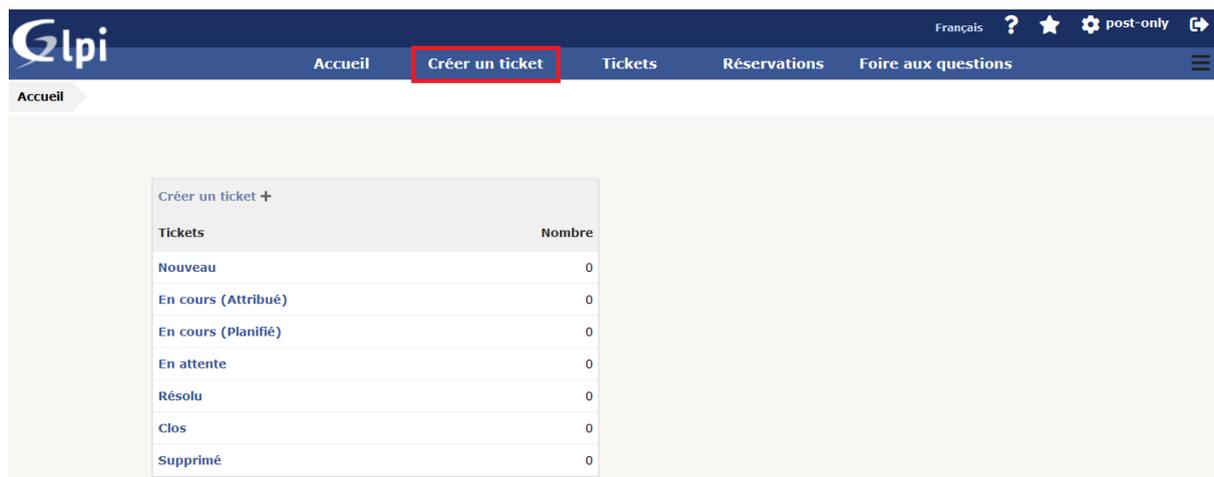
1. Création de ticket

Chaque membre du personnel peut effectuer un ticket sur le serveur GLPI, en se connectant avec les mêmes identifiants que leur session.

L'interface est disponible à l'adresse : glpi.nw07-btsinfogap.org



Une fois authentifié, on accède à l'interface principale. Cliquez sur “Créer un ticket”



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

Le formulaire se présente comme ceci :

The screenshot shows a web form titled "Description de la demande ou de l'incident". The form is organized into several sections:

- Type:** A dropdown menu with "Incident" selected.
- Catégorie:** A dropdown menu with "-----" selected and an information icon (i).
- Urgence:** A dropdown menu with "Moyenne" selected.
- Informez-moi des suites données:** A dropdown menu with "Oui" selected, followed by a "Courriel :" text input field.
- Éléments associés:** A dropdown menu with "-----" selected, an "Ajouter" button, and an information icon (i).
- Lieu:** A dropdown menu with "-----" selected and an information icon (i).
- Observateurs:** A section with a user selection dropdown, a "Suivi par courriel" dropdown with "Oui" selected, and a "Courriel :" text input field. A "+" icon is below the input field.
- Titre:** A text input field.
- Description *:** A rich text editor with a toolbar containing icons for bold (B), italic (I), text color (A), background color (A), bulleted list, numbered list, link, unlink, table, insert link, image, source code, and refresh. Below the editor is a dashed box for file upload with the text "Glissez et déposez votre fichier ici, ou" and a "Parcourir..." button. Below the dashed box is a "Soumettre la demande" button.

La première partie appelée "type" permet de choisir s'il s'agit d'un incident ou d'une demande.

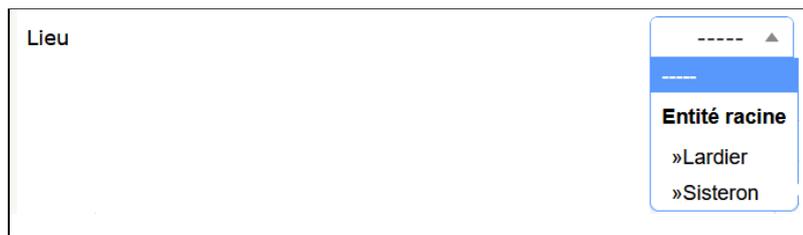
A close-up of the "Type" dropdown menu. The menu is open, showing three options: "Incident" (selected), "Incident", and "Demande".

La seconde partie intitulée "Catégorie" sert à sélectionner le service auquel est destinée la demande.

A close-up of the "Catégorie" dropdown menu. The menu is open, showing a list of categories under the heading "Entité racine":

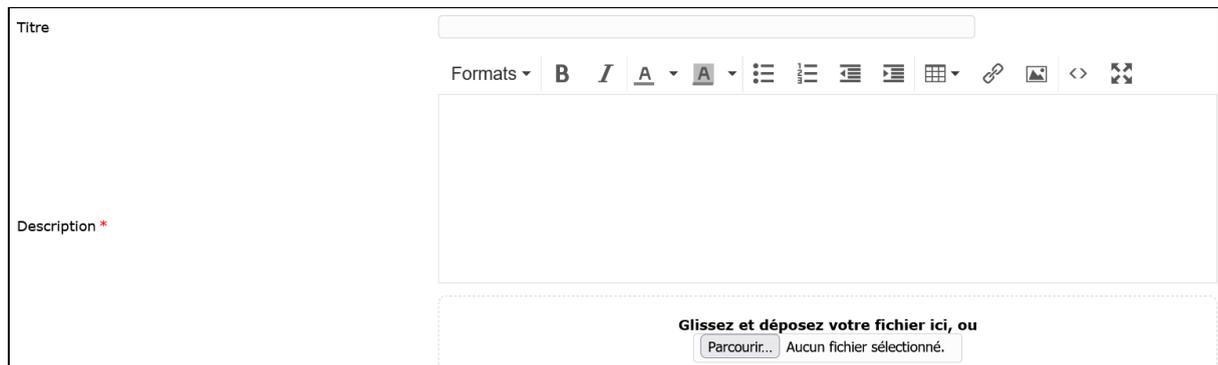
- »CœurSI
- »Développement
- »Direction
- »Logigot

On retrouve ensuite le lieu où se situe l'incident.



The image shows a form field labeled 'Lieu'. To its right is a dropdown menu with a blue header 'Entité racine'. Below the header, two options are listed: '»Lardier' and '»Sisteron'. The dropdown menu is open, showing the selected option.

Et pour finir, on renseigne toutes les informations concernant l'incident (Titre, description, documents, photos).



The image shows a form with three main sections. At the top is a 'Titre' field with a text input box. Below it is a rich text editor for 'Description *', featuring a toolbar with various formatting options like bold, italic, underline, and list. At the bottom of the form is a file upload area with the text 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou' and a 'Parcourir...' button. The status 'Aucun fichier sélectionné.' is displayed next to the button.

Et enfin, une fois toutes les informations renseignées et vérifiées, on peut valider le ticket.

Soumettre la demande

Une fois le ticket validé, il est transmis au technicien désigné en fonction du service sélectionné.