

# NewWorld SA

## *Documentation - Service GLPI*

Projet réalisé par SCAFFIDI FONTI Mathis et PERDIGON Théo

Date de modification 8 mars 2022



# Sommaire

<b>1. Création de ticket</b>	<b>3</b>
------------------------------	----------

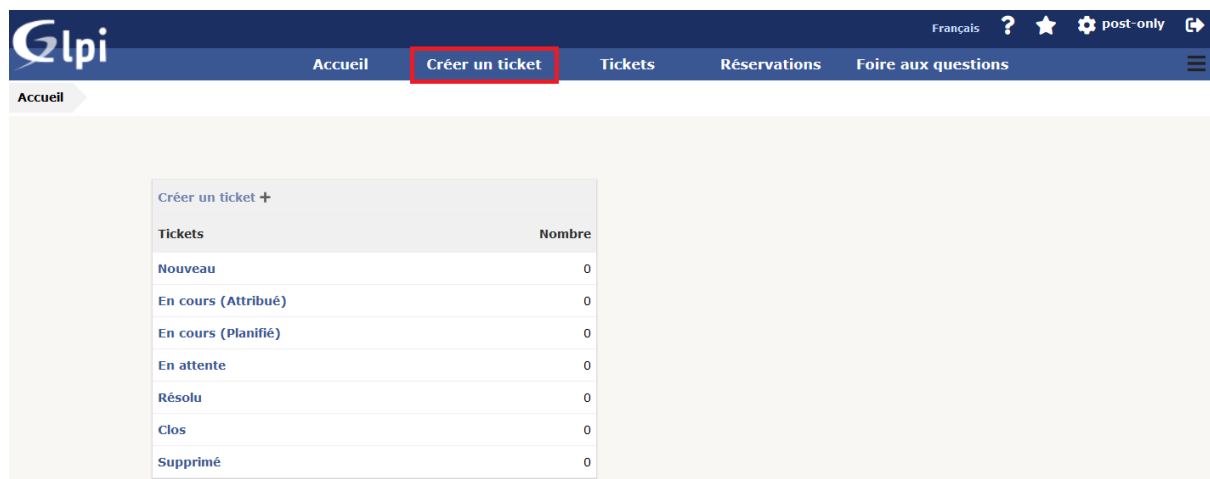
## 1. Création de ticket

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](http://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", and "Logigot".

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



Lieu

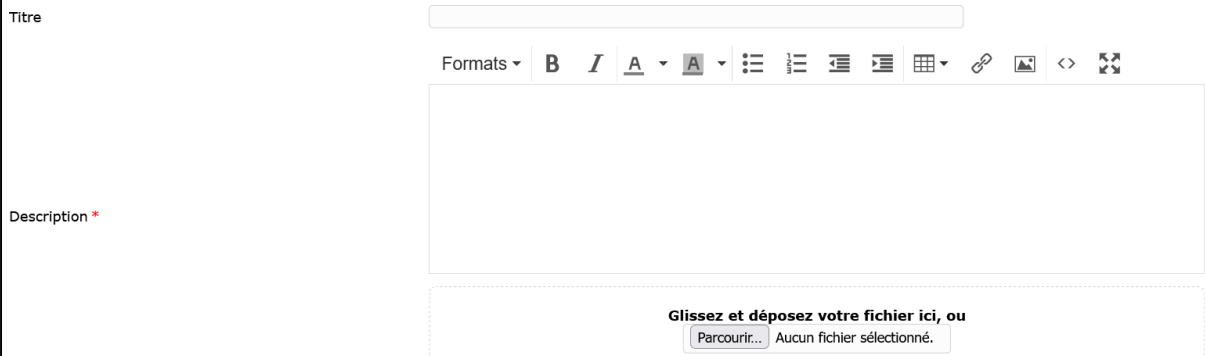
----- ▲

-----

**Entité racine**

- »Lardier
- »Sisteron

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



Titre

Formats ▾ **B** *I* A ▾ **A** ▾

☰ ☱ ☲ ☳ ☴ ☵ ☶ ☷

🔗 🖼️ <> 🔄

Description \*

**Glissez et déposez votre fichier ici, ou**

Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

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.