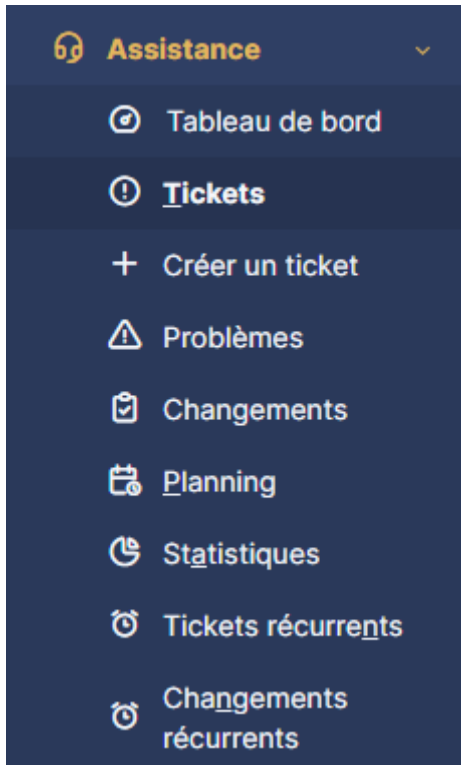
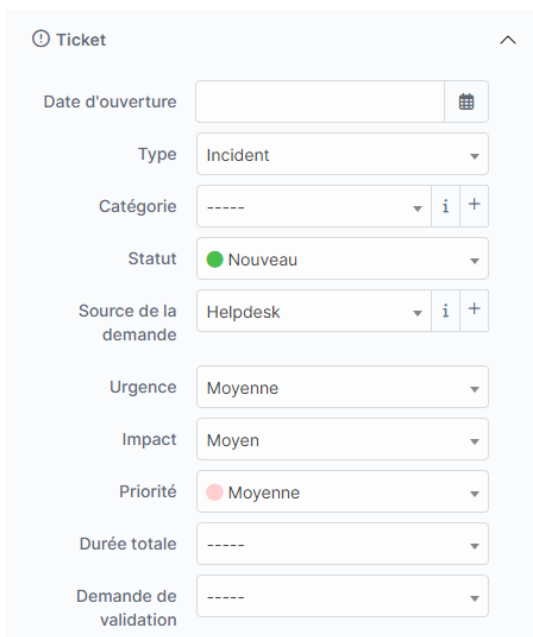


Procédure Création catégories de ticket

Pour commencer aller dans GLPI, la catégorie « Assistance » puis dans l'option « Créer un ticket ».



Puis aller dans le « + » près de l'option « Catégorie »

A light blue form titled 'Ticket' with a close button. The form contains several fields: 'Date d'ouverture' (calendar icon), 'Type' (Incident), 'Catégorie' (dropdown with '-----', 'i', and '+'), 'Statut' (Nouveau with a green dot), 'Source de la demande' (Helpdesk, 'i', and '+'), 'Urgence' (Moyenne), 'Impact' (Moyen), 'Priorité' (Moyenne with a red dot), 'Durée totale' (dropdown with '-----'), and 'Demande de validation' (dropdown with '-----').

Ensuite il y a juste à créer la catégorie que vous souhaitez.

ts Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom
Réseau

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

Donc nous pouvons choisir la catégorie Réseau dans notre ticket

Catégorie	-----
Statut	-----
Source de la demande	Entité racine »Réseau

Ainsi que la catégorie Système

Pour la création des gabarits, nous allons dans Tickets puis dans « gabarit » en haut (à côté de liste, ajouter et recherche)

Cliquez simplement sur “gabarit”, puis ajouter, rentrer le nom de votre gabarit puis faite ajouter.

Pour modifier de ce gabarit, il suffit juste de revenir dans Gabarit de ticket et de cliquer sur votre gabarit. Exemple avec le gabarit de Réseau :

Gabarit de ticket
Champs obligatoires
Champs prédéfinis 2
Champs masqués
Interface standard
Interface simplifiée
Catégories ITIL
Historique 3
Tous

Aller dans champs prédéfinis pour changer les options :

Gabarit de ticket	Ajouter un champ prédéfini	
Champs obligatoires		
Champs prédéfinis		----- ▾
Champs masqués		

Après avoir modifié quelques options des champs prérempli, voici le gabarit de Réseau quand l'utilisateur cliquera dessus

🕒 Ticket ^

Date d'ouverture 📅

Type ▾

Catégorie ▾ i +

Statut ● Nouveau ▾

Source de la demande ▾ i +

Urgence ▾

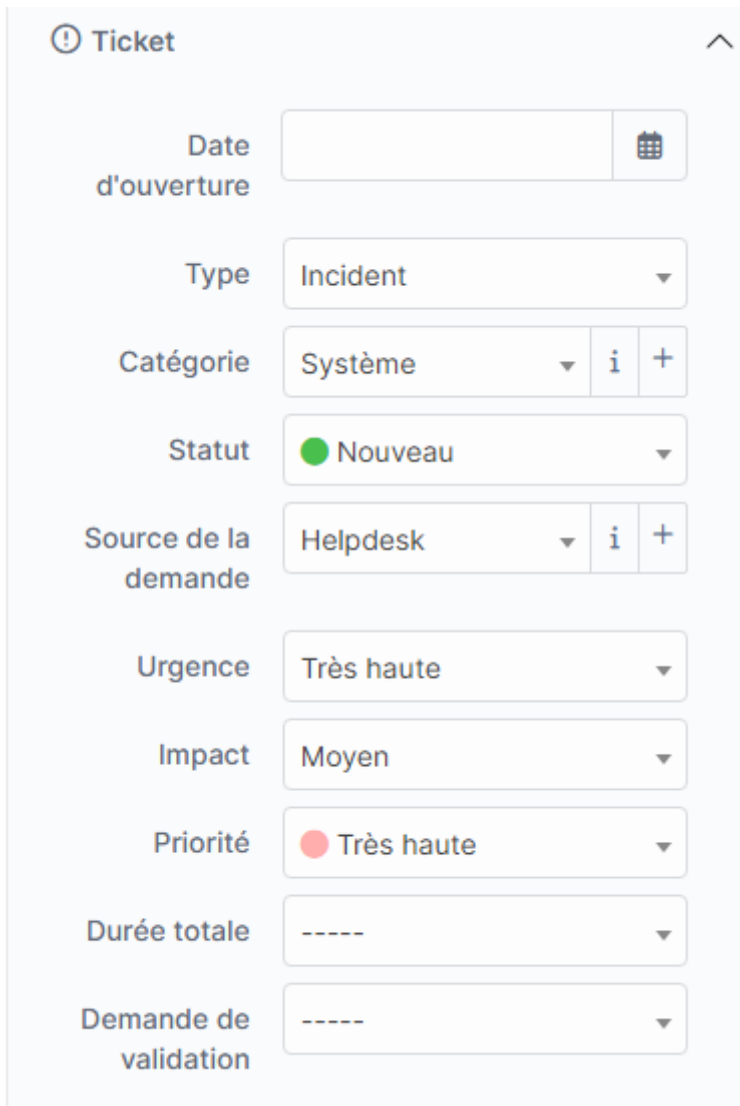
Impact ▾

Priorité ● Très haute ▾

Durée totale ▾

Demande de validation ▾

Et voici également pour le Gabarit de Système :



The image shows a 'Ticket' form with the following fields and values:

Field	Value
Date d'ouverture	[Empty] [Calendar icon]
Type	Incident
Catégorie	Systeme [Info icon] [Plus icon]
Statut	Nouveau
Source de la demande	Helpdesk [Info icon] [Plus icon]
Urgence	Très haute
Impact	Moyen
Priorité	Très haute
Durée totale	-----
Demande de validation	-----

Pour que tout fonctionne correctement, il est nécessaire d'affecter le gabarit à une demande, que ce soit pour la catégorie Réseau ou Système, afin que le pré-remplissage s'active automatiquement lors de la sélection de la catégorie correspondante (Réseau ou Système).

Pour ce faire, il faut suivre le chemin suivant :

Configuration > Intitulé > Assistance > Catégorie ITL, puis sélectionner la catégorie souhaitée (Réseau ou Système).

Catégorie ITIL	
Catégories ITIL	
Historique 1	
Tous	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>Nom <input type="text" value="Réseau"/></p> <p>Comme enfant de <input type="text" value="-----"/> <input type="button" value="i"/> <input type="button" value="+"/></p> <p>Groupe responsable <input type="text" value="-----"/> <input type="button" value="i"/> <input type="button" value="+"/></p> <p>Code représentant la catégorie de tickets <input type="text"/></p> <p>Visible pour un incident <input type="button" value="Oui"/> <input type="button" value="v"/></p> <p>Visible pour un problème <input type="button" value="Oui"/> <input type="button" value="v"/></p> <p>Gabarit pour une demande <input type="text" value="-----"/> <input type="button" value="i"/> <input type="button" value="+"/></p> <p>Gabarit pour un changement <input type="text" value="-----"/> <input type="button" value="i"/> <input type="button" value="+"/></p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>Commentaires <input type="text"/></p> <p>Technicien responsable <input type="text" value="-----"/> <input type="button" value="i"/></p> <p>Base de connaissances <input type="text" value="-----"/> <input type="button" value="i"/> <input type="button" value="+"/></p> <p>Visible dans l'interface simplifiée <input type="button" value="Oui"/> <input type="button" value="v"/></p> <p>Visible pour une demande <input type="button" value="Oui"/> <input type="button" value="v"/></p> <p>Visible pour un changement <input type="button" value="Oui"/> <input type="button" value="v"/></p> <p>Gabarit pour un incident <input type="text" value="-----"/> <input type="button" value="i"/> <input type="button" value="+"/></p> <p>Gabarit pour un problème <input type="text" value="-----"/> <input type="button" value="i"/> <input type="button" value="+"/></p> </div> </div>	
<input type="button" value="Sauvegarder"/>	

Pour finaliser, voici la procédure pour que le modèle soit sélectionné lorsque l'utilisateur choisit une catégorie :

1. Accéder à : Administration > Règles > Règles métier pour les tickets, puis cliquer sur Ajouter.
2. Ensuite, il suffit de modifier les actions et les critères selon les besoins.