



V. Ticket Test :

Lorsque l'utilisateur va dans GLPI, il peut **créer un ticket** qui apparaîtra dans le gestionnaire des Techniciens-Supérieurs.

Interface utilisateur pour la création de tickets

Pour soumettre sa demande, l'utilisateur valide son ticket en appuyant sur le bouton **“+ Soumettre la demande”**.

Le **technicien-supérieur** récupère le ticket dans **assistance** puis **ticket**

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Attribué à	Technicien	Catégorie
5	Problème PC	Nouveau	2023-03-14 22:11	2023-03-14 22:11	Basse	user1			PC



Le **technicien supérieur** va maintenant devoir assigner le ticket aux techniciens ou le garder s'il veut clôturer le ticket. Pour cela il clique sur Attribué à dans le bas du volet déroulant à gauche de l'image et renseigne à quel **technicien** il l'assigne. Un menu avec toutes les personnes apparaît.

The screenshot shows the GLPI ticket form for a 'Problème PC' ticket. The 'Attribué à' field is open, displaying a list of users: 'gipi', 'Tech-Sup1', 'Tech-Sup2', 'Tech1', and 'Tech2'. A red arrow points to the 'Attribué à' label, and a red box highlights the user selection list.

Une fois cette action opérée, le ticket apparaît dans la page d'accueil du **technicien**.

The screenshot shows the technician's dashboard with the 'TICKETS À TRAITER' section. A red arrow points to the first row in the table, which is highlighted with a red box. The table contains the following data:

ID	DEMANDEUR	ÉLÉMENTS ASSOCIÉS	DESCRIPTION
ID : 5	user1	Général	Problème PC (0 - 0)



C'est sur cette interface (une fois que le technicien a cliqué sur le ticket) qu'il peut répondre à l'utilisateur, changer l'impact réel (l'importance) du ticket ou encore le clôturer si la panne est résolue.

The screenshot displays the GLPI web interface for managing tickets. The browser address bar shows the URL `gpi.assumer/front/ticket.form.php?id=5`. The page title is "Ticket (# 5) - Problème PC - GLPI". The main content area shows a ticket titled "Problème PC (5)" with a green status icon and a message: "Mon ordinateur ne démarre pas, que faire ? Pouvez-vous m'aider s'il vous plaît ?". The ticket was created 21 minutes ago by user1 and last updated 9 minutes ago by Tech-Sup1. On the right side, the "Statut" dropdown menu is open, showing options: "En cours (Attribué)", "En cours (Attribué)", "En cours (Planifié)", "En attente", "Résolu", and "Clos". The "Clos" option is highlighted in yellow. At the bottom of the ticket card, a "Réponse" button is visible, also highlighted with a red box. The left sidebar contains navigation options like "Parc", "Assistance", "Tickets", "Créer un ticket", "Tickets récurrents", "Gestion", "Outils", "Administration", and "Configuration". The Windows taskbar at the bottom shows the time as 22:32 on 14/03/2023.