

Sommaire (1/1) :

Assistance aux utilisateurs

Créer un ticket de demande d'intervention =>

Ajouter un suivi à un ticket de demande d'intervention =>

Supprimer un suivi à un ticket de demande d'intervention =>

Visualiser un ticket de demande d'intervention =>

Modifier un ticket de demande d'intervention =>

Clôturer un ticket de demande d'intervention =>

Réactiver un ticket fermé de demande d'intervention =>

Supprimer un ticket de demande d'intervention =>

Assistance aux utilisateurs :

Créer un ticket de demande d'intervention (1/2)

Si l'utilisateur n'a plus accès à GLPI, le technicien peut créer une fiche de demande d'intervention au nom de l'utilisateur.

Dans "**Assistance**", sélectionnez "**Helpdesk**".

L'écran ci-dessous s'affiche :

[Retour](#)



- Assistance -

- Suivi
- Helpdesk**
- Planning
- Statistiques

Raz	Ouvrir un nouveau ticket:	
Le ticket porte sur :	Mes matériels: <input type="text" value="--- Général ---"/> Ou recherche complète: <input type="text" value="Général"/>	
Date:	<input type="text" value="16-01-2007"/> <input type="button" value="31"/> <input type="button" value="🕒"/>	Source de la demande: <input type="text" value="Helpdesk"/>
Durée totale:	<input type="text" value="0"/> Heure(s) <input type="text" value="0"/> Minute(s)	
Priorité:	<input type="text" value="Moyenne"/>	Catégorie: <input type="text" value="....."/>
Auteur:	<input type="text" value="Tech01 Step"/>	Attribuer: <input type="text" value="[Nobody]"/>
Informez-moi des suites données:	<input type="text" value="Oui"/>	Mon adresse de messagerie: <input type="text" value="tech01.step@acnantes.fr"/>
Décrivez le problème/action:		
Fichier (2 MB maxi): <input type="button" value="🔍"/>	<input type="text"/> <input type="button" value="Parcourir..."/>	
<input type="button" value="Valider"/>		<input type="button" value="Ajouter et Fermer"/>
Ajouter un suivi:		

[Suite](#)

[Sommaire](#)

Tutoriel GLPI pour le technicien

Assistance aux utilisateurs :

Créer un ticket de demande d'intervention (2/2)

[Retour](#)

L'écran ci-dessous est affiché, complétez les informations demandées :

Raz		Ouvrir un nouveau ticket:	
Le ticket porte sur :	Mes matériels: <input type="text" value="--- Général ---"/> Ou recherche complète: <input type="text" value="Ordinateur"/> Saisissez les premières lettres (nom, matériel ou n° de série): <input type="text" value="A"/> <input type="text" value="IP115031 (15) - Acc - 009001 - JH695"/>		
Date:	<input type="text" value="16-01-2007"/>	Source de la demande:	<input type="text" value="Helpdesk"/>
Durée totale:	<input type="text" value="0"/> Heure(s) <input type="text" value="0"/> Minute(s)		
Priorité:	<input type="text" value="Haute"/>	Catégorie:	<input type="text" value="----"/>
Auteur:	<input type="text" value="Util01 Ac"/>	Attribuer:	<input type="text" value="Tech01 Step"/>
Informez-moi des suites données:	<input type="text" value="Oui"/>	Mon adresse de messagerie:	<input type="text" value="util01.ac@acnantes.fr"/>
Décrivez le problème/action:			
<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; min-height: 150px;"> Plus d'accès à l'ordinateur, ni à GLPI </div>			
Fichier (2 MB maxi):	<input type="text"/> <input type="button" value="Parcourir..."/>		
<input type="button" value="Valider"/>		<input type="button" value="Ajouter et Fermer"/>	

Remarque : La qualité des informations du ticket va dépendre de la qualité et de la précision de la collecte préalable des informations. La demande d'intervention sera l'occasion de confronter la pertinence des informations de la base avec la réalité.

Pour sauvegarder vos informations, cliquez sur "**Valider**".
 Pour annuler, cliquez sur "**Assistance**", "**Helpdesk**".

Assistance aux utilisateurs :

Ajouter un suivi à un ticket de demande d'intervention (1/4)

Dans "**Assistance**", sélectionnez "**Suivi**".

L'écran ci-dessous s'affiche :



Recherche Avancée

Statut: Tous	Auteur: Util01 Ac	Groupe:	Priorité: Tous	Catégorie:
Matériel:		Attribué à: Interne: [Tous] Externe:		Source de la demande: Helpdesk
Description / Suivi contient		Rechercher	Raz	Voir les suivis: Non

Dans "**Recherche**", renseignez "**Statut**", "**Auteur**", et les autres rubriques, puis cliquez sur "**Rechercher**".

L'écran ci-dessous s'affiche :

Afficher 15 éléments Vue format PDF de 1 à 1 sur 1

Statut	Date	Priorité	Auteur	Attribué	Matériel	Catégorie	Description	
ID: 16 <input type="checkbox"/>	Ouvert le: 16-01-2007 11:57	Haute	Util01 Ac Service Accueil	Tech01 Step	Ordinateur(s) IP115031		Plus d'accès à l'ordinateur, ni à GLPI	Infos (1)

Tout cocher / Tout décocher Supprimer

Afficher 15 éléments de 1 à 1 sur 1

Dans la liste, cliquez sur "**Infos**" du ticket concerné.

Suite

[Sommaire](#)

Assistance aux utilisateurs :

Ajouter un suivi à un ticket de demande d'intervention (2/4)

Retour

L'écran ci-dessous s'affiche :

Ticket 16
Ajouter un nouveau suivi
←

Ouvert le: 16-01-2007 11:57

Statut: <input type="text" value="En cours (Planifié)"/>	Source de la demande: <input type="text" value="Helpdesk"/>
Auteur: <input type="text" value="Util01 Ac"/>	Ordinateur(s) - IP115031
Groupe: <input type="text" value="Service Accueil"/>	Matériel: <input type="text" value="....."/>
Priorité: <input type="text" value="Haute"/>	Attribué à:
Catégorie: <input type="text" value="....."/>	Interne: <input type="text" value="Tech01 Step"/>
	Externe: <input type="text" value="....."/>

Fermé le: *Ticket toujours ouvert...*

Durée totale: **1 Heure(s) 15 Minute(s)**

Coût horaire:

Coût fixe:

Coût matériel:

Coût total: **0**

Description: Plus d'accès à l'ordinateur, ni à GLPI

Suivi par Email:

Email pour le suivi:

Document(s) associé(s)

Cliquez sur "Ajouter un nouveau suivi". L'écran ci-dessous s'affiche :

Ajouter un nouveau suivi

<p>Description: Déplacement sur site cet après-midi</p>	<p>Privé: <input type="text" value="Oui"/></p> <p>Durée: <input type="text" value="1"/> Heure(s) <input type="text" value="0"/> Minute(s)</p> <p>Planification: Planifier ce suivi</p>
	<input type="button" value="Ajouter"/> <input type="button" value="Ajouter et Fermer"/>

Suite

[Sommaire](#)

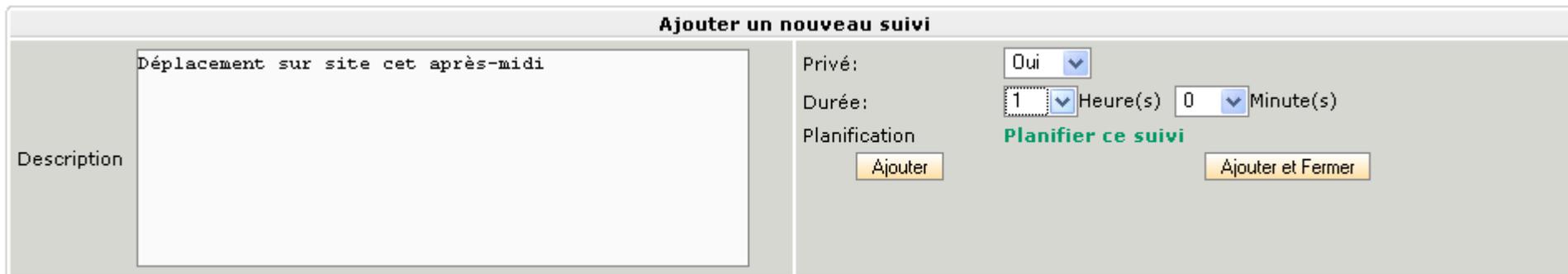
ATTENTION : Privé. Planifier ce suivi.

Assistance aux utilisateurs :

Ajouter un suivi à un ticket de demande d'intervention (3/4)

[Retour](#)

L'écran ci-dessous est affiché :



ATTENTION : Privé : Oui/Non

Par défaut Privé est à Non, ce qui implique que votre commentaire est automatiquement transmis au demandeur !

Préférez cliquer systématiquement Oui pour Privé,

afin d'éviter la surcharge d'informations envoyés au demandeur du ticket.

Ne transmettez que les commentaires strictement nécessaires à l'utilisateur.

Planifier ce suivi :

Cliquer sur "**Planifier ce suivi**",
l'écran ci-contre s'affiche :
Complétez la planification.

Pour valider vos modifications,
cliquer sur "**Ajouter**".

Pour annuler vos modifications,
cliquer sur l'onglet "**Ticket**" ou "**nouveau**".

[Suite](#)

[Sommaire](#)



Assistance aux utilisateurs :

Ajouter un suivi à un ticket de demande d'intervention (4/4)

[Retour](#)

Le "Résumé" des modifications s'affiche :

Résumé

	Date	Description	Durée	Planification	Auteur	Privé
39	18-01-2007 09:36	Déplacement sur site cet après-midi	1 Heure(s)	18-01-2007 14:00 18-01-2007 15:00 Tech01 Step	Tech01 Step	Oui
35	16-01-2007 12:17	La prise secteur fonctionne, le branchement de l'ordinateur est correcte, l'interrupteur général de l'ordinateur est en position 1, l'interrupteur de l'écran est en position allumé et son voyant est allumé. Lors de l'action sur le bouton-poussoir de démarrage de l'ordinateur, pas de voyant, pas de fonctionnement.	15 Minute(s)	18-01-2007 09:30 18-01-2007 09:45 Tech01 Step	Tech01 Step	Oui

Dans la page "Accueil", les informations sont également affichées :



Vue personnelle
Vue globale

Vos tickets en cours

	Auteur	Matériel	Description	
ID: 16	Util01 Ac Service Accueil	Ordinateur(s) IP115031	Plus d'accès à l'ordinateur, ni à GLPI	Infos (2)

Vos tickets en attente

Votre planning

Début	Fin	Description
09:30	09:45	IP115031: Plus d'accès à l'ordinateur, ni à GLPI
14:00	15:00	IP115031: Plus d'accès à l'ordinateur, ni à GLPI

Notes personnelles

Notes publiques

Bonjour

Réservation

Assistance aux utilisateurs :

Supprimer un suivi à un ticket de demande d'intervention (1/1)

En cas d'erreur, ou, pour une meilleure lisibilité, vous avez la possibilité de supprimer un suivi.

ATTENTION : Cette opération est irréversible, et ne permet pas de récupérer ce suivi.

Accédez au suivi à supprimer (cf : [Visualiser un ticket](#))

Le "Résumé" des modifications s'affiche :

Résumé

	Date	Description	Durée	Planification	Auteur	Privé
56	23-01-2007 11:27	Changement de statut du ticket: En cours (Planifié) -> En attente	0 Minute(s)	Aucune	Tech01 Step	Non
39	18-01-2007 09:36	Déplacement sur site cet après-midi	1 Heure(s)	18-01-2007 14:00 18-01-2007 15:00 Tech01 Step	Tech01 Step	Oui
35	16-01-2007 12:17	La prise secteur fonctionne, le branchement de l'ordinateur est correcte, l'interrupteur général de l'ordinateur est en position 1, l'interrupteur de l'écran est en position allumé et son voyant est allumé. Lors de l'action sur le bouton-poussoir de démarrage de l'ordinateur, pas de voyant, pas de fonctionnement.	15 Minute(s)	18-01-2007 09:30 18-01-2007 09:45 Tech01 Step	Tech01 Step	Oui

Cliquez sur la ligne à effacer (ex: "56").

L'écran ci-dessous s'affiche :

Modifier un suivi

Description	Changement de statut du ticket: En cours (Planifié) -> En attente	Privé:	Non
Date:	23-01-2007 11:27	Durée:	0
		Planification	0
			Heure(s) 0
			Minute(s)
			Ajouter
		<input type="button" value="Modifier"/>	<input type="button" value="Supprimer"/>

Cliquez sur "Supprimer". Le résumé s'affiche sans la ligne effacée.

Assistance aux utilisateurs :

Visualiser un ticket de demande d'intervention (1/2)

Il existe plusieurs méthodes pour visualiser un ticket, en voici deux :

Dans "**Assistance**", sélectionnez "**Suivi**".

L'écran ci-dessous s'affiche :



Recherche Avancée

Statut: Tous	Auteur: Util01 Ac	Groupe: -----	Priorité: Tous	Catégorie: -----
Matériel: -----	Attribué à: Interne: [Tous] Externe: -----		Source de la demande: Helpdesk	
Description / Suivi contient		Rechercher	Raz	Voir les suivis: Non

Dans "**Recherche**", renseignez "**Statut**", "**Auteur**", et les autres rubriques, puis cliquez sur "**Rechercher**".

Afficher 15 éléments Vue format PDF de 1 à 1 sur 1

Statut	Date	Priorité	Auteur	Attribué	Matériel	Catégorie	Description	
ID: 16	Ouvert le: 16-01-2007 11:57	Haute	Util01 Ac Service Accueil	Tech01 Step	Ordinateur(s) IP115031		Plus d'accès à l'ordinateur, ni à GLPI	Infos (1)

Tout cocher /
 Tout décocher

Afficher 15 éléments de 1 à 1 sur 1

Dans la liste, cliquez sur "**Infos**" du ticket concerné.

[Suite](#)

[Sommaire](#)

Assistance aux utilisateurs :

Visualiser un ticket de demande d'intervention (2/2)

[Retour](#)

Dans "Accueil", "Vue globale", les informations sont affichées :



[Vue personnelle](#) [Vue globale](#)

Suivi des tickets	
Tickets	Nombre
Nouveaux	2
En cours (attribués)	3
En cours (planifiés)	1
En attente	1

Contrat	
Contrat(s) expiré(s) depuis moins de 30 jours	0
Contrat(s) qui expire(nt) dans moins de 7 jours	0
Contrat(s) qui expire(nt) dans moins de 30 jours	0
Contrat(s) dont le préavis débute dans moins de 7 jours	0
Contrats dont le préavis débute dans moins de 30 jours	0

Derniers 10 Ajouts			
Item (ID)	▼Date	Service	Message
suivi: 21	23-01-2007 11:03	Suivi	Tech01 ajout de l'item 54.
suivi: 16	23-01-2007 10:29	Suivi	Tech01 ajout de l'item 52.
suivi: 16	23-01-2007 10:25	Suivi	Tech01 ajout de l'item 50.
suivi: 19	23-01-2007 10:23	Suivi	Tech01 ajout de l'item 49.
suivi: 17	19-01-2007 12:13	Suivi	Tech01 ajout de l'item 45.
suivi: 16	18-01-2007 11:16	Suivi	Tech01 ajout de l'item 41.
suivi: 16	18-01-2007 09:36	Suivi	Tech01 ajout de l'item 39.
planning: 0	18-01-2007 09:32	Planning	Tech01 ajout de l'item
suivi: 16	16-01-2007 12:19	Suivi	Tech01 ajout de l'item 37.
suivi: 16	16-01-2007 12:18	Suivi	Tech01 ajout de l'item 36.

Les nouveaux tickets

Afficher éléments de 1 à 2 sur 2

Statut	Date	Priorité	Auteur	Attribué	Matériel	Catégorie	Description	
ID: 9 	Ouvert le: <u>01-12-2006 10:21</u>	Moyenne	glpi	[Nobody]			<p>a) Réservations</p> <p>Cette section affiche le matériel réservable et permet d'effectuer des réservations.</p> <p>Vous pouvez ajouter des commentaires au matériel réservable. Pour se faire, cliquez sur le bouton "modifier le commentaire".</p>	Infos (0)

Dans la liste, sélectionnez le ticket souhaité.

Assistance aux utilisateurs :

Modifier un ticket de demande d'intervention (1/2)

Dans "**Assistance**", sélectionnez "**Suivi**".

L'écran ci-dessous s'affiche :



Recherche Avancée

Statut: Tous	Auteur: Util01 Ac	Groupe:	Priorité: Tous	Catégorie:
Matériel:	Attribué à: Interne: [Tous] Externe:		Source de la demande: Helpdesk	
Description / Suivi contient		Rechercher	Raz	Voir les suivis: Non

Dans "**Recherche**", renseignez "**Statut**", "**Auteur**", et les autres rubriques, puis cliquez sur "**Rechercher**".

L'écran ci-dessous s'affiche :

Afficher 15 éléments Vue format PDF de 1 à 1 sur 1

Statut	Date	Priorité	Auteur	Attribué	Matériel	Catégorie	Description	
ID: 16 <input checked="" type="checkbox"/>	Ouvert le: 16-01-2007 11:57	Haute	Util01 Ac Service Accueil	Tech01 Step	Ordinateur(s) IP115031		Plus d'accès à l'ordinateur, ni à GLPI	Infos (1)

↑ [Tout cocher](#) / [Tout décocher](#) Supprimer

Afficher 15 éléments de 1 à 1 sur 1

Dans la liste, cliquez sur "**Infos**" du ticket concerné.

Suite

Assistance aux utilisateurs :

Modifier un ticket de demande d'intervention (2/2)

Retour

L'écran ci-dessous s'affiche :

Ticket 16
Ajouter un nouveau suivi
 

Ouvert le: 16-01-2007 11:57

Statut: <input type="text" value="Fermé (résolu)"/>	Source de la demande: <input type="text" value="Helpdesk"/>
Auteur: <input type="text" value="Util01 Ac"/>	Ordinateur(s) - IP115031
Groupe: <input type="text" value="Service Accueil"/>	Matériel: <input type="text" value="....."/>
Priorité: <input type="text" value="Haute"/>	Attribué à:
Catégorie: <input type="text" value="....."/>	Interne: <input type="text" value="Tech01 Step"/>
	Externe: <input type="text" value="....."/>

Fermé le: 19-01-2007 09:52

Durée totale: **1 Heure(s) 15 Minute(s)**

Coût horaire:

Côût fixe:

Coût matériel:

Coût total: **35**

<p>Suivi par Email: <input type="text" value="Non"/></p> <p>Email pour le suivi: <input type="text" value="util01.ac@acnantes"/> </p>	<p>Document(s) associé(s)</p> <p><input type="text" value="....."/> <input type="button" value="Parcourir..."/></p> <p><input type="text" value="....."/></p>
--	--

Dans le tableau, cliquez sur la ou les zones à modifier, et apporter les corrections. Pour valider vos modifications, cliquer sur **"Modifier"**. Pour annuler vos modifications, cliquer sur l'onglet **"Ticket"**.

Le **"Résumé"** des modifications s'affiche :

Résumé

	Date	Description	Durée	Planification	Auteur	Privé
48	23-01-2007 10:11	Changement de priorité du ticket: Moyenne -> Haute	0 Minute(s)	Aucune	Tech01 Step	Non

Assistance aux utilisateurs :

Clôturer un ticket de demande d'intervention (1/2)

Accédez au ticket à clôturer (cf : [Modifier un ticket](#))

Cliquez sur "**Ajouter un nouveau suivi**". L'écran ci-dessous s'affiche :

Ticket 16
Ajouter un nouveau suivi
 

Ouvert le: 16-01-2007 11:57
Fermé le: Ticket toujours ouvert...

Statut: <input type="text" value="Fermé (résolu)"/>  Auteur: <input type="text" value="Util01 Ac"/>   Groupe: <input type="text" value="Service Accueil"/>   Priorité: <input type="text" value="Haute"/>  Catégorie: <input type="text" value="-----"/>  	Source de la demande: <input type="text" value="Helpdesk"/>  Ordinateur(s) - IP115031 Matériel: <input type="text" value="-----"/>  Attribué à: Interne: <input type="text" value="Tech01 Step"/>   Externe: <input type="text" value="-----"/>  	Durée totale: 1 Heure(s) 15 Minute(s) Coût horaire: <input type="text" value="20"/> Coût fixe: <input type="text" value="10"/> Coût matériel: <input type="text" value="0"/> Coût total: 35
--	---	---

Description: Plus d'accès à l'ordinateur, ni à GLPI	Suivi par Email: <input type="text" value="Non"/>  Email pour le suivi: <input type="text" value="util01.ac@acnantes"/> 
---	---

Document(s) associé(s)

Ajouter un nouveau suivi

Description: <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> Problème résolu. Clôture du ticket. </div>	Privé: <input type="text" value="Non"/>  Durée: <input type="text" value="0"/>  Heure(s) <input type="text" value="0"/>  Minute(s) Planification: Planifier ce suivi <input type="button" value="Ajouter"/> <input type="button" value="Ajouter et Fermer"/>
--	---

Renseignez les zones d'informations.

Pour valider votre clôture, cliquer sur "**Ajouter et Fermer**".

Pour annuler vos modifications, cliquer sur l'onglet "**Ticket**" ou "**nouveau**".

[Suite](#)

Assistance aux utilisateurs :

Clôturer un ticket de demande d'intervention (2/2)

[Retour](#)

Le "**Résumé**" des modifications s'affiche :

Résumé

	Date	Description	Durée	Planification	Auteur	Privé
41	18-01-2007 11:16	Problème résolu Clôture du ticket	0 Minute(s)	Aucune	Tech01 Step	Non
39	18-01-2007 09:36	Déplacement sur site cet après-midi	1 Heure(s)	18-01-2007 14:00 18-01-2007 15:00 Tech01 Step	Tech01 Step	Oui
35	16-01-2007 12:17	La prise secteur fonctionne, le branchement de l'ordinateur est correcte, l'interrupteur général de l'ordinateur est en position 1, l'interrupteur de l'écran est en position allumé et son voyant est allumé. Lors de l'action sur le bouton-poussoir de démarrage de l'ordinateur, pas de voyant, pas de fonctionnement.	15 Minute(s)	18-01-2007 09:30 18-01-2007 09:45 Tech01 Step	Tech01 Step	Oui

Votre ticket est fermé, mais non supprimé.

Ce ticket n'apparaîtra plus dans la liste des travaux en cours, mais dans la liste des travaux fermés.

Assistance aux utilisateurs :

Réactiver un ticket fermé de demande d'intervention (1/2)

Dans "**Assistance**", sélectionnez "**Suivi**".

L'écran ci-dessous s'affiche :



Recherche Avancée

Statut: <input type="text" value="Fermé"/>	Auteur: <input type="text" value="Util01 Ac"/>	Groupe: <input type="text" value="....."/>	Priorité: <input type="text" value="Tous"/>	Catégorie: <input type="text" value="....."/>
Matériel: <input type="text" value="....."/>	Attribué à:		Source de la demande: <input type="text" value="....."/>	
		Interne: <input type="text" value="[Tous]"/>		
		Externe: <input type="text" value="....."/>		
Description / Suivi <input type="text" value="contient"/>		<input type="button" value="Rechercher"/>	<input type="button" value="Raz"/>	Voir les suivis: <input type="text" value="Non"/>

Dans "**Recherche**", renseignez "**Statut**", "**Auteur**", et les autres rubriques, puis cliquez sur "**Rechercher**".

L'écran ci-dessous s'affiche :

Statut	Date	Priorité	Auteur	Attribué	Matériel	Catégorie	Description	
ID: 16 ■ <input type="checkbox"/>	<u>Ouvert le:</u> 16-01-2007 11:57 <u>Fermé le:</u> 18-01-2007 11:16 <u>Durée totale:</u> 1 Heure(s) 15 Minute(s)	Haute	Util01 Ac Service Accueil	Tech01 Step	Ordinateur(s) IP115031		Plus d'accès à l'ordinateur, ni à GLPI	Infos (3)

Dans la liste, cliquez sur "**Infos**" du ticket concerné.

Suite

Assistance aux utilisateurs :

Réactiver un ticket fermé de demande d'intervention (2/2)

Retour

L'écran ci-dessous s'affiche :

Ticket 16
Ajouter un nouveau suivi
←

Ouvert le: 16-01-2007 11:57

Fermé le: Ticket toujours ouvert...

Statut:

Auteur:

Groupe:

Priorité:

Catégorie:

Source de la demande:

Ordinateur(s) - **IP115031**

Matériel:

Attribué à:

Interne:

Externe:

Durée totale: **1 Heure(s) 15 Minute(s)**

Coût horaire:

Coût fixe:

Coût matériel:

Coût total: **0**

Description: Plus d'accès à l'ordinateur, ni à GLPI

Suivi par Email:

Email pour le suivi:

Document(s) associé(s)

Dans le tableau, changez le "**Statut**", et cliquez sur "**Modifier**".

Le "**Résumé**" des modifications s'affiche :

Résumé

	Date	Description	Durée	Planification	Auteur	Privé
60	26-01-2007 10:52	Changement de statut du ticket: Fermé (résolu) -> En cours (Planifié)	0 Minute(s)	Aucune	Tech01 Step	Non

Ce ticket apparaît de nouveau dans la liste des travaux en cours, mais plus dans la liste des travaux fermés.

Assistance aux utilisateurs :

Supprimer un ticket de demande d'intervention (1/1)

ATTENTION : Cette opération est irréversible, et ne permet pas de récupérer ce ticket.

Dans "**Assistance**", sélectionnez "**Suivi**".

L'écran ci-dessous s'affiche :



Recherche Avancée

Statut: <input type="text" value="Fermé"/>	Auteur: <input type="text" value="Util01 Ac"/>	Groupe: <input type="text" value="....."/>	Priorité: <input type="text" value="Tous"/>	Catégorie: <input type="text" value="....."/>
Matériel: <input type="text" value="....."/>	Attribué à:		Source de la demande: <input type="text" value="....."/>	
		Interne: <input type="text" value="[Tous]"/>		
		Externe: <input type="text" value="....."/>		
Description / Suivi <input type="text" value="contient"/>		<input type="button" value="Rechercher"/>	<input type="button" value="Raz"/>	Voir les suivis: <input type="text" value="Non"/>

Dans "**Recherche**", renseignez "**Statut**", "**Auteur**", et les autres rubriques, puis cliquez sur "**Rechercher**".

L'écran ci-dessous s'affiche :

Statut	Date	Priorité	Auteur	Attribué	Matériel	Catégorie	Description
ID: 16 <input checked="" type="checkbox"/>	Ouvert le: 16-01-2007 11:57 Fermé le: 18-01-2007 11:16 Durée totale: 1 Heure(s) 15 Minute(s)	Haute	Util01 Ac Service Accueil	Tech01 Step	Ordinateur(s) IP115031		Plus d'accès à l'ordinateur, ni à GLPI
							Infos (3)

/

Avant de pouvoir réaliser la suppression d'un ticket, celui-ci doit avoir été préalablement fermé (cf : [Clôturer un ticket](#)) Dans la liste, cochez sur "**Statut**" du ticket concerné.

Avant de cliquer sur "**Supprimer**", **vérifiez, car il n'y a pas de confirmation !**

Fin du diaporama :

Cliquez