

# Création d'un nouveau formulaire de ticketing dans GLPI pour le service Communication

---

## 1. Introduction

Comment crée un nouveau formulaire de ticketing dans GLPI destiné aux demandes liée au service Communication. Cette configuration permet de centraliser et simplifier les demandes émises par les employés à destination du service Communication.

## 2. Pré-requis

- Accès administrateur sur l'instance GLPI.
- Plugin Formcreator installé et activé (si utilisé).
- Connaissance de la structure des utilisateurs (employés du Service Communication).
- Liste des champs nécessaires pour le formulaire fourni par le Service Communication (type de demande, description, pièces jointes, etc.).

## 3. Étapes de configuration

### a. Création du profil Communication

- Dans GLPI, accéder au menu Administration > Profils.
- Cliquer sur « Ajouter » pour créer un nouveau profil.
- Nommer le profil « Communication ».
- Définir les droits nécessaires : accès aux tickets, possibilité de créer et suivre un ticket.

### b. Création du groupe Service Communication

- Accéder au menu Administration > Groupes.
- Cliquer sur « Ajouter » pour créer un nouveau groupe.
- Nommer le groupe « Service Communication ».
- Associer les employés du service Communication à ce groupe.
- Affecter le profil « Communication » au groupe.

### c. Création du formulaire de ticketing

- Accéder au menu Configuration > Formulaires.
- Cliquer sur « Ajouter » pour créer un nouveau formulaire.
- Ajouter les champs nécessaires (Via pdf fourni par le responsable du service communication).

- Définir la destination des tickets créés : attribuer au groupe « Service Communication »

#### d. Test du formulaire

- Se connecter avec un compte du service Communication.
- Accéder au formulaire nouvellement créé.
- Soumettre un ticket de test pour vérifier le bon fonctionnement.
- Vérifier que le ticket est bien assigné au groupe Service Communication.

### 4. Conclusion

Grâce à la création du formulaire GLPI, je maîtrise la compétence B1.2 — Traiter les demandes d'assistance. Je suis capable de paramétrer un outil de ticketing, de créer des formulaires adaptés aux besoins métier et de structurer un workflow de traitement des incidents pour un service utilisateur.

The top screenshot shows the 'Ajouter un utilisateur' page in the GLPI administration interface. The breadcrumb trail is 'Accueil / Administration / Groupes'. The page title is 'Groupe - Service communication'. There are buttons for '+ Ajouter', 'Rechercher', and 'Listes'. A search bar is present. The page shows a form to add a user with fields for 'Responsable' (set to 'Non'), 'Déléguataire' (set to 'Non'), and an 'Ajouter' button. Below this is a table of 'Utilisateurs' with columns for 'Utilisateur', 'Dynamique', 'Responsable', 'Déléguataire', and 'Actif'. The table contains two rows of dynamic users, both with 'Actif' status checked (green dot).

The bottom screenshot shows the configuration page for a new form titled '7 - DEMANDE SERVICE COMMUNICATION'. The breadcrumb trail is 'Accueil / Administration / Formulaires'. The page title is 'Formulaire - 7 - DEMANDE SERVICE COMMUNICATION'. There are buttons for '+ Ajouter', 'Rechercher', 'Listes', and '7/7'. The form configuration includes:
 

- Nom: 7 - DEMANDE SERVICE COMMUNICATION
- Actif: Oui
- Catégorie de formulaire: Communication
- Accès direct depuis la page d'accueil: Oui
- Icône: image
- Icon color: #000000
- Langage: Français
- Couleur du fond: #f44336
- Description: Demande liée à la communication (visuels)
- En-tête: (empty text area)
- Formulaire par défaut dans le catalogue de service: Non
- Visible: Oui

 A 'Sauvegarder' button is at the bottom right.

AFPI

Accueil / Administration / Formulaires

Rechercher

Admin Entité racine (Arborescence)

Formulaire - 7 - DEMANDE SERVICE COMMUNICATION

Entité racine

Sous-entités

Actions

7/7

Formulaire

Validateur

Questions 50

Types d'accès

Cible

Prévisualisation

Propriétés des réponses aux formulaires

Réponses au formulaire 2

Langues de formulaire

Documents

Historique 13

Tous

0 Demande à destination du service communication

- 0 Quel est votre demande
- 1 Pour quel(s) réseaux sociaux ?
- 1 Motif du post ?
- 1 Description de la formation
- 1 Dates de la formation
- 1 Lieu de la formation
- 1 Personne à contacter
- 1 Y-a-t-il des personnes/entreprises/organismes à citer ?
- 1 Déposez les logos si besoin
- 2 Quelle(s) classe(s)/formateur(s) ont participé(s) ?
- 2 Centre de formation à l'origine du projet ?
- 1 Lieu de la sortie scolaire
- 1 Informations sur le projet
- 1 Informations sur la sortie
- 1 Nom de la manifestation
- 1 Date de la manifestation
- 1 Lieu de la manifestation
- 1 À qui s'adresse la manifestation ?
- 1 Déposez les photos

AFPI

Accueil / Administration / Utilisateurs

Rechercher

Rech

Utilisateur

Habilitations 2

Groupes 1

Préférences

Éléments utilisés

Éléments gérés

Tickets créés 2

Problèmes

Changements

Documents

Réservations

Synchronisation

Liens

Certificats

Historique 21

Export des éléments utilisés 1

Tous

Identifiant

Nom de famille

Prénom Eva

Fuseau horaire Utiliser la configuration serveur

Actif Oui

Valide depuis

Téléphone

Téléphone mobile

Téléphone 2

Matricule

Titre Assistante Communication

Lieu SIEGE SOCIAL

Profil par défaut Communication

Groupe par défaut Service communication

Image

Image

Effacer

Courriels +

Valide jusqu'à

Authentification

Catégorie

Commentaires

Entité par défaut Entité racine

Responsable Arnaud

Annuaire LDAP : Administratif  
Dernière synchronisation le 13-  
DN de l'utilisateur : CN=Eva HO  
MÉTROPOLE,OU=Users2,OU=T

AFPI

Accueil / Administration / Formulaires

Rechercher

Admin Entité racine (Arborescence)

Formulaire - 7 - DEMANDE SERVICE COMMUNICATION

Entité racine

Sous-entités

Actions

7/7

Formulaire

Validateur

Questions 50

Types d'accès

Cible 1

Prévisualisation

Propriétés des réponses aux formulaires

Cibles

| Cibles                | Type         | Actions |
|-----------------------|--------------|---------|
| Service communication | Ticket cible |         |
| + Ajouter une cible   |              |         |

Utilisateur - Eva

### Ajouter une habilitation à un utilisateur

Entité racine  i + Profil Service Prestataires  Récuratif

Actions

|                          |                |   |
|--------------------------|----------------|---|
| <input type="checkbox"/> | <b>Entités</b> | <b>Profils (D=Dynamique, R=Récuratif)</b> |
| <input type="checkbox"/> | Entité racine  | Communication (R)                         |
| <input type="checkbox"/> | Entité racine  | Self-Service (D, R)                       |
| <input type="checkbox"/> | <b>Entités</b> | <b>Profils (D=Dynamique, R=Récuratif)</b> |

Actions

Chercher dans le menu

- Parc
- Assistance
- Gestion
- Outils
- Administration
- Configuration

Catégories

- Communication
- Informatique
- Ingénierie
- Outil Pédagogique
- Voir tous

**1 - DEMANDE/DEPANNAGE INFORMATIQUE**

Service Helpdesk Informatique, incidents, pannes, modification de salle

**2 - OUTILS PEDAGOGIQUES**

Demande/Aide pour des outils pédagogiques, Yparéo, Net-Ypareo, Hub3e, Easi...

**3 - DEMANDE D'INGENIERIE**

Demande d'Ingénierie spécifique, création et/ou mise à jour de programme de formation, demande client...

**4 - DEMANDE SERVICE COMMUNICATION**

Demande liée à la communication (visuels, événements, impressions...)