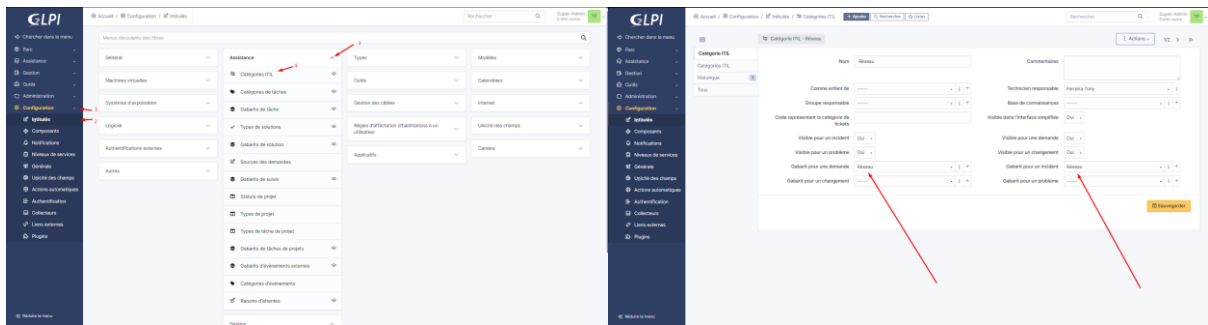


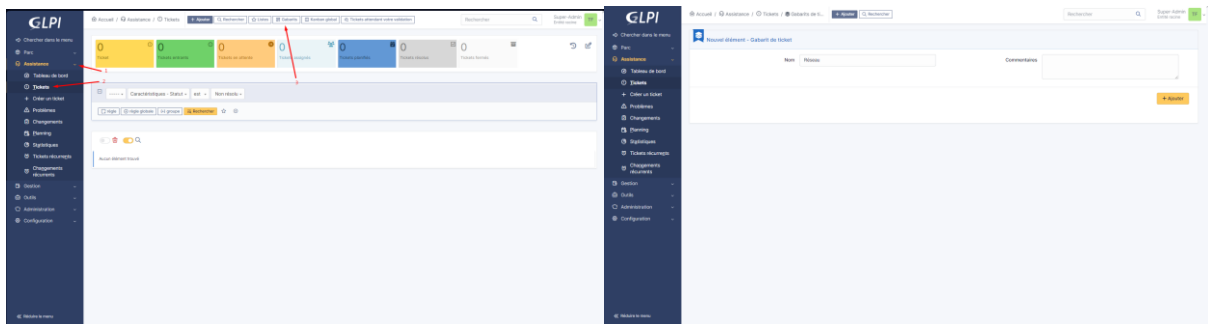
Procédure config ticket/ gabarit ticket :

Pour créer une catégorie de ticket suivre le chemin suivant : Configuration > Intitulés > Assistance > Catégories ITIL > + Ajouter

Nommez votre catégorie et sélectionnez les 2 gabarits (incident/demande) pour le pré remplissage de votre ticket selon la catégorie.



Pour créer un modèle de ticket par catégorie avec des champs préremplis suivre le chemin suivant : Assistance > Tickets > Gabarit > Ajouter



Pour configurer le modèle, il faut d'abord le créer et ensuite revenir dans la catégorie Gabarit et ouvrir le modèle fraîchement créé.

