



# **INTERACTION LORS DU SUIVIS DU TICKET**



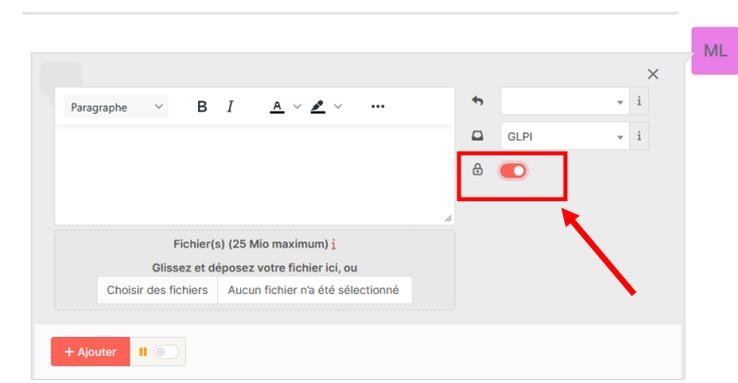


Lorsqu'un ticket est créé, il offre un espace pour que toutes les personnes concernées puissent communiquer entre elles.

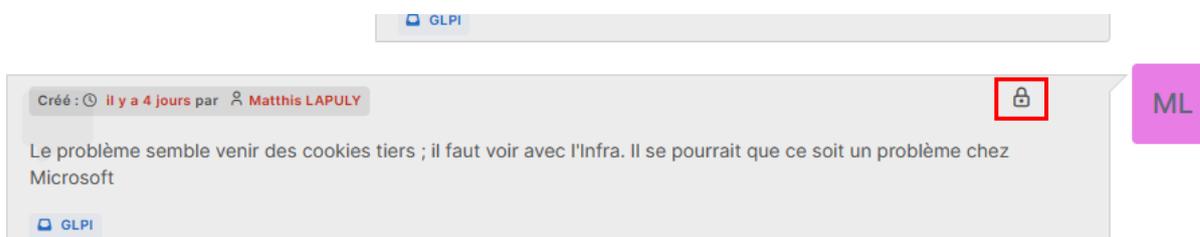
Ce ticket sert en fait de plateforme de communication, permettant un échange dynamique et transparent d'informations.

Cependant, nous devons parfois limiter la visibilité de certaines informations à un sous-ensemble spécifique des personnes impliquées, par exemple, à ceux qui sont assignés au ticket.

Pour cela, GLPI dispose d'une fonctionnalité pratique : la case "privé". En cochant cette case, nous pouvons nous assurer que seuls les membres assignés au ticket peuvent voir les messages envoyés.



Cela est particulièrement utile lorsque nous devons partager des informations confidentielles, ou simplement lorsque nous souhaitons éviter d'encombrer la boîte mail du demandeur avec des détails techniques ou des discussions internes. On distingue les messages privés avec le cadenas à droite





À l'inverse, si nous souhaitons inclure le collaborateur (le demandeur) dans la communication, nous devons simplement décocher la case "privé". Cela permet de communiquer avec le collaborateur directement dans le suivi du ticket

A screenshot of a ticket communication interface. At the top, it says "Créé : il y a 4 jours par Matthis LAPULY" with a user icon. Below this, the text "Bonjour" is followed by a redacted area. The next line asks "Peut tu essayer d'autoriser les cookies tier pour voir si cela fonctionne ?". At the bottom left, there is a "GLPI" logo. On the right side, there is a pink square containing the letters "ML".