



PROCEDURE UTILISATEUR DE L'OUTIL GLPI

Réf : ASSURMER-PROC2023-0003

Version : 001

Date d'application : 15.03.2023

Page 1 sur

OBJET	DIFFUSION
Cette procédure a pour objet de présenter la conduite à tenir pour rédiger un ticket GLPI	- En interne, DSI

	Page
Page de garde	1/8
➤ Prérequis	2/8
➤ Connexion à GLPI	3/8
➤ Création d'un ticket GLPI	5/8
➤ Suivi d'un ticket GLPI	7/8

Rédaction

Elouan COTTIN
Technicien Informatique

Relecteur

Lucas Evieux
Technicien Informatique

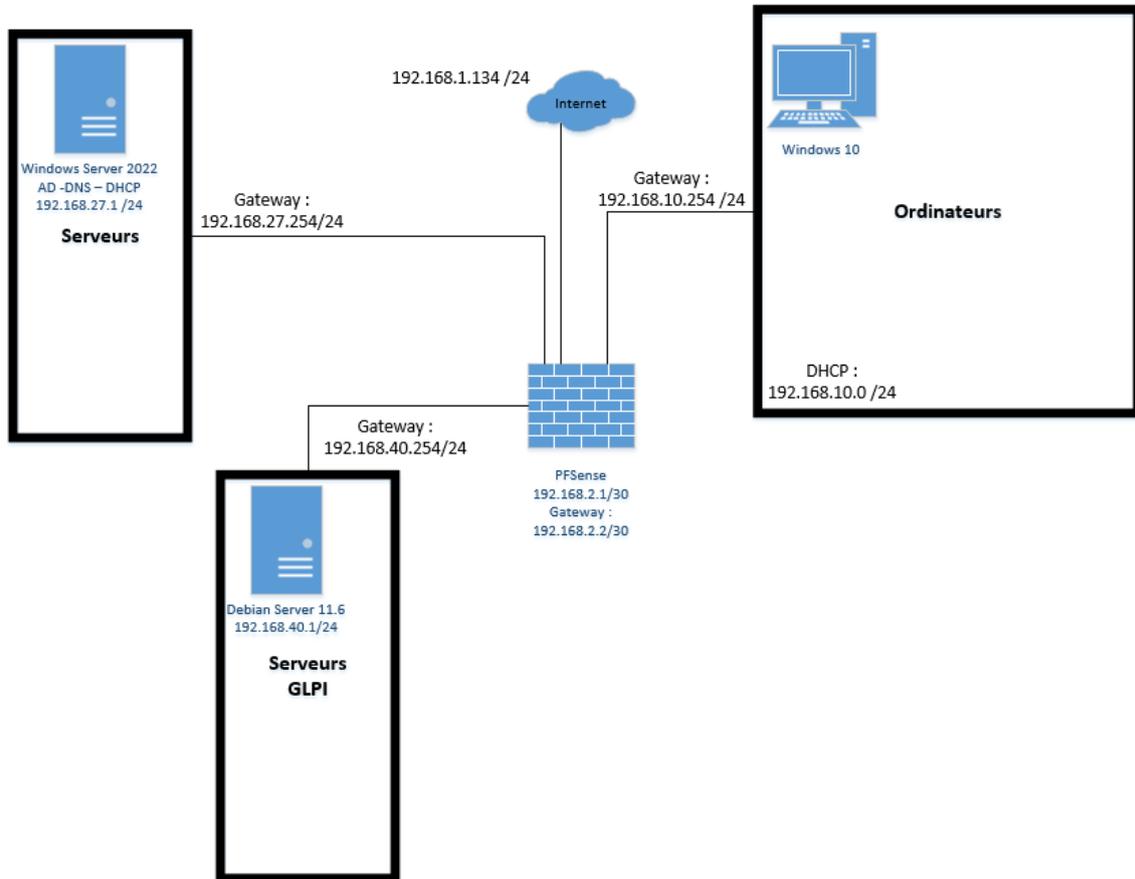
Approbation

Philippe BOURGEOIS
Responsable DSI

Benjamin GUILLAUME
Responsable DSI

Prérequis

Topologie :



Connexion à GLPI

Afin de créer un ticket, se connecter à GLPI avec votre identifiant et le mot de passe de votre compte utilisateur AD :



Connexion à votre compte

Identifiant

Mot de passe

Source de connexion

 Se souvenir de moi**Se connecter**

Une fois connecter, ce menu apparaîtra :

The screenshot shows the GLPI user interface. On the left is a dark blue sidebar menu with the GLPI logo and navigation items: Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. At the bottom of the sidebar is a 'Réduire le menu' button. The main content area has a top navigation bar with 'Accueil' and 'Self-Service ...té racine (structure complète) OC'. Below this is a 'Tickets' section with a '+ Créer un ticket' button and a list of ticket statuses: Nouveau (0), En cours (Attribué) (0), En cours (Planifié) (0), En attente (0), Résolu (0), Clos (0), and Supprimé (0). Below the tickets list is a 'FLUX RSS PUBLICS' section. On the right side of the main content area is a 'NOTES PUBLIQUES' section.

Vous pouvez observer les différentes étapes de l'avancement de la demande :

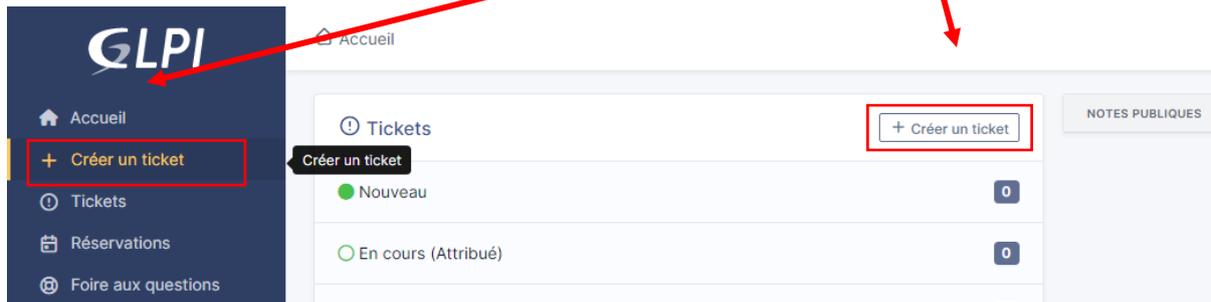
- Nouveau : Un ticket vient d'être créé
- En cours : Ticket en cours « Attribué » qui est attribué à un groupe ou utilisateur
- En cours : Ticket en cours « Planifié » : signifie qu'une date est posée pour répondre à la demande ou à l'incident
- En attente : Mise en pause du ticket
- Résolu : Ticket traité
- Clos : Ticket fermé et donc inaccessible (mais peut être réouvert en cas de problème)
- Supprimé : Ticket totalement indisponible (et ne peut pas être réouvert)

The screenshot shows a user interface for managing tickets. At the top left, there is a header with a clock icon and the word "Tickets". To the right of this header is a button labeled "+ Créer un ticket". Below the header is a list of ticket statuses, each with a colored circle icon and a count in a small blue box on the right. The statuses and their counts are: Nouveau (1), En cours (Attribué) (0), En cours (Planifié) (0), En attente (0), Résolu (0), Clos (0), and Supprimé (0). At the bottom of the interface, there is a button labeled "FLUX RSS PUBLICS". On the far right, a partial "NOTES" button is visible.

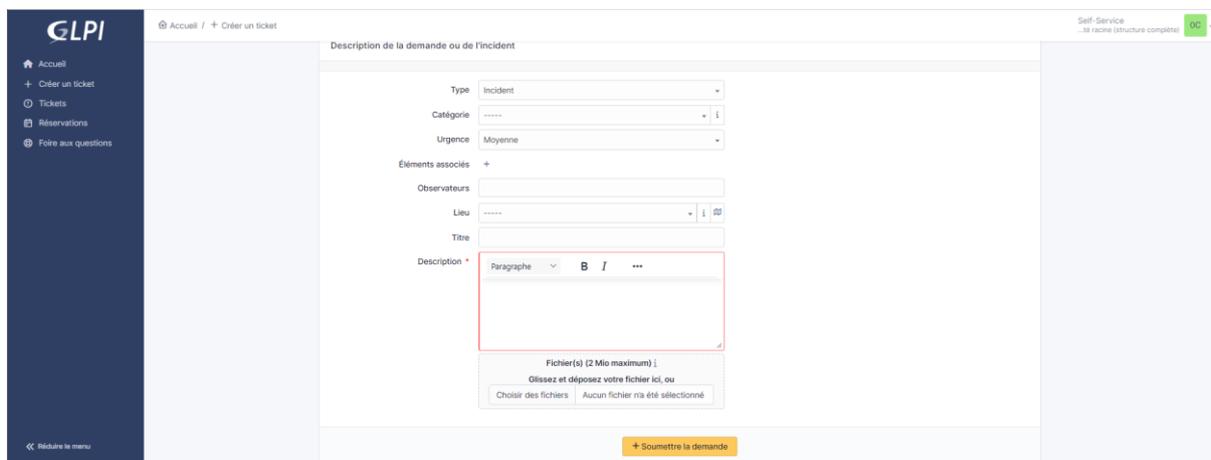
Statut	Nombre
Nouveau	1
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

Création d'un ticket GLPI

Pour créer un nouveau ticket GLPI vous pouvez appuyer sur deux boutons qui ont la même fonctionnalité :



Un nouvel écran vous sera proposé :



Plusieurs options sont proposées :

- Type : Est-ce un incident ou bien une demande ?
- Catégorie : permet de préciser s'il s'agit d'une erreur sur un logiciel, votre ordinateur, etc.
- Urgence : permet d'estimer la gravité de votre demande / incident.
- Observateurs : permet de mettre en lien certains utilisateurs qui pourront observer le ticket.
- Titre : nom que vous donnez à votre demande / incident.
- Description : Donnez le maximum de détails possibles concernant votre demande / incident.

Description de la demande ou de l'incident

Type Incident

Catégorie Erreur système

Urgence Moyenne

Éléments associés +

Observateurs x COTTIN Elouan 1 x EVIEUX Lucas 1

Titre Blue screen

Description *

Paragraphe B I ...

Erreur de type blue screen sur mon ordinateur.
3 occurrences dans les 30 dernières minutes.

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

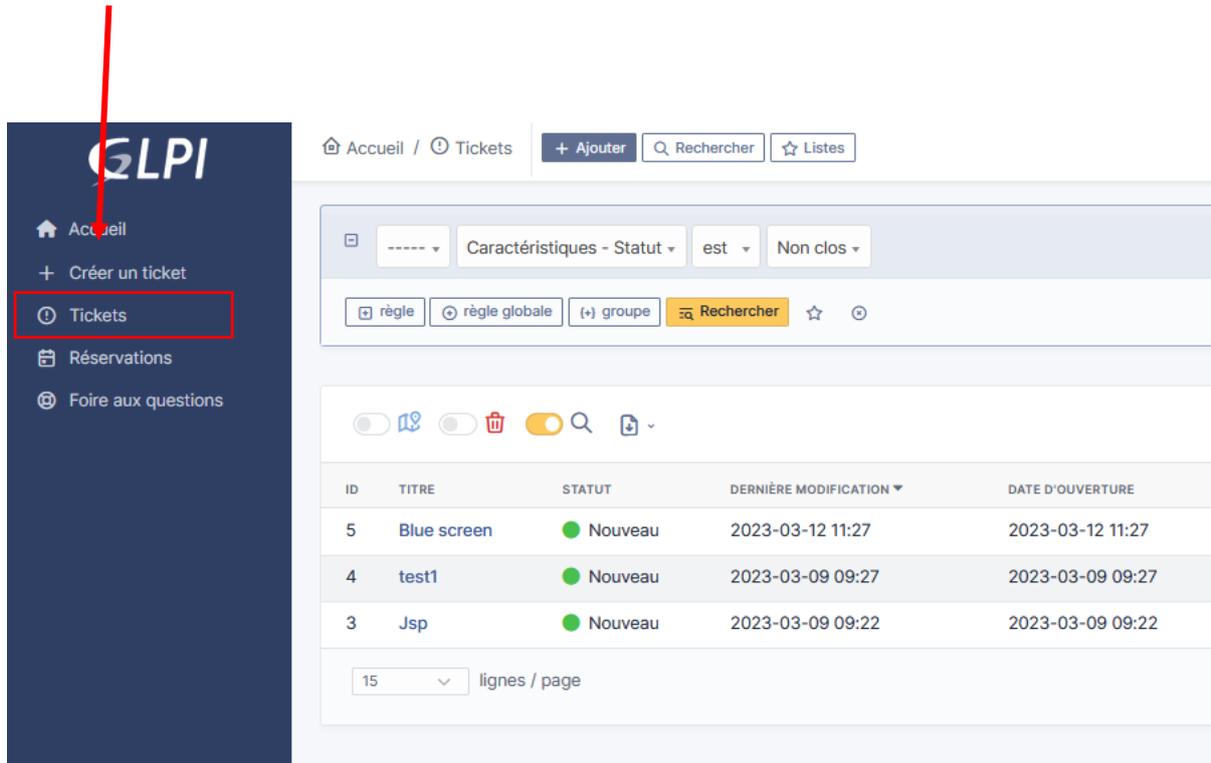
Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

+ Soumettre la demande

Une fois que le ticket est complété, cliquez sur le bouton « Soumettre la demande »

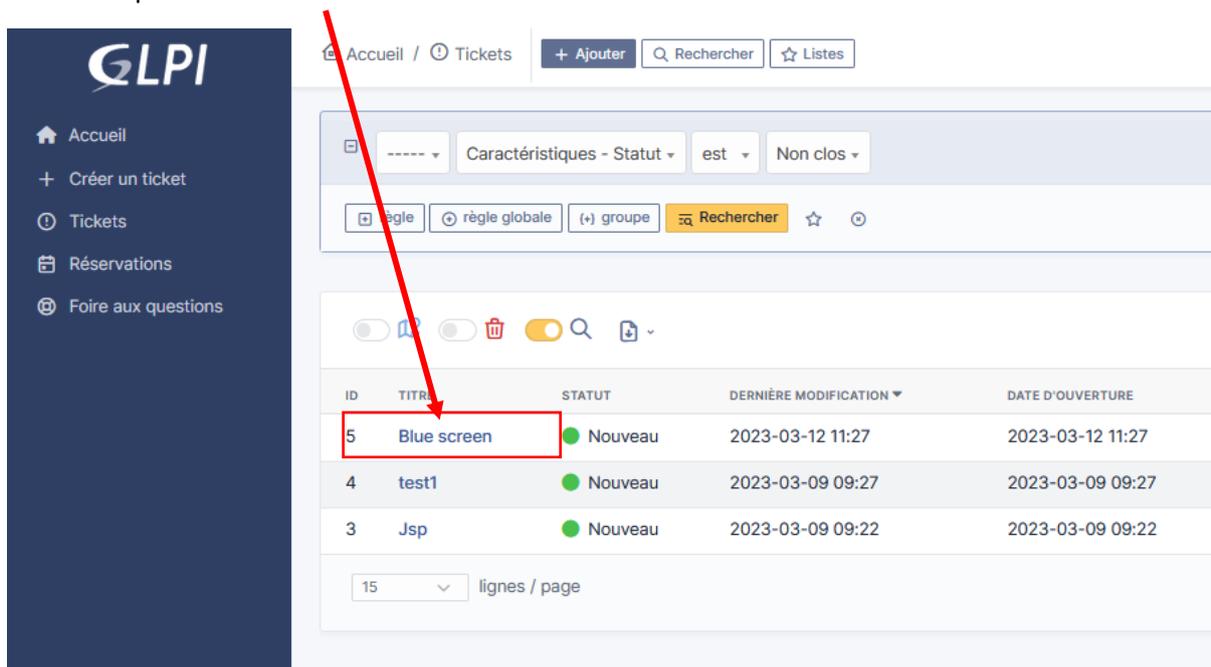
Suivi d'un ticket GLPI

Si vous souhaitez consulter l'avancement de votre demande, consulter le sous-menu « Tickets ».



The screenshot shows the GLPI interface. On the left, a dark blue sidebar contains the GLPI logo and a menu with the following items: Accueil, Créer un ticket, Tickets (highlighted with a red box), Réservations, and Foire aux questions. A red arrow points from the 'Tickets' menu item to the main interface. The main interface has a header with 'Accueil / Tickets', '+ Ajouter', 'Rechercher', and 'Listes'. Below the header, there are filters for 'Caractéristiques - Statut' (est, Non clos) and a search bar. A table lists tickets with columns: ID, TITRE, STATUT, DERNIÈRE MODIFICATION, and DATE D'OUVERTURE. The table contains three rows: ID 5 (Blue screen, Nouveau, 2023-03-12 11:27), ID 4 (test1, Nouveau, 2023-03-09 09:27), and ID 3 (Jsp, Nouveau, 2023-03-09 09:22). A pagination control shows '15 lignes / page'.

Puis en cliquant sur votre ticket :



This screenshot is similar to the previous one, but the 'Blue screen' ticket (ID 5) is highlighted with a red box. A red arrow points from the 'Blue screen' text in the table to the selected row. The rest of the interface, including the sidebar and header, remains the same.

Vous pourrez ensuite modifier certaines options de votre ticket et également rajouter des réponses aux divers commentaires des observateurs.

The screenshot displays a ticket management interface for a 'Blue screen' incident. The main content area shows a comment from 'EVIEUX Lucas' stating 'Erreur de type blue screen sur mon ordinateur. 3 occurrences dans les 30 dernières minutes.' The right-hand panel contains ticket details such as 'Date d'ouverture: 2023-03-12 11:27:11', 'Type: Incident', 'Statut: Nouveau', and 'Urgence: Moyenne'. At the bottom of this panel, there is a 'Réponse' button with a dropdown arrow, which is highlighted by a red box and a red arrow pointing from the text above.

Si vous avez besoin d'autres informations ou de questions concernant l'utilisation de GLPI, n'hésitez pas à demander aux administrateurs réseau (EVIEUX Lucas et COTTIN Elouan) ou directement déposer un ticket depuis l'application.