

AP - 5

Aide à la prise en main du logiciel de ticketing (GLPI)

Date : 26/04/2022

Version : 1.0

Créateur : Monnier Adrien

Sommaire

- Contexte
- Document d'utilisation pour les utilisateurs

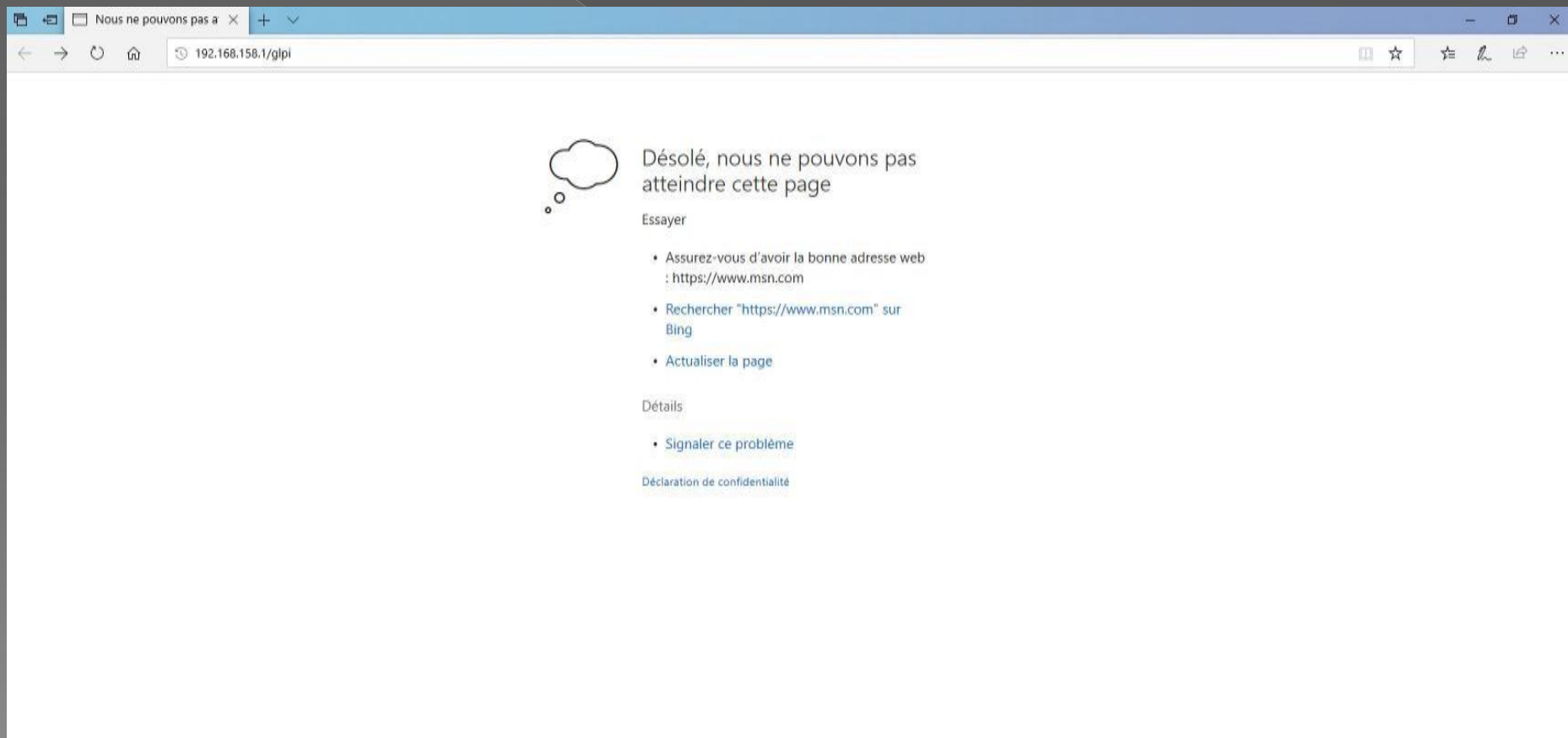
Contexte

- Après la récupération du matériel informatique par les collaborateurs. La mise en place d'un logiciel de ticketing nous a été demandée.

Document technique

- Chers employés d'Assumer nous mettons à votre disposition un Logiciel nommé GLPI, ce logiciel vous permettra de communiquer directement avec les administrateurs de notre parc informatique.

- Tout d'abord, rendez-vous sur votre navigateur internet tel que "Internet Explorer" puis tapez dans la barre de recherche "192.168.158.1/glpi"



- Cela vous redirigera vers une page internet de GLPI où il faudra rentrer votre identifiant et mot de passe (ces informations sont strictement individuelles), n'oubliez pas de cocher “se souvenir de moi” pour éviter de devoir rentrer vos identifiants à chaque connexion.



The image shows the GLPI login interface. It features a blue header with the GLPI logo. Below the header, on a dark blue background, are the login fields: a text input for 'Identifiant' (username) with a user icon, a text input for 'Mot de passe' (password) with a lock icon, a checkbox labeled 'Se souvenir de moi' (Remember me), and a yellow 'Envoyer' (Send) button.

GLPI

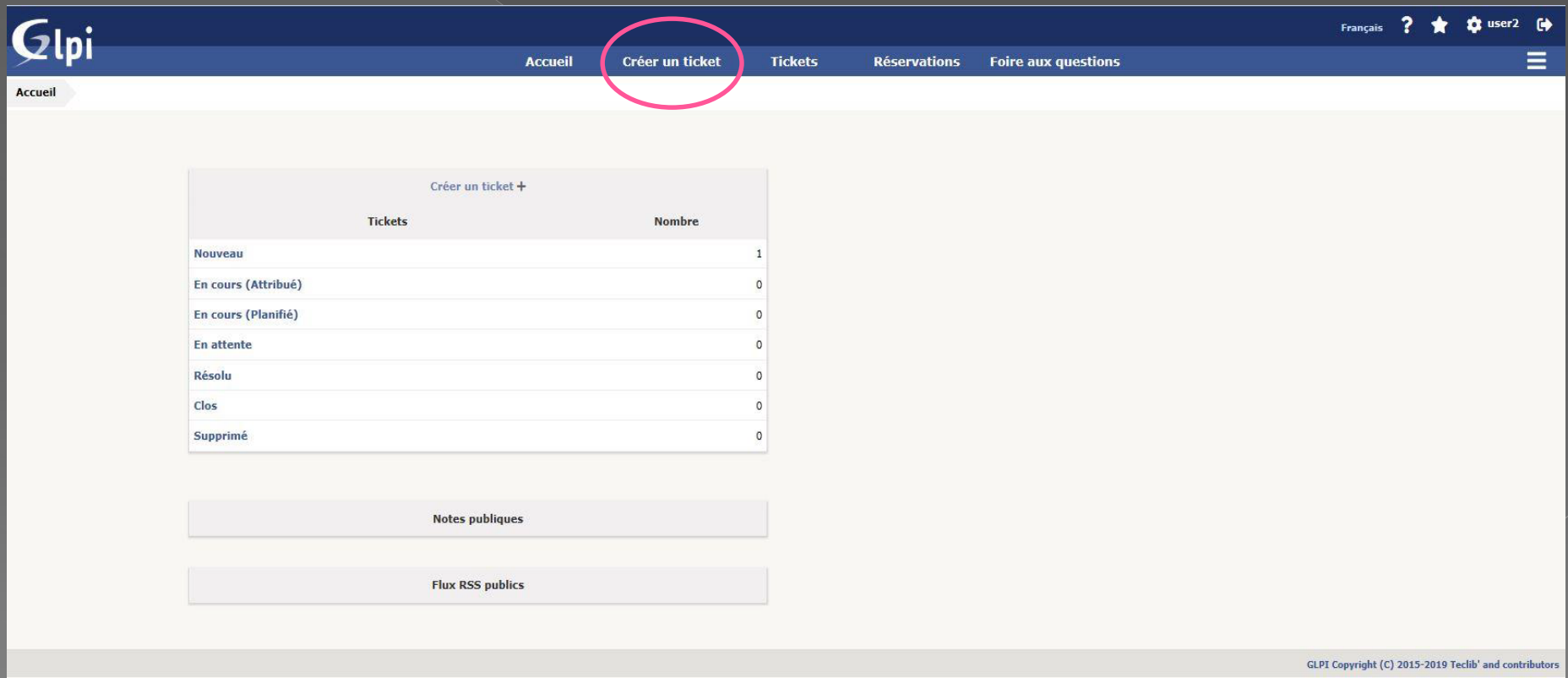
Identifiant

Mot de passe

☒ Se souvenir de moi

Envoyer

- Vous pouvez communiquer avec les administrateurs de notre parc informatique dans la rubrique “créer un ticket”.



The screenshot displays the GLPI web interface. The top navigation bar is dark blue with the GLPI logo on the left and user information on the right. The main navigation menu is also dark blue and contains the following items: Accueil, Créer un ticket (highlighted with a red circle), Tickets, Réservations, and Foire aux questions. Below the navigation bar, the 'Accueil' page is shown, featuring a table of ticket status counts, a 'Notes publiques' button, and a 'Flux RSS publics' button.

Créer un ticket +

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

Notes publiques

Flux RSS publics

GLPI Copyright (C) 2015-2019 Teclib' and contributors

- Vous pourrez y indiquer l'urgence de votre problème, le destinataire, le sujet de votre message, votre problème et surtout n'oubliez pas de cliquer sur "soumettre la demande" qui se situe dans le rectangle jaune en bas de la page.

lpi Français ? ★ ⚙️ user2

Accueil Créer un ticket Tickets Réservations Foire aux questions

Accueil

Description de la demande ou de l'incident

Type Incident

Catégorie

Urgence Moyenne

Éléments associés Mes éléments Ajouter

Lieu

Observateurs

Titre

Description *

Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir...

Soumettre la demande

Vous pouvez aussi :

- Revoir les tickets que vous avez envoyés :

The screenshot shows the GLPI web interface. At the top, there's a dark blue header with the GLPI logo on the left and navigation links (Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, Foire aux questions) in the center. On the right of the header are links for Français, a help icon, a star, a settings icon, and the user 'user2'. Below the header is a light blue sub-header with 'Accueil' and a plus icon. The main content area has a search bar with filters for 'Statut' (set to 'Nouveau') and 'est' (set to 'Nouveau'). Below the search bar are buttons for 'règle', 'groupe', and 'Rechercher', along with star, refresh, and delete icons. A table displays the ticket list with columns: ID, Titre, Statut, Dernière modification, Date d'ouverture, Priorité, Demandeur - Demandeur, Attribué à - Technicien, Catégorie, and Temps de résolution. One ticket is shown: ID 3, PC problèmes connexion, Statut Nouveau, Dernière modification 2022-04-23 13:30, Date d'ouverture 2022-04-23 13:30, Priorité Haute, Demandeur user2. The table is followed by another identical header row. At the bottom right, there's a copyright notice: 'GLPI Copyright (C) 2015-2019 Techib' and contributors'.

GLPI Copyright (C) 2015-2019 Techib' and contributors

- Ou rentrez des informations complémentaires telles que votre matricule et le numéro de votre bureau pour permettre de créer de meilleures communications entre les services.

The screenshot displays the GLPI user profile page for 'user2'. The page is titled 'Principal' and 'Personnalisation'. The user's identifier is 'user2'. The form includes fields for 'Nom de famille', 'Prénom' (filled with 'utilisateur'), 'Langue' (set to 'Français'), 'Mot de passe', 'Confirmation mot de passe', 'Téléphone', 'Téléphone mobile', 'Téléphone 2', 'Matricule', and 'Lieu'. There is an 'Image' field with a placeholder icon and a file upload section for 'Fichier(s) (40 Mio maximum)' with a 'Parcourir...' button and an 'Effacer' button. A section for 'Adresses de messagerie' has a plus icon and an empty input field. Below this is a 'Clefs d'accès distant' section with 'Jeton personnel' and 'Jeton d'API' fields, each with a 'Régénérer' button. A 'Sauvegarder' button is at the bottom.

GLPI

Français ? ⚙️ user2 ➡️

Accueil Créer un ticket Tickets Réservations Foire aux questions

Accueil

Principal Personnalisation

Identifiant : user2

Nom de famille

Prénom utilisateur

Image

Fichier(s) (40 Mio maximum) i
Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Parcourir...
Effacer

Langue Français ▼

Mot de passe

Confirmation mot de passe

Téléphone

Téléphone mobile

Téléphone 2

Matricule

Lieu

Adresses de messagerie + 0

Clefs d'accès distant

Jeton personnel Régénérer

Jeton d'API Régénérer

Sauvegarder

GLPI Copyright (C) 2015-2019 Teclib' and contributors