

AP - 5

Aide a 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

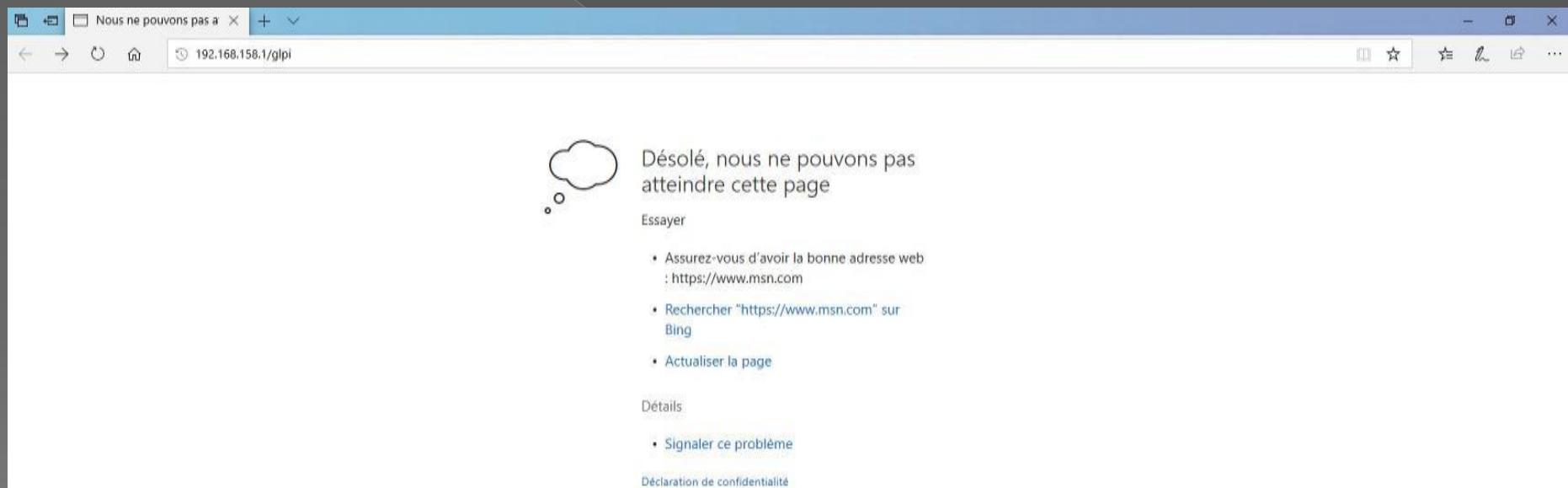
Contexte

- 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.

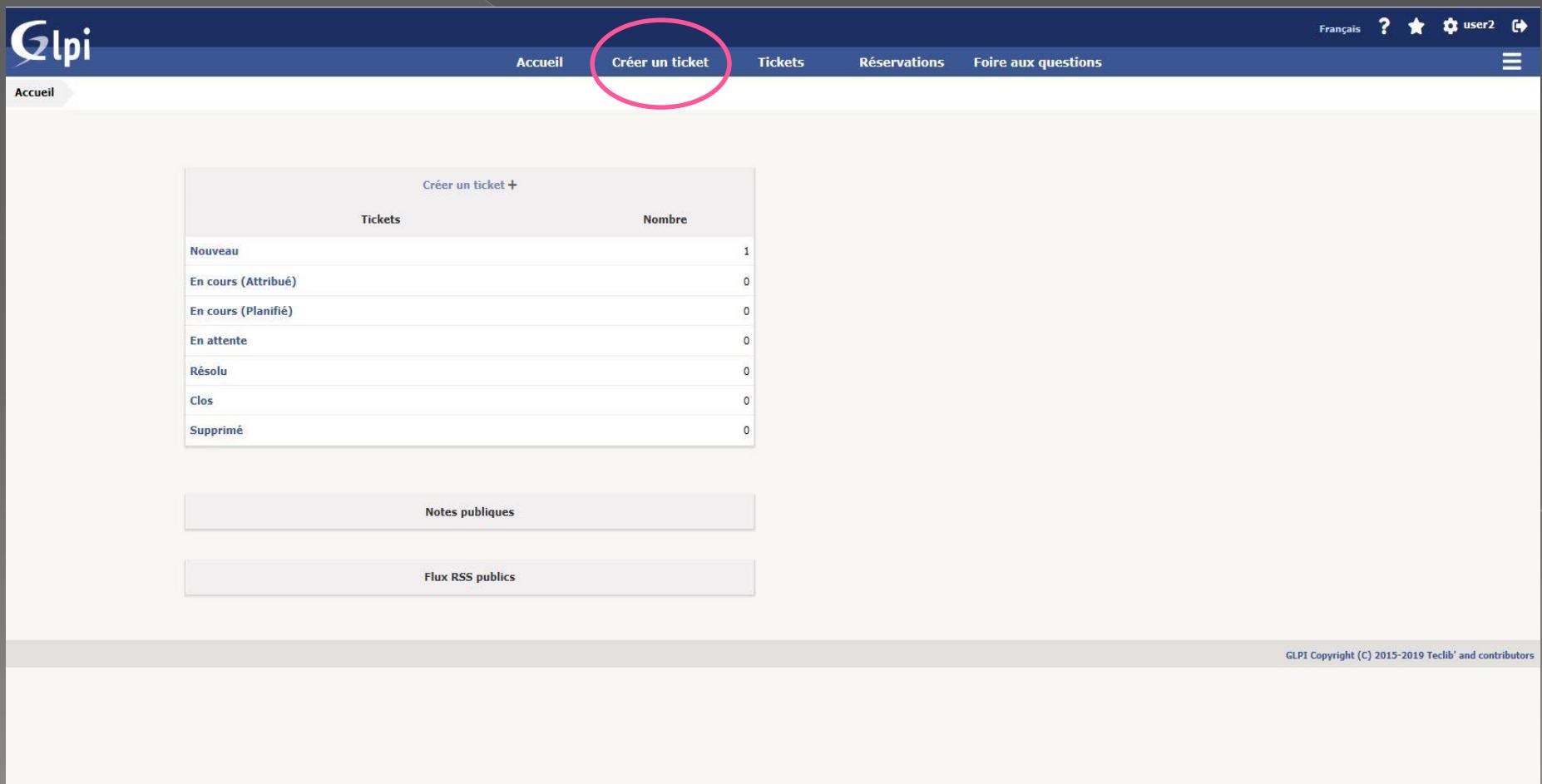
- Tout d'abord, rendez-vous sur votre navigateur internet tel que “Internet Explorer” puis tapez dans la barre de recherche “192.168.158.1/glpi”



- 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.



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

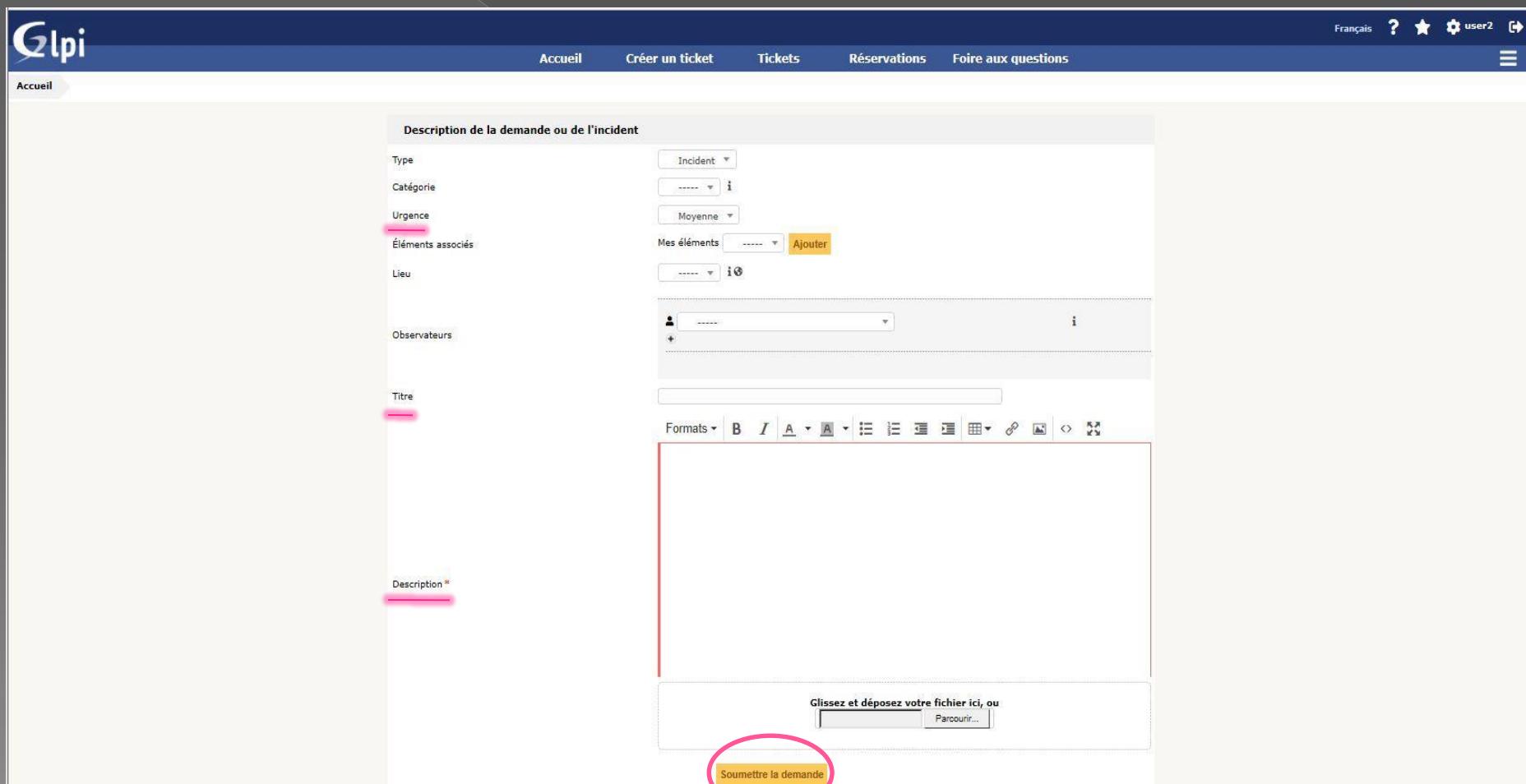


The screenshot shows the GLPI ticket management interface. At the top, there is a blue header bar with the GLPI logo on the left, followed by navigation links: Accueil, Créer un ticket (which is circled in red), Tickets, Réservations, and Foire aux questions. On the far right of the header are language and user settings. Below the header, the main content area has a light gray background. In the center, there is a table with two columns: 'Tickets' and 'Nombre'. The table shows the following data:

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

Below the table, there are two buttons: 'Notes publiques' and 'Flux RSS publics'. At the bottom right of the page, there is a footer note: 'GLPI Copyright (C) 2015-2019 Teclib' and contributors'.

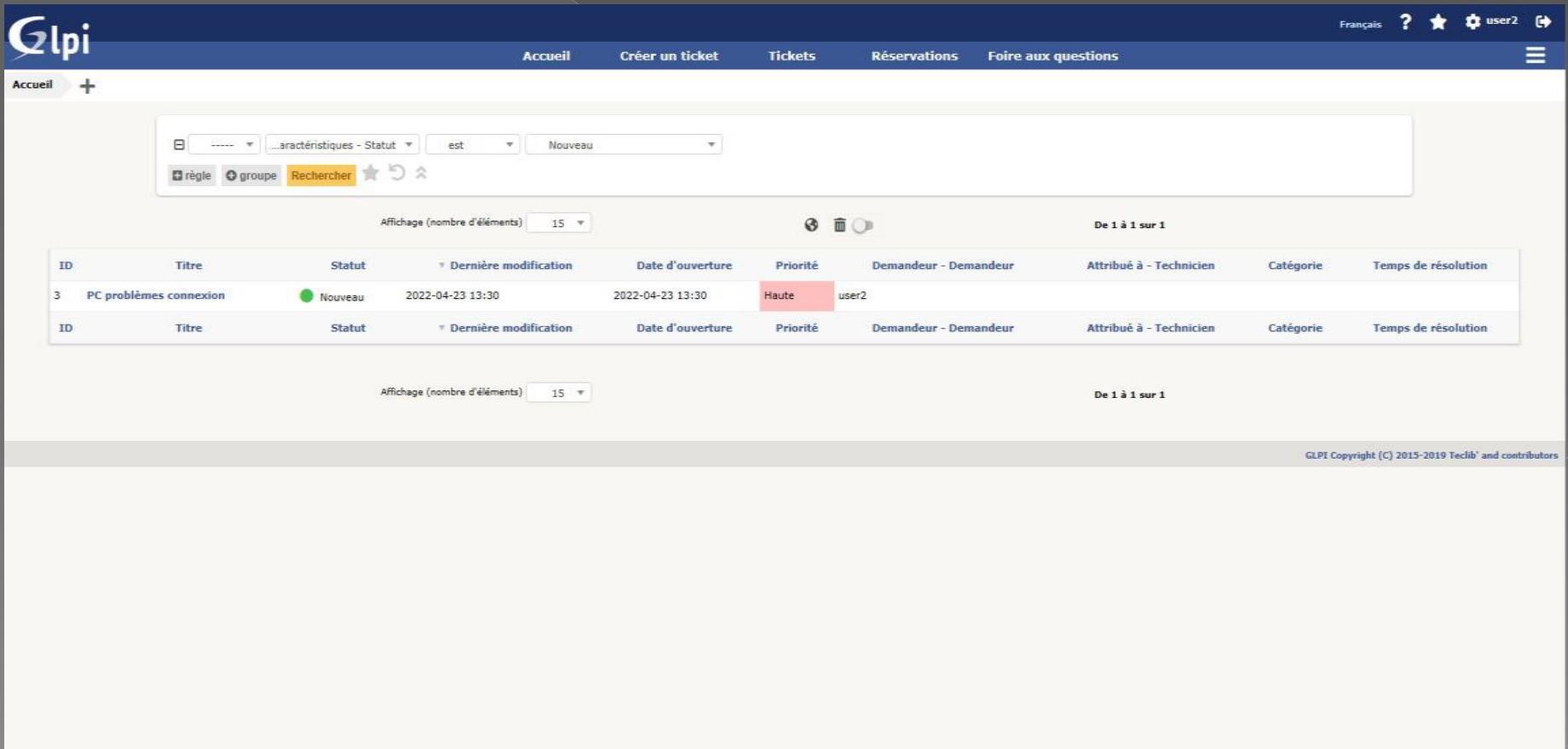
- Vous pourrez y indiquer l'urgence de votre problème, le destinataire, le sujet de votre message, votre problème et surtout n'oubliez pas de cliquer sur "soumettre la demande" qui se situe dans le rectangle jaune en bas de la page.



The screenshot shows the GLPI ticket creation interface. The top navigation bar includes links for Accueil, Crée un ticket, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The right side of the header has language and user options. The main form is titled "Description de la demande ou de l'incident". It contains fields for Type (set to Incident), Catégorie (dropdown with a help icon), Urgence (set to Moyenne), Éléments associés (with a dropdown and "Ajouter" button), Lieu (dropdown with a help icon), Observateurs (dropdown with a help icon), Titre (highlighted with a pink bar), and Description* (highlighted with a pink bar). Below the form is a file upload area with a placeholder "Glissez et déposez votre fichier ici, ou" and a "Parcourir..." button. At the bottom right of the form area is a yellow button labeled "Soumettre la demande", which is circled in pink to indicate it as the final step.

Vous pouvez aussi :

- ➊ Revoir les tickets que vous avez envoyés :



The screenshot shows the GLPI ticket management interface. The top navigation bar includes links for Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The Tickets link is highlighted. The top right corner shows language settings (Français), user information (user2), and a help icon. The main content area displays a search bar with fields for 'Caractéristiques - Statut' (set to 'est' and 'Nouveau'), a 'Rechercher' button, and filters for 'règle' and 'groupe'. Below the search is a table for ticket listing. The table has two sections: a header row with columns: ID, Titre, Statut, Dernière modification, Date d'ouverture, Priorité, Demandeur - Demandeur, Attribué à - Technicien, Catégorie, and Temps de résolution. The first data row shows ticket ID 3, title 'PC problèmes connexion', status 'Nouveau', last modified '2022-04-23 13:30', opened '2022-04-23 13:30', priority 'Haute', requester 'user2', assignee 'Technicien', category ' ', and resolution time ' '. The second section of the table is a summary row with the same columns, showing '1' ticket found.

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
3	PC problèmes connexion	Nouveau	2022-04-23 13:30	2022-04-23 13:30	Haute	user2	Technicien		
ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution

Affichage (nombre d'éléments) 15 De 1 à 1 sur 1

Affichage (nombre d'éléments) 15 De 1 à 1 sur 1

GLPI Copyright (C) 2015-2019 Teclib' 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.

Accueil Créez un ticket Tickets Réservations Foire aux questions

French ? ★ ⚙ user2 ➔

Accueil

Principal Personnalisation

Identifiant : user2

Nom de famille	<input type="text"/>	Image
Prénom	<input type="text" value="utilisateur"/>	
Langue	<input type="text" value="Français"/>	<input type="button" value="Effacer"/>
Mot de passe	<input type="text"/>	Adresses de messagerie + <input type="text"/>
Confirmation mot de passe	<input type="text"/>	
Téléphone	<input type="text"/>	<input type="radio"/>
Téléphone mobile	<input type="text"/>	
Téléphone 2	<input type="text"/>	<input type="radio"/>
Matricule	<input type="text"/>	
Lieu	<input type="text"/>	<input type="radio"/>

Clefs d'accès distant

Jeton personnel	<input type="button" value="Regénérer"/>
Jeton d'API	<input type="button" value="Regénérer"/>

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

