

AP - 5

Guide d'utilisateur pour GLPI



ASSORMER



Date	Version	Rédacteur(s)	Valideur(s)
20/3/22	1.0	LE DOHER – Etudiant LE LIBOUX- Etudiant PREVOST - Etudiant	

Sommaire :

- Préambule.....p3
- Présentation GLPI.....p3
- Créer un ticket.....p4
- Suivre un ticket.....p6
- Cycle de vie d'un ticket.....p7

Guide d'utilisateur pour GLPI



Préambule :

Ce guide a pour but de vous familiariser avec GLPI, notre outil pour la création et le suivi de tickets informatiques.

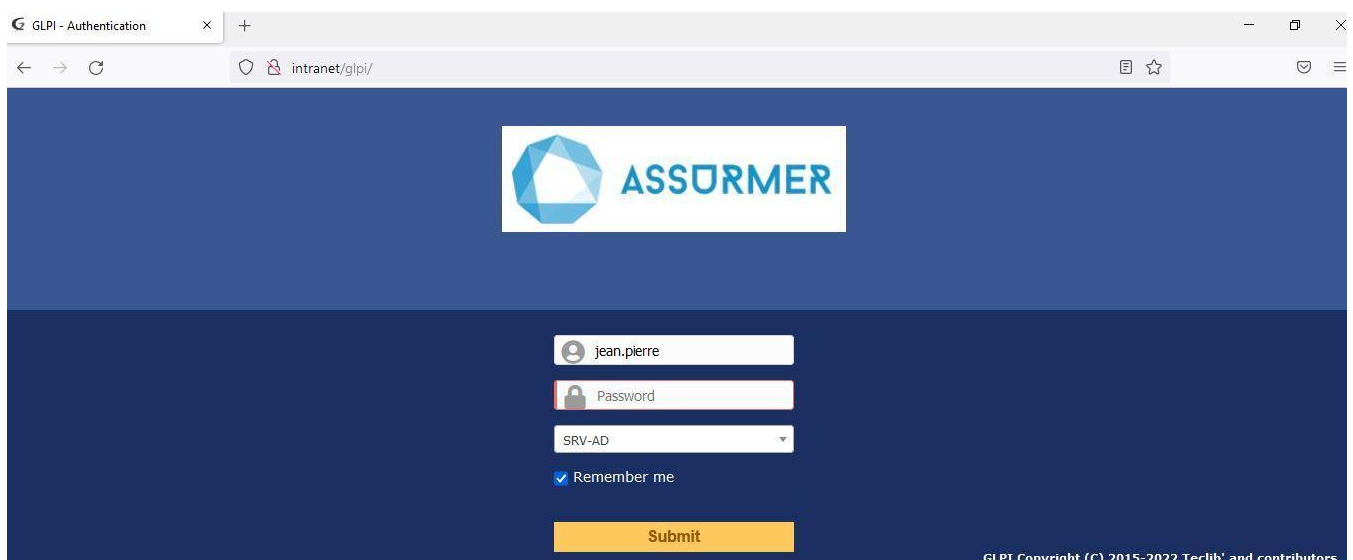
Présentation GLPI :

L'application GLPI est disponible via votre navigateur à l'adresse suivante ou par le raccourci sur votre bureau :

<http://intranet/gipi>



Cette page apparaît :



Vos identifiants de connexion sont les mêmes que pour votre **session Windows**.

Créer un ticket :



Ce bouton permet la création d'un nouveau ticket

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

Vous pouvez entrer ici toutes les informations demandées afin que votre ticket soit traité le plus rapidement possible. **(Vous pouvez voir la description des informations à mettre sur la page suivantes du guide)**

Description de la demande ou de l'incident

Type: Incident

Catégorie: [dropdown] ⓘ

Urgence: Très basse

Éléments associés: Mes éléments [dropdown] [Ajouter]

Lieu: [dropdown] ⓘ

Observateurs: [PREVOST Corentin] ⓘ
[dropdown] ⓘ
+

Titre: Test ticket

Formats: [B] [I] [A] [A] [list] [ul] [table] [link] [img] [code] [full]

Ceci est un test

Guide d'utilisateur pour GLPI



Type : Incident ou demande, en fonction de votre besoin

Catégorie : N/A

Urgence : Ne rien remplir. L'urgence sera définie par nos services.

Elements associés : Si vous souhaitez joindre un document

Lieu : RDC, 1^{er} ou 2^e étage. Une option Télétravail est également disponible.

Observateurs : Merci de mettre votre manager

Une fois rempli et validé, votre ticket apparaît comme nouveau. Il est prêt à être traité par nos services.

Créer un ticket +	
Tickets	Nombre
Nouveau	1
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

Suivre un ticket :



Sur la page d'accueil, vous pouvez suivre votre ticket :

The screenshot shows the GLPI interface. At the top left, there is a button 'Créer un ticket +'. Below it is a 'Tickets' menu with the following items and counts:

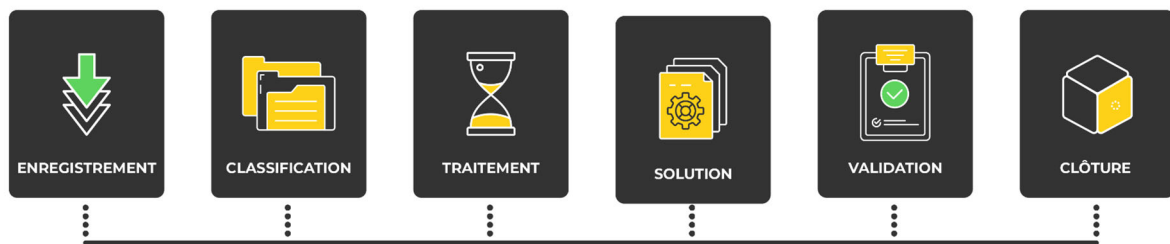
Tickets	Nombre
Nouveau	1
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

Below the menu is a search bar with filters for 'Statut' (set to 'Nouveau') and a 'Rechercher' button. The display is set to 15 items. Below the search bar is a table of tickets:

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur
2	Test ticket	● Nouveau	2022-04-25 09:03	2022-04-25 09:03	Basse	PIERRE Jean

Chaque action de nos services ou de votre part apparaîtra ici.

Cycle de vie d'un ticket :



Enregistrement : Il s'agit de la création de votre ticket. (**Nouveau**)

Classification : Nous définissons la priorité et l'attribution du ticket. (**Nouveau** ou **en attente**)

Traitement : Nous mettons en œuvre les actions pour une résolution. (**En cours (attribué)** ou **En cours (planifié)**)

Solution : Nous vous proposons une solution, lorsque les actions ont été menées. (**Résolu**)

Validation : Vous validez la solution si votre problème est résolu. (**Clos**)

Clôture : Si aucune réclamation n'est effectuée sous 7 jours, le ticket est clos. (**Clos**)