

Documentation Utilisateur : Utilisation de GLPI



TECHGEST SA
INFORMATIQUE

The logo features the letters 'GLPI' in a bold, white, sans-serif font. A light blue, curved swoosh underline is positioned beneath the 'G' and 'L'. The entire logo is centered on a solid, vibrant blue rectangular background.

Sommaire

I. Connexion à l'application	3
II. Création d'un ticket	3
III. Notification	4
IV. Suivi du ticket	5
V. Menu GLPI	6

I. Connexion à l'application

- Connectez-vous avec votre navigateur Internet à l'adresse de votre serveur GLPI



The screenshot shows a login form with two input fields: 'Identifiant' (username) and 'Mot de passe' (password). Below the fields is a red button labeled 'Envoyer' (Send).

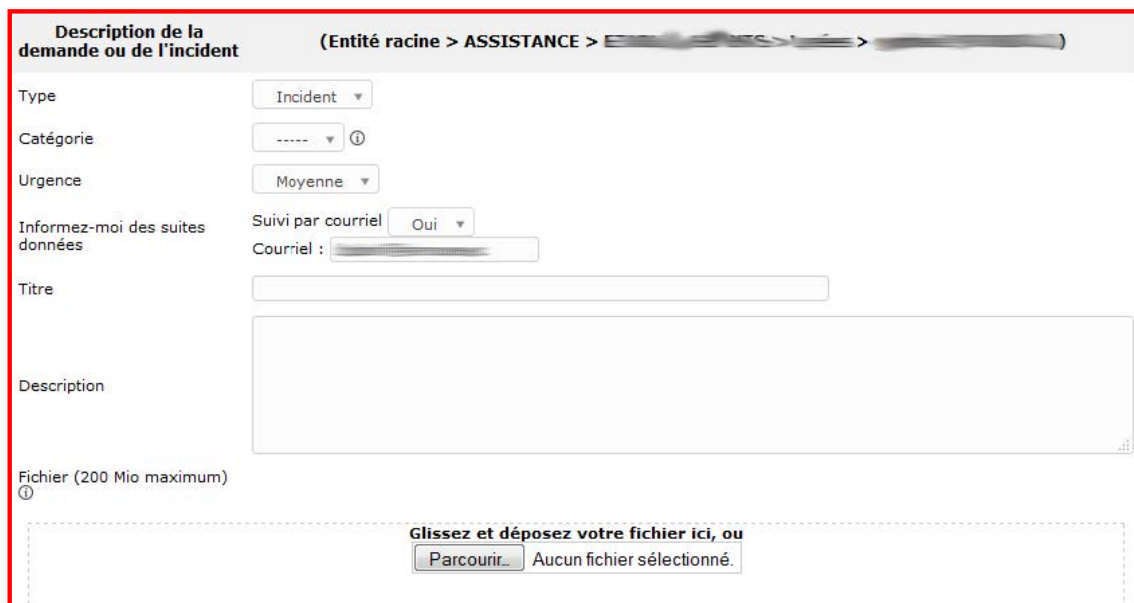
- Saisissez votre identifiant (ex : jdupont).



Utilisez votre compte fonctionnel (user, admin) si vous en avez un.


II. Création d'un ticket

- Une fois connecté, vous arriverez sur la page de création d'un ticket :



The screenshot shows the 'Description de la demande ou de l'incident' page. It includes a breadcrumb trail: '(Entité racine > ASSISTANCE > ... > ...)'. The form contains several fields: 'Type' (Incident), 'Catégorie' (-----), 'Urgence' (Moyenne), 'Suivi par courriel' (Oui), 'Courriel' (-----), 'Titre' (text input), 'Description' (text area), and 'Fichier (200 Mio maximum)' (file upload area). The file upload area contains a 'Parcourir...' button and the text 'Aucun fichier sélectionné.'

- Vous devez renseigner les champs suivants :
 - **Type** : Incident (problème/panne) ou Demande (création/évolution)
 - **Catégorie** : **Type de catégorie**
 - **Urgence** : niveau d'urgence du problème (évaluation arbitraire),
 - **Titre** : le titre doit être **clair** et **concis**,
 - **Description** : détail de l'incident/demande.
 - + message d'erreur (pour un incident)
 - + numéro de contact.

 Vous pouvez joindre le message d'erreur en pièce-jointe avec **Outil Capture** de Windows ou une **photo** de l'écran si l'erreur apparaît en dehors d'une session Windows.

- Une fois le ticket complet, cliquez sur **Soumettre la demande**.

III. Notification

L'application GLPI vous envoie des notifications via courriel. Vous allez donc en recevoir à chaque étape de la vie de votre ticket (création, nouveaux suivis et clôture).



Pensez à bien regarder votre boîte mail pour avoir le suivi de l'avancement du ticket.

- Vous allez recevoir des notifications sur vos tickets GLPI de la forme :

Base de signalement GLPI

****Message généré automatiquement. Ne pas répondre.****

Bonjour,

Vous avez un nouveau suivi pour votre demande d'assistance GLPI.

Pour répondre au suivi, veuillez utiliser la base de signalement GLPI.

Cliquer sur le lien suivant pour suivre l'état votre ticket:
https://glpi.XXXX/index.php?redirect=ticket_0000&noAUTO=1

Résumé :

Titre : [REDACTED]	
Entité :	[REDACTED]
Demandeurs :	[REDACTED]
Date d'ouverture :	21-04-2016 10:31
Statut :	En cours (Attribué)
Assigné aux groupes :	DSI-SAI
Urgence :	Moyenne
Catégorie :	Sites Web
Description :	[REDACTED]
Nombre de suivis : 0	
Nombre de tâches : 0	

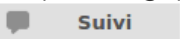

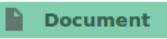
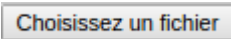

Merci d'avoir utilisé notre base de signalement GLPI.

- Le **sujet** du courriel que vous recevez est sous la forme :
[GLPI #numéro_ticket] site | statut_ticket – titre_ticket
- Son contenu donne toutes les informations sur le ticket (technicien/groupe auquel le ticket est assigné, nouveau suivi, etc...).
- Vous trouverez un lien qui vous redirige automatiquement sur la page de votre ticket (une authentification vous sera demandée).


IV. Suivi du ticket



Il est indispensable d'effectuer les suivis sur l'application GLPI et non en répondant par courriel aux notifications.

- Pour **répondre** à une question du technicien chargé de votre ticket, il vous suffit de cliquer sur le lien du courriel et de vous reconnecter à l'application.
- Vous pouvez ajouter un **suivi** ou un **document**.
 - 1) Ajouter un suivi (message) :
 - Cliquer sur  **Suivi**
 - Saisir votre réponse dans **Description**.
 - Cliquer sur 
 - 2) Ajouter un document (fichier, image, ...) :
 - Cliquer sur  **Document**
 - Glisser/déposer le fichier ou cliquer sur  pour sélectionner le fichier.
 - Cliquer sur le bouton 
- Dans l'historique en dessous du suivi, vous trouverez la correspondance entre vous (à gauche) et le technicien (à droite).

Historique des actions :



The screenshot shows the 'Historique des actions' section of a GLPI ticket. It contains three entries, each with a timestamp and a user profile picture. The first entry is at 12-04-2016 13:44, showing a message bubble. The second entry is at 12-04-2016 09:16, showing a document icon and a 'Choisissez un fichier' button. The third entry is at 12-04-2016 09:14, showing a message bubble and a document icon labeled '(image/jpeg)'. There are also some icons at the top right of the history section.

V. Menu GLPI

Accueil : tableau récapitulatif des tickets.

Créer un ticket +	
Tickets	Nombre
Nouveau	2
En cours (Attribué)	2
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

Créer un ticket : page de création d'un nouveau ticket (cf. II. Création d'un ticket).

Tickets : tableau détaillé des tickets en cours. Une barre de recherche est disponible.

ID	Titre	Statut	▼ Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Description
1 798		● Nouveau	25-04-2016 10:29	15-04-2016 14:50	Moyenne				
1 804		○ En cours (Attribué)	18-04-2016 15:51	18-04-2016 15:51	Moyenne				
1 799		● Nouveau	15-04-2016 15:18	15-04-2016 15:18	Moyenne				

Prénom Nom : préférences du compte (coordonnées, options d'affichage, thème).

Personnalisation			
Langue	Français ▼	Format des dates	JJ-MM-AAAA ▼
Nombre de résultats par page	50 ▼	Format des nombres	1 234.56 ▼
Ordre d'affichage du nom complet	Prénom, Nom ▼	Palette de couleur	 Assistance ▼
Notifications pour mes changements	Oui ▼	Afficher les compteurs dans les onglets	Oui ▼
Police pour l'export PDF	Helvetica ▼	Délimiteur CSV	; ▼
Après la création, aller à l'élément créé	Non ▼	Garder les composants à la suppression définitive d'un élément	Non ▼
Activer la timeline des tickets	Oui ▼	Disposition	 Vue classique ▼
		Conserver les onglets remplacés par la timeline des tickets	Non ▼