

ASSURMER



Procédure d'usage de GLPI pour la gestion de tickets et du patrimoine Informatique.

Rédigé par Adrian LOUIS, validé par Alexis JARRAUD et Lancelot ESCAICH.

Première version à la date du 14/02/2021.

Destiné aux utilisateurs et support technique de la société ASSURMER.

Sommaire

Page 3 : Connexion sur l'espace utilisateur de GLPI

Page 4-6 : Gestion d'un ticket

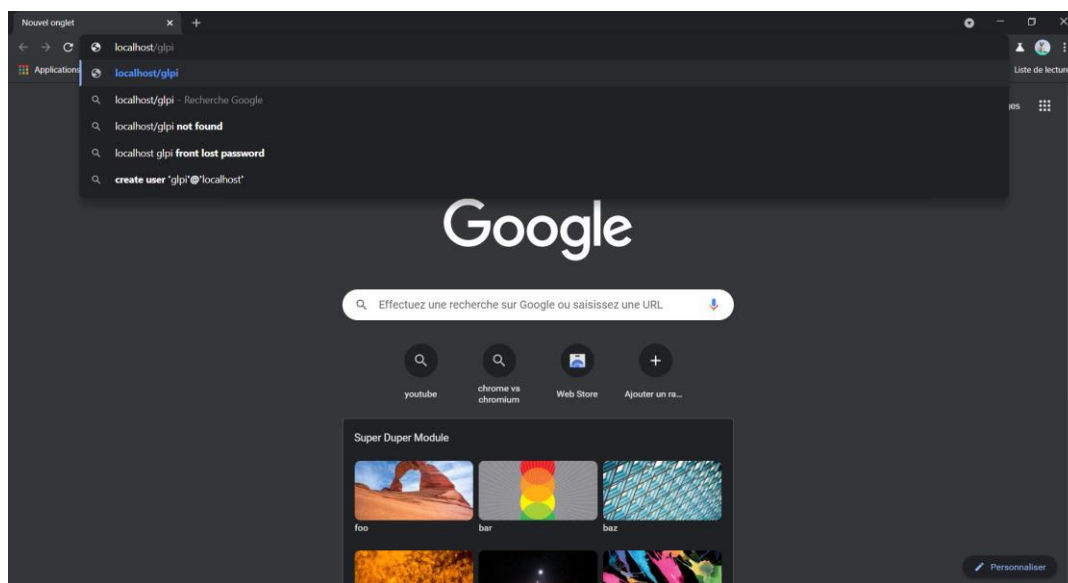
Page 4 : Création d'un ticket

Page 5-6 : Suivi d'un ticket

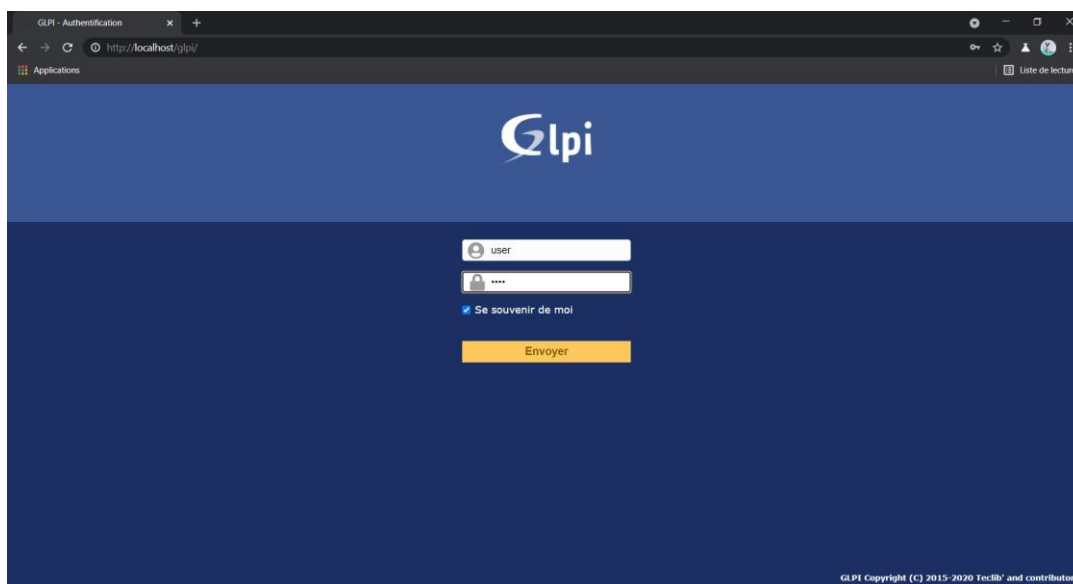
Page 7 : Gestion du patrimoine informatique

I-Connexion sur l'espace utilisateur de GLPI

1. Entrez l'adresse suivante dans le navigateur de votre choix, localhost/glpi

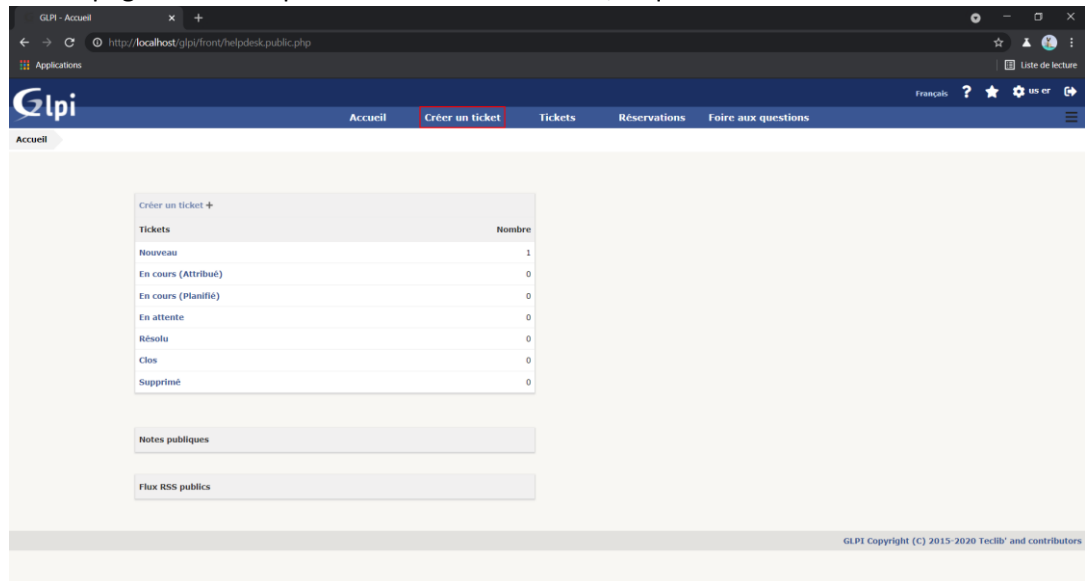


2. Vous arriverez sur la page suivante, entrez l'identifiant et le mot de passe individuel qui vous a été attribué pour vous connecter.

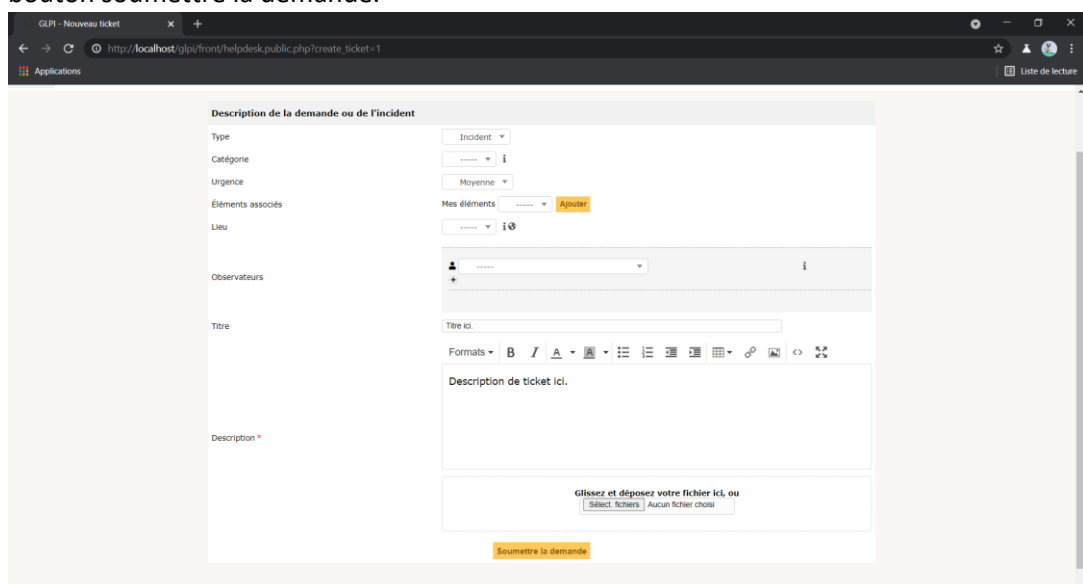


II-Création d'un ticket sur l'interface de GLPI

1. Sur la page d'accueil après s'être connecté à GLPI, cliquez sur le bouton "Créer un ticket"

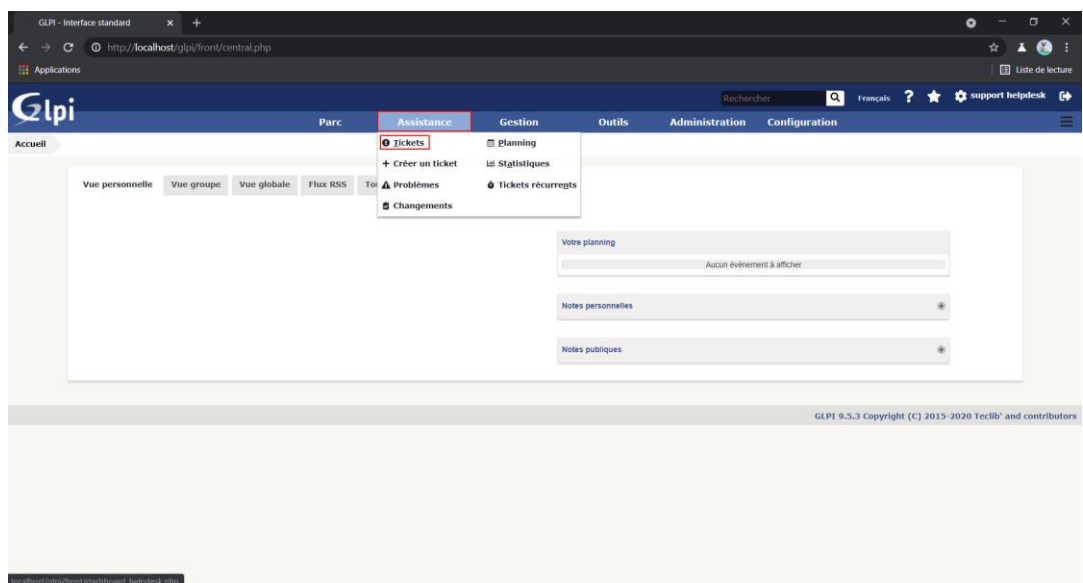
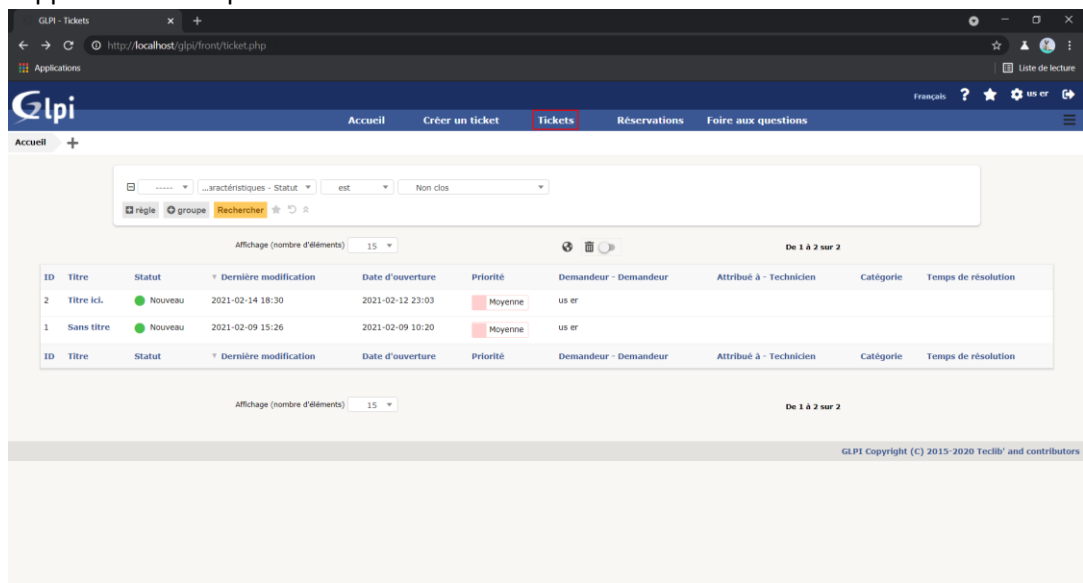


2. Une fois sur la page de création de tickets veuillez sélectionner le type ticket : Demande ou Incident, ainsi que le niveau d'urgence et un titre. Pour envoyer le ticket Appuyez sur le bouton soumettre la demande.

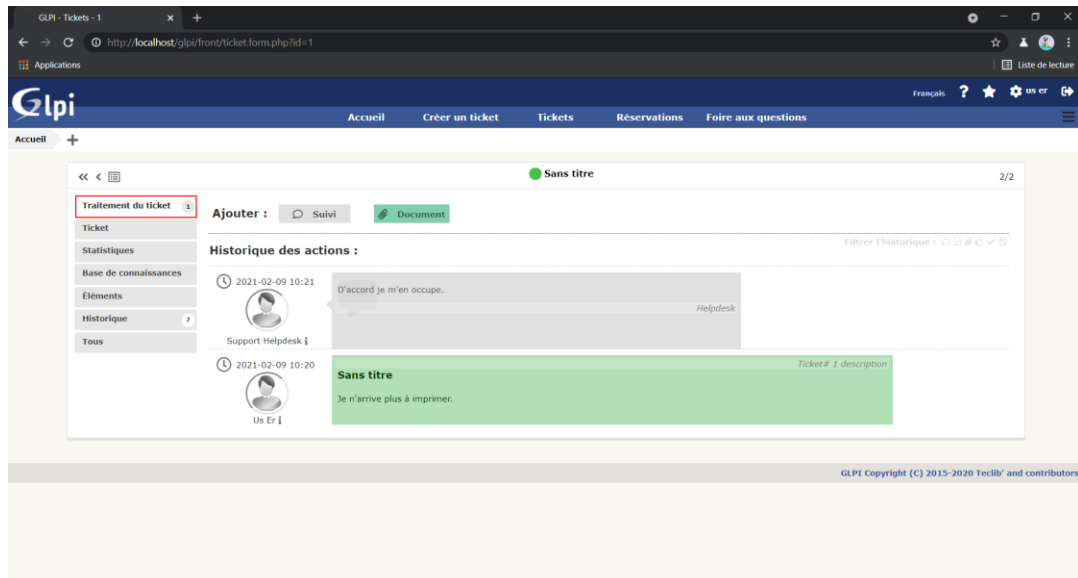


III-Suivre un ticket sur GLPI

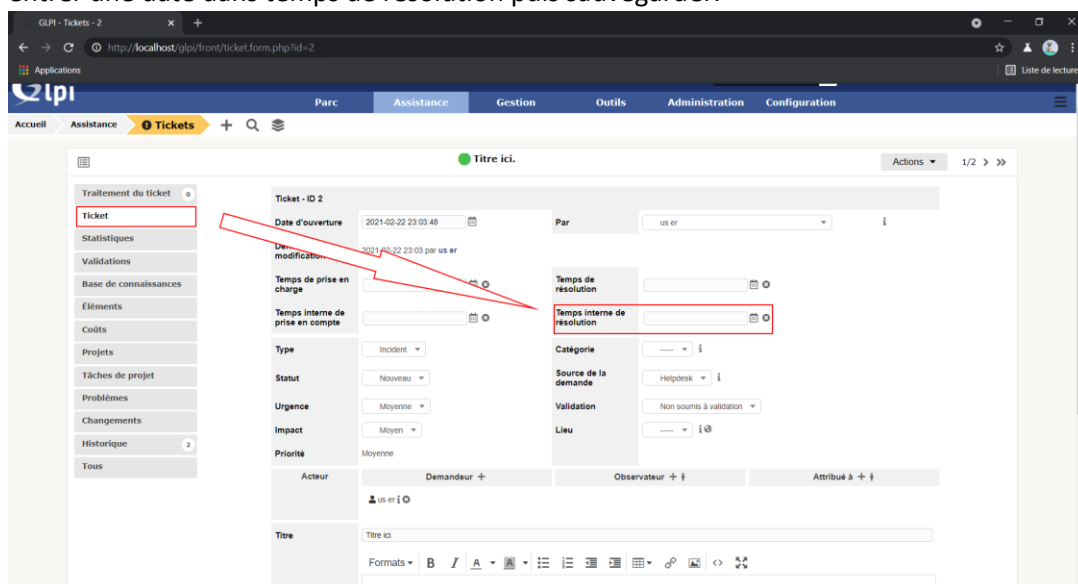
1. Pour les utilisateurs, cliquez sur le bouton “Ticket” pour afficher tous les tickets qui ont été ouverts, pour le support technique, cliquez sur “Assistance” puis “Ticket” depuis cette page vous pouvez consulter l’état de résolution d’un ticket ou accéder à la conversation avec le support informatique.



2. Pour accéder à la conversation avec le support informatique cliquez sur le titre du ticket puis sur le bouton "traitement du ticket".

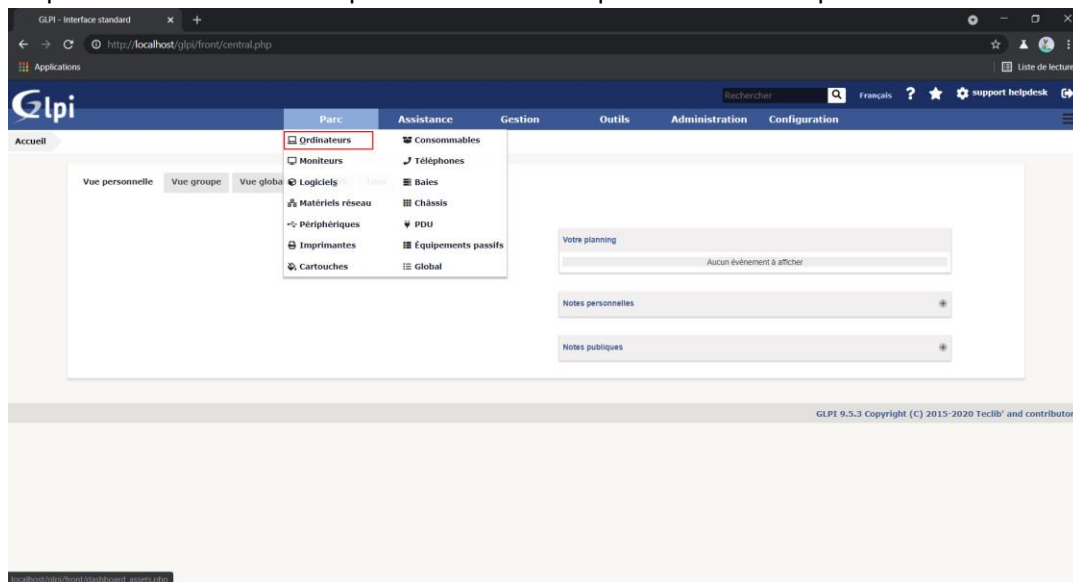


3. Pour finaliser un ticket le support technique doit ensuite cliquer sur le bouton ticket et entrer une date dans temps de résolution puis sauvegarder.

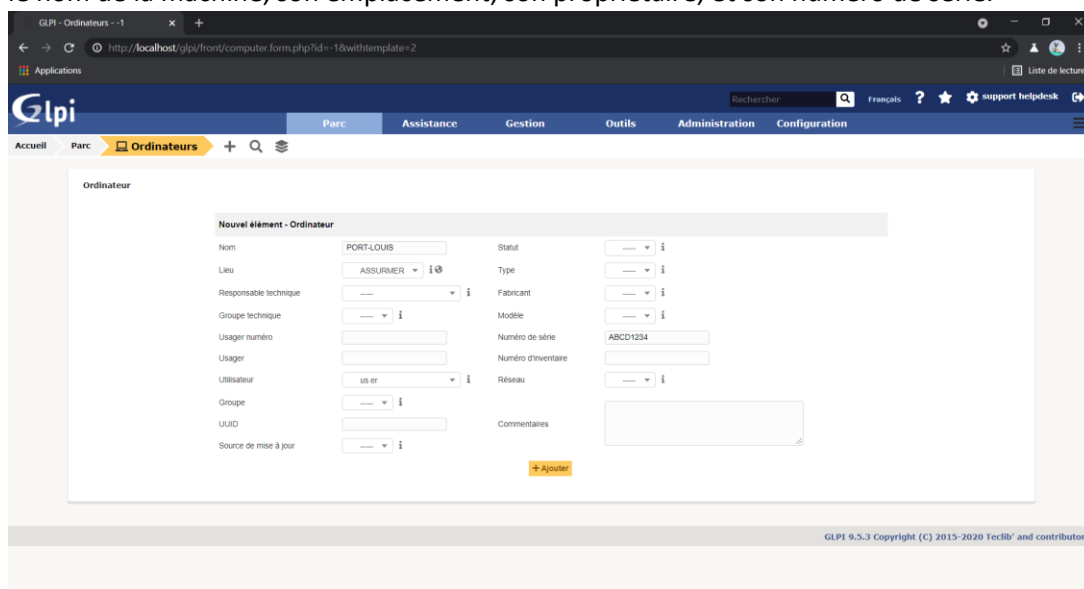


IV-Gérer les postes de la société sur GLPI

1. Cliquez sur le bouton “Parc” puis sur Ordinateurs pour visualiser les postes dans GLPI.



2. Appuyez sur le symbole “+” pour ajouter un nouveau poste. Vous pouvez par la suite entrer le nom de la machine, son emplacement, son propriétaire, et son numéro de série.



3. Vous pouvez par la suite cliquer sur la machine créée pour pouvoir la gérer.