

**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

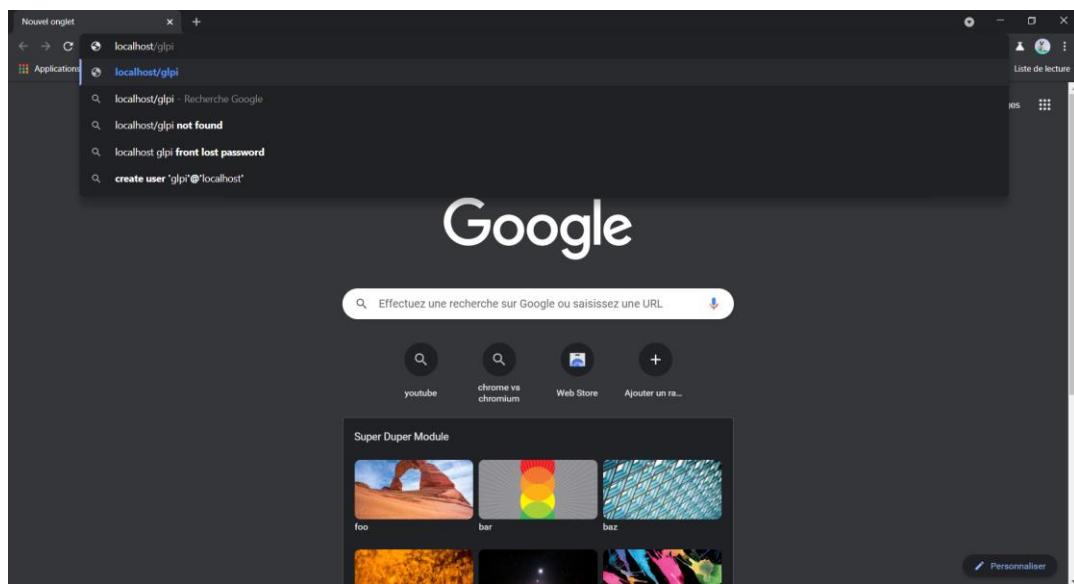
Page 4 : Création d'un ticket

Page 5-6 : Suivis d'un ticket

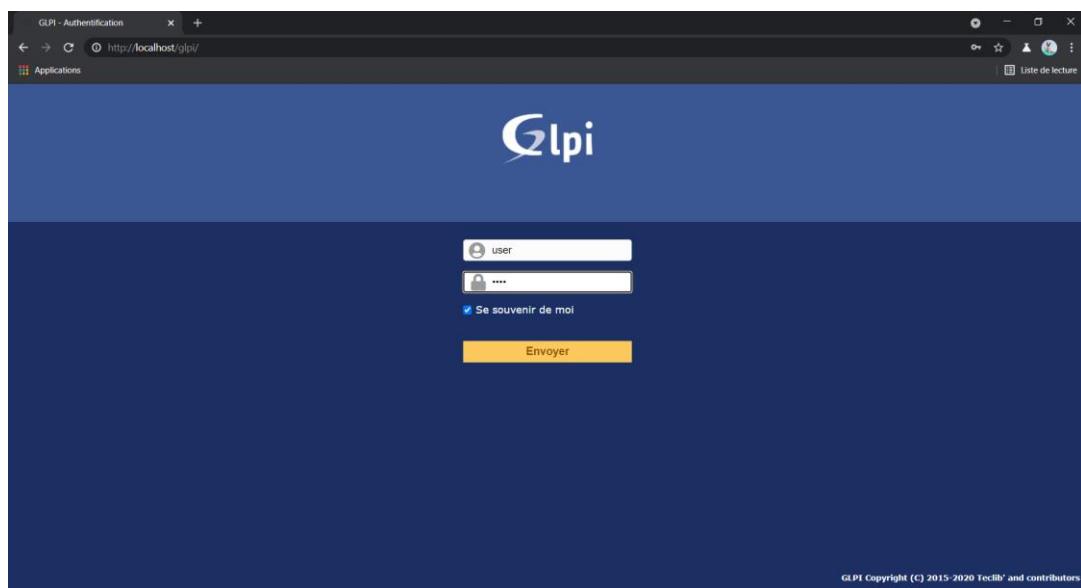
Page 7 : Gestion du patrimoine informatique

## I-Connexion sur l'espace utilisateur de GLPI

1. Entrez l'adresse suivante dans le navigateur de votre choix, [localhost/glpi](http://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

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

The screenshot shows the GLPI home page with the title 'GLPI - Accueil'. The top navigation bar includes links for 'Accueil', 'Créer un ticket' (which is highlighted with a red box), 'Tickets', 'Réservations', and 'Foire aux questions'. Below the navigation, there's a summary table for tickets:

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

Below the table are two input fields: 'Notes publiques' and 'Flux RSS publics'. At the bottom right, it says 'GLPI Copyright (C) 2015-2020 Tecib' and contributors.

- 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.

The screenshot shows the 'Nouveau ticket' creation form. The URL is 'http://localhost/glpi/front/helpdesk/public.php?create\_ticket=1'. The form fields include:

- Description de la demande ou de l'incident**:
  - Type: Incident (selected)
  - Catégorie: .... (dropdown menu)
  - Urgence: Moyenne (dropdown menu)
  - Éléments associés: Mes éléments (dropdown menu) with 'Ajouter' button
  - Lieu: .... (dropdown menu)
  - Observateurs: A dropdown menu showing a user entry '....'
- Titre**: Title ID (input field)
- Description**: Description de ticket ici. (Rich text editor)
- Attachment**: A box with placeholder text 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou' and a 'Select files' button. It also shows 'Aucun fichier choisi'.
- Action**: A yellow 'Soumettre la demande' button.

### III-Suivre un ticket sur GLPI

- 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.

The screenshot shows the GLPI Tickets interface. At the top, there is a search bar with filters for 'Statut' set to 'Non clos'. Below the search bar is a table displaying two open tickets. The columns in the table are: ID, Titre, Statut, Dernière modification, Date d'ouverture, Priorité, Demandeur - Demandeur, Attribué à - Technicien, Catégorie, and Temps de résolution. The first ticket is titled 'Titre ici.' and the second is 'Sans titre'. Both are marked as 'Nouveau' (New). The table has two pages, showing 'De 1 à 2 sur 2'.

The screenshot shows the GLPI Assistance interface. The 'Assistance' tab is highlighted with a red box. A dropdown menu is open under the 'Assistance' tab, showing options: Tickets (highlighted with a red box), Planning, Gestion, Statistiques, Problèmes, Tickets récurrents, and Changements. Below the menu, there is a section for 'Votre planning' with a message 'Aucun événement à afficher'. There are also sections for 'Notes personnelles' and 'Notes publiques'.

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

The screenshot shows a browser window for 'GLPI - Tickets - 1' at the URL <http://localhost/glpi/front/ticket.form.php?id=1>. The main content area displays a ticket history titled 'Sans titre'. It includes a sidebar with navigation links like 'Traitement du ticket' (highlighted with a red box), 'Ticket', 'Statistiques', etc. The main pane shows two messages: one from 'Support Helpdesk' at 10:21 stating 'D'accord je m'en occupe.' and one from 'Us Er' at 10:20 stating 'Je n'arrive plus à imprimer.' Below the messages, there's a note 'Ticket # 1 description'.

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

The screenshot shows a browser window for 'GLPI - Tickets - 2' at the URL <http://localhost/glpi/front/ticket.form.php?id=2>. The top navigation bar has tabs for 'Parc', 'Assistance' (highlighted with a yellow box), 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The left sidebar has a 'Traitement du ticket' section with 'Ticket' highlighted by a red box. The main form is titled 'Ticket - ID 2' and contains various fields: 'Date d'ouverture' (2021-02-22 23:03:48), 'Par' (us er), 'Temps de résolution' (empty field), 'Temps interne de résolution' (empty field), 'Type' (Incident), 'Statut' (Nouveau), 'Urgence' (Moyenne), 'Impact' (Moyen), 'Priorité' (Moyenne), 'Acteur' (us er), 'Titre' (empty field), and 'Format' (rich text editor). Red arrows point from the 'Ticket' button in the sidebar to the 'Temps de résolution' and 'Temps interne de résolution' fields in the form.

## IV-Gérer les postes de la société sur GLPI

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

The screenshot shows the GLPI interface with the following details:

- The title bar says "GLPI - Interface standard" and the URL is "http://localhost/glpi/front/central.php".
- The top navigation bar includes links for Applications, Accueil, Parc, Assistance, Gestion, Outils, Administration, and Configuration.
- The "Parc" menu is open, and the "Ordinateurs" option is highlighted with a red box.
- Below the menu, there are several tabs: Vue personnelle, Vue groupe, Vue globe, Logiciels, Matériel réseau, Périphériques, Imprimantes, and Cartouches.
- A sidebar on the right lists categories: Consommables, Téléphones, Bâles, Châssis, PDU, Équipements passifs, and Global.
- A central panel displays "Votre planning" with the message "Aucun événement à afficher".
- At the bottom, there are sections for "Notes personnelles" and "Notes publiques".
- The footer indicates "GLPI 9.5.3 Copyright (C) 2015-2020 Teclib' and contributors".

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.

The screenshot shows the "Nouvel élément - Ordinateur" form:

- The title bar says "GLPI - Ordinateurs - 1" and the URL is "http://localhost/glpi/front/computer.form.php?id=-1&withtemplate=2".
- The top navigation bar includes links for Applications, Accueil, Parc, Ordinateurs, and a "+" button.
- The form fields include:
  - Nom: PORT-LOUIS
  - Lieu: ASSURMER
  - Responsable technique: (empty)
  - Groupe technique: (empty)
  - Usager numéro: (empty)
  - Usager: (empty)
  - Utilisateur: us.er
  - Groupe: (empty)
  - UUID: (empty)
  - Source de mise à jour: (empty)
  - Statut: (empty)
  - Type: (empty)
  - Fabricant: (empty)
  - Modèle: (empty)
  - Numéro de série: ABCD1234
  - Numéro d'inventaire: (empty)
  - Réseau: (empty)
  - Commentaires: (empty)
- A yellow "+ Ajouter" button is located at the bottom right of the form.
- The footer indicates "GLPI 9.5.3 Copyright (C) 2015-2020 Teclib' and contributors".

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