



ASSURMER

Utilisation de GLPI

PROCEDURE

Date de création : 01/03/2022

Version : 1.0

Pour validation : DSI

A destination : Collarabateur

Mode de diffusion : Sharepoint

Nombre de page totale : 17

Métadonnées

Diffusion			
Périmètre de diffusion	Contrôlé	Interne	Libre

Historique des évolutions		
Auteur	Version	Objet de la version et liste des modifications
Lucas Dumondin	1.0	Initialisation du document
Dylan Chau	1.1	Mise à jour
Rayane Ouasleti	1.2	Réajustement

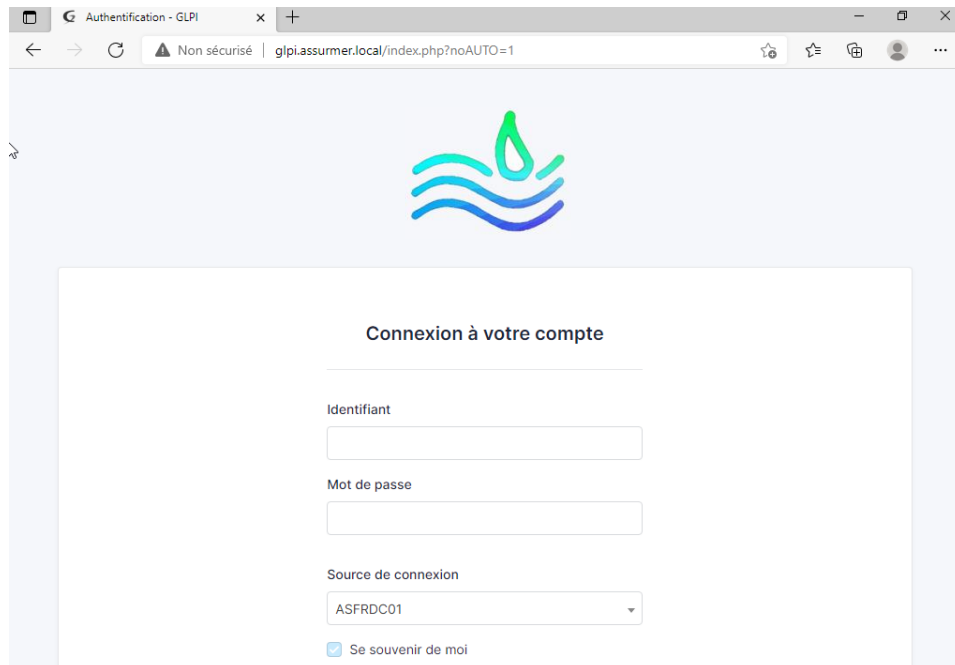
Validation			
Rédacteur		Valideur	
Nom	Date	Nom	Date
Lucas Dumondin	01/03/2023	DSI	01/02/2023
Date d'application :15/03/2023			

Table des matières

I) Introduction	4
II) Fonctionnement d'un ticket.....	5
Attribution du ticket	5
Evolution du ticket.....	5
Cloture du ticket	5

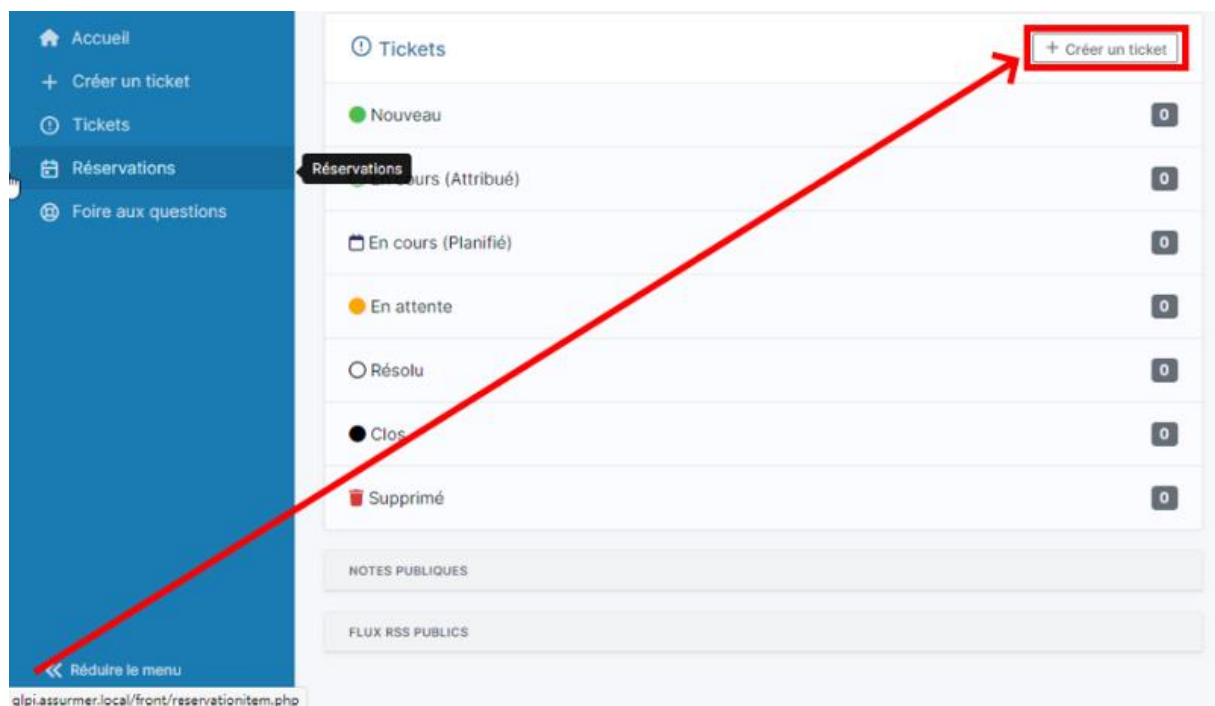
I) Introduction

- Pour créer un ticket sur GLPI, veuillez rentrer l'adresse <http://glpi.assumer.local> dans la barre de recherche de votre navigateur. Rentrer ensuite votre identifiant de connexion qui est votre identifiant Windows.



The screenshot shows the GLPI login interface in a web browser. The browser's address bar displays glpi.assumer.local/index.php?noAUTO=1. The page features the GLPI logo at the top center. Below the logo, the heading "Connexion à votre compte" is centered. The login form includes three input fields: "Identifiant", "Mot de passe", and "Source de connexion" (a dropdown menu currently set to "ASFRDC01"). At the bottom of the form, there is a checkbox labeled "Se souvenir de moi" which is checked.

Cliquer ensuite sur créer un ticket. Celui-ci rentrera dans la base de donnée et sera traité par notre équipe du support.



The screenshot displays the GLPI dashboard. On the left is a blue sidebar menu with the following items: "Accueil", "+ Créer un ticket", "Tickets", "Réservations", and "Foire aux questions". The main content area is titled "Tickets" and shows a summary of ticket counts for various statuses: "Nouveau", "Réservations", "En cours (Planifié)", "En attente", "Résolu", "Clos", and "Supprimé". Each status has a corresponding colored circle and a count of "0". A red arrow originates from the bottom left of the sidebar, pointing towards the "+ Créer un ticket" button in the top right corner of the main content area. This button is highlighted with a red rectangular box. At the bottom of the sidebar, there is a link "Réduire le menu" and the URL glpi.assumer.local/front/reservationitem.php.

II) Fonctionnement d'un ticket

Attribution du ticket

Le technicien sera en charge de s'attribuer le ticket nouvellement formé afin de le résoudre le plus rapidement possible.

Evolution du ticket

Le technicien en charge vous informera de l'avancé du ticket directement sur GLPI afin d'être informé.

Cloture du ticket

Une fois que vous informé que votre problème est résolu, le technicien se chargera de cloturer le ticket.