# Documentation Utilisateur : Utilisation de GLPI









# Sommaire

## Table des matières







#### GLPI

#### 1. Connexion à l'application

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



• Saisissez votre identifiant (ex : jdupont).



#### 2. Création d'un ticket

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

Description de la demande ou de l'incident	(Entité racine > ASSISTANCE > Entité racine >)
Туре	Incident 🔻
Catégorie	····· • 0
Urgence	Moyenne *
Informez-moi des suites données	Suivi par courriel Oui  Courriel :
Titre	
Description	
Fichier (200 Mio maximum)	
	Glissez et déposez votre fichier ici, ou
	Parcourir_ 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 ouune **photo** de l'écran si l'erreur apparait en dehors d'une session Windows.

• Une fois le ticket complet, cliquez sur Soumettre la demande

#### 3. Notification

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

Pensez à bien regarder votre boite 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.**							
onjour,							
ous avez un nouveau s	uivi pour votre demande d'assistance GLPI.						
our répondre au suivi, v	reuillez utiliser la base de signalement GLPI.						
liquer sur le lien suivan ttps://glpi.XXXX/inde	t pour suivre l'état votre ticket: php?redirect=ticket_0000&noAUTO=1						
ésumé :							
	Titre :						
Entité :	Institute (meaning and )						
Demandeurs :							
Date d'ouverture :	21-04-2016 10:31						
Statut :	En cours (Attribué)						
Assigné aux groupes	DSI-SAI						
Urgence :	Moyenne						
Catégorie :	Sites Web						
Description :							
	Nombre de suivis : 0						
	Nombre de tâches : 0						

Merci d'avoir utilisé notre base de signalement GLPI.







- Vous allez recevoir des notifications sur vos tickets GLPI de la forme : Le **sujet** du courriel que vous recevez est sous la forme :
- [GLPI #numéro\_ticket] établissement | 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).

#### 4. 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 cliquersur 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 Ajouter
- 2) Ajouter un document (fichier, image, ...) :
  - Cliquer sur Document
  - Glisser/déposer le fichier ou cliquer sur Choisissez un fichier pour sélectionner le fichier.
  - Cliquer sur le bouton Ajouter un nouveau fichier
- Dans l'historique en dessous du suivi, vous trouverez la correspondance entre vous (à gauche) et le technicien (à droite).



5. Menu GLPI







Accueil : tableau récapitulatif des tickets.

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

#### Créer un ticket : page de création d'un nouveau ticket (cf. 2.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
<mark>1 798</mark>		Nouveau	25-04-2016 10:29	15-04-2016 14:50	Moyenne	-		_	-
1 804	-	O En cours (Attribué)	18-04-2016 15:51	18-04-2016 15:51	Moyenne	<u> </u>			
1 799	-	Nouveau	15-04-2016 15:18	15-04-2016 15:18	Moyenne				

🔅 Prénom Nom

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

	F	Personnali	sation	
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 👻
			Afficher les compteurs dans les onglets	Oui 🔻
			Délimiteur CSV	; *
Notifications pour mes changements	Oui 👻			
Police pour l'export PDF	Helvetica	¥	Garder les composants à la suppression définitive d'un élément	Non 👻
Après la création, aller à l'élément créé	Non 👻		Disposition	Vue classique
Activer la timeline des tickets	Oui 🔻		Conserver les onglets remplacés par la timeline des tickets	Non 🔻