

DOCUMENT UTILISATEUR GLPI

Sommaire :

I/ Présentation de GLPI	1
II/ Connexion & Interface	3
1/ Connexion à GLPI	3
2/ Interface de l'accueil	4
III/ Les menus	5
1/ Accueil :	5
2/ Créer un ticket :	5
3/ Tickets :	6
4/ Réservations	8
5/ Foire aux questions	10

I/ Présentation de GLPI

Qu'est-ce que GLPI ?



GLPI = Gestion Libre de Parc Informatique

GLPI est un logiciel qui permet notamment :

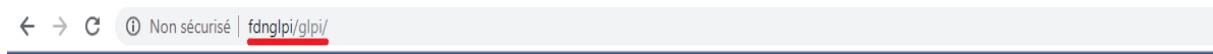
- L'inventaire des ressources de la société.
- Réaliser la gestion des tâches administratives et financières.
- Posséder une base de connaissance.
- **Fournir un service d'assistance par « tickets ».**

Un « **ticket** » est **une demande d'assistance** faite par l'utilisateur d'une application informatique, concernant un **incident rencontré**, une **évolution souhaitée**, ou une **mauvaise compréhension des règles de gestion**.

II/ Connexion & Interface

1/ Connexion à GLPI

Pour se connecter, tapez « **fdnglpi\glpi** » dans la barre de recherche de **n'importe quel navigateur** :

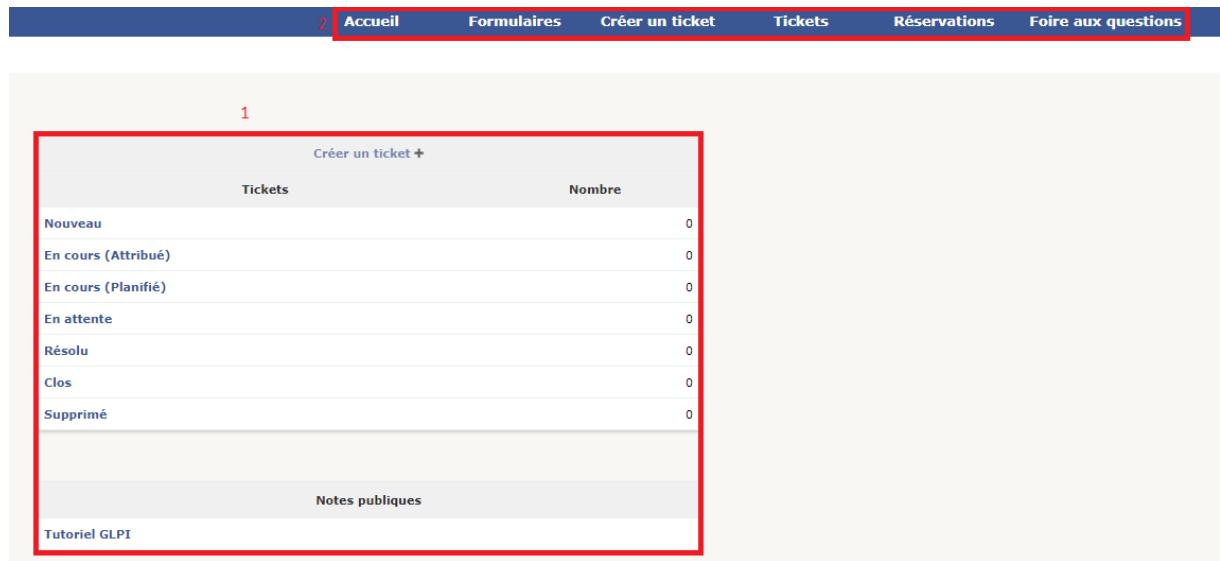


Vous arrivez alors sur une page de connexion, rentrez y vos **identifiants avec lesquels vous vous connectez sur votre ordinateur** en laissant l'option « **Active Directory** » dans la liste déroulante.



2/ Interface de l'accueil

Une fois connecté à GLPI, vous arrivez sur cette interface, **l'accueil** :



The screenshot shows the GLPI home page. At the top, there is a dark blue header bar with the following menu items: Accueil (highlighted in red), Formulaires, Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. Below the header, there is a large red box labeled '1' at the top left. Inside this box, there is a table titled 'Créer un ticket +' with two columns: 'Tickets' and 'Nombre'. The table contains the following data:

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

Below the table, there is a section titled 'Notes publiques' and a link 'Tutoriel GLPI'.

Le numéro **1** correspond au **suivi de vos tickets**, vous pouvez ainsi y voir toutes les mises à jour entre deux connexions ainsi qu'aux **notes publiques**, où vous aurez accès aux derniers articles en lien avec GLPI (ex : cette doc).

Le numéro **2** fait référence aux **menus** auxquels vous aurez accès soit :

- . Accueil
- . Formulaires
- . Créer un ticket
- . Tickets
- . Réservations
- . Foire aux questions

III/ Les menus

1/ Accueil :

Ce menu correspond à l'**interface de connexion**, où vous aurez accès au suivi de vos tickets et aux différents menus.

2/ Formulaires :

Les formulaires servent à commander des consommables comme des cartouches d'imprimantes. Ainsi pour un en commander, il suffit de cliquer sur l'onglet « **Formulaire** » de sélectionner « **Cartouches** » :



The screenshot shows a web interface with a dark blue header containing tabs: 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The 'Assistance' tab is active. Below the header, a yellow bar highlights 'Formulaires'. A sub-menu bar shows 'Catégories' with 'Voir tous' and a search bar. A red box highlights the 'Cartouche' category in a list of items. The interface includes a text input field for describing needs and a search button.

Il suffit alors de remplir le formulaire en précisant le **modèle** souhaité et le **nombre** :



The screenshot shows a 'Cartouche' form. At the top, a header says 'Cartouche' with a printer icon. Below it is a text input field for specifying model(s). The main section has a dark blue header 'Cartouche'. It contains a red asterisk next to the question 'Quel modèle de cartouche ? *'. A dropdown menu shows 'Brother DR-6000'. Below it is a question 'Quelle quantité ?' with a text input field containing '5'. At the bottom is a yellow 'Envoyer' button.

Une demande sera alors envoyée au service informatique.

3/ Crée un ticket :

Ce menu vous permet de **créer des tickets**.

Vous devez ainsi remplir une page d'information en renseignant :

- **Le type** (demande ou incident)
- **La catégorie** (matériel, logiciel, réseau...)
- **Le titre**
- **Une description** du problème (expliquer le problème)

De plus, vous pouvez activer le « **Suivi par courriel** » pour recevoir par mail des notifications en cas de :

- Accusé de réception pour l'ouverture d'un nouveau ticket
- Nouveau suivi
- Résolution du ticket

Ainsi, par exemple, dans le cas où le logiciel **internet explorer** ne veut pas se lancer, il faut remplir le ticket de cette manière :

Description de la demande ou de l'incident (Root entity)

Type	Incident
Catégorie	Logiciel
Informez-moi des suites données	Suivi par courriel <input checked="" type="checkbox"/> Oui Courriel : <input type="text" value="test@furet.com"/>
Titre	Internet explorer ne démarre pas <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;">Bonjour, au lancement d'internet explorer, un message d'erreur apparaît : "Erreur xxx, le logiciel n'a pas pu démarrer".</div>
Description	<div style="border: 1px dashed black; padding: 10px; margin-top: 10px;">Glissez et déposez votre fichier ici, ou <input type="button" value="Sélectionner fichiers"/> Aucun fichier choisi</div>

De plus, vous pouvez ajouter une capture d'écran en appuyant sur « **Sélectionner Fichiers** ».

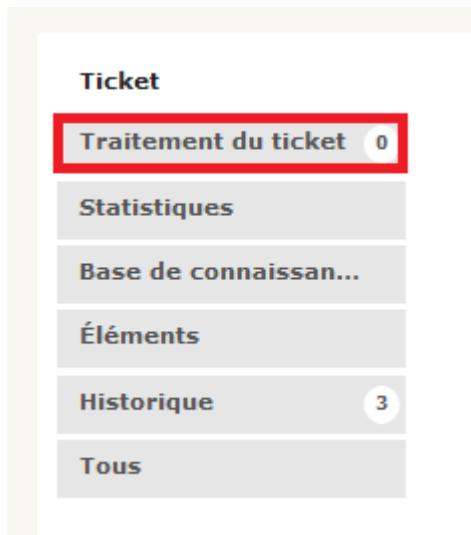
4/ Tickets :

Ce menu vous permet de suivre **l'évolution de vos tickets**.

De plus, en cliquant sur un ticket, il est possible de modifier certaines informations de ce dernier soit :

- **Le titre**
- **La description**
- **La catégorie**
- **L'ajout de fichiers**

Il est également possible, à l'aide du **menu à gauche**, d'avoir certaines informations sur le ticket. Le plus important est l'onglet « **Traitements du ticket** » :



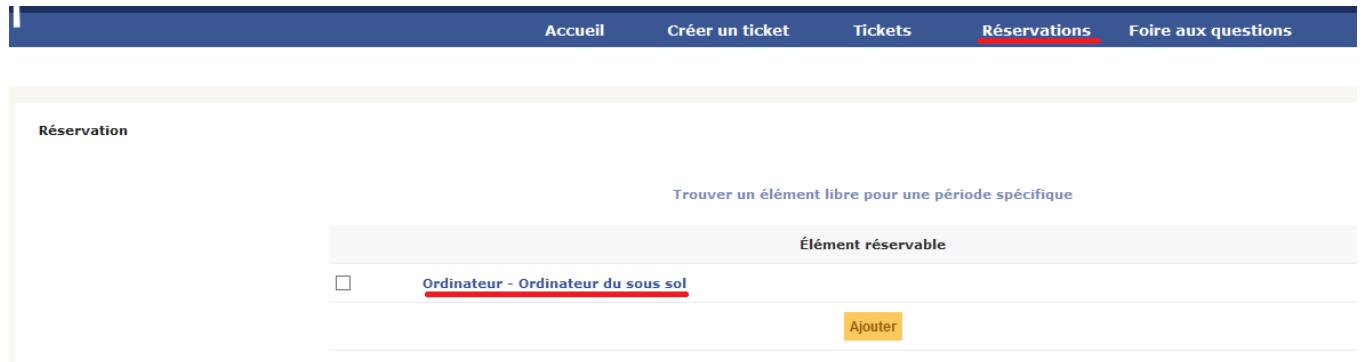
En effet, dans ce dernier, vous pouvez ajouter un **suivi** ou un **document**.

Ainsi, pour interagir avec le technicien, il faut appuyer dans le menu à gauche sur « **traitement du ticket** », puis ajouter du texte avec « **suivi** » ou un fichier comme une capture d'écran de la panne avec « **document** ».

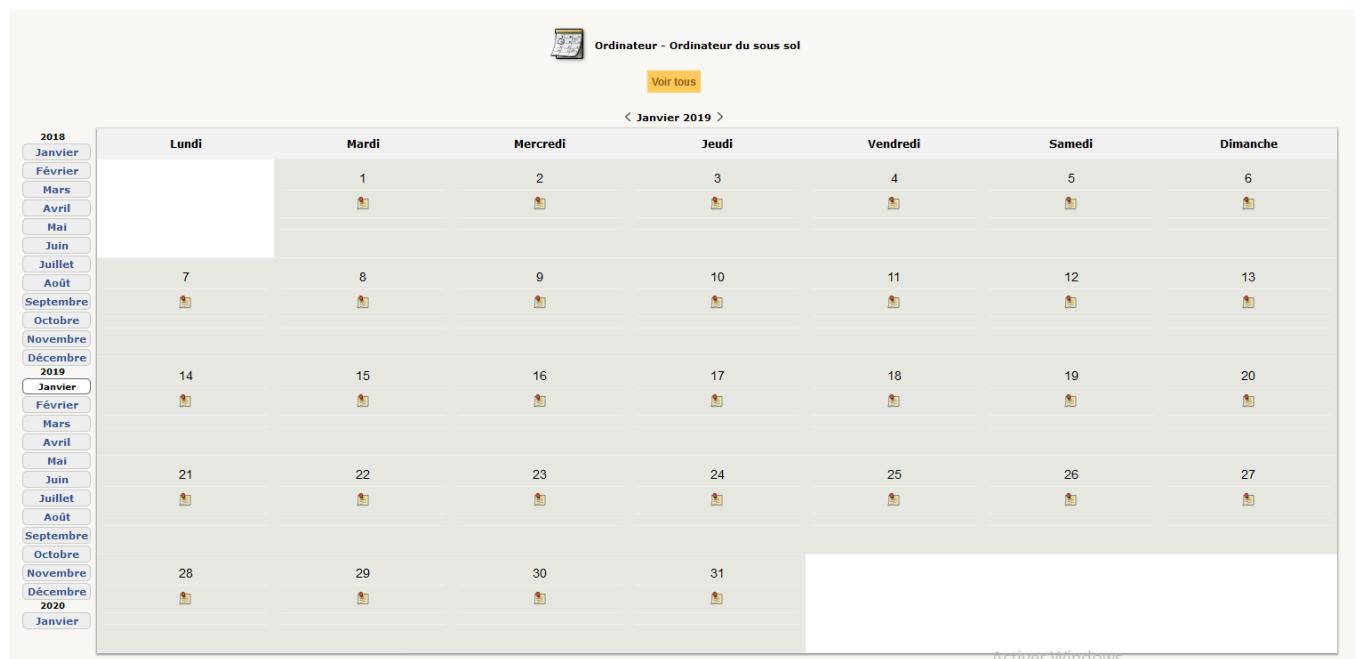
A screenshot of the 'Traitement du ticket' interface. On the left, the vertical menu shows 'Traitement du ticket 0' (highlighted with a red box). In the center, there is a button 'Ajouter :' with two options: 'Suivi' (highlighted with a red box) and 'Document'. Below this, a section titled 'Nouvel élément - Suivi' contains a text input field 'Description' and a file upload area 'Fichier(s) (2 Mio maximum)'. A green button 'Ajouter' is at the bottom. At the bottom of the screen, there is a section titled 'Historique des actions:' with a list of actions: '2019-01-10 15:39 DRH Stagiaire i Panne fefe'.

5/ Réservations :

Ce menu vous permettra de **réserver du matériel de l'entreprise**.



Pour effectuer une réservation, il vous suffit de **cliquer sur l'objet** que vous voulez réserver (ici « **Ordinateur du sous-sol** »).



Un planning vous est alors proposé. Vous n'avez qu'à **cliquer sur le jour** où vous voulez réserver quelque chose.

Vous avez alors accès à une fiche de renseignement dans laquelle il s'agit de mentionner la **date** et la **durée** de la réservation, si celle-ci est **occasionnelle, journalières, hebdomadaires** etc... ainsi que des commentaires facultatifs.

Accueil Crée un ticket Tickets **Réservations** Foire aux questions

Réserver un matériel

Élément	Ordinateur - Ordinateur du sous sol	
Par	sdrh	
Date de début	2019-01-03 12:00	
Durée	1h00	
Répétition	Aucune	
Commentaires		
<input style="background-color: #f0ad4e; color: white; border: none; padding: 5px 10px; border-radius: 4px; font-weight: bold; font-size: 11px;" type="button" value="Ajouter"/>		

Après avoir **cliqué sur « Ajouter »**, vous pouvez voir votre **nom** sur le planning ainsi que la date **et l'heure de début et de fin de la réservation**.

Accueil Crée un ticket Tickets Réservations Foire aux questions

Ordinateur - Ordinateur du sous sol

[Voir tous](#)

< Janvier 2019 >

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

12:00-13:00
DRH Stagiaire

Activer Windows

6/ Foire aux questions :

La foire aux questions vous permet de **consulter une base de données** contenant la solution des problèmes régulièrement rencontrés pour une solution autonome et rapide.

Accueil Crée un ticket Tickets Réservations **Foire aux questions**

Rechercher Parcourir

Rechercher

Sujets les plus récents	Dernières mises à jour	Sujets les plus populaires
Etude GLPI	Etude GLPI	Etude GLPI

Quand vous **cliquez** sur un sujet, vous avez accès à un menu où vous pouvez voir le **contenu de l'article**, les **éléments associés**, les **documents joints** etc...