

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

Qu'est-ce que GLPI ?



GLPI = Gestion Libre de Parc Informatique

GLPI est un logiciel qui permet notamment :

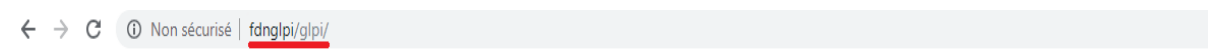
- L'inventaire des ressources de la société.
- Réaliser la gestion des tâches administratives et financières.
- Posséder une base de connaissance.
- **Fournir un service d'assistance par « tickets ».**

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** :

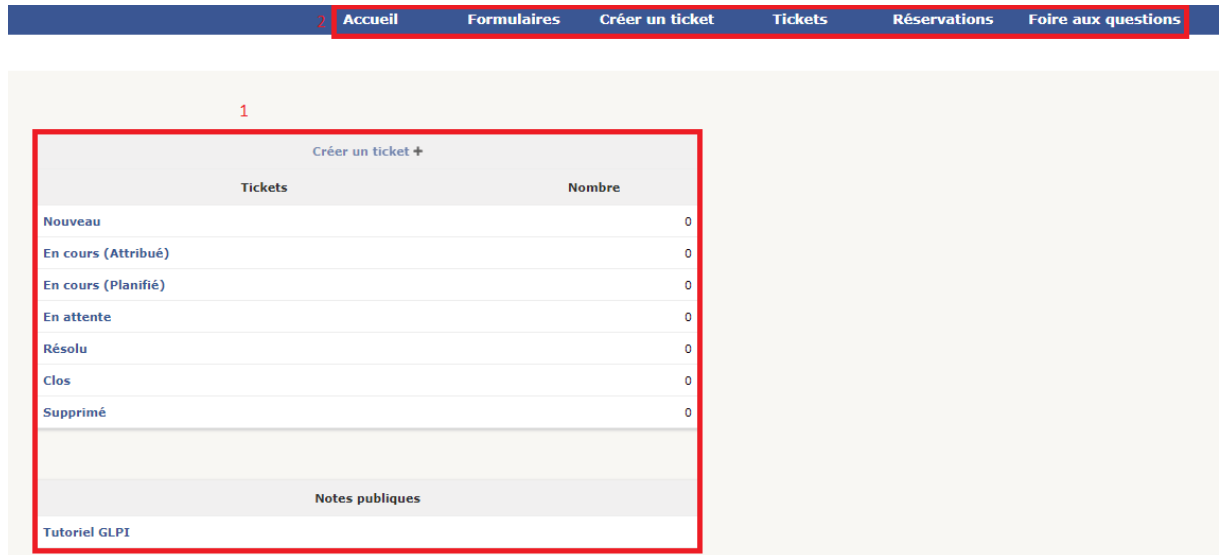


Vous arrivez alors sur une page de connexion, rentrez y vos **identifiants avec lesquels vous vous connectez sur votre ordinateur** en laissant l'option « **Active Directory** » dans la liste déroulante.

A screenshot of the GLPI login page. The page has a dark blue background. At the top, the GLPI logo is displayed in white. Below the logo, there are three input fields: the first contains the username 'sdrh', the second contains masked characters (dots), and the third is a dropdown menu currently showing 'Active Directory'. Below these fields is a checkbox labeled 'Se souvenir de moi' which is checked. At the bottom, there is a large orange button with the text 'Envoyer' in white.

2/ Interface de l'accueil

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



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



The screenshot shows a web application interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. Below this, a sub-header 'Formulaires' is highlighted. Under 'Formulaires', there is a search bar with the placeholder text 'Merci de décrire votre besoin ici' and a magnifying glass icon. Below the search bar, there are two radio buttons: 'Tri par popularité' (selected) and 'Tri alphabétique'. Below these, a list of categories is shown, with 'Cartouche' highlighted and a red box around it. To the right of 'Cartouche' is a small icon of a printer with a checkmark.

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



The screenshot shows a form titled 'Cartouche' with a printer icon. The form has a header section with the title 'Cartouche' and a sub-header 'Quel modèle de cartouche ? *'. Below this, there is a dropdown menu with 'Brother DR-6000' selected. Below the dropdown, there is a section titled 'Quelle quantité ?' with a text input field containing the number '5'. At the bottom of the form, there is an orange button labeled 'Envoyer'.

Une demande sera alors envoyée au service informatique.

3/ Créer 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: Oui

Courriel: test@furet.com

Titre: Internet explorer ne démarre pas

Description: Bonjour, au lancement d'internet explorer, un message d'erreur apparaît : "Erreur xxx, le logiciel n'a pas pu démarrer".

Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Sélect. fichiers | Aucun fichier choisi

Soumettre la demande

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

4/ Tickets :

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

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
2	Panne	Nouveau	2019-01-10 15:40	2019-01-10 15:39	Moyenne	DRH Stagiaire			

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**

Ticket

Traitement du ticket 0

Statistiques

Base de connaissances

Éléments

Historique 2

Tous

Ticket - ID 39 (Root entity)

Date d'ouverture: 2019-01-25 09:50

Par: test test

Dernière modification: 2019-01-25 09:50 par test test

Temps de prise en charge

Temps de résolution

Temps interne de prise en compte

Temps interne de résolution

Type: Incident

Statut: Nouveau

Impact: Moyen

Catégorie: -----

Source de la demande: Helpdesk

Validation: Non soumis à validation

Acteur: test test

Demandeur: test test

Observateur: test test

Attribué à: test test

Titre: 12

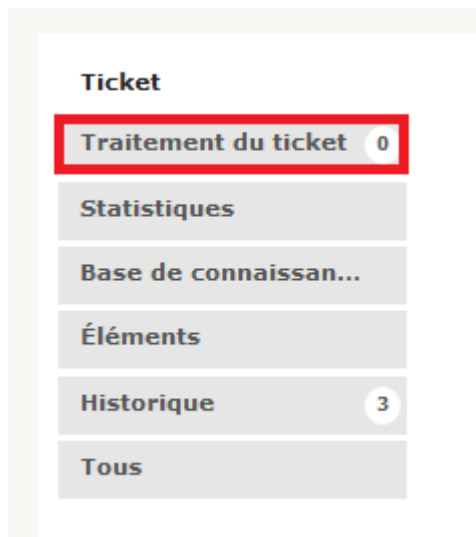
Description: 12

Tickets liés

Fichier (2 Mio maximum): Glissez et déposez votre fichier ici, ou Sélectionnez fichiers ou Aucun fichier choisi

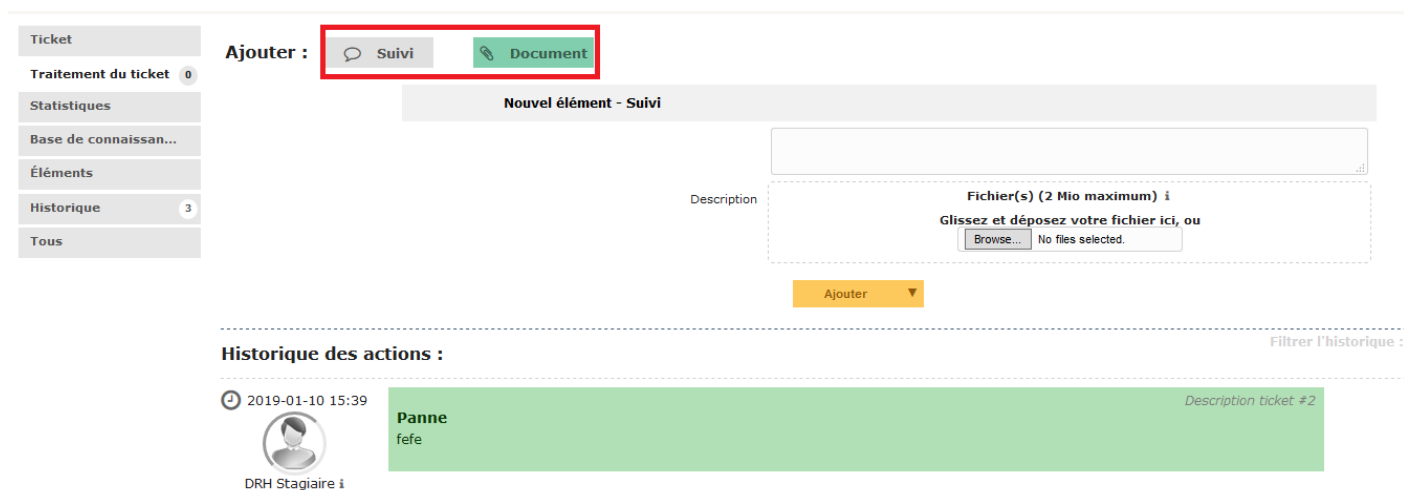
Sauvegarder Mettre à la corbeille

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



5/ Réservations :

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

[Accueil](#) [Créer un ticket](#) [Tickets](#) [Réservations](#) [Foire aux questions](#)

Réservation

Trouver un élément libre pour une période spécifique

☐

Ordinateur - Ordinateur du sous sol

Ajouter

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

Ordinateur - Ordinateur du sous sol

Voir tous

< Janvier 2019 >

2018	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Janvier							
Février		1	2	3	4	5	6
Mars							
Avril							
Mai							
Juin							
Juillet							
Août							
Septembre	7	8	9	10	11	12	13
Octobre							
Novembre							
Décembre							
2019							
Janvier	14	15	16	17	18	19	20
Février							
Mars							
Avril							
Mai							
Juin	21	22	23	24	25	26	27
Juillet							
Août							
Septembre							
Octobre							
Novembre	28	29	30	31			
Décembre							
2020							
Janvier							

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 Créer un ticket Tickets **Réervations** Foire aux questions

Réserver un matériel

Élément **Ordinateur - Ordinateur du sous sol**

Par sdrh

Date de début

Durée ▼

Répétition ▼

Commentaires

[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 Créer un ticket Tickets Réservations Foire aux questions

Ordinateur - Ordinateur du sous sol

[Voir tous](#)

< Janvier 2019 >

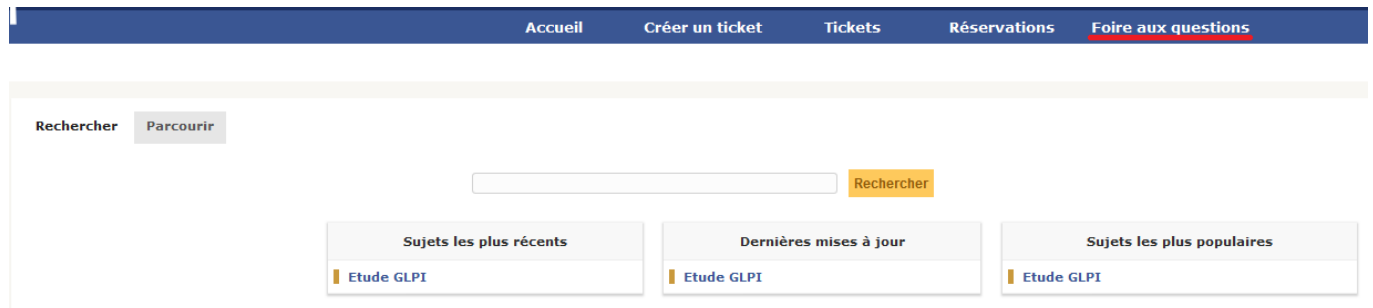
2018	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Janvier		1	2	3	4	5	6
Février							
Mars							
Avril							
Mai							
Juin							
Juillet							
Août							
Septembre	7	8	9	10	11	12	13
Octobre							
Novembre							
Décembre							
2019							
Janvier	14	15	16	17	18	19	20
Février							
Mars							
Avril							
Mai							
Juin							
Juillet	21	22	23	24	25	26	27
Août							
Septembre							
Octobre							
Novembre							
Décembre	28	29	30	31			
2020							
Janvier							

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.



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...

