## Procédure Utilisateur GLPI

# GLPI

## Procédure d'utilisation de GLPI pour les utilisateurs (avec démo)

#### Introduction

GLPI est un outil de gestion de parc informatique open source qui permet de gérer les inventaires matériels et logiciels, les tickets d'assistance, les contrats de maintenance et bien plus encore. Ce guide a pour but de vous familiariser avec les fonctionnalités de base de GLPI en tant qu'utilisateur.

#### Se connecter à GLPI

- 1. Ouvrez votre navigateur web et accédez à l'URL de votre portail GLPI. Cette URL vous a été fournie par votre administrateur système.
- 2. Saisissez vos identifiants de connexion GLPI (nom d'utilisateur et mot de passe) et cliquez sur le bouton "Connexion".

#### Interface utilisateur

Une fois connecté, vous serez redirigé vers le tableau de bord principal de GLPI. Ce tableau de bord présente une vue d'ensemble des informations clés de votre parc informatique, telles que le nombre d'ordinateurs, de tickets d'assistance et de contrats de maintenance ouverts.

#### Gestion des tickets d'assistance

Les tickets d'assistance sont utilisés pour signaler et suivre les problèmes informatiques. Voici comment créer un ticket d'assistance :

- 1. Cliquez sur l'onglet "Assistance" dans le menu principal.
- 2. Cliquez sur le bouton "Créer un ticket".
- 3. Sélectionnez le type de ticket approprié (par exemple, problème matériel, problème logiciel, demande d'assistance).
- 4. Renseignez les informations requises sur le ticket, telles que le titre, la description du problème, la priorité et le demandeur.
- 5. Cliquez sur le bouton "Créer".

Votre ticket sera créé et attribué à un technicien approprié. Vous recevrez des notifications par e-mail concernant le statut de votre ticket.

#### Consultation de la base de connaissances

La base de connaissances GLPI contient des articles et des solutions aux problèmes informatiques courants. Vous pouvez consulter la base de connaissances en cliquant sur l'onglet "Base de connaissances" dans le menu principal.

#### Personnalisation de votre profil

Vous pouvez personnaliser votre profil GLPI en cliquant sur votre nom d'utilisateur dans le coin supérieur droit de l'écran. Vous pouvez modifier vos informations personnelles, telles que votre nom, votre adresse e-mail et votre photo.

#### Conclusion

Ce guide vous a présenté les fonctionnalités de base de GLPI en tant qu'utilisateur. Pour plus d'informations, veuillez consulter la documentation officielle de GLPI <u>https://glpi-project.org/documentation/</u>.

#### Démonstrations :

<b>G</b> LPI	ⓓ Accueil / ــ ♥ Parc				Rechercher	٩	Super-Admin Entité racine (	n Arborescence) GL ~
Chercher dans le menu Parc  v	Parc v +					5 C	~ 🖞	e ::
<ul> <li>Tableau de bord</li> <li>Ordinateurs</li> </ul>								
G Moniteurs 88 Logiciel <u>s</u> ₩ Matériels réseau	Ordinateur	0 Logiciel	0 🔓	0 Baie	O Châssis			
•€• Périphériques								
<ul> <li>Imprimantes</li> <li>Cartouches</li> </ul>	0 🖓	0	0 🖗	<sup>به</sup> 0	0 &			
Consommables Stéléphones	Moniteur	Licence	Imprimante	PDU	Téléphone			
🖯 Baies III Châssis								
ダ PDU 日 Équipements passifs	Aucune donnée trouvée	Aucune donnée trouvée	Aucune donnée trouvée	Aucune donnée trouvée	Aucune donnée trouvée			
<ul> <li>Équipements non gérés</li> <li>✓ Câbles</li> </ul>	Ordinateurs par 5	Ordinateurs par 🖉	Ordinateurs par	Matériels réseau 🖉 par Fabricant	Moniteurs par Fabricant			

• Tableau de bord principal :

• Création d'un ticket d'assistance :

Activiti	es	单 Firefox Web Browser							mai 24 23:10	о ů					A	
-	õ	G Ticket - Nouvel élémer	it · ×	+										~		o x
	←	→ C	08	192.168.1	84.158/glpi/front/tick	et.form.php							⊼A ∰	$\odot$	۲	ඪ ≡
١		<b>G</b> LPI	@ # / (	Accueil / 6 ① Tickets	Assistance	+ Ajou Tick	ets attendant v	nercher 🏠	Listes 🔲 Kan	iban global		Rechercher	Q	Observer Entité racine (tree	structur	e) NO
					ormal							Statut	Nouvear	u	٣	
0	•	Parc ~		NO	Ticket sera siguté	à Pantità - rae						Source de la demande	Helpdesk		* i	
	bd	Assistance ~			Ticket sela ajoute	a renute Enu	te racine					Urgence	Moyenne		Ŧ	
		+ Créer un ticket			Titre		eteensleure	Deather				Impact	Moyen			
Â		▲ Problèmes			Description *	on avec ma pr	lotocopieuse	brother				Priorité	Moyenne	e	*	
		B Planning			Paragraphe V	ΒI	<u>A</u> ~	<u> </u>	≡≡⊴	ē		Durée totale			*	
		C Statistiques			ma photocopieuse r	n'imprime pas	le document	souhaité po	ouvait vous y rer	médier		Demande de validation			٣	
<b>&gt;</b>	6	Gestion ~ Outils ~										2) Acteurs				~
											4	Demandeur				
							Fichier Glissez et d	r(s) (2 Mior déposez vol	maximum) <u>i</u> tre fichier ici, or	u		× A normal A	o			
0							Browse	No files s	elected.			Observateur				
												• •			+ Ajout	ter
		Réduire le menu														

- 1. Cliquez sur l'onglet "Assistance" dans le menu principal.
- 2. Cliquez sur le bouton "Créer un ticket".

- 3. Renseigner les détails du ticket : Remplissez les champs obligatoires dans le panneau Détails du ticket, en décrivant précisément le problème et sa catégorie.
- 4. Rédiger une description claire : Développez le problème dans la zone Description, en fournissant autant de détails que possible.

ē	G Ticket - Nouvel élémen	ent - × G photocopieur brother - R × +		~	۲	
~	$\rightarrow$ C	🔘 🖄 192.168.184.158/glpi/front/ticket.form.php	ZA E	ۍ 🗵 🗢	۲	ර =
	<b>G</b> LPI	O Accueil /      O Assistance     /      O Tickets     C Rechercher:     ☆ Listes     ① Xanban global     @?     Cickets     @?     Cickets	chercher	Q Observer Entité racine (tree st	ructure	a) NO
4) (4)	Chercher dans le menu	NO	① Ticket			^
କ ଜ		Ticket sera ajouté à l'entité Entré acine	Date d'ouverture	2024-05-24 14:30:00		
0 4		Titre	Type	Demande	*	
0		Problème d'imprésion avec ma photocopieuse Brother	Statut	t Nouveau		
٩	Configuration ~ Configuration ~	Description * Paragraphe ∨ B I <u>A</u> ∨ Z ∨ IE IE Œ № ···	Source de la demande	Helpdesk	v i	
	♂ Liens externes	ma photocopieuse n'imprime pas le document souhaité pouvait vous y remédier	Urgence	Moyenne	*	
			Impact	Moyen	×	
		Eishiarda / 2 Mia maximum) :	Priorité	Moyenne	Ŧ	
		images.jpeg 7.6 Kio (7.6 Kio) ⊙	Duree totale		*	
		Olissez et déposez votre fichier ici, ou Browse No files selected.	Demande de validation		*	
		Filetype not allowed	0) Antouro	_		~
			• •	+	Ajout	er
«	Réduire le menu					

5. Renseignez les informations requises sur le ticket, telles que le titre, la description du problème, ainsi que des documents pertinent la priorité et le demandeur.

#### Exemple ci-dessous :

Cancel		File Upload		Q	Open
🖱 Recent	Name ipconfig	Location Documents/photocopier	Size 92 bytes	Type Text	Accessed 23:41
<ul> <li>□ Pome</li> <li>□ Documents</li> </ul>	TP7 TP7	Pictures Documents Documents/TP7	7,8 kB 7,6 kB	Image Program	23:22 Yesterday 13 mai
	🖹 tp7.sh	Downloads	6,7 kB	Program	13 mai
J Music					
🖽 Videos					
Open files read-only				А	ll Files 🗸

() Ticket			^
Date d'ouverture	2024-05-24 14:30:00		
Туре	Demande	•	
Catégorie		• i	
Statut	Nouveau	•	
Source de la demande	Helpdesk	• i	
1 Urgence	Moyenne	*	
2 Impact	Moyen	•	
3 Priorité	Moyenne	*	
Durée totale	0h25	•	
Demande de			
validation			
	Utilisateur		
•	Groupe	Ajoute	r

- 1. Évaluer l'urgence du problème : Évaluez la gravité et l'impact du problème que vous signalez.
- 2. Déterminer la priorité appropriée : Choisissez le niveau de priorité qui reflète le mieux l'urgence du problème.
- 3. Sélectionner le niveau de priorité : Cliquez sur le niveau de priorité correspondant dans le menu déroulant.

Une fois toutes les informations remplissent vous pouvait cliquer sur ajouter en bas à droite pour envoyer votre demande

Activitie	:S	🔹 Firefox Web Browser			mai 24 23:10 🖞				A #	Ċ
6	ō	G Ticket - Nouvel éléme	ient - ×	+				~	- 0	×
	←	$\rightarrow$ C	0	8 192.168.	184.158/glpi/front/ticket.form.php		<b>ネ</b> ☆	. ₪	<u>ک</u>	=
١		<b>G</b> LPI		Accueil /     / ① Tickets	Assistance     Assistance     Active     Active     Q. Rechercher     Content     Co	Rechercher	Q	Observer Entité racine (tree struc	ture)	NÖ -
					ormal	Statut	Nouvea	u	*	
0	e G	) Parc -			Ticket sera ajouté à l'entité Entité racine	Source de la demande	Helpdesk	*	i	
		<ul> <li>① <u>Tickets</u></li> <li>+ Créer un ticket</li> </ul>			Titre	Urgence	Moyenne		•	
Â		<ul> <li>Problèmes</li> <li>Changements</li> </ul>			Problème d'imprésion avec ma photocopieuse Brother Description *	Priorité	Moyenn	e	*	
?		B Planning			Paragraphe ∨ B I A ∨ A ∨ ⊞ ⊟ ⊞ ⊞	Durée totale Demande de			*	
>_	6	Gestion	~		ma photocopieuse n'imprime pas le document souhaité pouvait vous y remédier					
$\odot$	Ċ	Administration	~		Z	Demandeur				e.
0	y	Conliguration	Ť		Glissez et déposez votre ficher ici, ou Browse No files selected.	× A normal ⊉ Observateur	D			
								+ 45	outer	
		ζ Réduire le menu						T Ay	Jurdi	

Facultatifs :

- Vous pouvez sélectionner une durée de temps dans laquelle devra être résolu votre problème dans un temps délimiter
- Vous pouvez aussi choisir les membres de l'équipe être observateur de votre ticket

Comme vous pouvez le voir le ticket a bel est bien était créer pour l'utilisateur

<b>Ģ</b> LPI		cueil / Ø Assistance        + Notete Q. Rechercher ] ☆ Listes ] [] Kanbar global ]       Tickets        ⊙ Tickets attendant votre validation		Q Observer Entité racine (tree structure) NO
	(III)	Problème d'imprésion avec ma <th>photocopieuse Brother (1)</th> <th></th>	photocopieuse Brother (1)	
Parc     ~       Assistance     ~       Image: Constraint of the state of the stat	Ticket     2       Statistiques       Validations       Base de connaissances       Éléments       Coûts       Projets       Tâches de projet       Problèmes       Changements       Contrats       Tous	Oréd: O: A Trastant par: A normal         Problème d'imprésion avec ma photocopieuse Brothe         mon photocopier n'imprime pas les documents souhaitée         NO         Créé: O: A Trastant par: A normal         Tache créée automatiquement         • 45 minutes 0 secontes         NO         Créé: O: A Trastant par: A normal         • 45 minutes 0 secontes         NO         Créé: O: A Trastant par: A normal         • 10 minutes 0 secontes	Pr Pr Dat d'ouvertur Typ Catégori Statu Source de demand Urgenc Impar Priorit Validatic	Contraction of the second sec
// Pádvito la manu		0.00	읝 Acteurs	
		C reponse V	У 🗄 🌒	

0 0 6 6 6 10 0 5

### Le technicien a bel est bien reçu le ticket

$\leftarrow \rightarrow C$	localhost/glpi/front/ticket.php	☆	S 7	ப் ≡	:
<b>G</b> LPI	Accueil / 63 Assistance + Apotter Q, Rechercher ☆ Listes 2015 (2015 Kanban global)     Control of Tickets     Q Tickets attendant voire validation	٩	Super-Admin Entité racine (Arborescenc	e) GL	
<ul> <li>⇔ Chercher dans le menu</li> <li>⊕ Parc</li> <li>↔ Assistance</li> </ul>	1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	W	Ð	Ľ	
<ul> <li>Tableau de bord</li> <li><u>Tickets</u></li> <li>+ Créer un ticket</li> <li>A Problèmes</li> </ul>	Caractéristiques - Statut * est * Non résolu *				
Changements Changements Planning C St <u>a</u> tistiques		αττριβιμέ à	TECHNICIEN CATÉGORI	F TTD	
ත් Tickets récurrents ත් Changements récurrents	I Probleme d'Imprésion avec ma photocopieuse Brother     Onceau 2024-05-25 21:34     2024-05-25 23:31     Moyenne     normal i     De l'à l'sur l'ignes	ATTRIBUE A			
Outils  Administration  Configuration  K Réduire le menu					