

# Procédure Utilisateur 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

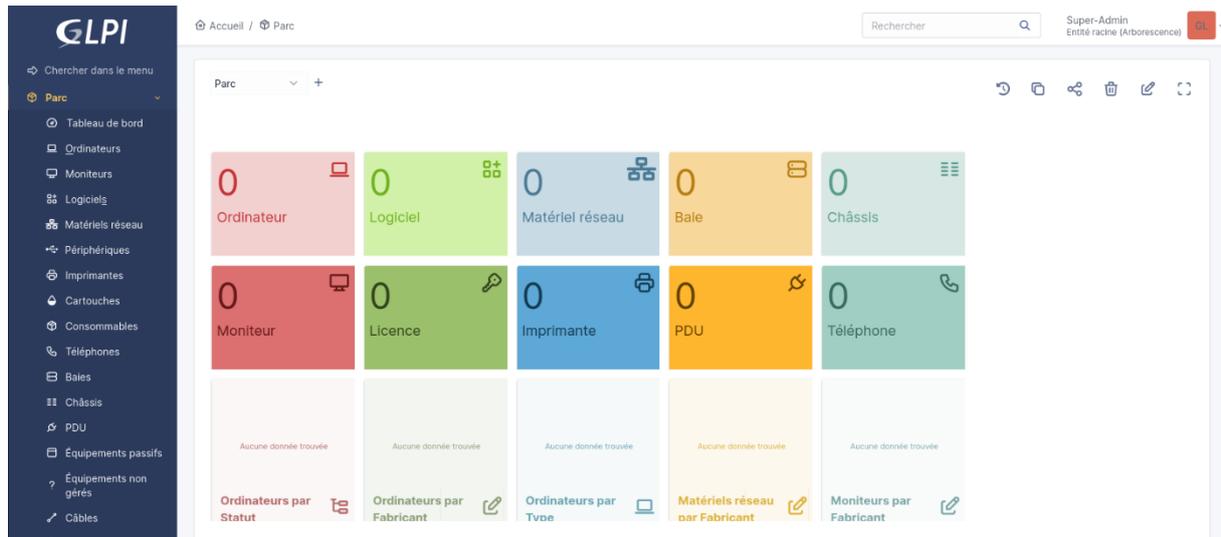
Vous pouvez personnaliser votre profil GLPI en cliquant sur votre nom d'utilisateur dans le coin supérieur droit de l'écran. Vous pouvez modifier vos informations personnelles, telles que votre nom, votre adresse e-mail et votre photo.

## Conclusion

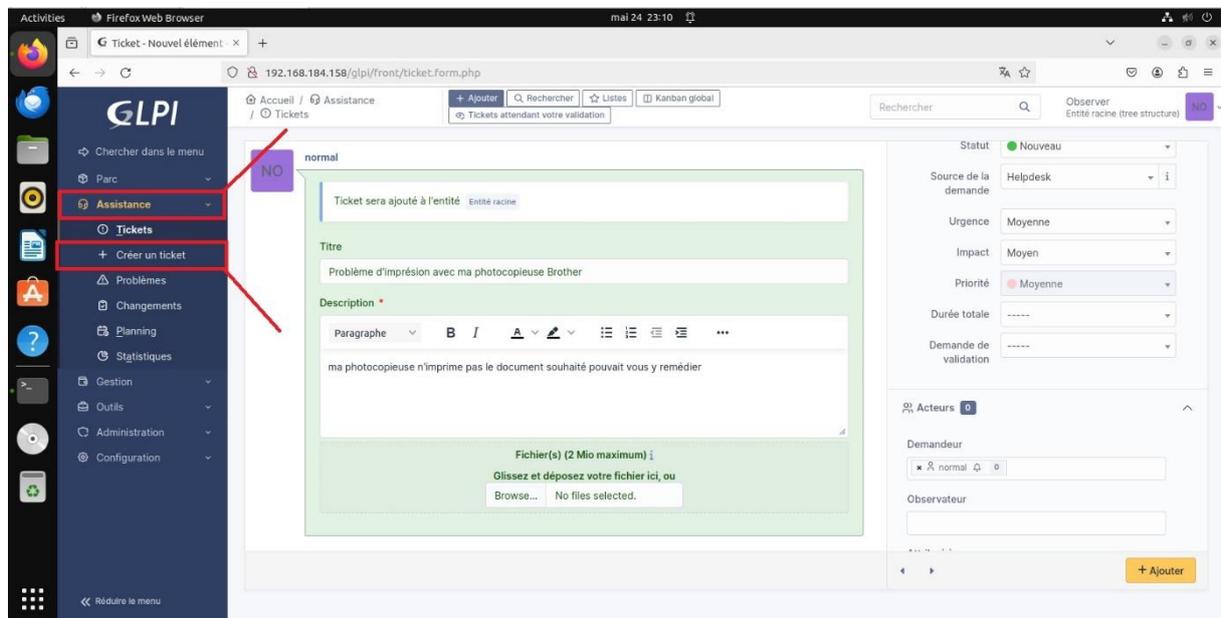
Ce guide vous a présenté les fonctionnalités de base de GLPI en tant qu'utilisateur. Pour plus d'informations, veuillez consulter la documentation officielle de GLPI <https://glpi-project.org/documentation/>.

## Démonstrations :

- **Tableau de bord principal :**

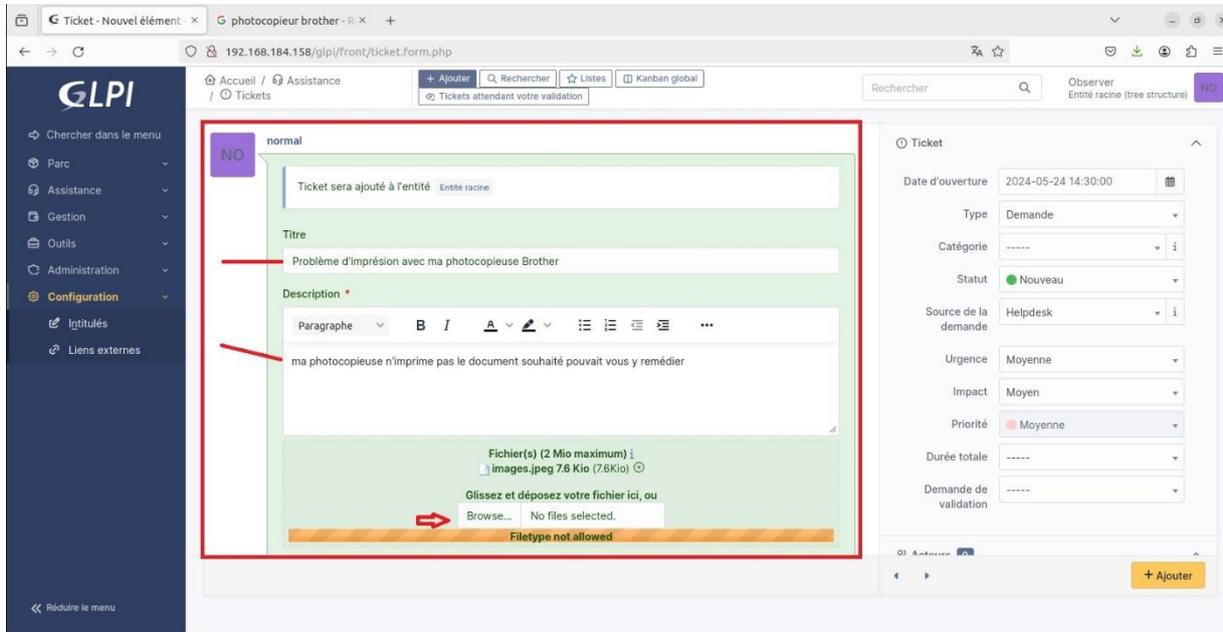


- **Création d'un ticket d'assistance :**



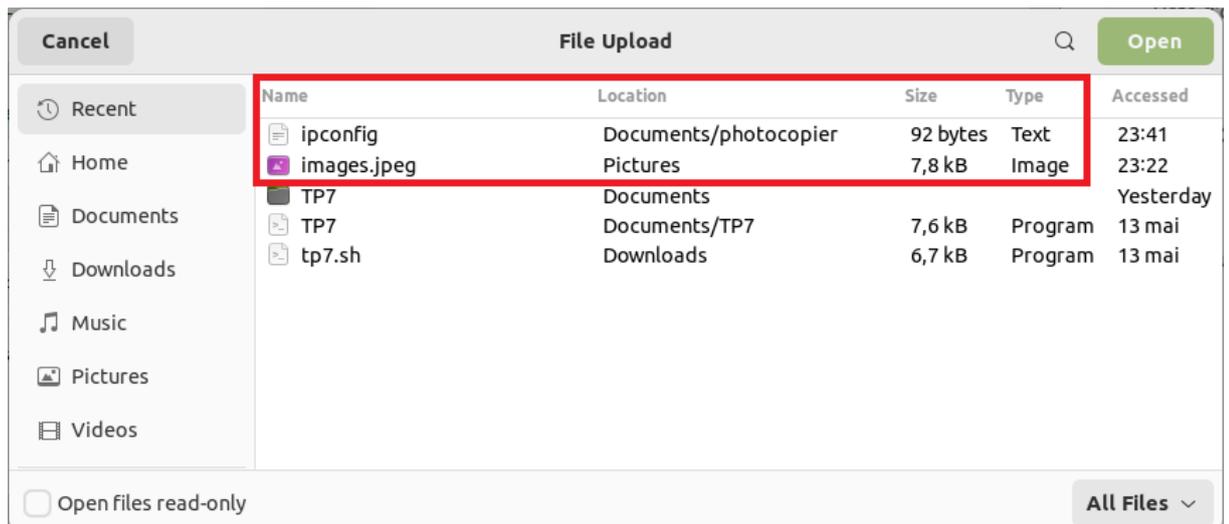
1. Cliquez sur l'onglet "Assistance" dans le menu principal.
2. Cliquez sur le bouton "Créer un ticket".

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



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

Exemple ci-dessous :



**Ticket**

Date d'ouverture: 2024-05-24 14:30:00

Type: Demande

Catégorie: -----

Statut: ● Nouveau

Source de la demande: Helpdesk

1 Urgence: Moyenne

2 Impact: Moyen

3 Priorité: ● Moyenne

Durée totale: 0h25

Demande de validation: -----

-----

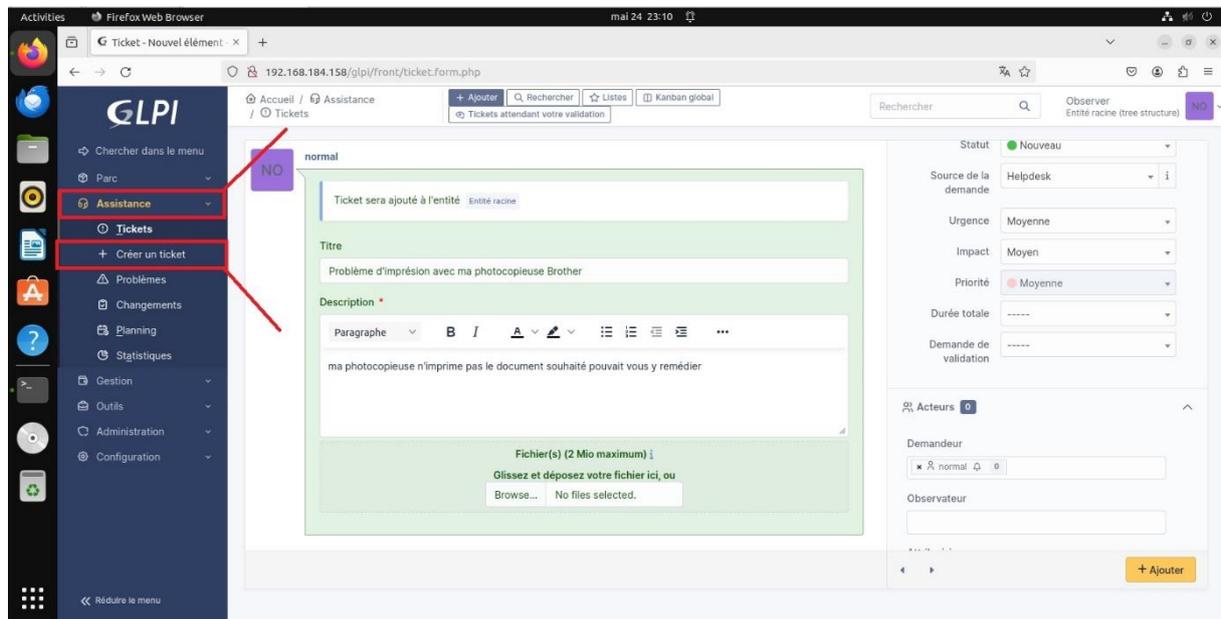
Utilisateur

Groupe

Ajouter

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.

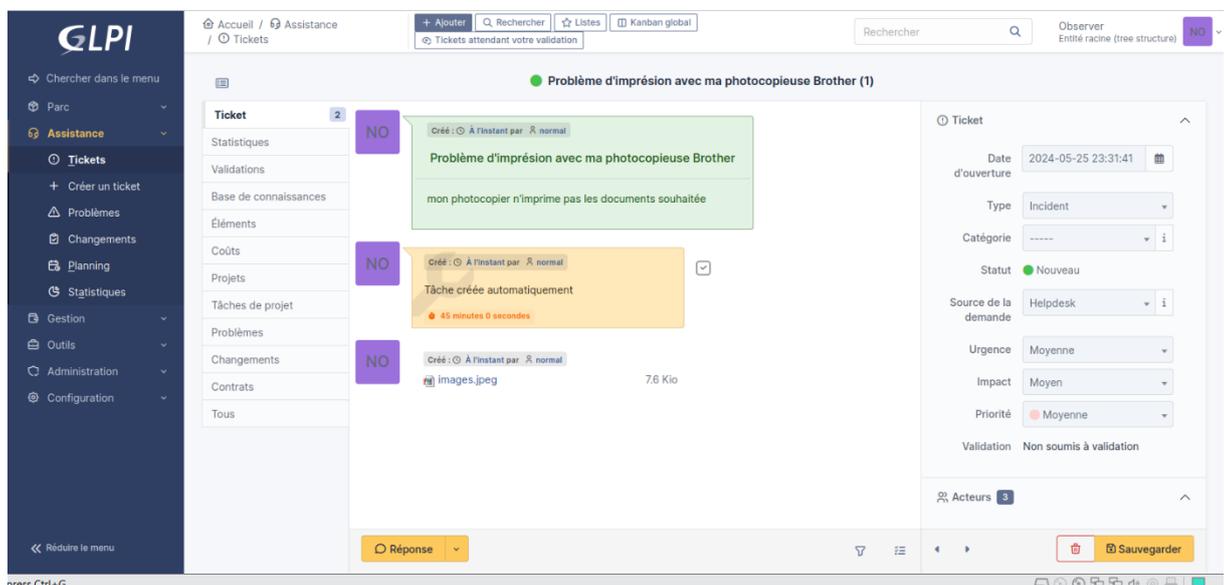
Une fois toutes les informations remplies vous pouvez cliquer sur ajouter en bas à droite pour envoyer votre demande



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 été créer pour l'utilisateur



## Le technicien a bel est bien reçu le ticket

The screenshot shows the GLPI interface for ticket management. The top navigation bar includes the GLPI logo, a search bar, and a user profile dropdown menu. The user profile dropdown menu is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. The main content area displays a dashboard with ticket counts and a list of tickets.

Navigation bar: Accueil / Assistance / Tickets

Buttons: + Ajouter, Rechercher, Lists, Gabarits, Kanban global

Search bar: Rechercher

User profile dropdown: Super-Admin, Entité racine (Arborescence)

Dashboard: 1 Ticket, 1 Tickets entrants, 0 Tickets en attente, 0 Tickets assignés, 0 Tickets planifiés, 0 Tickets résolus, 0 Tickets fermés

Filters: Caractéristiques - Statut, est, Non résolu

Actions: Actions

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	Problème d'impression avec ma photocopieuse Brother	Nouveau	2024-05-25 21:34	2024-05-25 23:31	Moyenne	normal			

20 lignes / page De 1 à 1 sur 1 lignes