# **Documentation de connexion et gestion des incidents**

## **1. Se connecter via Bureau à distance**

### **Accéder à un poste de travail à distance :**

1. **Lancer le Bureau à distance** :
   1. Ouvrir l'application *Bureau à distance* sur votre PC (ou utilisez la commande mstsc dans le menu Démarrer).
2. **Se connecter à l'un des postes** :
   1. **Poste 1** : Tapez l'IP 172.31.24.10 et appuyez sur *Connecter*.
   2. **Poste 2** : Tapez l'IP 172.31.24.11 et appuyez sur *Connecter*.
3. **Se connecter avec un autre compte** :
   1. Cliquez sur **Autres options** puis sur **Utiliser un autre compte**.
   2. Entrez le compte suivant :  
       **Nom d'utilisateur** : PROJET-MUSEE1\premierelettreprénom-nom  
       *Exemple* : Pour **Thomas Olomo** : t-olomo  
       *Voici la liste des utilisateurs : [*[*lien ici*](https://saintmichelannecy.sharepoint.com/:x:/r/sites/AP-1A-202425-Ateliers-professionnalisation/Supports%20de%20cours/Semestre%202/Projet/Collaborateurs%20mus%C3%A9e.xlsx?d=w3e5d6077d5f3424c9d14fbd20460fa64&csf=1&web=1&e=pFgPb4)*]*  
       **Mot de passe** : P@ssword
   3. **Pour les comptes "Visiteur" ou "Technicien"** :
      1. **Nom d'utilisateur** : PROJET-MUSEE1\Visiteur ou PROJET-MUSEE1\Technicien
      2. **Mot de passe** : P@ssword
4. **Accepter le certificat** :
   1. Lorsque le certificat est proposé, acceptez-le pour établir la connexion sécurisée.
5. **Session ouverte** :
   1. Après avoir saisi les identifiants et accepté le certificat, la session utilisateur se lancera et vous aurez accès à votre bureau distant.

## **2. Accéder aux partages de fichiers**

### **Accéder au partage de fichiers :**

1. Ouvrir l’**Explorateur de fichiers** (Windows+E).
2. Dans la barre d'adresse, tapez :  
    [\\172.31.24.100\](file:///\\172.31.24.100\) puis appuyez sur *Entrée*.

### **Droits d'accès :**

* **Accès à tout le répertoire des services** : Vous avez **accès en lecture seule** à tous les fichiers des autres services.
* **Accès à votre propre répertoire** : Vous avez **tous les droits** (lecture, écriture, suppression) dans votre propre répertoire.

## **3. Créer un ticket d'incident**

### **Accéder à l'outil de gestion des incidents :**

1. Ouvrir votre navigateur web (Chrome, Edge, etc.).
2. Aller à l'adresse suivante :  
    <http://172.31.254.97/glpi/>

### **Se connecter :**

1. Entrez vos identifiants dans les champs suivants :
   1. **Nom d'utilisateur** : votre nom d'utilisateur comme pour la connexion à la session
   2. **Mot de passe** : votre mot de passe personnel comme pour la connexion à la session

### **Se connecter en tant que technicien :**

1. Lors de la connexion, allez dans **Source de connexion** et choisissez **Base interne GLPI**.
2. Utilisez les identifiants suivants :
   1. **Nom d'utilisateur** : glpi
   2. **Mot de passe** : P@ssword123

### **Créer un ticket :**

1. Une fois connecté, allez dans le menu **Assistance** > **Créer un ticket**.
2. Remplissez les informations demandées (description, priorité, etc.) et soumettez le ticket.

### **Suivre l'état du ticket :**

1. Vous pouvez consulter l’avancement de vos tickets en vous rendant dans **Mes tickets**.