



**TP 3 PROCEDURE DE GESTION DES
UTILISATEURS ET DES DEMANDES
D'ASSISTANCE DANS GLPI**

KOUASSI GLOHNDY

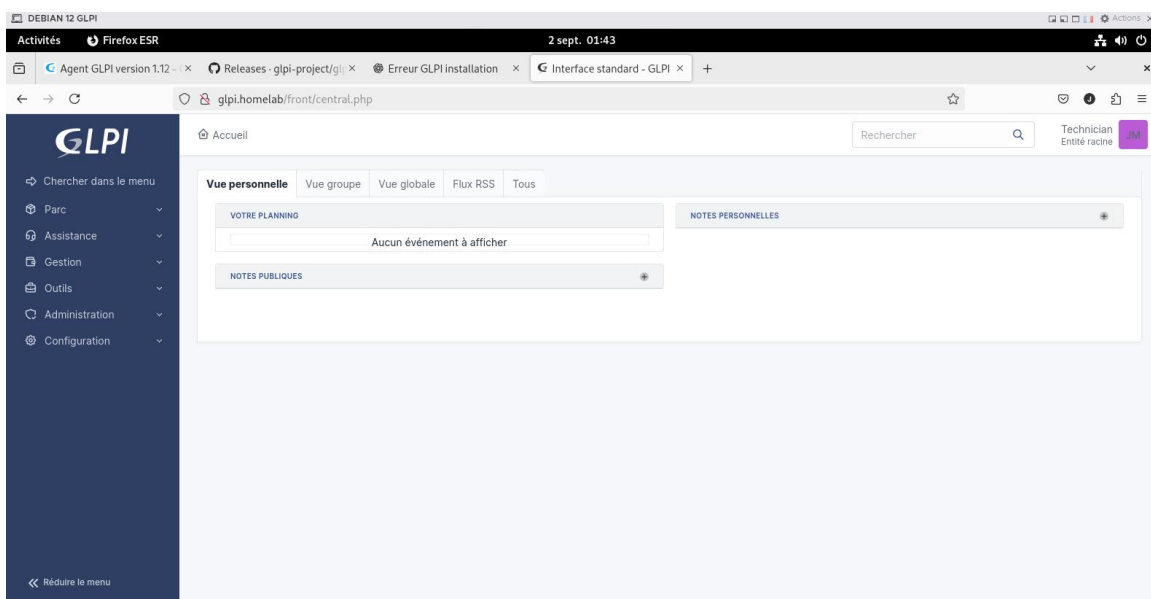
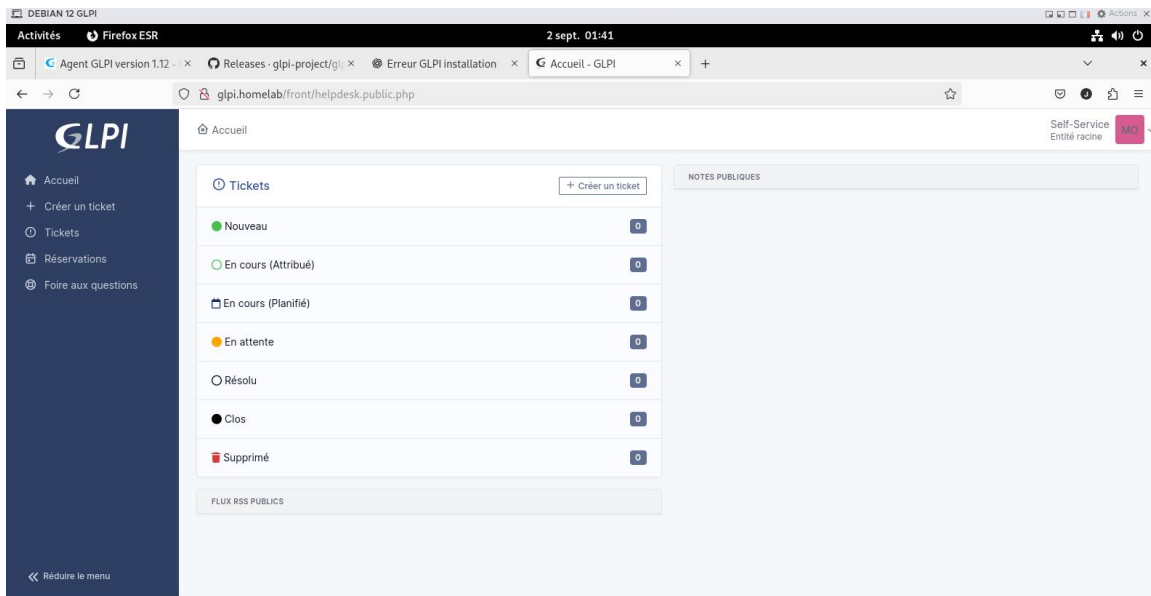
PROCÉDURE DE GESTION DES UTILISATEURS ET DES DEMANDES D'ASSISTANCE DANS GLPI

1. Création des utilisateurs

- Connectez-vous à GLPI avec un compte administrateur.
- Rendez-vous dans : Administration → Utilisateurs → Ajouter un utilisateur.
- Ajoutez l'utilisateur nommé jmtechnicien avec le rôle de technicien et le mot de passe : jmtechnicien.
- Créez ensuite trois autres comptes avec leurs mots de passe respectifs :
 - * morel : morel
 - * jimmix : jimmix
 - * riphathat : riphathat
- Laissez ces trois comptes dans le profil Self-Service.
- Cliquez sur « Ajouter » pour finaliser la création.

2. Vérification des interfaces

- Connectez-vous avec chacun des nouveaux comptes (morel, jimmix, riphathat, jmtechnicien).
- Constatez que les utilisateurs en Self-Service ont la même interface, tandis que jmtechnicien (technicien) dispose d'une interface différente.



3. Création d'un ticket par un utilisateur

- Connectez-vous avec le compte morel.
- Ouvrez l'onglet « Créer un ticket » et renseignez les champs suivants :
 - * Observateur : riphath
 - * Sujet : Problème de souris

* Description : « Je ne parviens plus à utiliser la souris »

- Cliquez sur « Soumettre » pour envoyer la demande.

DEBIAN 12 GLPI

Activités Firefox ESR 2 sept. 01:58

Agent GLPI version 1.12 - Releases - glpi-project/gli Erreur GLPI installation Nouveau ticket - GLPI

glpi.homelab/front/helpdesk.public.php?create_ticket=1

Accueil / + Créer un ticket Self-Service Entité racine MO

GLPI

Accueil
+ Créer un ticket
Tickets
Réservations
Foire aux questions

Réduire le menu

Description de la demande ou de l'incident

Type Incident

Catégorie -----

Urgence Moyenne

Éléments associés +

Observateurs R riphat

Titre Problème de souris

Description Paragraphe B I ...

Je ne parviens plus à utiliser la souris

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fichi...électionné.

4. Vérification de la visibilité du ticket

- Connectez-vous avec le compte riphat.

- Vérifiez que le ticket soumis par morel est bien visible en tant qu'observateur.

DEBIAN 12 GLPI

Activités Firefox ESR 2 sept. 02:02

Agent GLPI version 1.12 - Releases - glpi-project/gli Erreur GLPI installation Tickets - GLPI

glpi.homelab/front/ticket.php?criteria[0][field]=12&criteria[0][searchtype]=equals&criteria[0][value]=1&criteria[0][link]=AND&reset=reset

Accueil / Tickets + Ajouter Rechercher Lists Self-Service Entité racine MO

Caractéristiques - Statut est Nouveau

règle règle globale (+) groupe Rechercher

15 lignes / page De 1 à 1 sur 1 lignes

| ID | TITRE | STATUT | DERNIÈRE MODIFICATION | DATE D'OUVERTURE | PRIORITÉ | DEMANDEUR - DEMANDEUR | ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN | CATÉGORIE | TTR |
|----|--------------------|---------|-----------------------|------------------|----------|-----------------------|-------------------------|-----------|-----|
| 1 | problème de souris | Nouveau | 2025-09-01 23:56 | 2025-09-01 23:56 | Moyenne | morel | | | |

5. Gestion du ticket par le technicien

- Connectez-vous avec le compte jmtechnicien (technicien).
- Allez dans Assistance → Tickets pour visualiser la demande créée.

The screenshot shows the GLPI interface in a Firefox browser. The address bar displays 'glpi.homelab/front/ticket.php'. The left sidebar contains the GLPI logo and a navigation menu with options like 'Parc', 'Assistance', 'Tickets', 'Créer un ticket', 'Problèmes', 'Changements', 'Planning', 'Statistiques', 'Tickets récurrents', 'Changements récurrents', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The main area shows the 'Tickets' view with a search bar and a table of tickets. The table has columns for ID, TITRE, STATUT, DERNIÈRE MODIFICATION, DATE D'OUVERTURE, PRIORITÉ, DEMANDEUR - DEMANDEUR, ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN, CATÉGORIE, and TTR. One ticket is listed with ID 1, title 'problème de souris', status 'Nouveau', and priority 'Moyenne'. The ticket is assigned to 'morel i'.

- Ouvrez le ticket, sélectionnez « Attribuer à » et assignez-le à Jess.

The screenshot shows the GLPI ticket form for 'problème de souris (1)'. The form is titled 'Ticket' and has a sidebar with options like 'Statistiques', 'Validations', 'Base de connaissances', 'Éléments', 'Coûts', 'Projets', 'Tâches de projet', 'Problèmes', 'Changements', and 'Tous'. The main area shows the ticket details, including the title 'problème de souris', the description 'Je ne parviens à utiliser la souris', and the assignee 'jmtechnicien'. The form also includes fields for 'Demandeur', 'Observateur', and 'Attribué à'. The 'Attribué à' field is set to 'jmtechnicien'.

- Enregistrez. Du côté de morel, le ticket passe de « Nouveau » à « En cours ».

The screenshot shows the GLPI web interface in a Firefox browser. The left sidebar contains navigation links: Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main content area displays a ticket list with the following data:

| ID | TITRE | STATUT | DERNIÈRE MODIFICATION | DATE D'OUVERTURE | PRIORITÉ | DEMANDEUR - DEMANDEUR | ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN | CATÉGORIE | TTR |
|----|--------------------|---------------------|-----------------------|------------------|----------|-----------------------|-------------------------|-----------|-----|
| 1 | problème de souris | En cours (Attribué) | 2025-09-02 00:17 | 2025-09-01 23:56 | Moyenne | morel | jntechnicien | | |

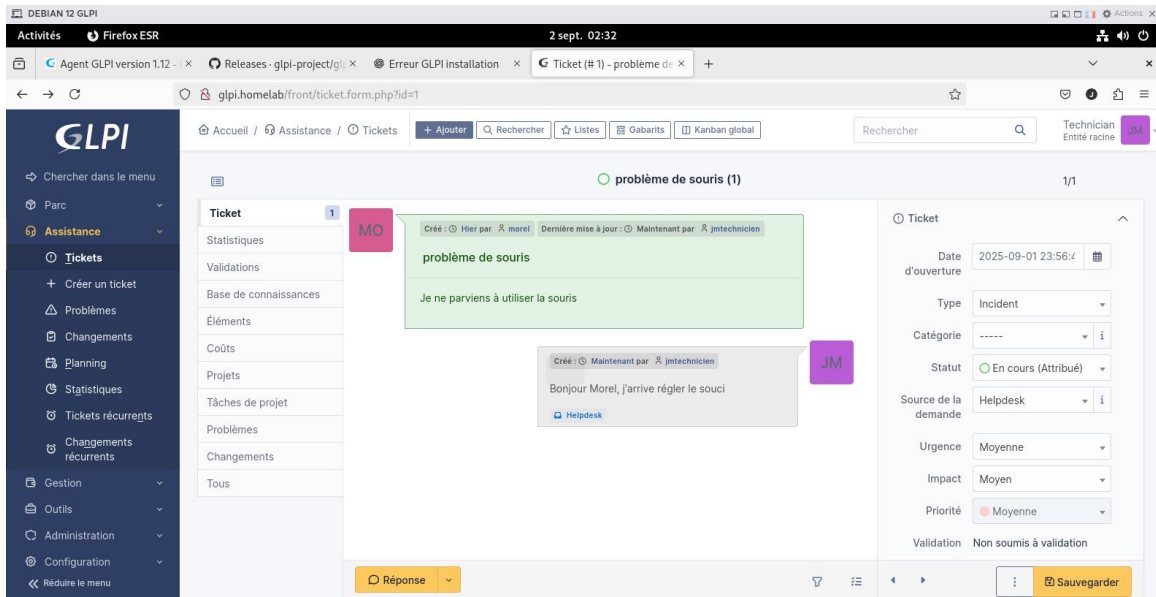
Below the table, there is a pagination control showing '15' lines / page and 'De 1 à 1 sur 1 lignes'.

6. Suivi et échanges sur le ticket

- Le technicien peut communiquer avec l'utilisateur via « Traitement du ticket → Ajouter un suivi ».

- Exemple de message : « Bonjour Morel, j'arrive régler le souci »

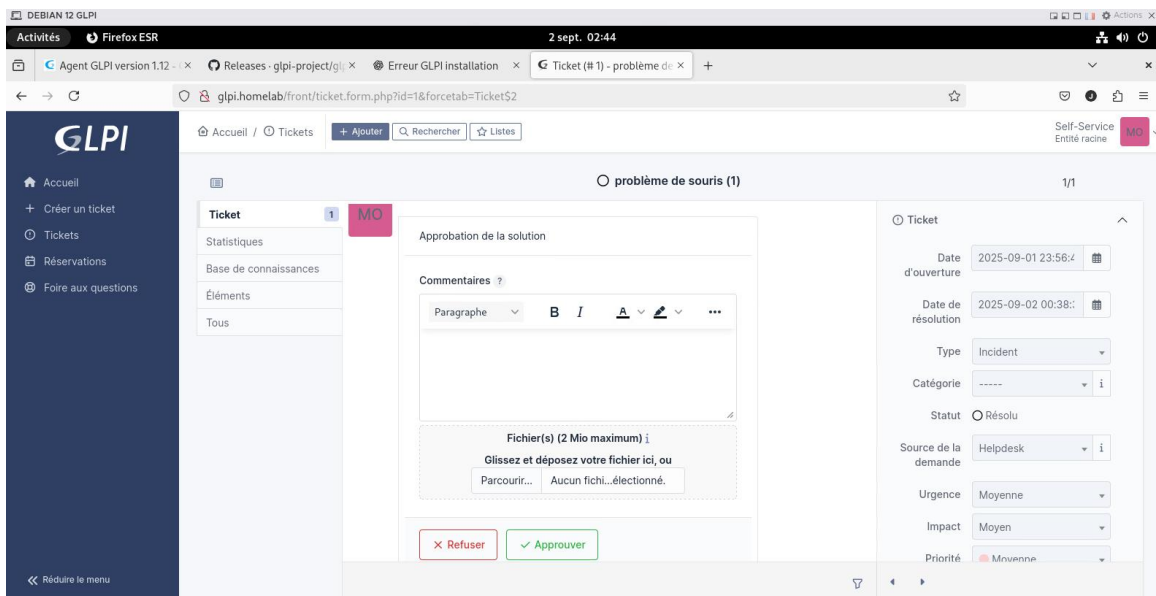
- Cliquez sur « Ajouter » pour enregistrer le suivi.



7. Résolution du ticket

- Une fois le problème réglé, le technicien modifie le statut en « Résolu ».

-Du côté de morel, celle-ci apparaît et il peut l'approuver ou la refuser.



8. Clôture du ticket

- Si la solution est validée par morel, le ticket se clôture automatiquement.

- morel peut constater l'état « Solution approuvée » et voir le ticket dans la liste des « Clos » en filtrant les tickets résolus.

DEBIAN 12 GLPI

Activités Firefox ESR 2 sept. 02:53

Agent GLPI version 1.12 - Releases - glpi-project/g... Erreur GLPI installation Tickets - GLPI

glpi.homelab/front/ticket.php

Accueil / Tickets + Ajouter Rechercher Lists Self-Service Entête racine MO

GLPI

Accueil
+ Créer un ticket
Tickets
Réservations
Foire aux questions

Caractéristiques - Statut est ● Clos

régle règle globale (n) groupe Rechercher ☆

15 lignes / page De 1 à 1 sur 1 lignes

| ID | TITRE | STATUT | DERNIÈRE MODIFICATION | DATE D'OUVERTURE | PRIORITÉ | DEMANDEUR - DEMANDEUR | ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN | CATÉGORIE | TTR |
|----|--------------------|--------|-----------------------|------------------|----------|-----------------------|-------------------------|-----------|-----|
| 1 | problème de souris | ● Clos | 2025-09-02 00:46 | 2025-09-01 23:56 | Moyenne | morel | jntechnicien | | |

<< Réduire le menu