

TP3 - HELPDESK

Table des Matières

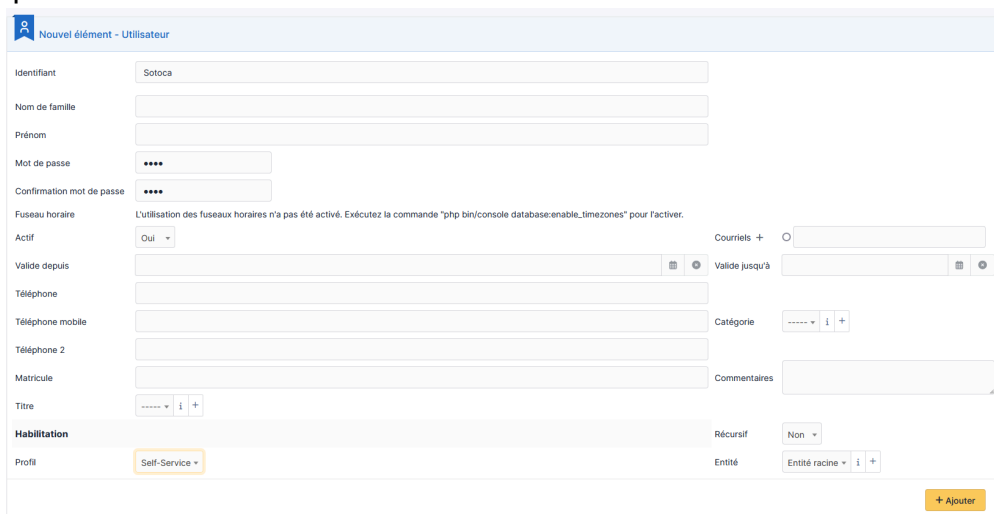
Introduction :	2
Partie Pratique :	3
Organigramme :	7

Introduction :

Dans ce TP, on vas créer un système de demande de tickets dans le serveur GLPI

Partie Pratique :

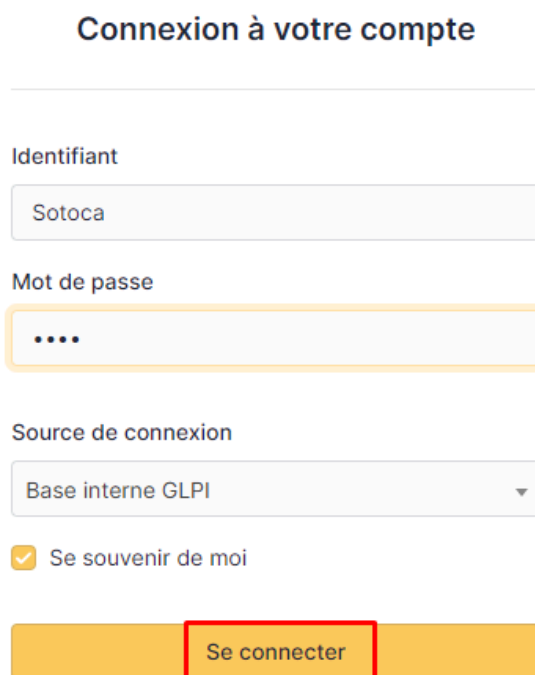
Dans cette Premier partie, on vas tout d'abord créer des utilisateur Normal pour qu'il plus qui vas demandé le tickets:



The screenshot shows the 'Nouvel élément - Utilisateur' form in GLPI. It contains various input fields for user information: Identifiant (Sotoca), Nom de famille, Prénom, Mot de passe (masked with dots), Confirmation mot de passe (masked with dots), Fuseau horaire (a note about time zones), Actif (radio button), Courriels (input field), Valable depuis (calendar), Valable jusqu'à (calendar), Téléphone, Téléphone mobile, Téléphone 2, Matricule, Commentaires, Titre, Habilitation (Self-Service), Récursif (Non), and Entité (Entité racine). There is an '+ Ajouter' button at the bottom right.

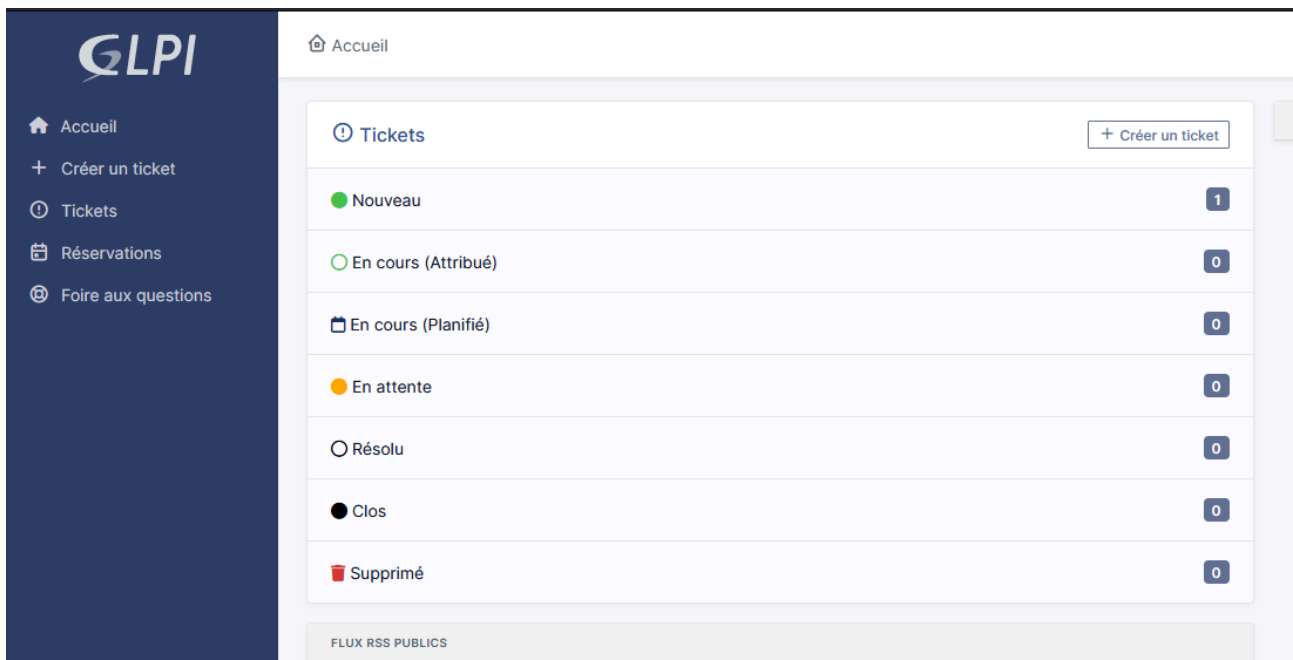
Cette image nous montre la création de l'utilisateur.

Maintenant l'utilisateur doit se connecter :



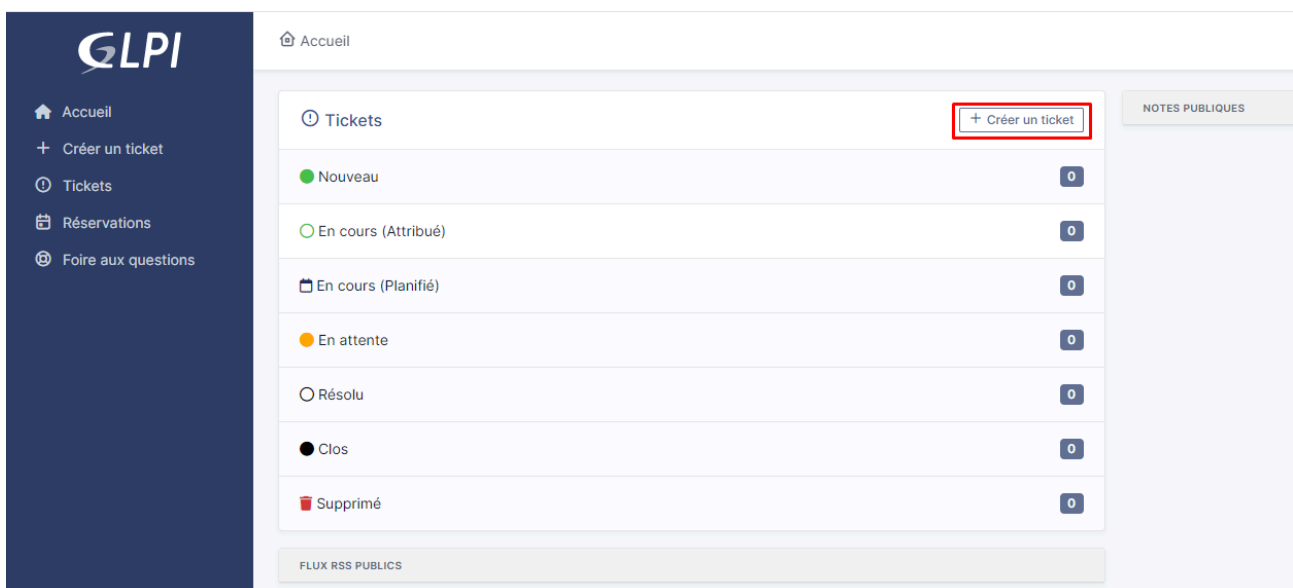
The screenshot shows the 'Connexion à votre compte' page. It has a title 'Connexion à votre compte' and a subtitle 'Identifiant'. Below the subtitle is an input field containing 'Sotoca'. Below that is a label 'Mot de passe' and an input field with masked dots. Then there is a label 'Source de connexion' and a dropdown menu showing 'Base interne GLPI'. Below the dropdown is a checkbox 'Se souvenir de moi' which is checked. At the bottom is a large orange button labeled 'Se connecter' which is highlighted with a red rectangle.

Cette image nous montre la page de connexion de l'utilisateur simple dans le serveur GLPI



Cette image nous montre la connexion de l'utilisateur simple dans le serveur GLPI.

Maintenant on vas créer un ticket :



Cette image nous montre le bouton de création du tickets

Description de la demande ou de l'incident

Type

Demande

Catégorie

i

Urgence

Très basse

Éléments associés

+

Observateurs

x

g

glpi

🔔

Titre

Baptiste

Description *

Paragraphe

▼

B

I

...

Bonjour, notre Baptiste nous créer des problèmes

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir...

Aucun fichi...électionné.

+ Soumettre la demande

Cette image nous montre la page de création du tickets

Voici le ticket créé :

<input type="checkbox"/>	ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION ▼	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR
<input type="checkbox"/>	2	Baptiste	● Nouveau	2024-10-15 15:09	2024-10-15 15:09	Basse	Sotoca i
<input type="checkbox"/>	1	Problème Fibre Optique	● Nouveau	2024-10-15 15:06	2024-10-15 15:06	Moyenne	Sotoca i

20

lignes / page

De 1 à 2 sur 2 lignes

Cette image nous montre la page des tickets dans le compte Administrateur.

Maintenant, l'administrateur peut répondre :

SO

Créé : ⌚ il y a 20 minutes par 👤 Sotoca Dernière mise à jour : ⌚ Maintenant par 👤 glpi

Problème Fibre Optique

Bonjour,

Il y a un problème de connexion dans tous le secteur de la comptabilité dans la SbcCorp à régler ses surement lié a la fibre optique qui à installer hier. Merci de Bien résoudre le Problème.

GL

Créé : ⌚ Maintenant par 👤 glpi

Bonjour,

Avant de voir, si le problème vient de la fibres, il faut tout d'abord, voir la box si il est allumé puis, si dans la box internet clignote est enfin, de vérifié les câbles réseau,

Merci de bien teste mes solution.

Helpdesk

Cette image nous montre la réponse de l'Administrateur.

Organigramme :

