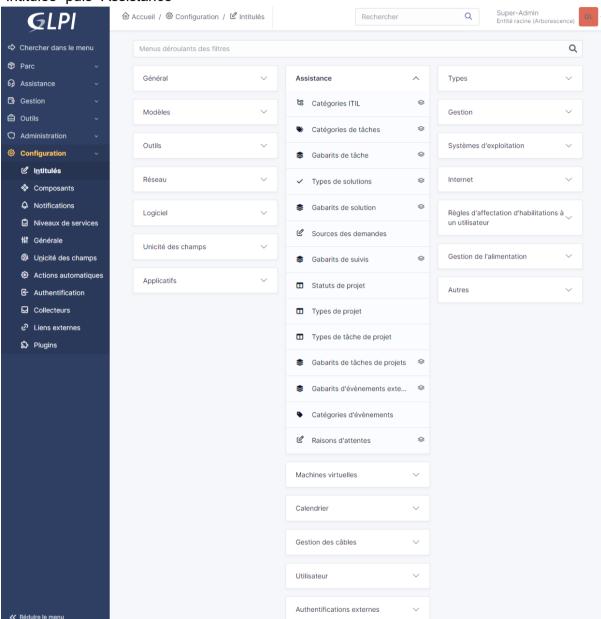
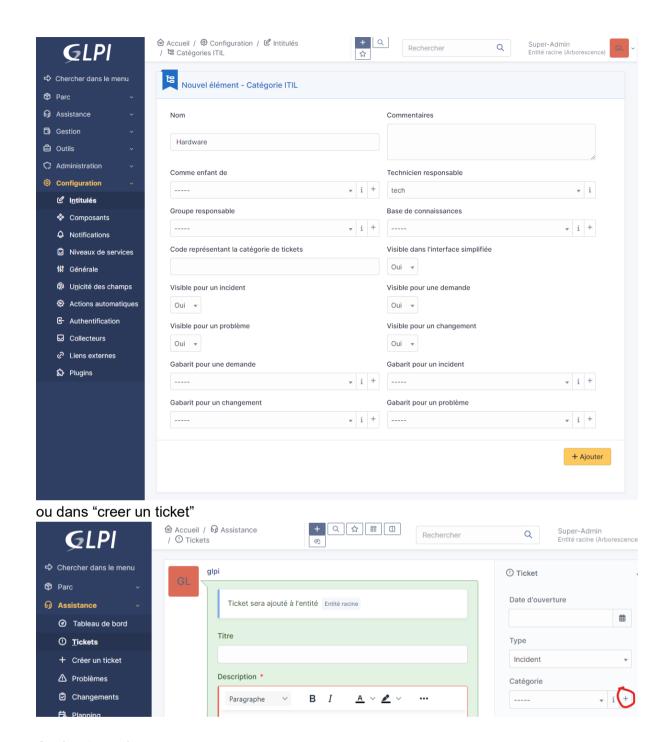
En tant qu'admin (glpi glpi)

Création de catégories

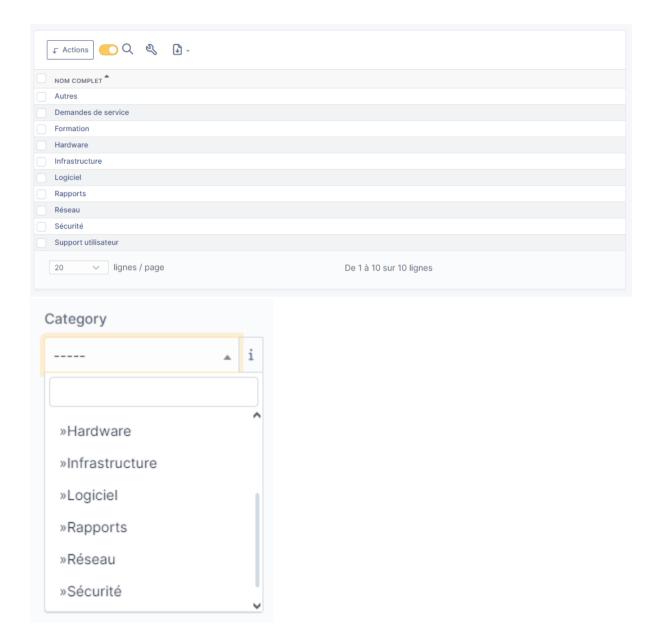
Pour créer une catégorie, il faut aller dans le menu à gauche, cliquer sur "Configuration" puis "Intitulés" puis "Assistance"



Cliquer sur "Catégorie ITIL" puis renseigner le nom et technicien responsable



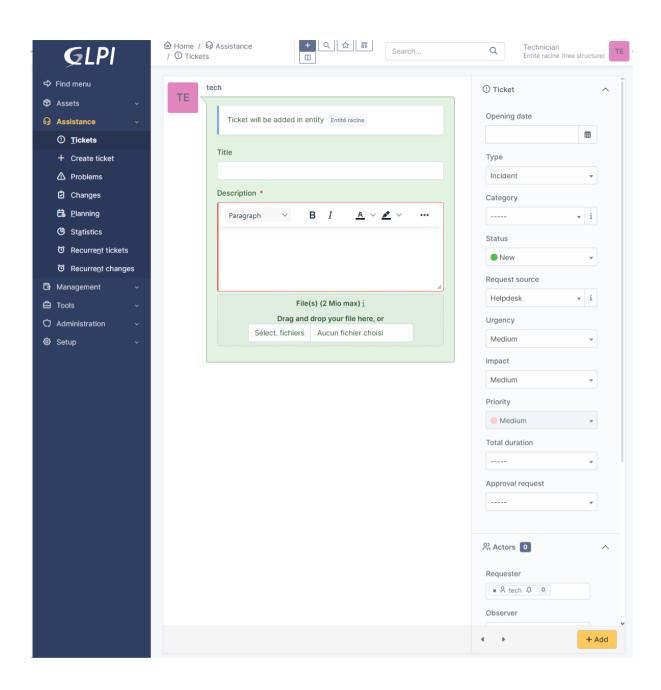
Catégories crées

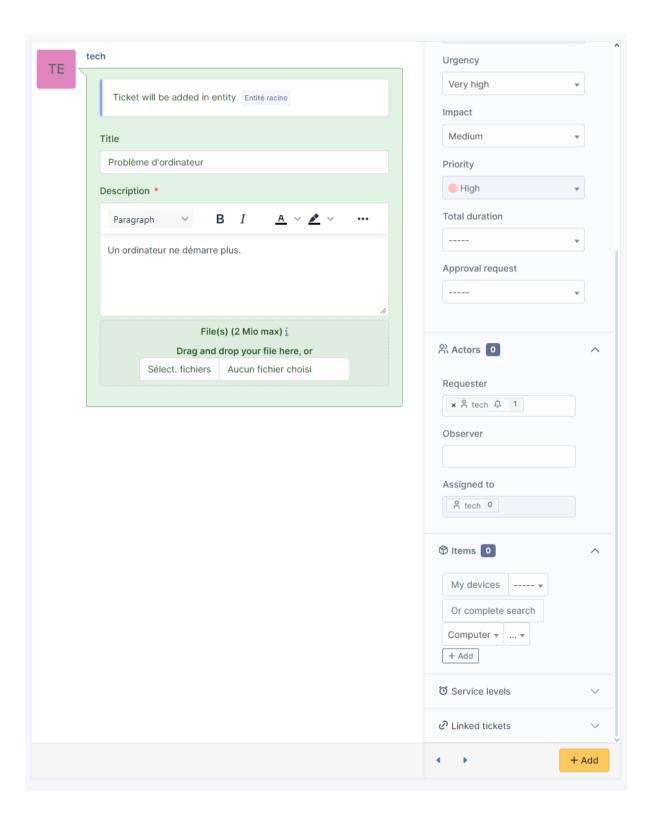


Connexion en tant que technicien (tech tech)

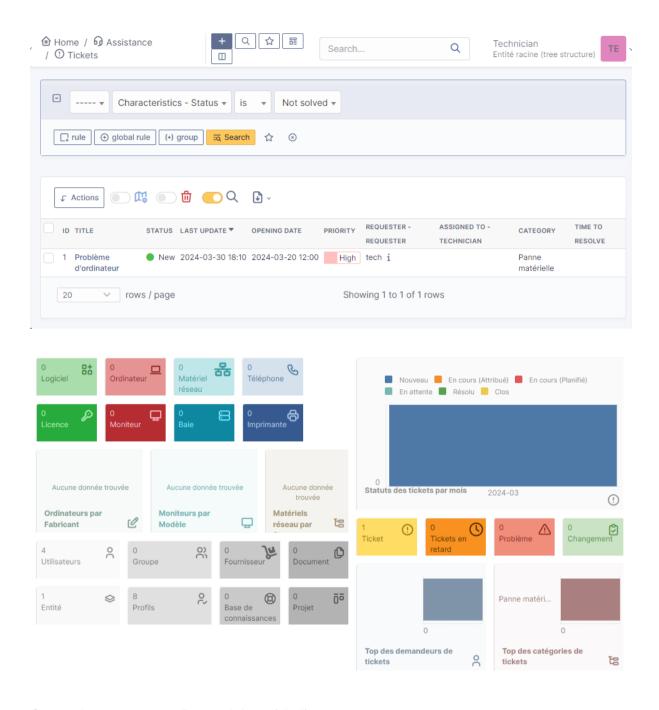
Créer un ticket

Aller dans le menu à gauche "Assistance" puis "Create ticket"



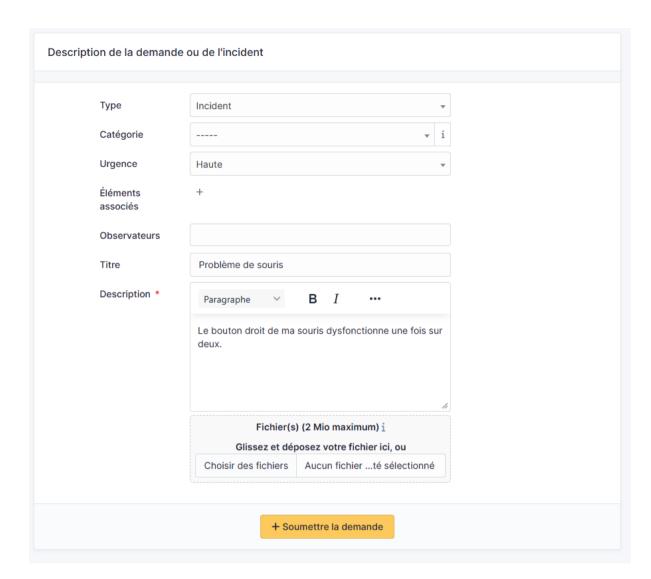


Admin

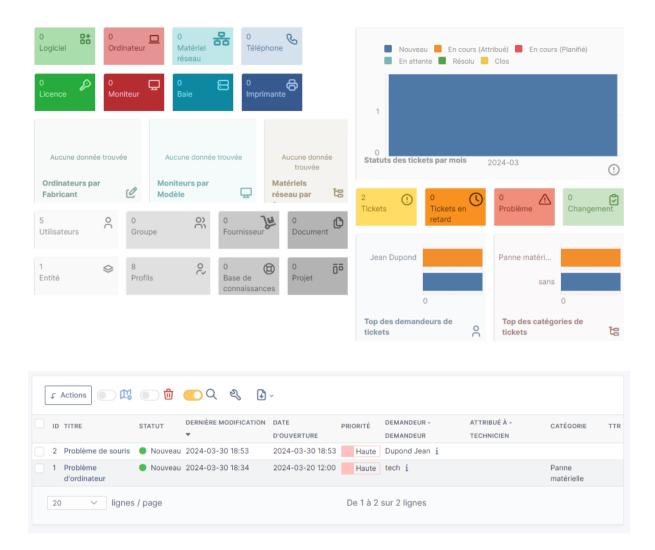


Connexion en tant que Dupond Jean (dj dj)

Création d'un ticket pour un problème de souris

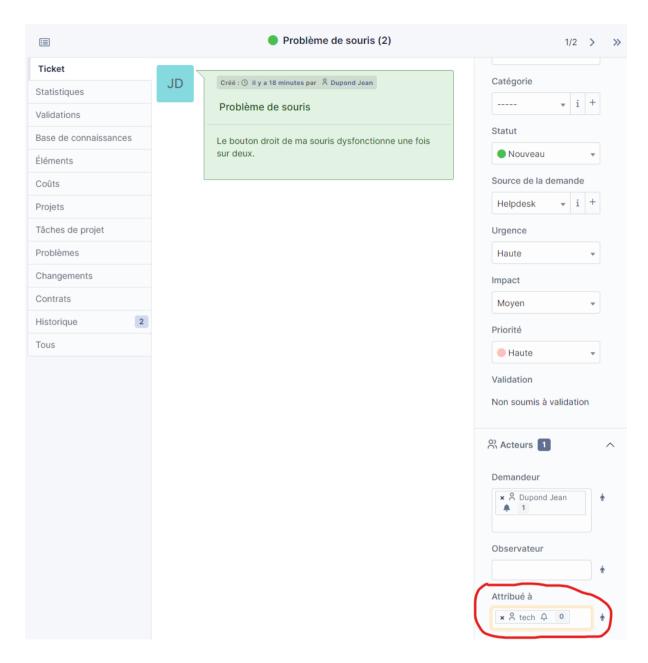


Admin

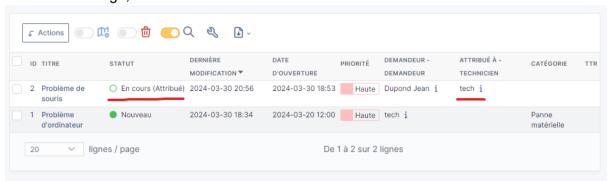


Attribution du ticket "Problème de souris" à un technicien

On clique sur le ticket 2 "Problème de souris", puis dans le menu à droite dans "Attribué à", on choisi le technicien auquel attribuer le ticket



Le statut a changé, il est désormais "en cours"

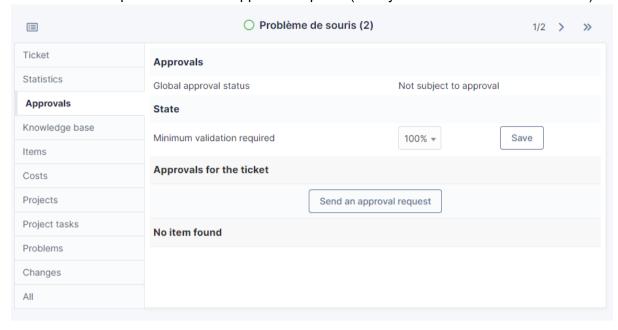


Technicien

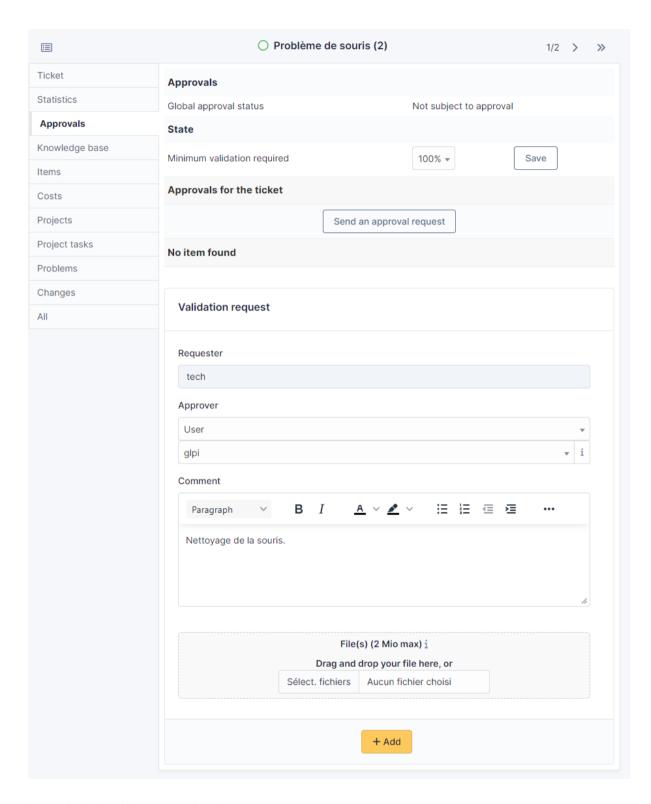
Valider le ticket

Le technicien clique sur le ticket puis on va dans "Approvals"

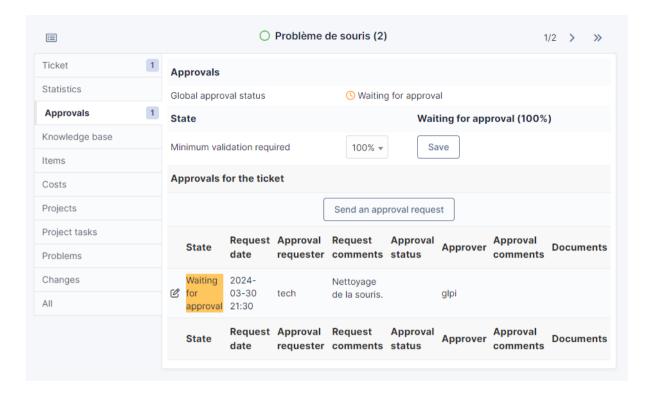
Le technicien clique sur "Send an approval request" (Envoyer une demande de validation)



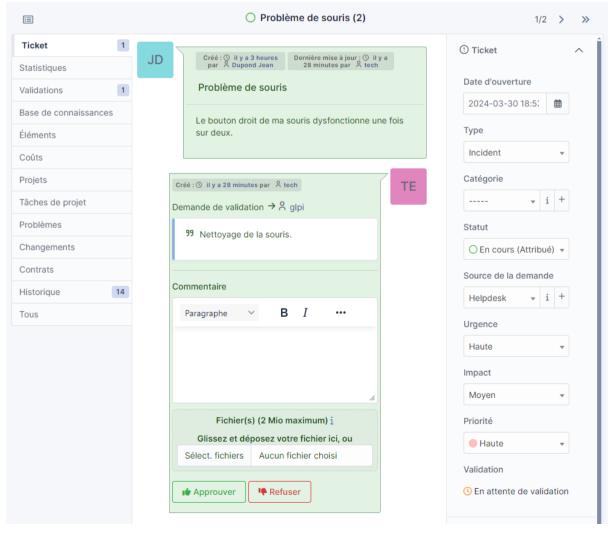
Le technicien met le commentaire et les approvers



Le technicien clique sur "Add"



L'utilisateur (Dupond Jean qui a créé le ticket) reçoit la demande de validation du technicien

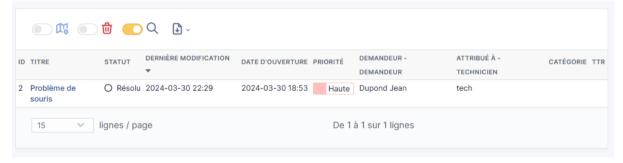


Il doit cliquer sur "Approuver" et changer le statut en "résolu"



Dupond Jean

L'utilisateur Dupond peut voir que son ticket a été résolu



Admin

Ajouter/modifier/supprimer des matériels

Liste des matériels

Composants		
4	Alimentations	\$
•	Batteries	\$
**	Boîtiers	\$
0	Caméras	\$
*	Capteurs	\$
	Cartes SIM	\$
**	Cartes graphiques	\$
**	Cartes mères	\$
윦	Cartes réseau	\$
4)	Cartes son	\$
**	Composants génériques	\$
	Contrôleurs	\$
=0	Disques durs	\$
•	Firmware	\$
.	Lecteurs	\$
m	Mémoires	\$
0	Processeurs	\$
**	Périphériques PCI	\$

Dictionnaire général			
8t Logiciels			
♠ Imprimantes			
Modèles			
□ Modèles d'ordinateurs			
☐ Modèles de moniteurs			
% Modèles de périphériques			
중 Modèles de matériels réseau			
& Modèles de téléphones			
Types			
☐ Types d'ordinateurs			
☐ Types de moniteurs			
⊕ Types d'imprimantes			
% Types de périphériques			
☑ Types de matériels réseau			
& Types de téléphones			