

	INSTRUCTION OPERATIONELLE, POLICY, DOCUMENTATION TECHNIQUE...	A
	<b>Utilisation helpdesk Figeac Aero : GLPI</b>	S03-PU-001

## VALIDATION

Rédacteur	Vérificateur	Approbateur
Erwan Mirande	Simon Auroy	Loïc Verney

## SUIVI DES MODIFICATIONS

Indice	Modifications	N° Page(s)	Date	Nom
0	Création du document		31/01/2020	Mirande
1	Mise à jour pour mise en prod site SNAA		12/03/2020	Verney

	INSTRUCTION OPERATIONELLE, POLICY, DOCUMENTATION TECHNIQUE...	A
	Utilisation helpdesk Figeac Aero : GLPI	S03-PU-001

---

## SOMMAIRE

---

<b>1</b>	<b>UTILISATION DE L'OUTIL DE TICKETING GLPI</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>DOMAINE D'APPLICATION</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>TERMES ET DEFINITIONS</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>FONCTIONNEMENT GENERAL</b>	<b>4</b>
4.1	Accéder à GLPI	4
4.2	Déclarer un incident, faire une demande	6
4.3	Ajout de Pièces Jointes	8
4.4	Consultation des tickets en cours	8
4.5	Validation d'un ticket	11

	INSTRUCTION OPERATIONELLE, POLICY, DOCUMENTATION TECHNIQUE...	A
	Utilisation helpdesk Figeac Aero : GLPI	S03-PU-001

## 1 UTILISATION DE L'OUTIL DE TICKETING GLPI

Accéder à l'interface utilisateur de GLPI afin de pouvoir consulter vos tickets en cours, signaler un incident, faire ou valider une demande.



## 2 DOMAINE D'APPLICATION

FGC	FGAT	FGAM	CASA	SNAA	MTI	MBI	TOF	AUX	HMO	WCA
X	X	X	X	X		X		X	X	X

## 3 TERMES ET DEFINITIONS

### Incident :

**« Tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard d'un service et qui cause, ou peut causer, une interruption ou une diminution de la qualité de ce service. »**

Quelques exemples :

- ✓ Application : application devenue non disponible, erreur programme empêchant l'utilisateur de travailler
- ✓ Matériel : matériel HS

### Demande :

**« Demande d'un utilisateur pour des informations ou des conseils, pour un changement standard ou pour l'accès à un nouveau service. »**

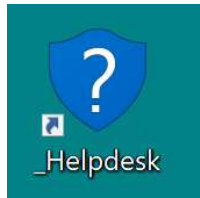
Par exemple, pour fournir un logiciel ou du matériel pour un nouvel utilisateur

	INSTRUCTION OPERATIONELLE, POLICY, DOCUMENTATION TECHNIQUE...	A
	Utilisation helpdesk Figeac Aero : GLPI	S03-PU-001

## 4 FONCTIONNEMENT GENERAL

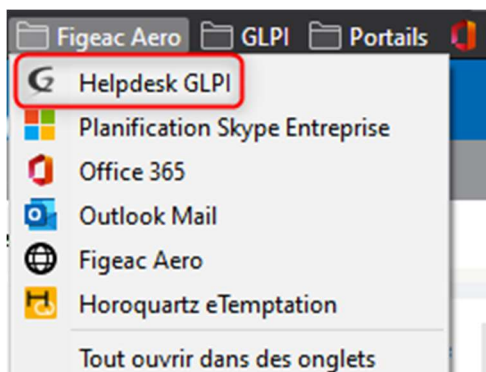
### 4.1 Accéder à GLPI

Afin de créer un ticket, un raccourci est présent sur le bureau. :



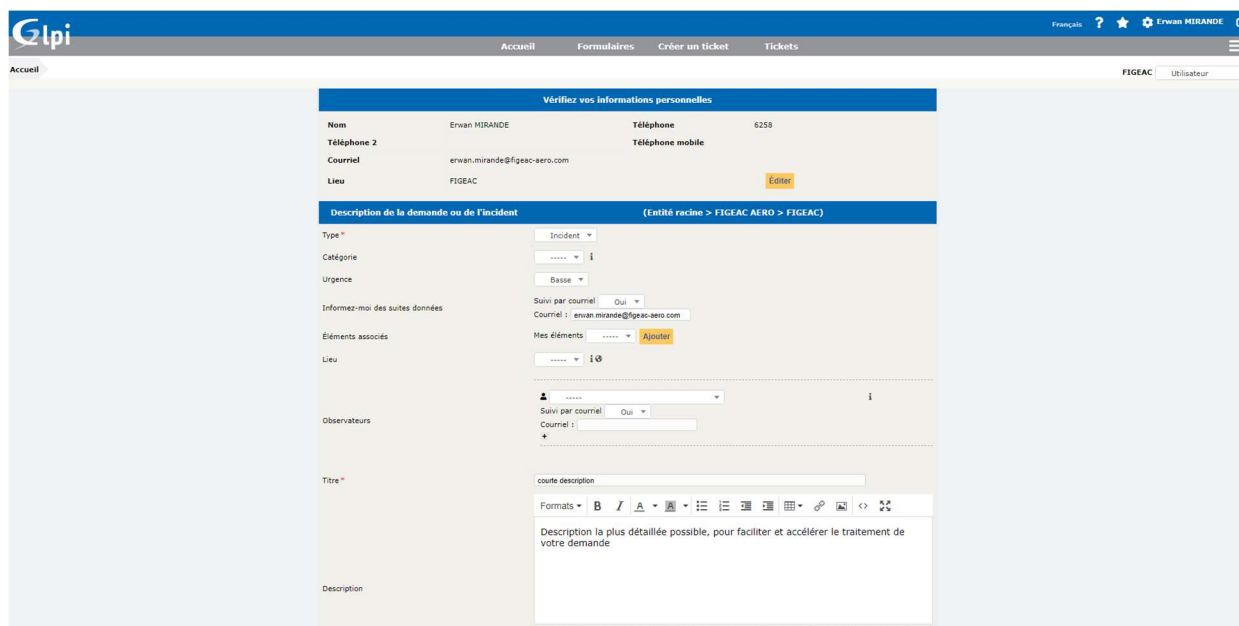
Il s'ouvre automatiquement avec le navigateur Firefox.

Vous pouvez également utiliser le dossier situé dans les favoris Firefox, en cliquant sur le lien Helpdesk GLPI



A savoir : les informations d'identification utilisées sont celles de votre compte Windows et le lieu de votre entreprise, mais en utilisant Firefox ils ne seront pas demandés.

Dès que vous ouvrez GLPI, l'interface suivante s'ouvre :



The screenshot shows the GLPI web interface. At the top, there's a navigation bar with 'Accueil', 'Formulaires', 'Créer un ticket', and 'Tickets'. The user 'Erwan MIRANDE' is logged in. The main content area is divided into two sections. The top section, 'Vérifiez vos informations personnelles', displays user details: Nom (Erwan MIRANDE), Téléphone (6258), Téléphone 2, Courriel (erwan.mirande@figeac-aero.com), and Lieu (FIGEAC). The bottom section, 'Description de la demande ou de l'incident', contains a form for creating a new incident. It includes fields for Type (Incident), Catégorie, Urgence (Basse), and a checkbox for 'Informez-moi des suites données'. There are also fields for 'Suivi par courriel' and 'Courriel'. A 'Ajouter' button is visible next to the 'Mes éléments' field. The form also includes a 'Titre' field with a rich text editor and a 'Description' field with a text area.

	INSTRUCTION OPERATIONELLE, POLICY, DOCUMENTATION TECHNIQUE...	A
	<b>Utilisation helpdesk Figeac Aero : GLPI</b>	S03-PU-001

A partir de l'interface de création de ticket on pourra :

- Déclarer un incident
- Faire une demande de ressources

Pour cela se référer au chapitre 4.2.

En utilisant les onglets de navigation, **Accueil** ou **Tickets**, on peut également consulter les tickets en cours, fermés ou clos

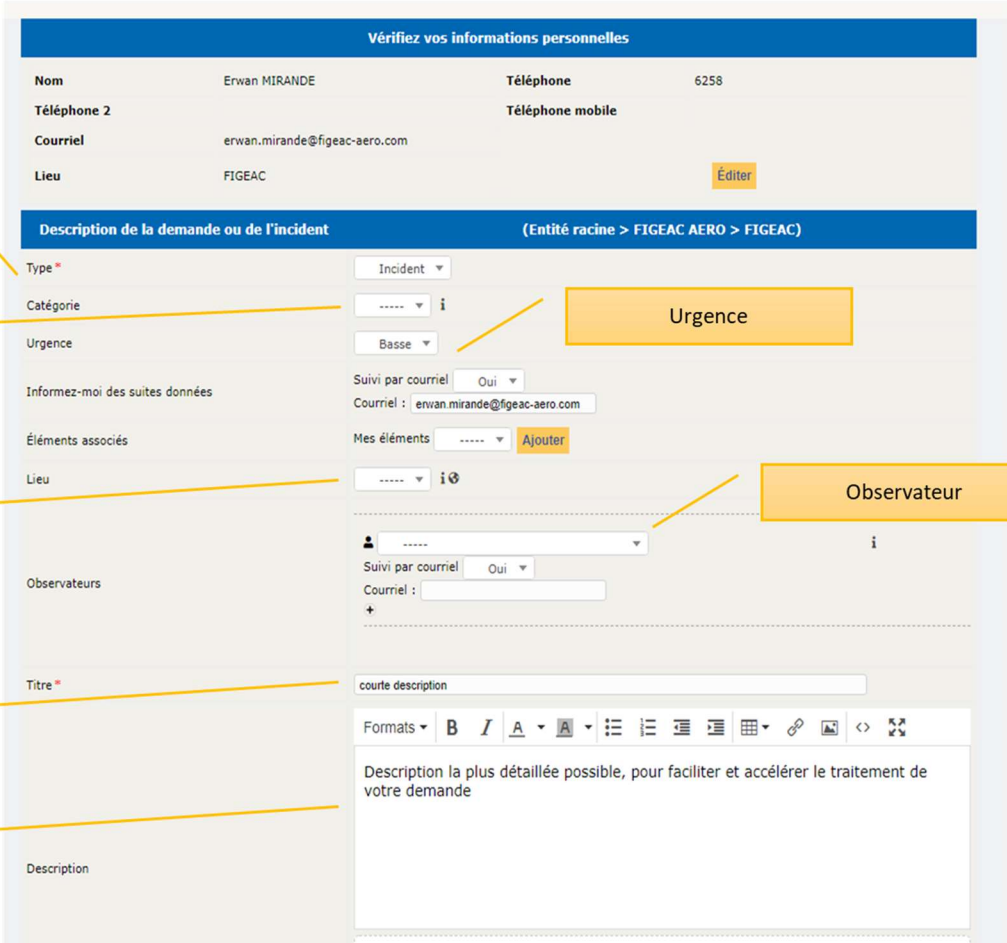


	INSTRUCTION OPERATIONELLE, POLICY, DOCUMENTATION TECHNIQUE...	A
	<b>Utilisation helpdesk Figeac Aero : GLPI</b>	S03-PU-001

## 4.2 Déclarer un incident, faire une demande

La page par défaut permet d'ouvrir un ticket, qui peut être soit un incident, ou une demande.

- Il est possible d'ajouter un **observateur** au ticket.
- Apporter le maximum d'information afin que le ticket soit traité dans les plus bref délais. S'il n'y a pas assez d'informations, le service support devra revenir vers vous afin de compléter les informations manquantes, ce qui allongera le temps de traitement.



The screenshot shows the GLPI ticket creation interface. Annotations on the left side point to specific fields:

- Type : Demande ou incident** points to the 'Type' dropdown menu.
- Catégorie** points to the 'Catégorie' dropdown menu.
- Saisir le lieu : exemple Brive si vous êtes de Mécabrie** points to the 'Lieu' dropdown menu.
- Saisir le titre, synthèse de votre demande.** points to the 'Titre' text input field.
- Saisir le détail de la demande ou problème** points to the 'Description' text area.

Other annotations on the right side point to:

- Urgence** points to the 'Urgence' dropdown menu.
- Observateur** points to the 'Observateurs' section.

Par exemple :

- Pour une **demande** d'accès à un lecteur réseau, ne pas mettre juste :
  - « Accès au lecteur X » :

*Mais plutôt :*

  - « Accès au lecteur x : (\\serveur\dossier\...) en lecture seulement ou lecture/écriture pour tel (s) personne (s) »

	INSTRUCTION OPERATIONELLE, POLICY, DOCUMENTATION TECHNIQUE...	A
	<b>Utilisation helpdesk Figeac Aero : GLPI</b>	S03-PU-001

Description de la demande ou de l'incident

(Entité racine > FIGEAC AERO > FIGEAC)

Type \*

Incident

Catégorie

SUPPORT > LOGICIEL

Urgence

Basse

Informez-moi des suites données

Suivi par courriel

Oui

Courriel : loic.verney@figeac-aero.com

Éléments associés

Mes éléments

Ajouter

Lieu

BRIVE-LA-GAILLARDE

Observateurs

Suivi par courriel

Oui

Courriel :

Titre \*

Accès au lecteur X

Formats

B

I

A

A

Merci de donner accès au lecteur X :

Accès au lecteur x : (\\serveur\dossier\...) en lecture seulement ou lecture/écriture pour tel (s) personne (s) |

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir...

Aucun fichier sélectionné.

Soumettre la demande

- Pour un **incident** :

- « Ça ne marche pas », n'est pas très explicite.

On préférera :

- « L'écran ou le pc ne s'allume plus, il y a trois bips quand on appuie sur le bouton de mise en tension, il fait un bruit de casserole puis il s'éteint », ou encore, « il y a tel message d'erreur. »

**Important** : Toute demande qui ne serait pas claire ne pourra pas être traitée.

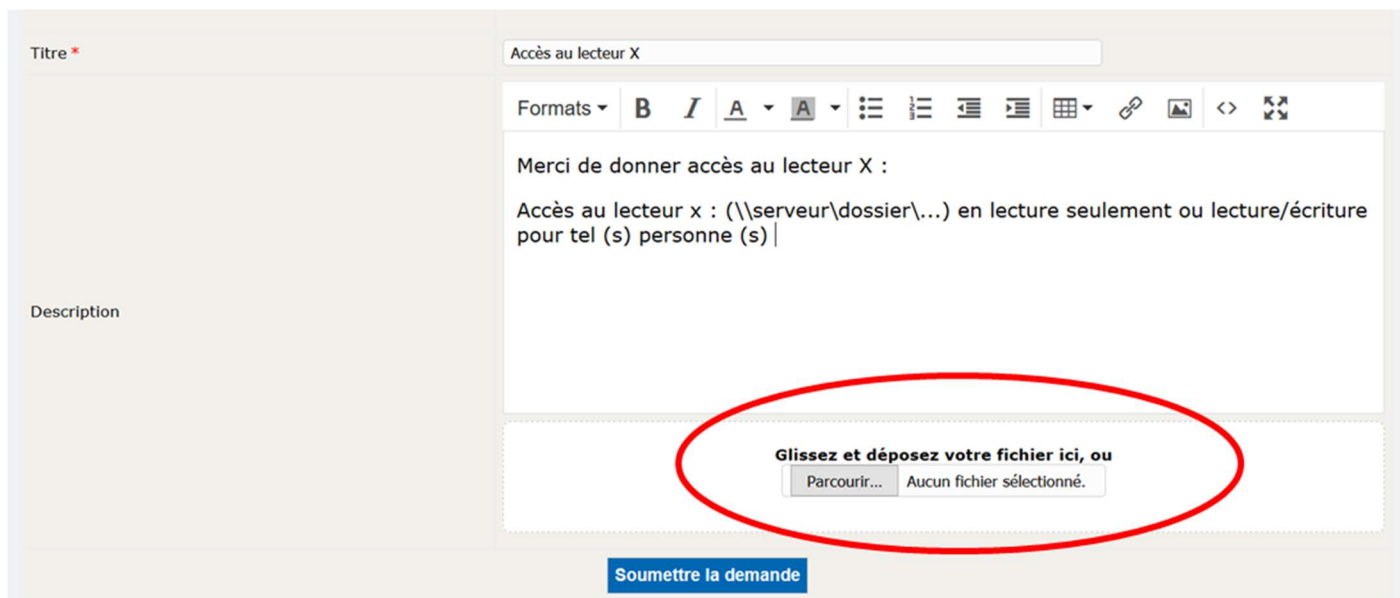
	INSTRUCTION OPERATIONELLE, POLICY, DOCUMENTATION TECHNIQUE...	A
	<b>Utilisation helpdesk Figeac Aero : GLPI</b>	S03-PU-001

Valider la création de votre incident ou demande en cliquant sur le bouton « Soumettre la demande ».

**Soumettre la demande**










### 4.3 Ajout de Pièces Jointes

Lors de la création d'un ticket, il est possible de rajouter un pièce jointe, via le bouton « Parcourir » présent dans la zone « description » :



Titre \*

Accès au lecteur X

Formats **B** *I* A **A**         

Merci de donner accès au lecteur X :

Accès au lecteur x : (\\serveur\dossier\...) en lecture seulement ou lecture/écriture pour tel (s) personne (s) |

Description

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

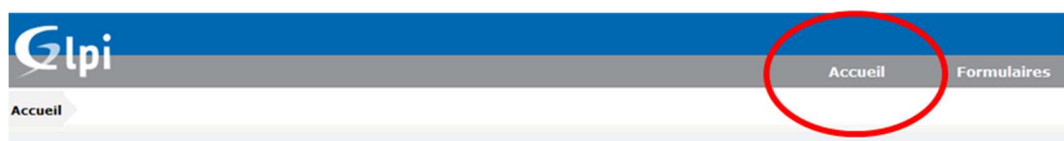
Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

**Soumettre la demande**

### 4.4 Consultation des tickets en cours

A chaque nouveau ticket, un **mail de notification** est envoyé. En cliquant sur le lien dans le ticket, il est possible d'accéder à celui-ci.

On peut également utiliser le menu **accueil** dans GLPI afin d'accéder à la liste des tickets en cours et ainsi pouvoir consulter un suivi dans un ticket par exemple, ou bien un ticket précédemment fermé.





	INSTRUCTION OPERATIONELLE, POLICY, DOCUMENTATION TECHNIQUE...	A
	Utilisation helpdesk Figeac Aero : GLPI	S03-PU-001

Créer un ticket +	
Tickets	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	1
Résolu	0
Clos	137
Supprimé	0

Une fois que vous avez cliqué sur le ticket souhaité, vous disposez de l'écran ci-après :

Accès Répertoire J:\Informatique \_ TEST (Entité racine > FIGEAC AERO > FIGEAC)

Ticket

Traitement du ticket 0

Statistiques

Éléments

Historique 2

Tous

Ticket - ID 90560 (Entité racine > FIGEAC AERO > FIGEAC)

Date d'ouverture

03-02-2020 17:40

Par

Loic VERNEY

Dernière modification

03-02-2020 17:40 par Loic VERNEY

Temps de prise en charge

Temps interne de prise en compte

Temps de résolution

Temps interne de résolution

Type \*

Demande

Statut

Nouveau

Urgence

Basse

Impact

Bas

Priorité

Basse

Catégorie

ACCES > DOSSIER

Source de la demande

Helpdesk

Validation

Non soumis à validation

Lieu

FIGEAC

Acteur

Demandeur

Observateur

Attribué à

Loic VERNEY

Titre \*

Accès Répertoire J:\Informatique \_ TEST

Formats

B

I

A

A

Description

Merci de donner accès au répertoire J:\Informatique à Mr Dupont, matricule 9999.

Mr Dupont devra pouvoir accéder en lecture seul.

Tickets liés

Fichier (7 Mio maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir...

Aucun fichier sélectionné.

Sauvegarder

Mettre à la corbeille

Ce document est la propriété de Figeac-Aero. Il ne peut être utilisé, copié ou diffusé, même partiellement, sans autorisation écrite.

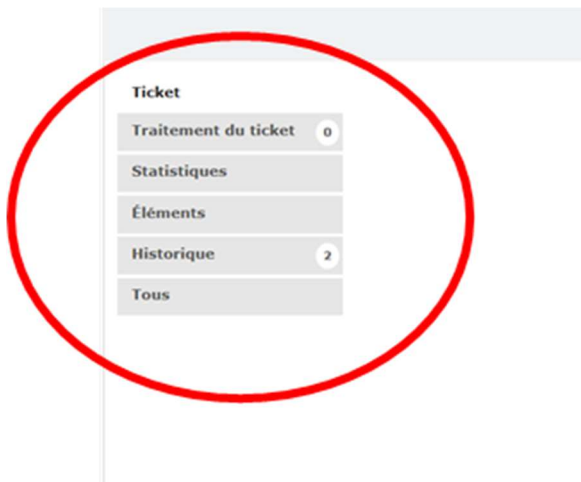
This document is the property of Figeac-Aero. It cannot be used, copied or published, even partially, without written authorization.

Page 9 sur 12

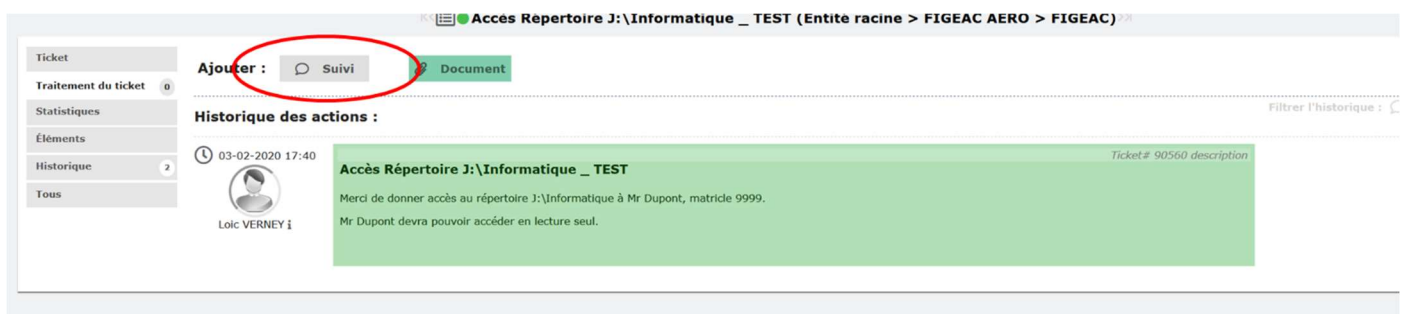
LES IMPRESSIONS NE SONT PAS CONTRÔLÉES

	INSTRUCTION OPERATIONELLE, POLICY, DOCUMENTATION TECHNIQUE...	A
	<b>Utilisation helpdesk Figeac Aero : GLPI</b>	S03-PU-001



A partir du menu en haut à gauche :



Vous pourrez accéder à des informations complémentaires sur votre ticket. Notamment son suivi, en cliquant sur **Traitement du Ticket** :



En cliquant sur Suivi, vous pourrez rajouter des infos et échanger avec le technicien en charge de votre ticket.

Ajouter :  Suivi  Document

Nouvel élément - Suivi

Formats ▾ B I A ▾ A ▾

Pouvez vous me dire ou en est ma demande?

Saisir votre commentaire

Description

Fichier(s) (7 Mio maximum) ⓘ

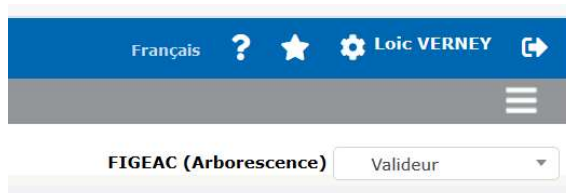
Attacher un fichier par glisser déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou sélectionnez les

Ajouter ▾

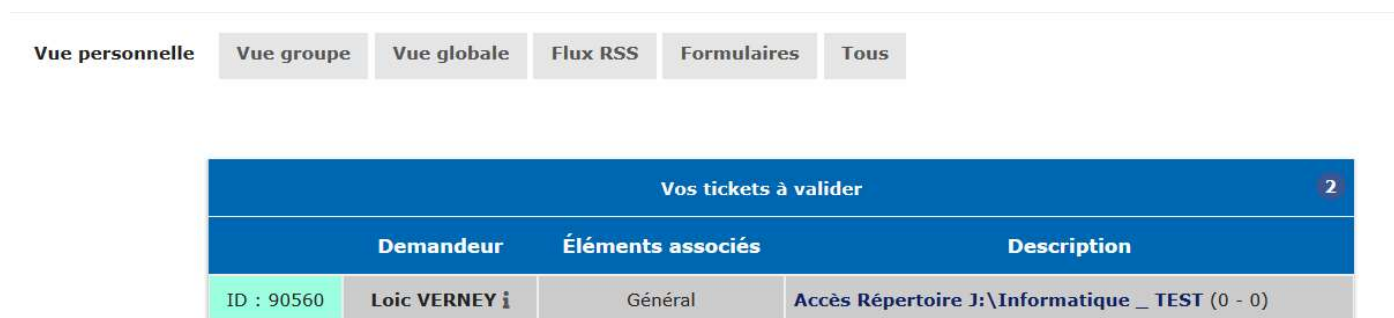
## 4.5 Validation d'un ticket

Certains tickets (demande de matériel, d'accès réseau...) peuvent être soumis à **validation**. Pour mémoire, à chaque nouveau ticket, un mail de notification est envoyé.

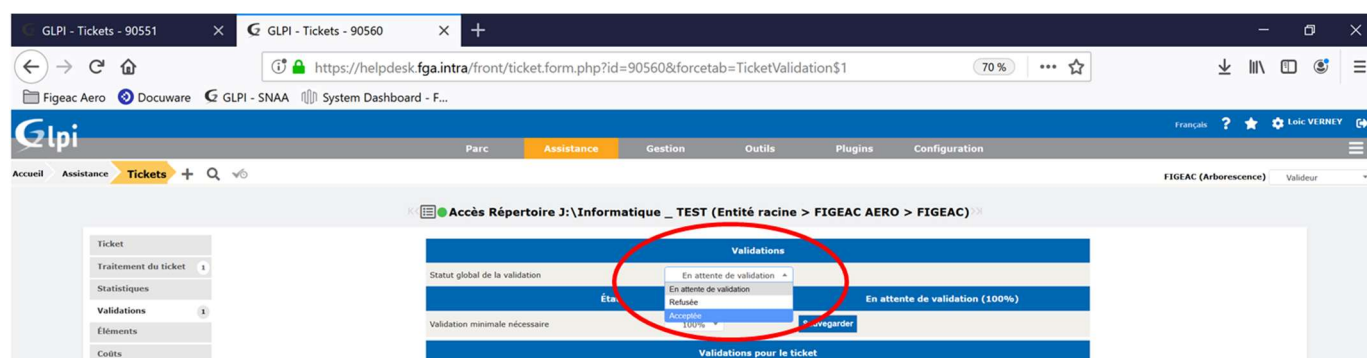
Pour accéder au menu de validation, il faut être en profil « Valideur ». pour cela, il faut aller dans le menu en haut à droite :



Vous pouvez ensuite, via l'**accueil**, voir vos tickets à valider.



Cliquer sur votre ticket à valider, aller dans le menu Validation, et sélectionner votre décision :

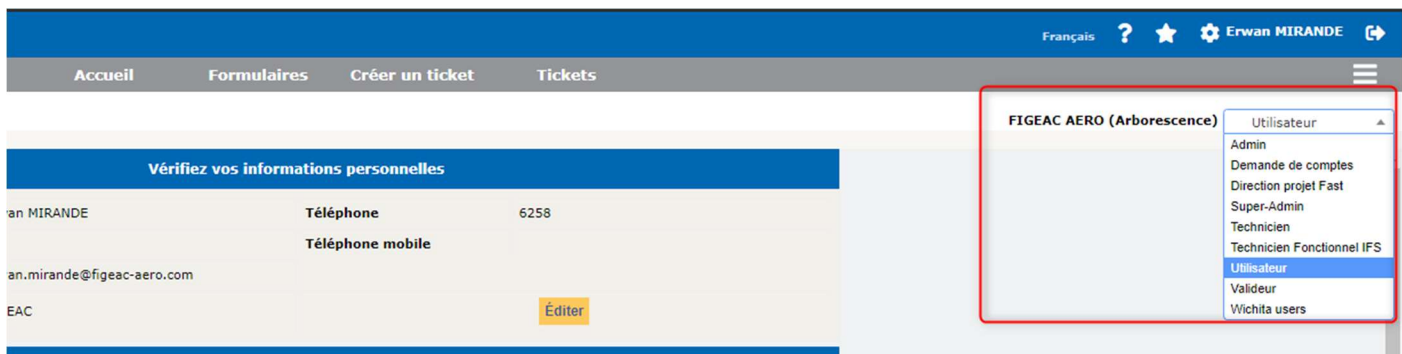


Valider en cliquant sur **Sauvegarder**.

	INSTRUCTION OPERATIONELLE, POLICY, DOCUMENTATION TECHNIQUE...	A
	<b>Utilisation helpdesk Figeac Aero : GLPI</b>	S03-PU-001

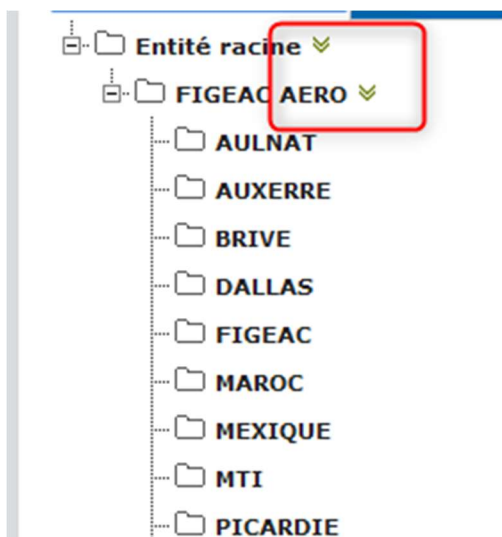
### Remarque :

En cliquant sur le lien présent dans le mail de demande de validation (notification), il est possible qu'il y ait un message d'erreur lors de la tentative d'ouverture. Pour accéder au ticket, il faut changer le profil, en haut à droite de la fenêtre GLPI. S'il s'agit d'un ticket ouvert par quelqu'un d'une autre entité, il faut également changer d'entité (également en haut à droite dans GLPI)



Lors du changement d'entité, veiller à utiliser les flèches vertes pour la modification,

**Sélectionnez l'entité souhaitée**  
 (✓ pour voir l'entité et ses sous-entités)



afin de respecter la notion (Arborescence). Dans le cas contraire, ce ne sont que les tickets de l'entité sélectionnée qui sont affichés.