

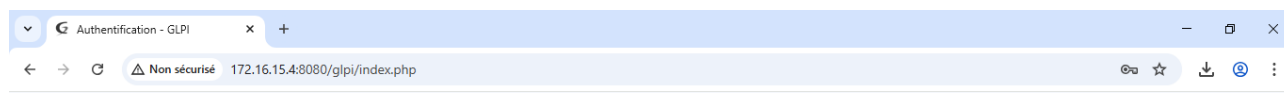
Guide d'Utilisation de GLPI : Création et Gestion des Tickets



Étape 1 : Accéder à l'outil en ligne

Ouvrez votre navigateur Internet (comme Google Chrome, Firefox ou Edge).
Dans la barre de recherche en haut de la page, tapez l'adresse suivante :

`http://172.16.15.4:8080/glpi/index.php`



Puis, appuyez sur la touche Entrée de votre clavier.

Étape 2 : Connexion

Pour vous connecter à l'outil, commencez par repérer les champs de connexion sur la page d'accueil.

Saisissez ensuite vos identifiants et votre mot de passe en utilisant les même nom d'utilisateur et mot de passe que pour votre poste de travail ou votre boîte mail.

Avant de valider, assurez-vous de modifier la **source de connexion** en sélectionnant **AD_BOUCHEMAINE** à la place de **Base interne GLPI** dans le menu ou la liste déroulante correspondante.

Enfin, cliquez sur **Se connecter** pour accéder à l'outil.



Connexion à votre compte

Identifiant

rlemaitre

Mot de passe

[Mot de passe oublié ?](#)

.....|

Source de connexion

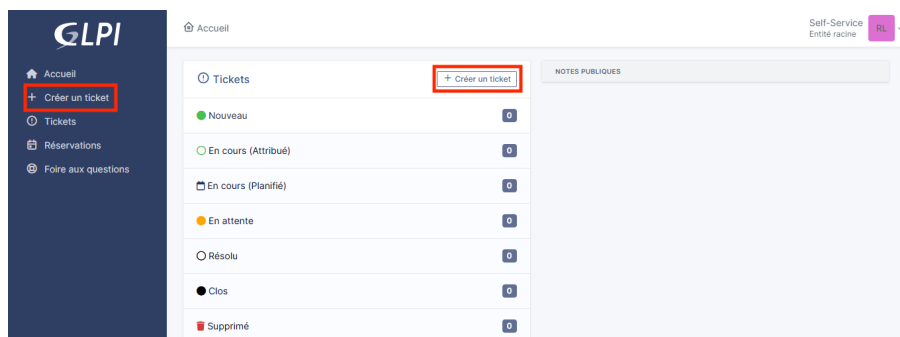
AD_BOUCHEMAINE ▼

☒ Se souvenir de moi

Se connecter

Étape 3 : Création de ticket

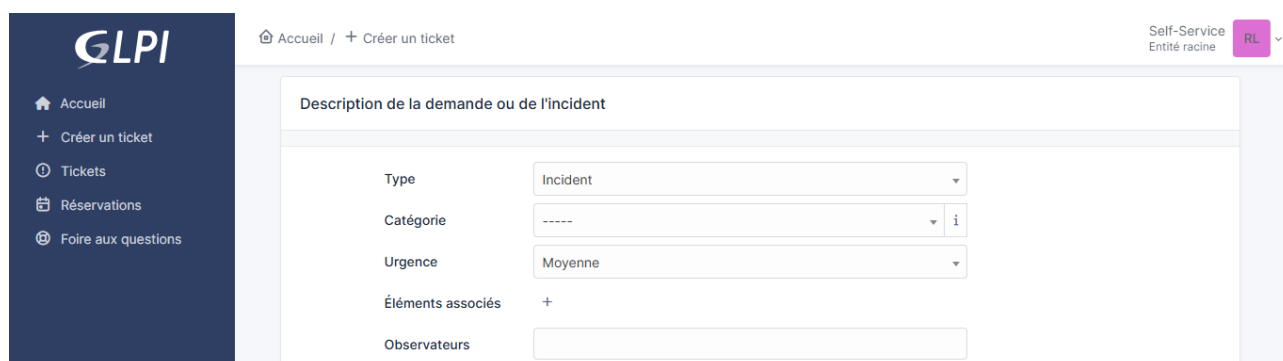
Pour créer un ticket, commencez par cliquer sur **Créer un ticket** sur la page d'accueil.



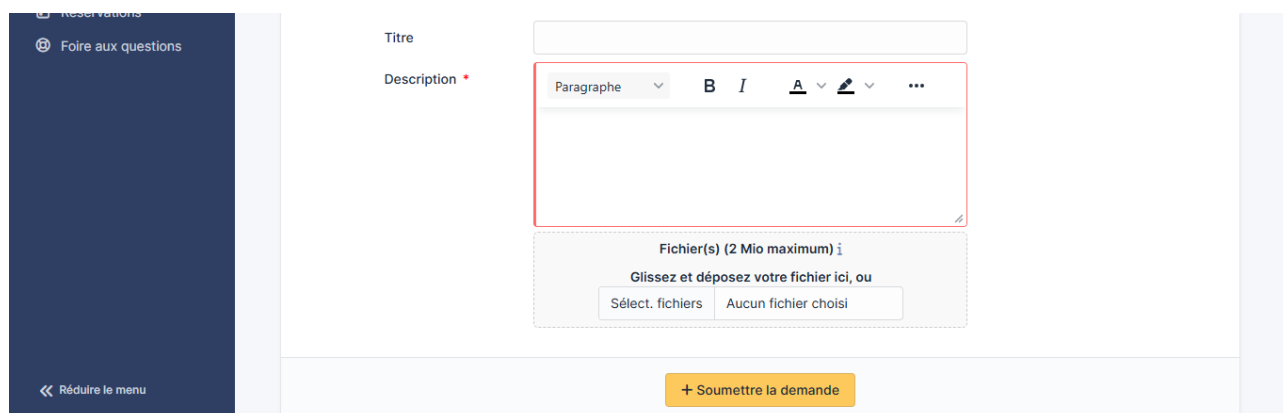
Dans l'onglet **Type**, choisissez la nature de votre ticket.

Précisez ensuite le niveau d'urgence de votre demande. Si votre problème concerne un logiciel ou un équipement informatique, indiquez-le dans la section **Élément associé**.

Si d'autres personnes doivent être informées de l'évolution du ticket, ajoutez-les dans l'onglet **Observateur**.



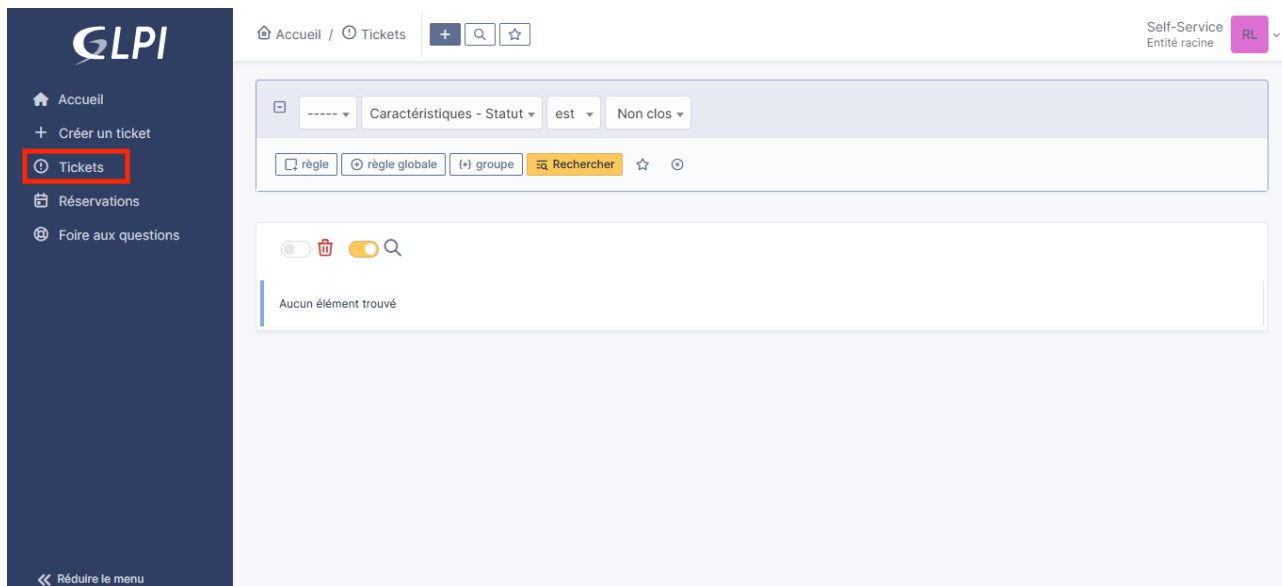
Enfin, dans l'onglet **Titre et Description**, décrivez votre problème de manière détaillée en fournissant des explications claires et, si possible, des captures d'écran pour mieux illustrer la situation.



Une fois toutes les informations saisies, soumettez votre ticket.

Étape 3 : Gestion de ticket

Vous pouvez consulter et gérer tous vos tickets directement dans l'onglet **Tickets**.



The screenshot shows the GLPI web interface. On the left is a dark blue sidebar with the GLPI logo and a menu. The 'Tickets' menu item is highlighted with a red rectangle. The main content area has a light blue header with a breadcrumb 'Accueil / Tickets' and a search bar. Below the header, there are filters for 'Caractéristiques - Statut' and 'Non clos'. A search bar with a 'Rechercher' button is also present. The search results section shows 'Aucun élément trouvé' (No element found).