
	ASSUR MER	Version : 1.0
	Documentation utilisateur GLPI	Page 1 sur 5



Documentation utilisateur GLPI


Rédaction	Validation	État	Confidentialité	Création	Révision
B RUELLO- BABALONI S BARDAZZI	DSI ASSUR MER	Document final	Interne	21/02/2022	

	ASSUR MER	Version : 1.0
	Documentation utilisateur GLPI	Page 2 sur 5

Sommaire

I.	Procédure d'accès au service	3
II.	Création d'un ticket	4
	a) Suivi du ticket	5

Rédaction	Validation	État	Confidentialité	Création	Révision
B RUELLO- BABALONI S BARDAZZI	DSI ASSUR MER	Document final	Interne	21/02/2022	

	ASSUR MER	Version : 1.0
	Documentation utilisateur GLPI	Page 3 sur 5

I. Procédure de connexion à l'application

Connectez-vous avec votre navigateur Internet à l'adresse depuis un ordinateur du réseau de l'entreprise :

<http://glpi.assur-mer.fr>

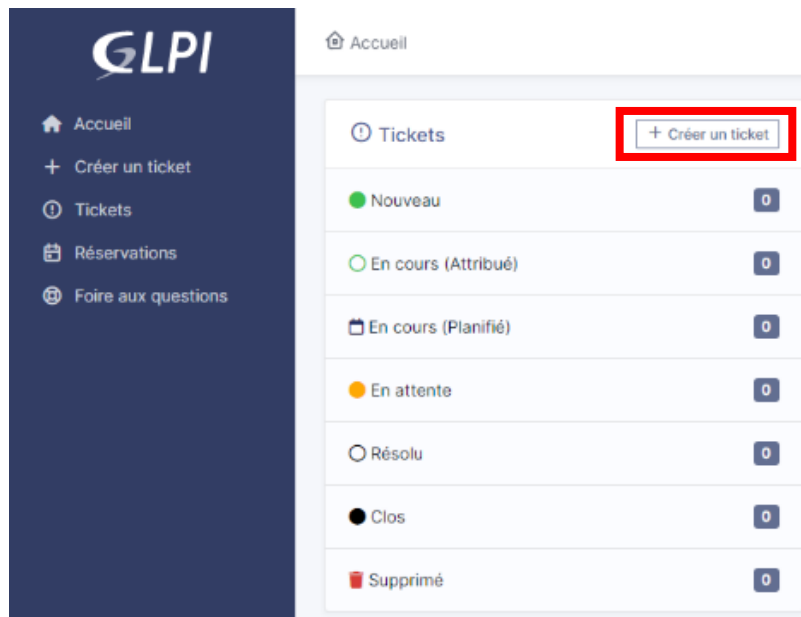
Les identifiants de connexions sont les mêmes que votre session Windows !



II. Création d'un ticket

Une fois connecté sur l'application, depuis le tableau de bord cliquez sur le bouton **Créer un ticket**

Rédaction	Validation	État	Confidentialité	Création	Révision
B RUELLO- BABALONI S BARDAZZI	DSI ASSUR MER	Document final	Interne	21/02/2022	



Description de la demande ou de l'incident

1) Type: Incident

2) Catégorie: -----

Urgence: Moyenne

Éléments associés: +

Observateurs:

Lieu: -----

3) Titre:

4) Description *:

Paragraphe B I ...

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiers Aucun fichier choisi


**+ Soumettre la demande**

Pour la création d'un ticket, 4 champs sont requis :

- 1) Le type : incident ou demande
- 2) La catégorie
- 3) Le Titre : résumé succinct du ticket
- 4) Description : le détail du problème ou de la demande en mentionnant, notamment la machine impacté.


Cliquer sur « **Soumettre la demande** » pour valider votre requête.

Rédaction	Validation	État	Confidentialité	Création	Révision
B RUELLO- BABALONI S BARDAZZI	DSI ASSUR MER	Document final	Interne	21/02/2022	

	ASSUR MER	Version : 1.0
	Documentation utilisateur GLPI	Page 5 sur 5

a) Suivi du ticket

Pour suivre le traitement de votre demande, vous recevrez un e-mail récapitulatif. Ainsi qu'à chaque réponse apportée par le service informatique. Celui-ci change également d'état sur l'application lorsqu'il est en cours de traitement ou clos.

 Tickets

+ Créer un ticket

Nouveau

0

En cours (Attribué)

1

BR

Créé : il y a 17 minutes par RUELLO-BABALONI Baptiste

Dernière mise à jour : il y a 1 minutes par Direction des Systèmes d'Information DSI

Problème d'ouverture de session

Bonjour,

Je rencontre actuellement des problèmes d'ouverture de session sur mon ordinateur référencé : F-MRS1-11001.

Je reste à votre disposition pour un complément d'information.

Cordialement,
Baptiste RUELLO-BABALONI.

DD

Créé : il y a 1 minutes par Direction des Systèmes d'Information DSI

Bonjour,

Pouvez-vous nous joindre une capture d'écran afin que nous puissions identifier l'origine du problème d'ouverture de session ?

Merci.

[Helpdesk](#)

Ticket

Entité

Groupe RBGL

Date d'ouverture

2023-05-21 16:02

Type

Incident

Catégorie

Statut

En cours (Attribué)

Source de la demande

Helpdesk

Urgence

Moyenne

Impact

Moyen

Priorité

Moyenne

Lieu

Validation

Non soumis à validation

Rédaction	Validation	État	Confidentialité	Création	Révision
B RUELLO-BABALONI S BARDAZZI	DSI ASSUR MER	Document final	Interne	21/02/2022	