

## Description du document :

Ce document a pour but d'aider les utilisateurs à utiliser le service de Gestion de parc et de Gestion d'incident.

## Historique des versions :

Version	Date	Rédacteur	Description
1.0	28/06/2017	Léo Arjona	Création du document

## Sommaire

Description du document : .....	
Procédure d'accès au service :.....	
Changement du mot de passe.....	3
Accès au service de Gestion de Parc.....	3
Accès au service de Gestion d'incident .....	6
ANNEXE   Liste des utilisateurs GLPI.....	10

## Procédure d'accès au service :

À partir d'une machine connectée au réseau utilisateurs « LAN » de LISA, ouverture d'un navigateur WEB :



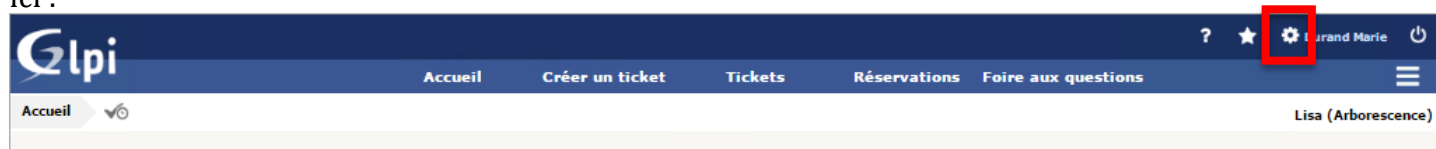
Les **comptes GLPI** sont créés et gérés par le service informatique de LISA et sont disponibles **dans l'annexe plus bas** de ce document.



Selon le profil de compte, (Super-admin, post-only, normal) l'affichage des différents onglets peut différer.

## Changement du mot de passe :

Le mot de passe du compte GLPI doit être changé par l'utilisateur, pour cela on se dirige vers la courroie ici :



On modifie les deux champs avec le nouveau mot de passe puis on clique sur « Sauvegarder »

A screenshot of the GLPI user profile page. The page title is 'Identifiant : maried'. The form contains several fields: 'Nom de famille' (Durand), 'Prénom' (Marie), 'Langue' (Français), 'Mot de passe', 'Confirmation mot de passe', 'Téléphone', 'Téléphone mobile', 'Téléphone 2', 'Matricule', and 'Lieu'. The 'Mot de passe' and 'Confirmation mot de passe' fields are highlighted with a red box. To the right of the password fields, there is a section for 'Politique de sécurité des mots de passe' which states: 'Longueur minimale des mots de passe : 8' and 'Le mot de passe doit contenir : Chiffre'. Below this, there is a section for 'Adresses de messagerie' with a plus sign and a text input field. At the bottom right, there is a 'Sauvegarder' button highlighted with a red box. The user's profile picture is shown on the right side of the form.

## Accès au service de Gestion de Parc :

Arriver sur le portail de GLPI, on accède à l'onglet « Parc » :

Parc
Ordinateurs
Moniteurs
Logiciels
Réseaux
Périphériques
Imprimantes
Cartouches
Consommables
Téléphones
Global

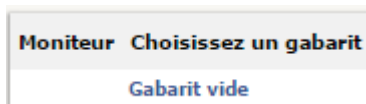
L'ordinateur est automatiquement créé par l'agent qui inventorise le poste où il est installé (*voir documentation technique pour l'installation d'un agent Fusion sur un nouvel ordinateur*).

Seuls les ordinateurs peuvent être créés facilement via l'agent Fusion, il faut donc créer à la main les moniteurs ainsi que les imprimantes, les équipements actifs,...

Pour créer un moniteur ou autre élément, on clique le (+) :



On sélectionne un gabarit :



Puis on remplit au mieux toutes les informations :

Accueil Parc **Moniteurs** + 🔍 ☰

Moniteur

Nouvel élément - Moniteur Root entity > Lisa Sous-entités Non ⓘ

Nom\* [ ] Statut [ ] ⓘ +

Lieu [ ] ⓘ + Type [ ] ⓘ +

Responsable technique [ ] ⓘ Responsable technique Fabricant [ ] ⓘ +

Groupe technique [ ] ⓘ + Modèle [ ] ⓘ +

Usager numéro [ ] Numéro de série [ ]

Usager [ ] Numéro d'inventaire\* [ ]

Utilisateur [ ] ⓘ Type de gestion [ Gestion unitaire ]

Groupe [ ] ⓘ +

Taille [ ]

Microphone [ Non ] Enceintes [ Non ]

Sub-D [ Non ] BNC [ Non ] Commentaires [ ]

DVI [ Non ] Pivot [ Non ]

HDMI [ Non ] DisplayPort [ Non ]

Ajouter

Si le parc informatique est « homogène » (par exemple qu'il y est souvent de nouveaux moniteurs de même référence), Il est possible de créer des « gabarits » afin d'accélérer la création de nouveaux élément dans GLPI. **Merci de ne pas créer plus de 10 gabarits par catégorie.** (Voir dans la documentation technique)

Pour **tous** les éléments, il faut tout de même indiquer par qui il est utilisé et où se situe-t-il dans l'entreprise.

Pour cela, on clique sur le nom de l'objet (ordinateur, moniteur,...) puis on sélectionne dans quel « **lieu** » et par quel « **utilisateur** » il est utilisé. (Dans le cas où plusieurs utilisateurs utilisent cet élément, il faut désigner la personne l'utilisant le plus ou un responsable)

Liste **Ordinateur - JRABOUIN-CLIENT (Root entity > Lisa)** 1/1 > 🔍

Ordinateur Root entity > Lisa Sous-entités Non ⓘ

Nom JRABOUIN-CLIENT Statut [ ] ⓘ +

Lieu [ ] ⓘ + Type Desktop [ ] ⓘ +

Responsable technique [ ] ⓘ Responsable technique Fabricant Hewlett-Packard [ ] ⓘ +

Groupe technique [ ] ⓘ + Modèle HP Compaq Elite 8300 USDT [ ] ⓘ +

Usager numéro [ ] Numéro de série C2C3284RX0

Usager Administrateur@LISA/cha Numéro d'inventaire C2C3284RX0

Utilisateur [ ] ⓘ Réseau [ ] ⓘ +

Groupe [ ] ⓘ +

Domaine lisa.local [ ] ⓘ +

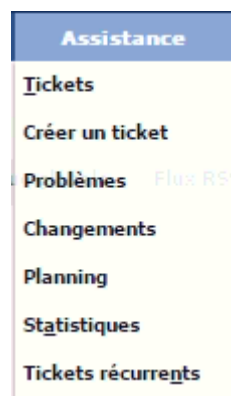
UUID 6707D900-E21E-11E2-B

Source de mise à jour [ ] ⓘ +

Commentaires [ ]

## Accès au service de Gestion d'incident :

Arriver sur le portail de GLPI, on accède à l'onglet « Assistance » :

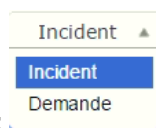


Pour la rédaction du ticket pour le service informatique, on clique sur « Créer un ticket ».

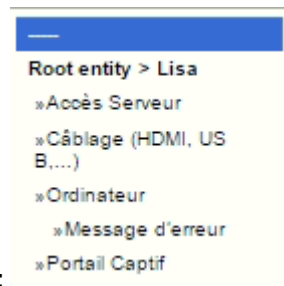
A screenshot of the GLPI 'Créer un ticket' form. The form is titled 'Ticket' and has a breadcrumb trail: 'Accueil > Assistance > Tickets'. A message at the top states: 'Le ticket sera ajouté dans l'entité Root entity > Lisa'. The form contains several sections: 'Date d'ouverture' (2017-06-09 08:50), 'Temps de prise en charge' and 'Temps de résolution' (empty), 'Type' (Incident), 'Catégorie' (empty), 'Acteur' (admin), 'Demandeur' (empty), 'Observateur' (empty), and 'Attribué à' (admin). There are also fields for 'Statut' (Nouveau), 'Urgence' (Moyenne), 'Impact' (Moyen), 'Priorité' (Moyenne), 'Durée totale' (empty), 'Source de la demande' (Helpdesk), 'Demande de validation' (empty), 'Lieu' (empty), and 'Éléments associés' (néral). The 'Titre' field is empty. The 'Description' field is a large text area. At the bottom, there is a 'Tickets liés' section and a 'Fichier (2 Mio maximum)' section with an 'Ajouter' button. A dashed box at the very bottom contains the text: 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou Choisissez un fichier'.

Pour remplir cette page correctement et d'aider au maximum le service informatique à qualifier rapidement le ticket, une aide a été rédigée et répertorie les champs en détail de la page de création de ticket :


**Rouge : obligatoire.** (\*) Sur la page de création de ticket.  
**Bleu : conseillé.**



→ Le **type** du ticket :



→ La **catégorie** du ticket :

- Le **demandeur** de la demande ou de l'incident.
- Des **observateurs** qui pourront observer l'avancer du ticket.
- Mettre « --- » au champ « **Attribué à** » qui sera modifié par le service informatique par la suite.
- Les champs « Urgence », « Impact », « Priorité » peuvent être modifiés mais selon une décision du service informatique peuvent être rectifiés.
- **Lieu**, afin de contacter le service concerné en cas d'absence du demandeur.
- **Titre**, très important pour le service informatique qui visualise directement le sujet du ticket.
- **Description**, ici il faut décrire la demande ou l'incident ainsi que les essais déjà fait par l'utilisateur. (redémarrage de l'ordinateur, du matériel concerné,...)
- **Éléments associés**, permet d'associer un ou plusieurs éléments (Ordinateurs, Imprimantes,...) au ticket (Exemple : Installation logiciel sur « tel » poste), puis on clique sur « Ajouter »
- S'il le sujet du ticket traite d'un message d'erreur ou autres information important (procédure, photo,...), Il faut l'envoyer en **pièce jointe** avec le bouton : 

Et pour finir l'envoi du ticket, on clique sur « **Ajouter** » en fin de page.

Pour visualiser un ticket que l'utilisateur a créé ou que l'utilisateur est observateur du ticket, on se dirige sur la page d'accueil voir les tickets qui sont créé, observé ou à traiter par l'utilisateur connecté :

Accueil Root entity (Arborescence)

Vue personnelle Vue groupe Vue globale Flux RSS Tous

Vos tickets observés (1)

ID	Demandeur	Éléments associés	Description
1	post-only	Ordinateur - JRABOUIN-CLIENT	Installation de FileZilla pour Marie DURAND (0 - 0)

Votre planning

Notes personnelles

Ou pour plus de détail dans l'onglet « Assistance », puis on clique sur « Tickets » :

Accueil Assistance Tickets

Caractéristiques - Statut est Non résolu Rechercher

Affichage (nombre d'éléments) 20 Page courante en PDF paysage De 1 à 1 sur 1

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
1	Installation de FileZilla pour Marie DURAND	En cours (Attribué)	2017-06-10 16:45	2017-06-10 16:39	Haute	post-only	admin	Ordinateur > Installation Logiciel	

On peut aussi visualiser rapidement le contenu du champ « description » en **pointant** son curseur sur le titre du ticket :

Bonjour,

Marie vient de rejoindre notre équipe, pouvez-vous lui installer "FileZilla" pour qu'elle accède au stockage des magazines ?

Merci !



Pour la visualisé la page du ticket on clique sur le titre :

Ticket - ID : 1 (Root entity > Lisa)

Date d'ouverture: 2017-06-10 16:39

Temps de prise en charge: [input]

Par: admin

Type: Demande

Statut: En cours (Attribué)

Urgence: Moyenne

Impact: Haut

Priorité: Haute

Catégorie: Ordinateur > Installation Logiciel

Source de la demande: Helpdesk

Validation: Non soumis à validation

Lieu: Production

Éléments associés: Ordinateur : JRABOUIN-CLIENT

Acteur: Demandeur +, Observateur +, Attribué à +

Titre: Installation de FileZilla pour Marie DURAND

Description: Bonjour, Marie vient de rejoindre notre équipe, pouvez-vous lui installer "FileZilla" pour qu'elle accède au stockage des magasins ? Merci !

Pour traiter le ticket, on clique sur « Traitement du ticket » :

Ajouter :

Suivi Tâche Document Solution

Historique des actions :

2017-06-10 16:39

Post-Only

Installation de FileZilla pour Marie DURAND

Bonjour, Marie vient de rejoindre notre équipe, pouvez-vous lui installer "FileZilla" pour qu'elle accède au stockage des magasins ? Merci !

Il est possible de créer différentes étapes effectuées au sujet du ticket par des suivis, tâches ou en ajoutant un document.

L'ajout d'une solution a comme effet de clôturer le ticket, il est donc primordial de résoudre/répondre à la demande du ticket avant d'ajouter une solution