

## Fiche de procédure GLPI

### I – Créer un ticket

Pour pouvoir accéder à la page GLPI il faut taper dans la barre de recherche l'adresse suivante :

**172.20.100.7/glpi**

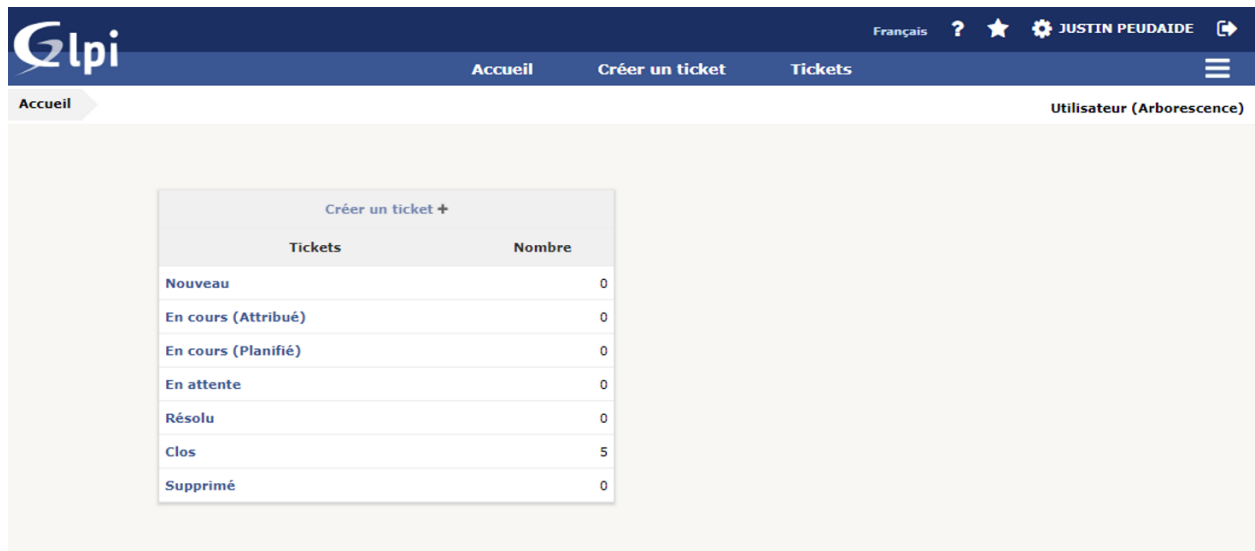
Vous atterrirez ensuite sur cette page suivante :



Ensuite, saisir les identifiants et mot de passes au préalable fournit par les professeurs.

Attention ! Si un problème de connexion survient, prévenez les personnes habilitées.

Après l'authentification réussie, vous tomberez directement sur cette page :

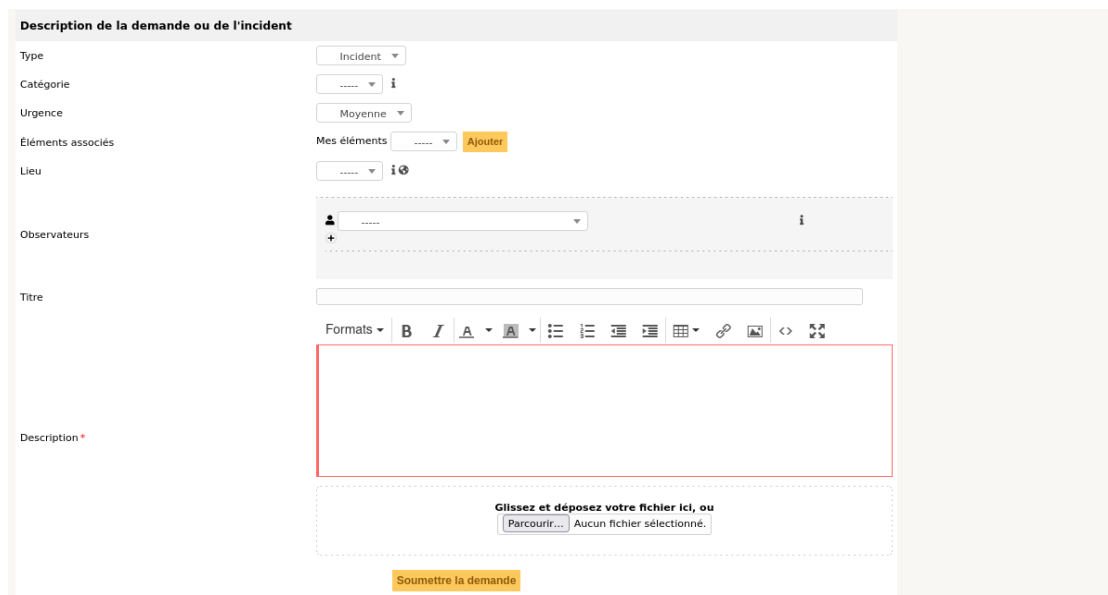


The screenshot shows the Gipi dashboard. At the top, there's a dark blue header with the Gipi logo on the left and user information 'JUSTIN PEUDAIDE' on the right. Below the header is a navigation bar with 'Accueil', 'Créer un ticket', and 'Tickets'. The main content area has a sub-header 'Accueil' and 'Utilisateur (Arborescence)'. In the center, there's a box titled 'Créer un ticket +' containing a table of ticket statuses and their counts.

Tickets	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	5
Supprimé	0

Pour créer un ticket, cliquez sur « **Créer un ticket +** »

La page suivante s'affichera ensuite :



The screenshot shows the 'Description de la demande ou de l'incident' form. It has a left sidebar with labels for 'Type', 'Catégorie', 'Urgence', 'Éléments associés', 'Lieu', 'Observateurs', 'Titre', and 'Description \*'. The main form area contains dropdown menus for 'Incident', 'Catégorie', 'Urgence', and 'Lieu'. There are also buttons for 'Ajouter' and 'i'. A large text area for the title is followed by a rich text editor with various formatting options. At the bottom, there's a file upload section with a 'Parcourir...' button and a 'Soumettre la demande' button.

Complétez la demande en fonction de la demande (Catégorie, Urgence de la demande...)

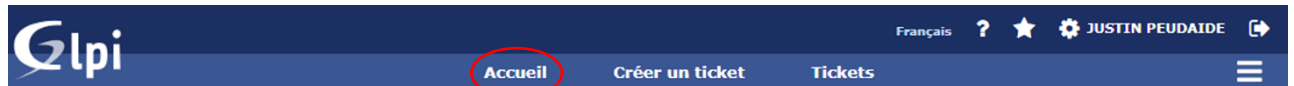
Ensuite, soumettez la demande avec le bouton tout en bas →

**Soumettre la demande**

**Après toutes les étapes respectées, attendez une réponse / solution à votre problème**

## II – Répondre à un ticket / soumettre une solution

### Retourner dans Accueil :



Pour répondre à un ticket, il suffit de cliquer sur **"Tickets"** dans le menu. Par la suite, une série de tickets s'affichera (voir image ci-dessous), il faut donc sélectionner le ticket auquel l'on souhaite répondre :

The screenshot displays the 'Tickets' page in the Gipi application. At the top, there are filters for 'Caractéristiques - Statut' (set to 'est') and 'Non résolu'. Below the filters is a search bar with the word 'Rechercher' highlighted in orange. The main area contains a table of tickets. The table has columns for ID, Titre, Statut, Dernière modification, Date d'ouverture, Priorité, Demandeur - Demandeur, and Attribué à - Technicien. There are 8 tickets listed. The 'Priorité' column has color-coded indicators: 'Moyenne' (green), 'Haute' (orange), and 'Très haute' (red). The 'Statut' column has color-coded indicators: 'Nouveau' (green) and 'En attente' (orange). The 'Actions' button is visible on the left side of the table.

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien
27	PROBLEME DE PROBLEME !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!	Nouveau	2022-03-16 16:16	2022-03-16 16:16	Moyenne	alistair i	
26	Besoin le chateau et attaquer	En attente	2022-03-16 16:08	2022-03-16 16:08	Haute	malcolmc i	malcolmc i
20	probleme de cable trop encombrant	Nouveau	2022-03-16 15:46	2022-03-16 15:46	Basse	théop i	
14	SSH	Nouveau	2022-03-16 15:37	2022-03-16 15:31	Haute	thomasj i	
10	probleme reseau	Nouveau	2022-03-16 15:23	2022-03-16 15:23	Moyenne	illiana i	
9	Problème de réseau !!	En attente	2022-03-16 14:47	2022-03-16 12:00	Moyenne	maximem i	anthonym i
7	Please help	En attente	2022-03-16 14:41	2022-03-16 12:00	Très haute	malcolmc i	malcolmc i
1	LIBREOFFICE FONCTIONNEPAS HELP	En attente	2022-03-16 13:48	2022-03-16 12:00	Très haute	malcolmc i	malcolmc i

Après avoir sélectionné le ticket auquel l'on souhaite répondre, il est donc possible de **fournir une solution à la personne ayant un problème et communiquer avec elle.**

Il est important de suivre les étapes de réponse/solution du ticket (Gabarit de solution, le type de solution ...)

The screenshot displays the GLPI ticket management interface. At the top, a navigation bar shows the current ticket title 'Problème de réseau !!' and an 'Actions' dropdown. Below this, a sidebar on the left lists various ticket management options like 'Ticket', 'Statistiques', 'Validations', etc. The main area is titled 'Ajouter : Suivi' and contains a 'Nouvel élément - Solution' form. This form includes fields for 'Gabarit de solution', 'Type de solution', and 'Enregistrer et ajouter à la base de connaissances'. A red circle highlights the '+ Ajouter' button at the bottom of the form. Below the form, the 'Historique des actions' section shows a log of actions, including a recent action by 'Maximem' on '2022-03-16 12:00' for the ticket 'Problème de réseau !!'. The footer of the interface indicates 'GLPI 9.5.7 Copyright (C) 2015'.

Lorsque l'étape de réponse / solution est terminée, il faut par la suite cliquer sur le bouton en bas (au milieu) :

**+ Ajouter**