

Fiche de procédure GLPI

Utilisateur

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

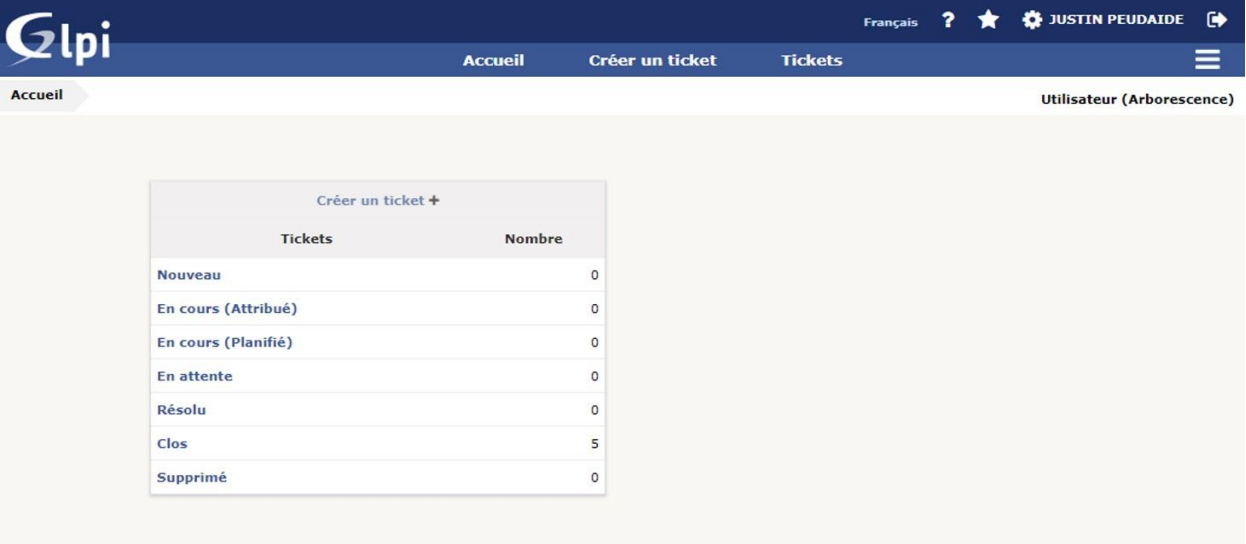
Vous atterrirez ensuite sur cette page suivante :



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 réussite, vous tomberez directement sur cette page :

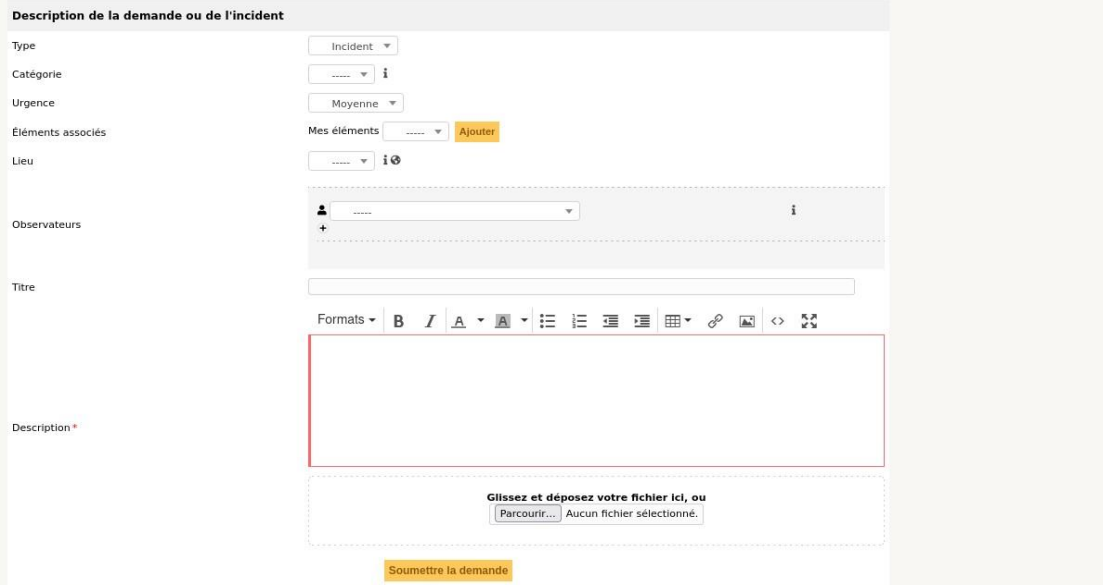


The screenshot shows the Gipi dashboard. At the top, there's a header with the Gipi logo, language settings (Français), user profile (JUSTIN PEUDAIDE), and navigation links (Accueil, Créer un ticket, Tickets). Below the header, there's a sub-header with 'Accueil' and 'Utilisateur (Arborescence)'. The main content area features a 'Créer un ticket +' button and a table showing the number of tickets in various states.

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 includes fields for Type (Incident), Catégorie, Urgence (Moyenne), Éléments associés, Lieu, Observateurs, and Titre. There is a rich text editor for the Description and a file upload section. The form is ready for submission.

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 shows the 'Tickets' page in the GtPmi application. The page has a search bar at the top with filters for 'Statut' (set to 'est') and 'Non résolu'. Below the search bar, there are buttons for 'régle', 'régle globale', 'groupe', and 'Rechercher'. The main content area displays a table of tickets. The table has columns for ID, Titre, Statut, Dernière modification, Date d'ouverture, Priorité, Demandeur, and Attribué à. The table contains 8 tickets. 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	alstairp 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	liliana 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 interface for adding a new solution to a ticket. The ticket title is "Problème de réseau !!". The left sidebar shows the navigation menu with "Historique" selected. The main area is titled "Nouvel élément - Solution" and contains fields for "Gabarit de solution", "Type de solution", and "Enregistrer et ajouter à la base de connaissances". A "Rechercher une solution" button is next to the "Gabarit de solution" field. Below these fields is a rich text editor for the "Description". A red circle highlights the "+ Ajouter" button at the bottom of the form. Below the form is the "Historique des actions" section, which shows a log of actions performed on the ticket, including a previous action by "Maximem" at 2022-03-16 12:00.

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

