

Procédure utilisateur GLPI

<p><u>Procédure utilisateur GLPI</u></p> 	<p>SAKO Bah/ AHMED Abdou</p> <p>2B-SISR</p>
--	---

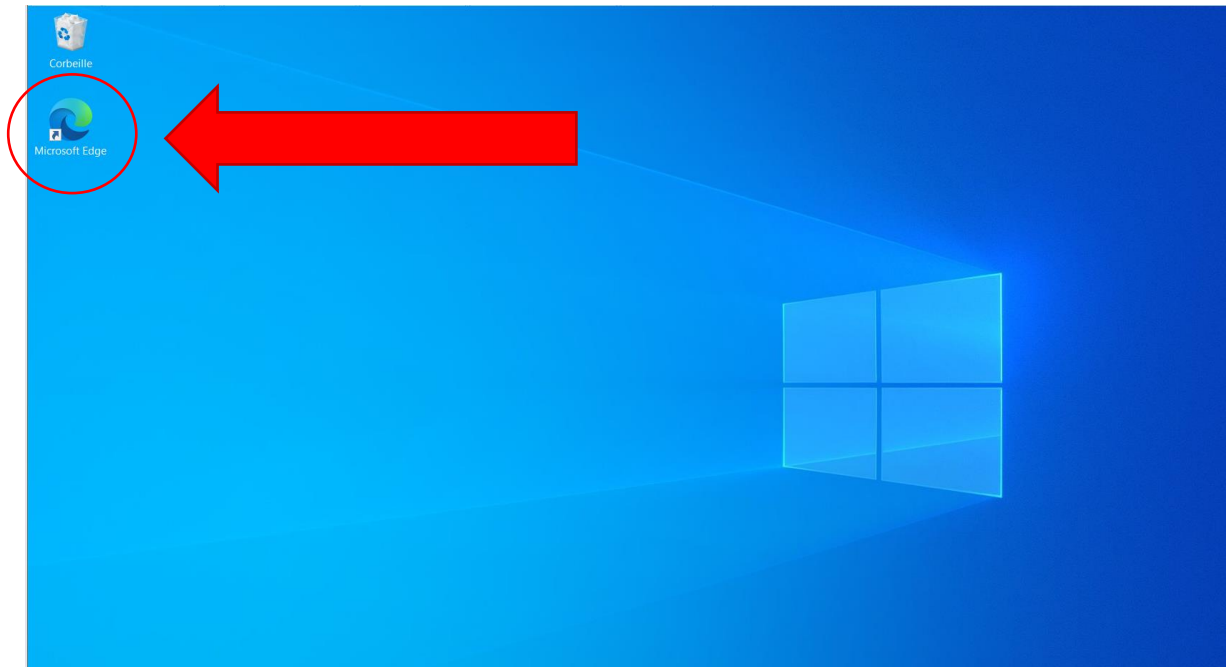
ASSURMER

Version	Auteur	Date	Nombre de pages	À l'attention	Mode de diffusion	Valideur
1.0	SAKO Bah/ AHMED Abdou	15/05/2024	17	Assurmer-IT	.pdf	SAKO Bah

Procédure utilisateur GLPI

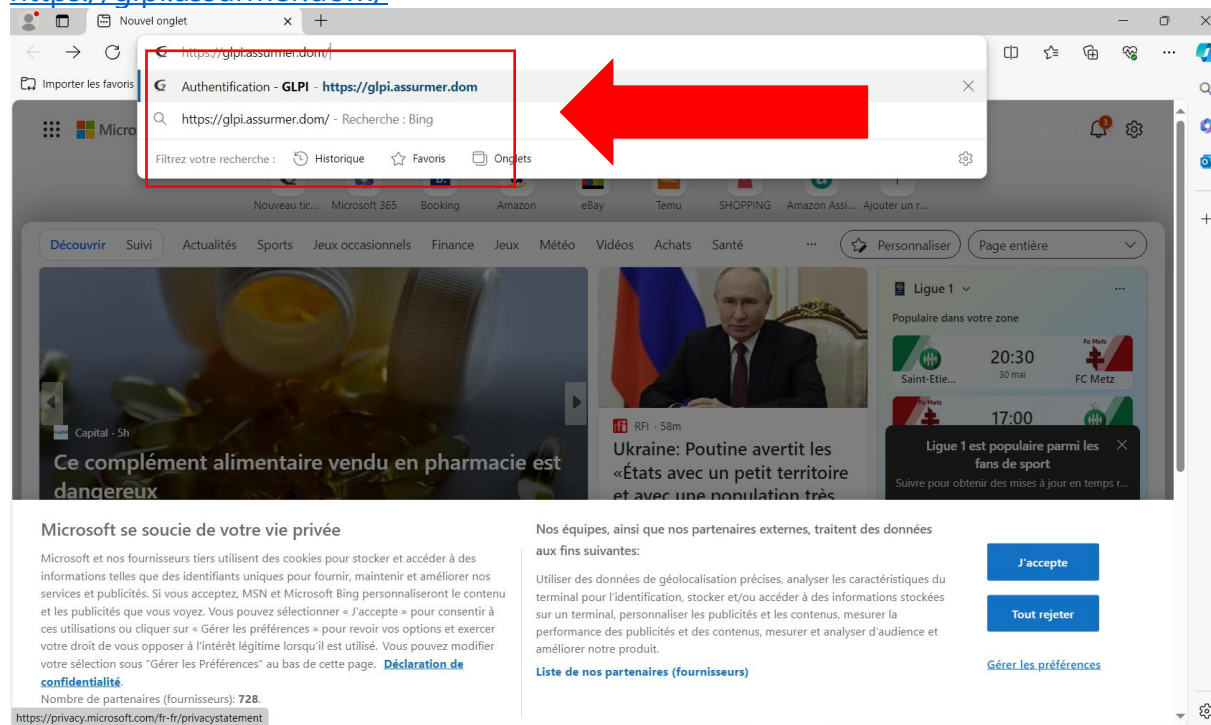
Procédure 1 : Création d'un ticket

Étape 1 : Ouvrir un navigateur



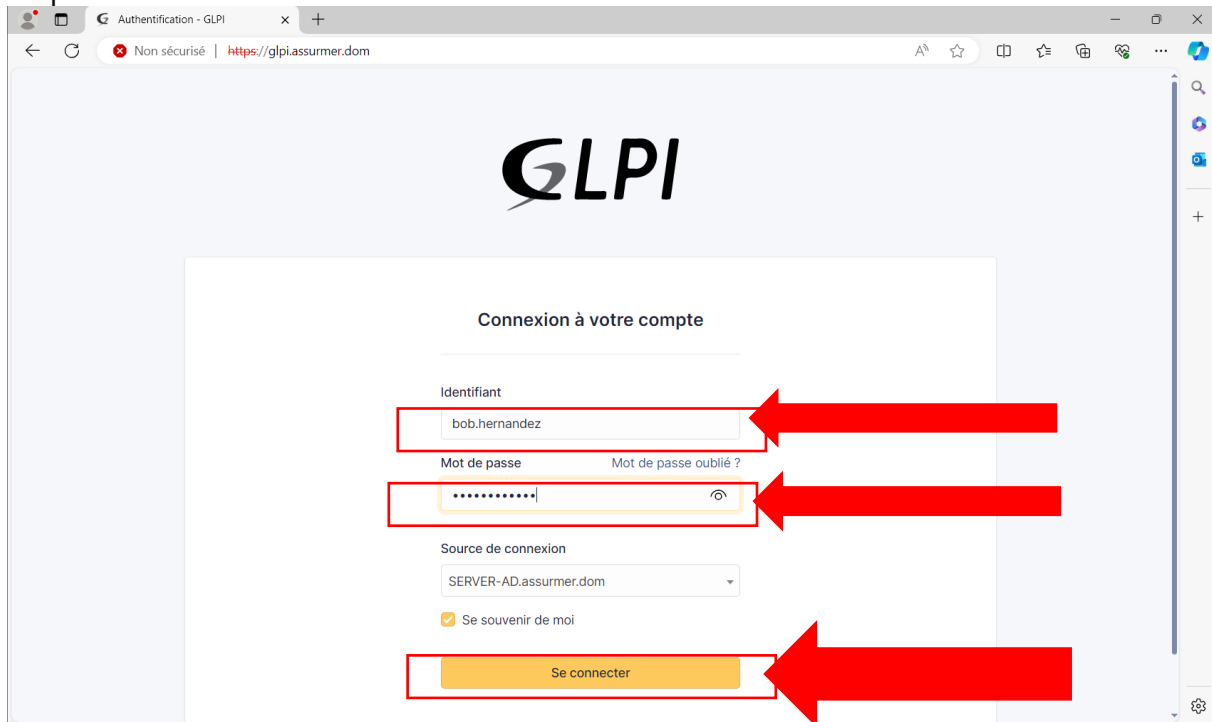
Étape 2 : Dans la barre de recherche, saisissez l'URL suivante :

<https://glpi.assumer.dom/>



Procédure utilisateur GLPI

Étape 3 : Connectez-vous avec vos identifiants Windows.

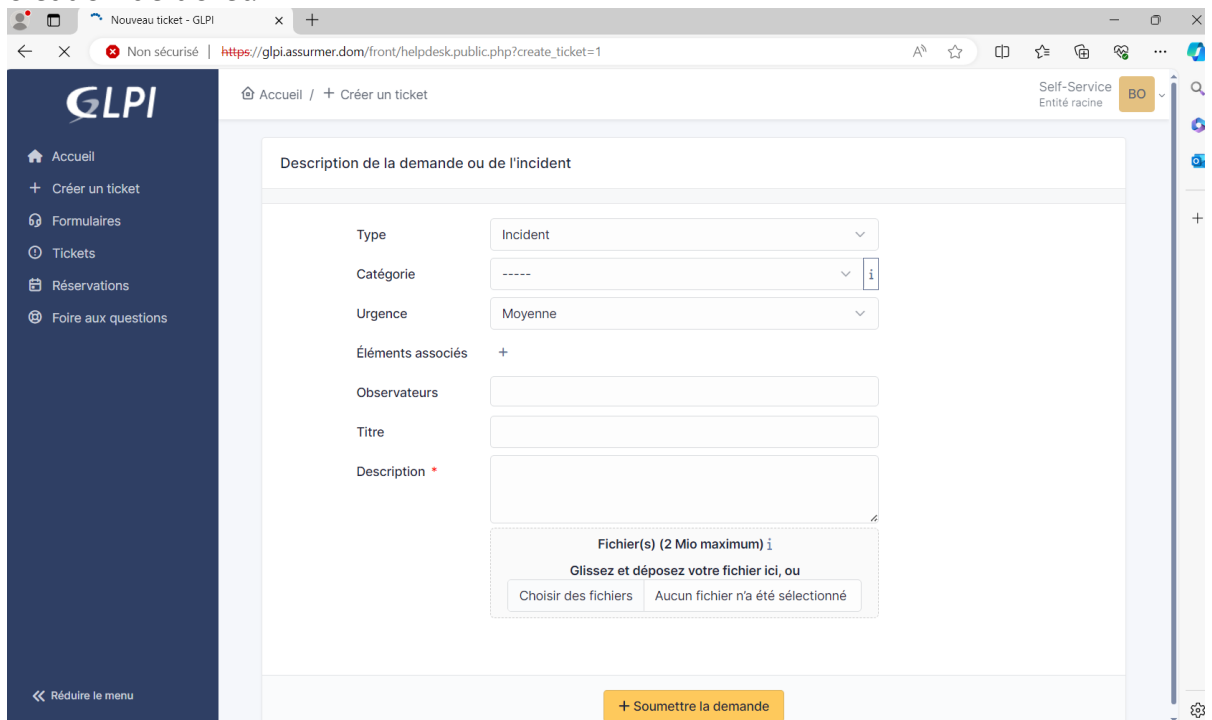


The screenshot shows the GLPI login page. The browser address bar indicates the URL is <https://glpi.assumer.dom>. The page title is "Authentification - GLPI". The main heading is "Connexion à votre compte". The login form includes the following fields and elements:

- Identifiant:** A text input field containing "bob.hernandez".
- Mot de passe:** A text input field with masked characters (dots). A link "Mot de passe oublié ?" is next to it.
- Source de connexion:** A dropdown menu showing "SERVER-AD.assumer.dom".
- Se souvenir de moi:** A checked checkbox.
- Se connecter:** A yellow button.

Red boxes highlight each of these five elements, and red arrows point from the right towards each box, indicating the sequence of actions for logging in.

Étape 4 : Après vous être connecté, vous serez directement redirigé vers la page de création de ticket.



The screenshot shows the "Nouveau ticket" page in GLPI. The browser address bar indicates the URL is https://glpi.assumer.dom/front/helpdesk.public.php?create_ticket=1. The page title is "Nouveau ticket - GLPI". The main heading is "Description de la demande ou de l'incident". The form includes the following fields and elements:

- Type:** A dropdown menu showing "Incident".
- Catégorie:** A dropdown menu showing "-----".
- Urgence:** A dropdown menu showing "Moyenne".
- Éléments associés:** A plus sign (+) button.
- Observateurs:** A text input field.
- Titre:** A text input field.
- Description:** A text input field with a red asterisk (*) indicating it is required.
- Fichier(s) (2 Mio maximum):** A section for uploading files, including a "Glissez et déposez votre fichier ici, ou" area and a "Choisir des fichiers" button.
- + Soumettre la demande:** A yellow button at the bottom right.

A dark blue sidebar on the left contains the following menu items: Accueil, Créer un ticket, Formulaires, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The top right corner shows "Self-Service Entité racine" and a "BO" button.

Procédure utilisateur GLPI

Procédure 2 : Faire une demande

Étape 1 : Choisissez le type de demande.

Interface simplifiée - GLPI

Non sécurisé | <https://glpi.assumer.dom/front/tracking.injector.php>

Accueil

Self-Service
Entité racine

BO

Description de la demande ou de l'incident

Type: Demande

Catégorie: Demande

Urgence: Moyenne

Éléments associés: +

Observateurs:

Titre:

Description *

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

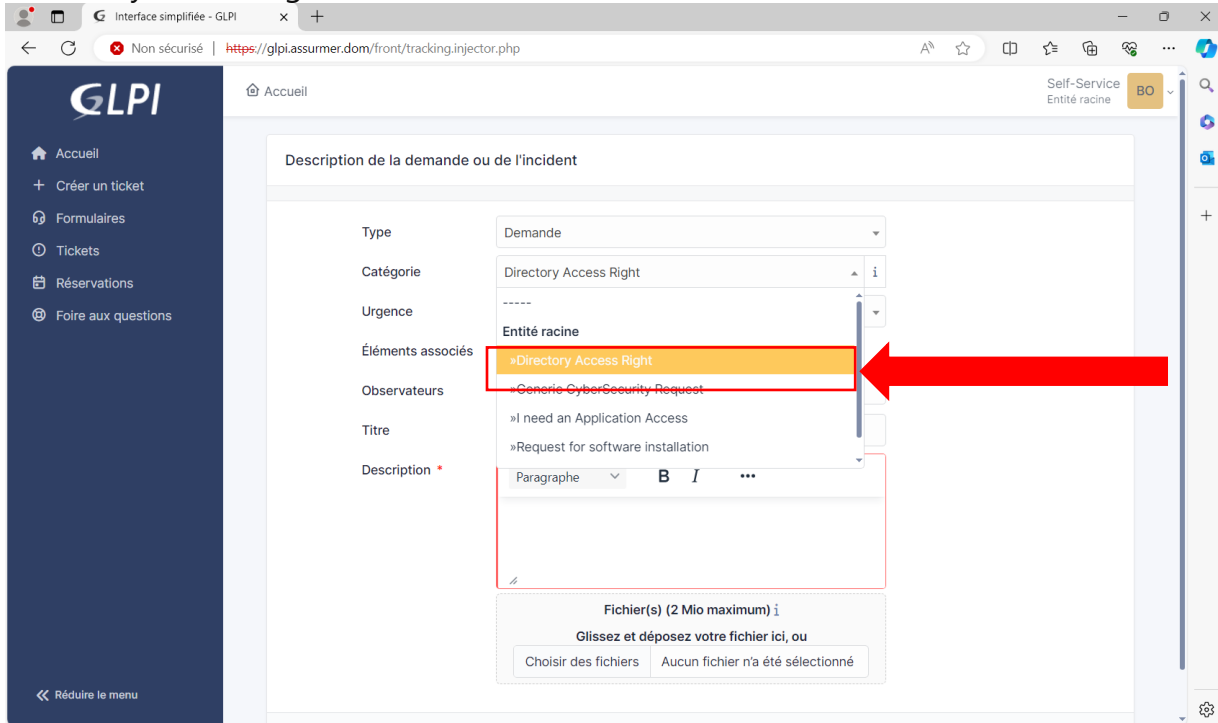
Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Choisir des fichiers

Aucun fichier n'a été sélectionné

Procédure utilisateur GLPI

Étape 2 : Sélectionnez la catégorie souhaitée. Pour cet exemple, nous utiliserons "Directory Access Right".

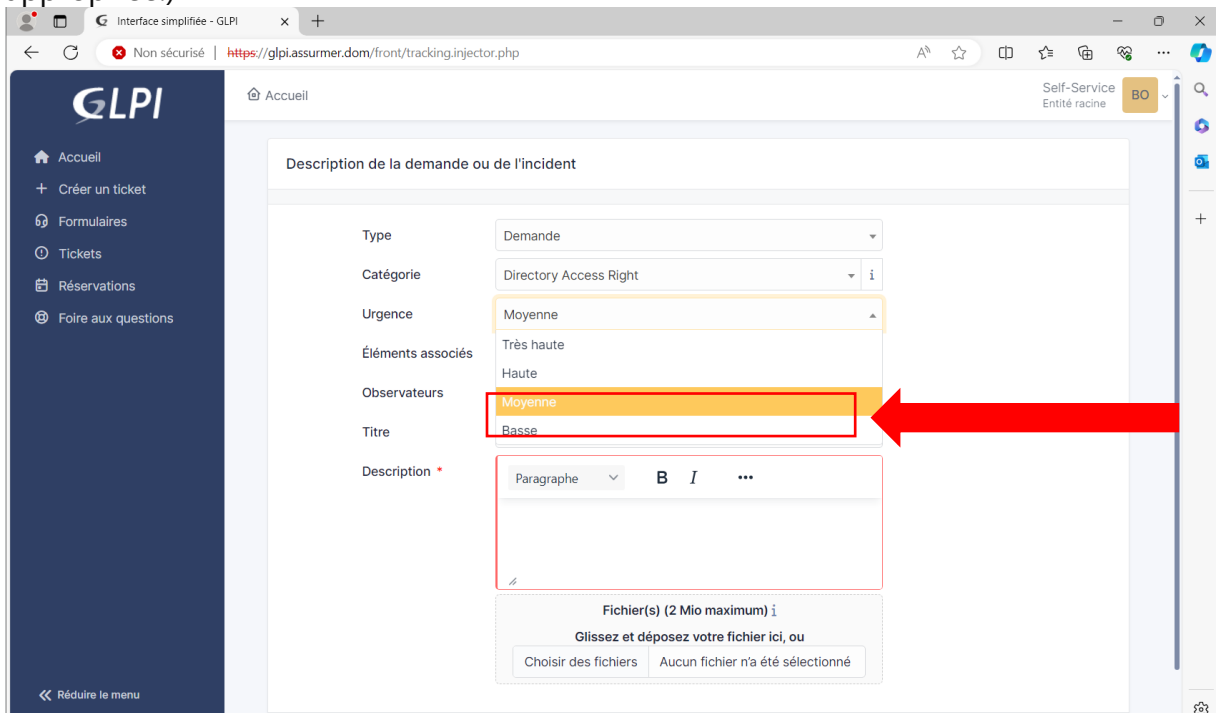


The screenshot shows the GLPI interface for creating a ticket. The left sidebar contains navigation links: Accueil, Créer un ticket, Formulaires, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main area is titled 'Description de la demande ou de l'incident'. The form fields are as follows:

- Type: Demande
- Catégorie: Directory Access Right
- Urgence: -----
- Éléments associés: »Directory Access Right (highlighted with a red box and a red arrow)
- Observateurs: »Generic CyberSecurity Request
- Titre: »I need an Application Access
- Description: »Request for software installation

Below the form, there is a section for 'Fichier(s) (2 Mio maximum)' with a button to 'Choisir des fichiers' and a note 'Aucun fichier n'a été sélectionné'.

Étape 3 : Choisissez l'urgence du ticket. (Elle sera ajustée si elle n'est pas jugée appropriée.)



The screenshot shows the GLPI interface for creating a ticket. The left sidebar contains navigation links: Accueil, Créer un ticket, Formulaires, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main area is titled 'Description de la demande ou de l'incident'. The form fields are as follows:

- Type: Demande
- Catégorie: Directory Access Right
- Urgence: Moyenne (highlighted with a red box and a red arrow)
- Éléments associés: Très haute
- Observateurs: Moyenne (highlighted with a red box and a red arrow)
- Titre: Basse
- Description:

Below the form, there is a section for 'Fichier(s) (2 Mio maximum)' with a button to 'Choisir des fichiers' and a note 'Aucun fichier n'a été sélectionné'.

Procédure utilisateur GLPI

Étape 4 : Entrez le titre de votre demande.

Interface simplifiée - GLPI

Non sécurisé | <https://glpi.assumer.dom/front/tracking.injector.php>

Accueil

Self-Service Entité racine BO

Description de la demande ou de l'incident

Type: Demande

Catégorie: Directory Access Right

Urgence: Moyenne

Éléments associés: +

Observateurs:

Titre: Besoin d'accéder a un fichier dans ce dossier

Description: Paragraphe B I ...

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Choisir des fichiers Aucun fichier n'a été sélectionné

Étape 5 : Ajoutez une description de la demande. Par exemple, si vous souhaitez accéder à un dossier, précisez le chemin d'accès.

Interface simplifiée - GLPI

Non sécurisé | <https://glpi.assumer.dom/front/tracking.injector.php>

Accueil

Self-Service Entité racine BO

Description de la demande ou de l'incident

Type: Demande

Catégorie: Directory Access Right

Urgence: Moyenne

Éléments associés: +

Observateurs:

Titre: Besoin d'accéder a un fichier dans ce dossier

Description: Paragraphe B I ...

\\chemin\du\l fichier

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

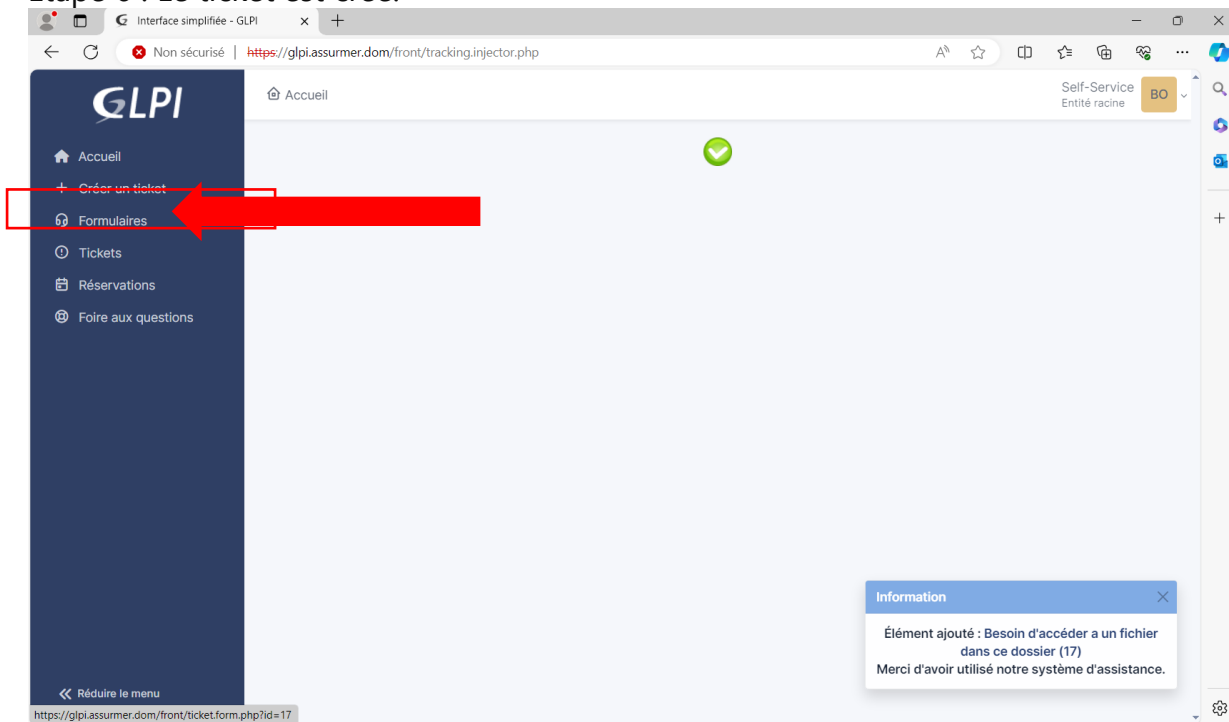
Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Choisir des fichiers Aucun fichier n'a été sélectionné

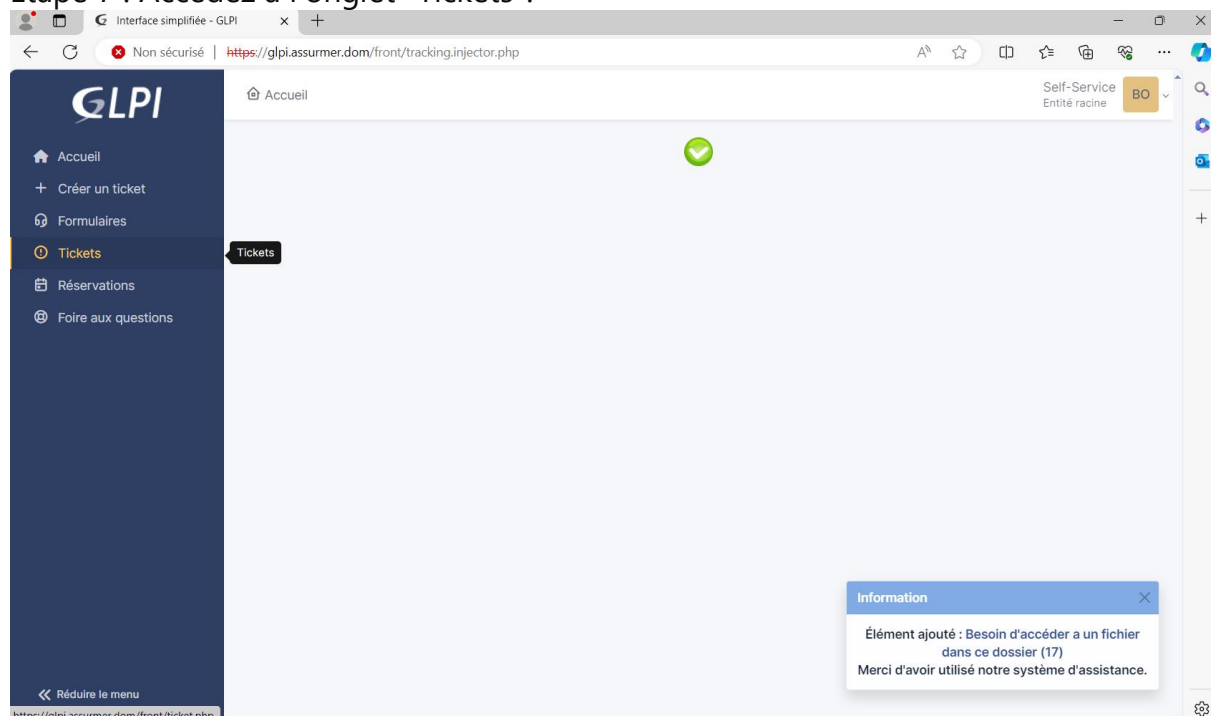
+ Soumettre la demande

Procédure utilisateur GLPI

Étape 6 : Le ticket est créé.

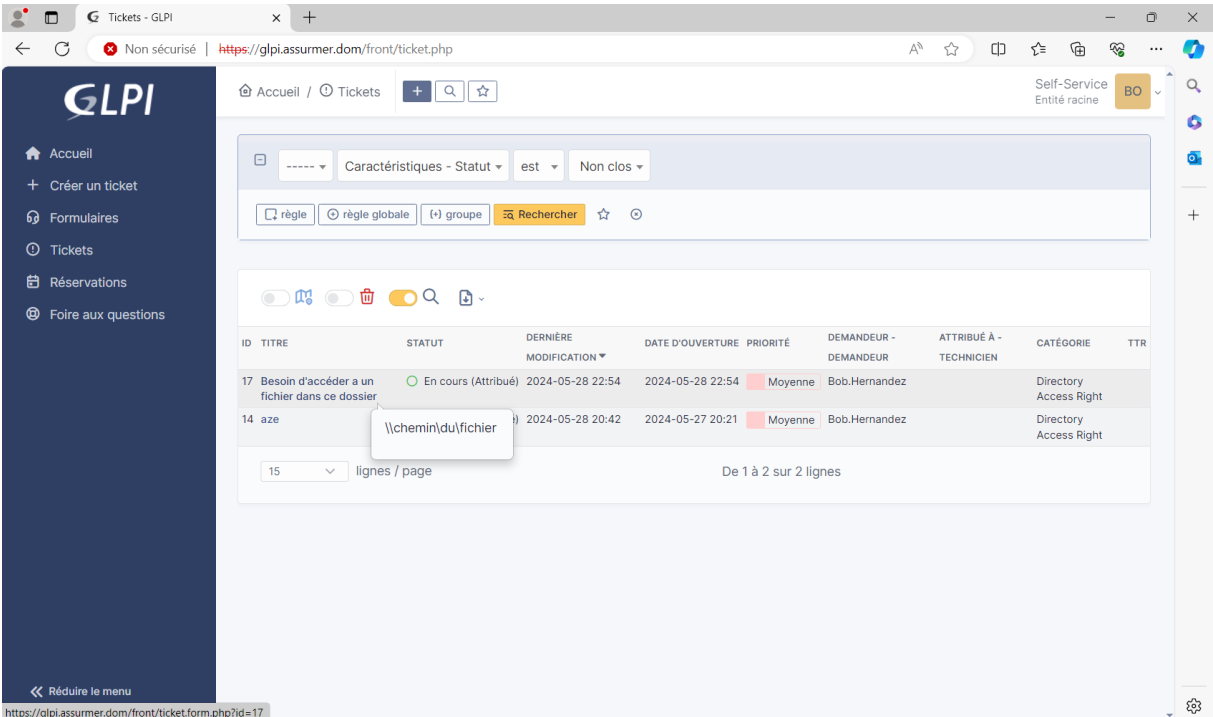


Étape 7 : Accédez à l'onglet "Tickets".

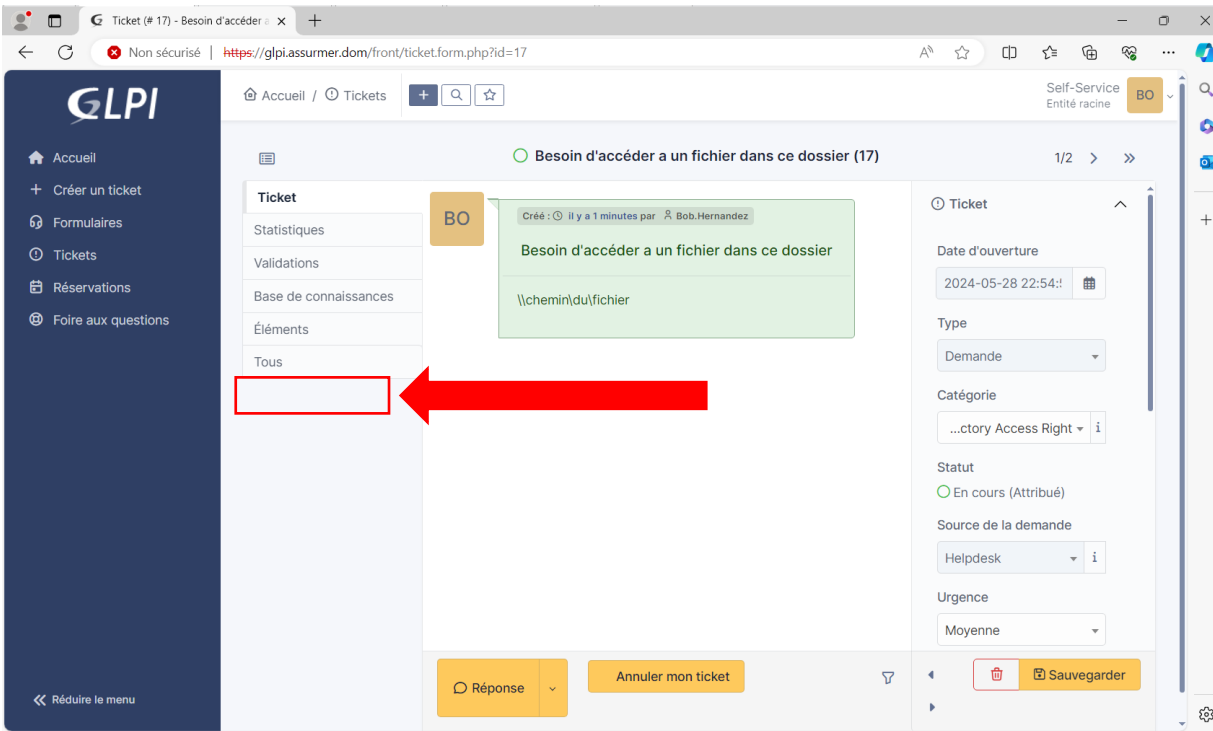


Étape 8 : Sélectionnez votre ticket.

Procédure utilisateur GLPI



Étape 9 : Consultez l'état de votre ticket. Comme il s'agit d'une demande, il est en attente de validation.



Procédure utilisateur GLPI

Étape 10 : Accédez à l'onglet "Validation".

The screenshot shows the GLPI web interface. On the left is a dark blue sidebar with the GLPI logo and a menu containing: Accueil, Créer un ticket, Formulaires, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main content area has a breadcrumb 'Accueil / Tickets' and a search bar. Below this is a tabbed interface with 'Ticket' selected. The 'Ticket' tab shows a list of tickets on the left and a detailed view on the right. The detailed view for ticket 'Besoin d'accéder a un fichier dans ce dossier (17)' shows the 'Validations' section. The 'Statut global de la validation' is 'En attente de validation'. The 'État' section shows 'Validation minimale nécessaire' set to '0%' with a 'Sauvegarder' button. The 'Validations pour le ticket' section has an 'Envoyer une demande de validation' button. Below this, it says 'Aucun élément trouvé'.

Étape 11 : Définissez le pourcentage de validation minimum à 100% et envoyez une demande de validation.

This screenshot shows the same GLPI interface as the previous one, but with red arrows indicating the steps for Step 11. The 'Ticket' tab is selected. In the 'Validations' section, the 'Validation minimale nécessaire' dropdown is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it, with '100%' selected. Another red arrow points to the 'Sauvegarder' button next to it. A third red arrow points to the 'Envoyer une demande de validation' button in the 'Validations pour le ticket' section. Below this, the 'Demande de validation' section is visible, showing the 'Demandeur' as 'Bob.Hernandez' and the 'Valideur' as a dropdown menu.

Procédure utilisateur GLPI

Étape 12 : Ajoutez le nom de votre superviseur en tant que valideur utilisateur et appuyez sur "Ajouter".

GLPI

Accueil / Tickets

Self-Service Entité racine BO

Demande de validation

Demandeur: Bob.Hernandez

Valideur: Utilisateur (DRH)

Commentaire: Need access

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Choisir des fichiers Aucun fichier n'a été sélectionné

+ Ajouter

Étape 13 : Le ticket est créé et la demande de validation est envoyée avec succès.

GLPI

Accueil / Tickets

Self-Service Entité racine BO

Besoin d'accéder a un fichier dans ce dossier (17) 1/2 > >>

Validations

Statut global de la validation: En attente de validation

État: En attente de validation (100%)

Validation minimale nécessaire: 0% Sauvegarder

Validations pour le ticket

Envoyer une demande de validation

État	Date de la demande	Demandeur de la validation	Commentaire de la demande	Statut de validation	Valideur	Commentaire de la validation	Documents
En attente de validation	2024-05-28 22:57	Bob.Hernandez	Need access		DRH		

Procédure utilisateur GLPI

Procédure 3 : Faire un incident

Étape 1 : Sélectionnez le type "incident".

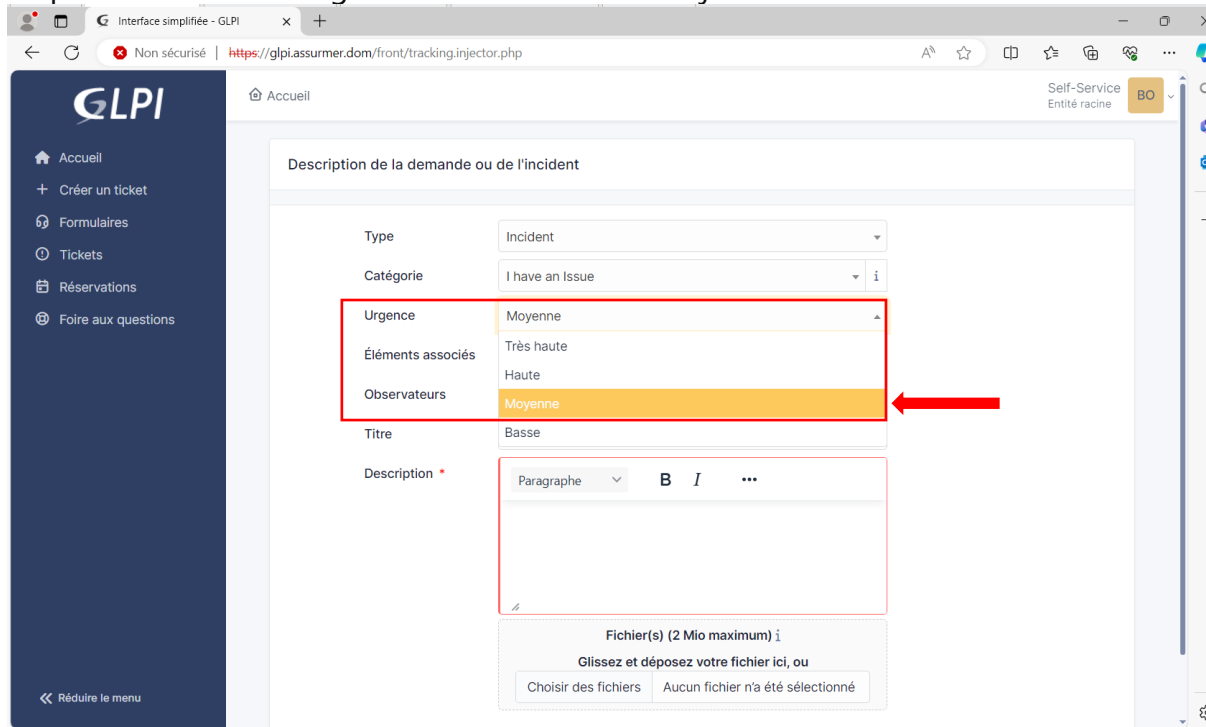
The screenshot shows the 'Nouveau ticket' (New ticket) form in GLPI. The left sidebar contains navigation links: Accueil, Créer un ticket, Formulaires, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main form area is titled 'Description de la demande ou de l'incident'. The 'Type' dropdown is set to 'Incident', highlighted with a red box and a red arrow. The 'Catégorie' dropdown is empty. The 'Urgence' dropdown is set to 'Moyenne'. The 'Éléments associés' section shows a '+' button. The 'Observateurs' and 'Titre' fields are empty. The 'Description' field is a rich text editor with a 'Paragraphe' dropdown and bold/italic buttons. At the bottom, there is a file upload section with the text 'Fichier(s) (2 Mio maximum)' and a button 'Choisir des fichiers'.

Étape 2 : Choisissez la catégorie appropriée. Dans notre exemple, nous choisirons "I have an issue".

The screenshot shows the 'Nouveau ticket' form with the 'Type' dropdown set to 'Incident'. The 'Catégorie' dropdown is now open, showing a list of categories. The category 'I have an issue' is highlighted with a red box and a red arrow. The 'Urgence' dropdown is set to 'Moyenne'. The 'Éléments associés' section shows a list of associated elements, with 'I have an issue on Hardware' highlighted by a red box and a red arrow. The 'Observateurs' and 'Titre' fields are empty. The 'Description' field is a rich text editor. At the bottom, there is a file upload section with the text 'Fichier(s) (2 Mio maximum)' and a button 'Choisir des fichiers'.

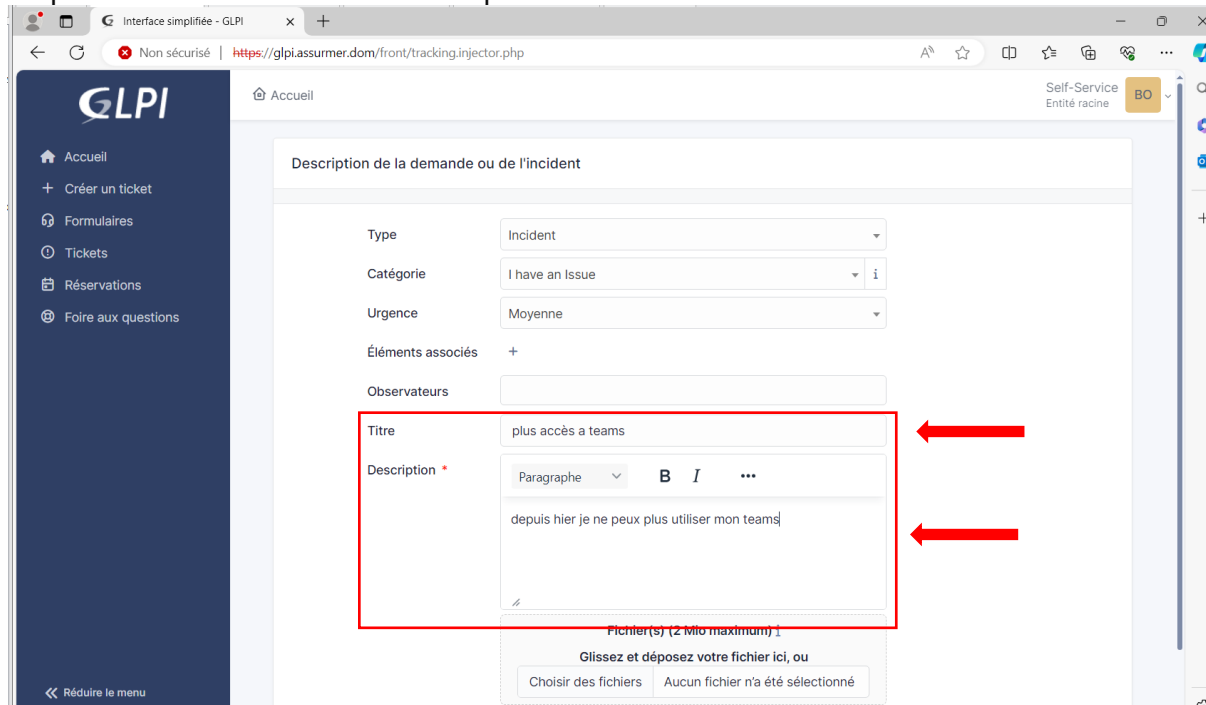
Procédure utilisateur GLPI

Étape 3 : Définissez l'urgence du ticket. Elle sera ajustée si nécessaire.



The screenshot shows the GLPI interface for creating a ticket. The left sidebar contains navigation links: Accueil, Créer un ticket, Formulaires, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main content area is titled 'Description de la demande ou de l'incident'. It contains several fields: Type (Incident), Catégorie (I have an Issue), Urgence (Moyenne), Éléments associés, Observateurs (Moyenne), Titre (Basse), and Description (a rich text editor). A red box highlights the 'Urgence' dropdown menu, and a red arrow points to it, indicating the step to define the urgency.

Étape 4 : Entrez le titre et la description de votre incident.



The screenshot shows the GLPI interface for creating a ticket. The left sidebar contains navigation links: Accueil, Créer un ticket, Formulaires, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main content area is titled 'Description de la demande ou de l'incident'. It contains several fields: Type (Incident), Catégorie (I have an Issue), Urgence (Moyenne), Éléments associés (+), Observateurs, Titre (plus accès a teams), and Description (a rich text editor). A red box highlights the 'Titre' and 'Description' fields, and red arrows point to them, indicating the step to enter the title and description.

Procédure utilisateur GLPI

Étape 5 : Soumettez la demande.

Interface simplifiée - GLPI

Non sécurisé | <https://glpi.assumer.dom/front/tracking.injector.php>

Self-Service Entité racine BO

Accueil

Créer un ticket

Formulaires

Tickets

Réservations

Foire aux questions

Accueil

Type Incident

Catégorie I have an Issue

Urgence Moyenne

Éléments associés +

Observateurs

Titre plus accès a teams

Description *

Paragraphe B I ...

depuis hier je ne peux plus utiliser mon teams

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Choisir des fichiers Aucun fichier n'a été sélectionné

+ Soumettre la demande

Étape 6 : Le ticket est créé avec succès.

Interface simplifiée - GLPI

Non sécurisé | <https://glpi.assumer.dom/front/tracking.injector.php>

Self-Service Entité racine BO

Accueil

Créer un ticket

Formulaires

Tickets

Réservations

Foire aux questions

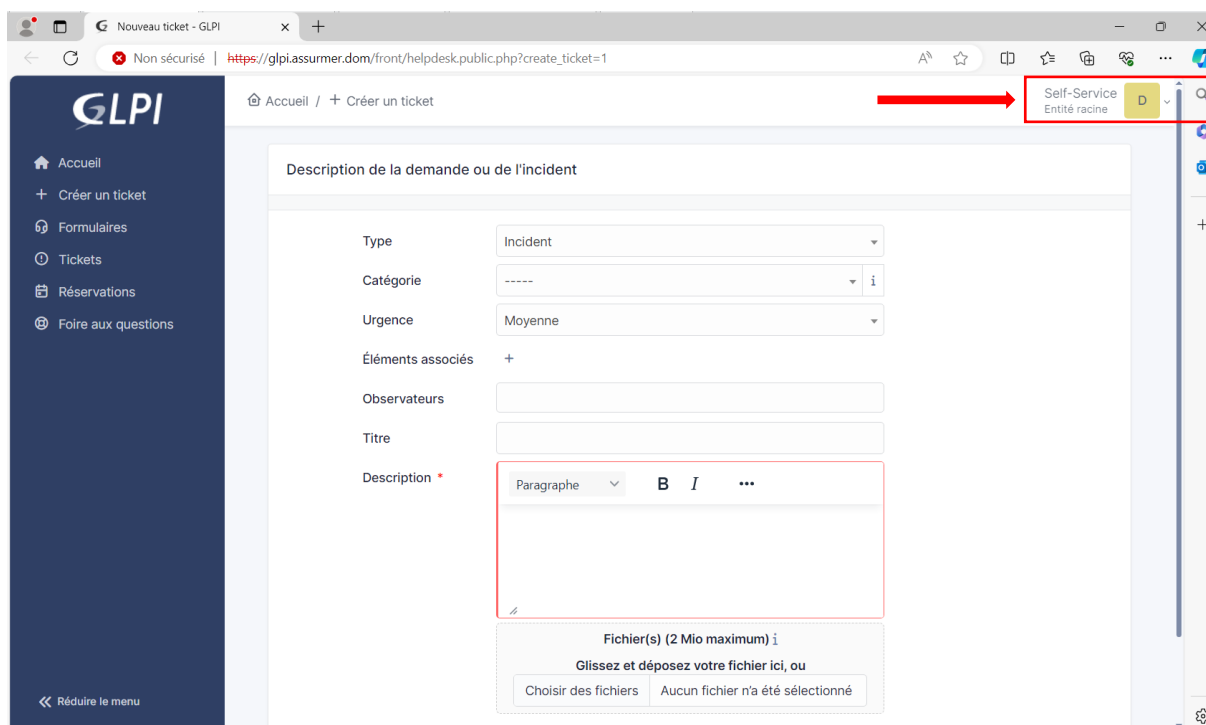
Accueil

Élément ajouté : plus accès a teams (18)
Merci d'avoir utilisé notre système d'assistance.

Procédure utilisateur GLPI

Procédure 4 : Valider une demande

Étape 1 : Suivez la procédure 1 pour vous connecter et accéder à la page d'accueil.
Une fois sur la page d'accueil, cliquez sur "Self Service" en haut à droite.



Procédure utilisateur GLPI

Étape 2 : Appuyez sur "Self Service".

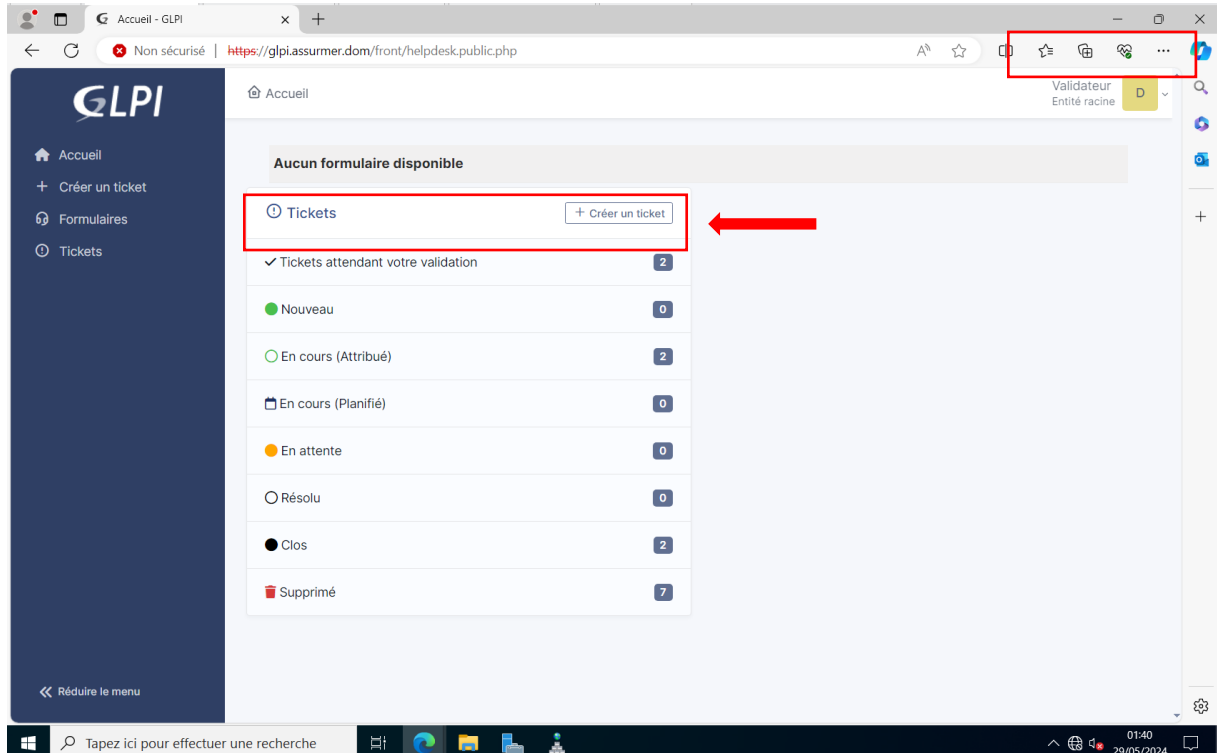
The screenshot shows the GLPI 'Nouveau ticket' (New ticket) page. The left sidebar contains navigation links: Accueil, Créer un ticket, Formulaires, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main form is titled 'Description de la demande ou de l'incident'. It includes fields for Type (Incident), Catégorie (-----), Urgence (Moyenne), Éléments associés (+), Observateurs, Titre, and Description (a text area with a 'Paragraphe' dropdown and bold/italic buttons). Below the description field is a file upload section: 'Fichier(s) (2 Mio maximum)', 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou', 'Choisir des fichiers', and 'Aucun fichier n'a été sélectionné'. On the right, a user menu is open, showing 'Self-Service' as the selected option, with other options like 'Entité racine', 'Français', 'Aide', 'À propos', 'Mes préférences', and 'Déconnexion'. A red arrow points from the 'Self-Service' option in the menu to the 'Description' field.

Étape 3 : Sélectionnez "Valideur".

This screenshot is similar to the previous one, but the user menu on the right is expanded further to show the 'PROFILS' (Profiles) section. In this section, 'Self-Service' is highlighted in orange, and 'Valideur' is selected and highlighted with a red box. A red arrow points from the 'Valideur' option to the 'Description' field. The rest of the page layout and form fields are identical to the previous screenshot.

Procédure utilisateur GLPI

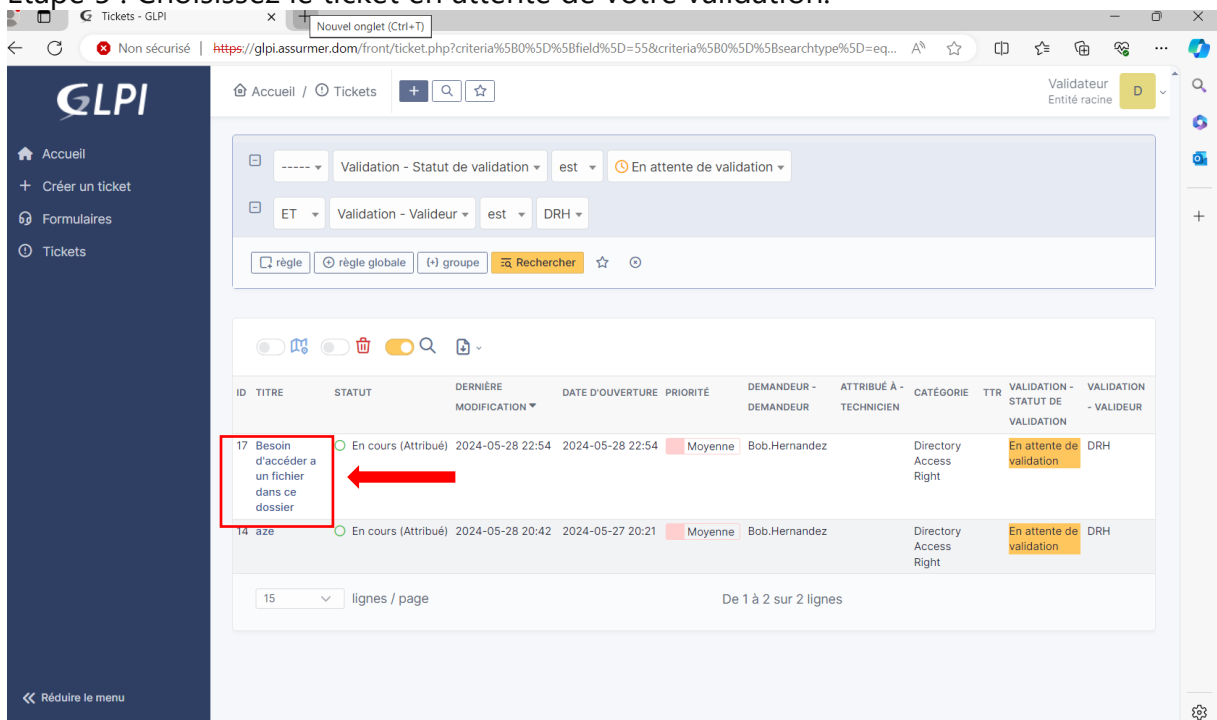
Étape 4 : Normalement en haut à droit vous avez maintenant Valideur. Cliquez sur "Tickets en attente de validation".



The screenshot shows the GLPI dashboard. The left sidebar contains the GLPI logo and navigation links: Accueil, Créer un ticket, Formulaires, and Tickets. The main content area displays 'Aucun formulaire disponible' and a list of ticket statuses with counts. A red box highlights the 'Tickets' link and the '+ Créer un ticket' button. A red arrow points to the 'Tickets' link.

Statut	Nombre
Tickets attendant votre validation	2
Nouveau	0
En cours (Attribué)	2
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	2
Supprimé	7

Étape 5 : Choisissez le ticket en attente de votre validation.



The screenshot shows the GLPI 'Tickets' page. The top navigation bar includes 'Accueil / Tickets'. The main content area displays a list of tickets. A red box highlights the first ticket, which is 'En cours (Attribué)' with the title 'Besoin d'accéder à un fichier dans ce dossier'. A red arrow points to this ticket.

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR	VALIDATION - STATUT DE VALIDATION	VALIDATION - VALIDEUR
17	Besoin d'accéder à un fichier dans ce dossier	En cours (Attribué)	2024-05-28 22:54	2024-05-28 22:54	Moyenne	Bob.Hernandez		Directory Access Right		En attente de validation	DRH
14	aze	En cours (Attribué)	2024-05-28 20:42	2024-05-27 20:21	Moyenne	Bob.Hernandez		Directory Access Right		En attente de validation	DRH

Procédure utilisateur GLPI

Étape 6 : Cliquez sur "Approuver".

The screenshot shows the GLPI ticket form for 'Besoin d'accéder à un fichier dans ce dossier (17)'. The form is in the 'Validation' state. The 'Approuver' button is highlighted with a red box and a red arrow. The 'Refuser' button is also visible. The form includes fields for 'Demande de validation', 'Commentaire', 'Fichier(s)', and 'Statut'.

Étape 7 : Félicitations ! Vous avez approuvé la demande avec succès.

The screenshot shows the GLPI ticket form for 'Besoin d'accéder à un fichier dans ce dossier (17)'. The form is now in the 'Résolu' state. The 'Approuver' button is highlighted with a red box and a red arrow. The form includes fields for 'Date d'ouverture', 'Type', 'Catégorie', 'Statut', 'Source de la demande', 'Urgence', and 'Impact'.