

Procédure utilisateur GLPI

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

ASSURMER

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

Procédure utilisateur GLPI

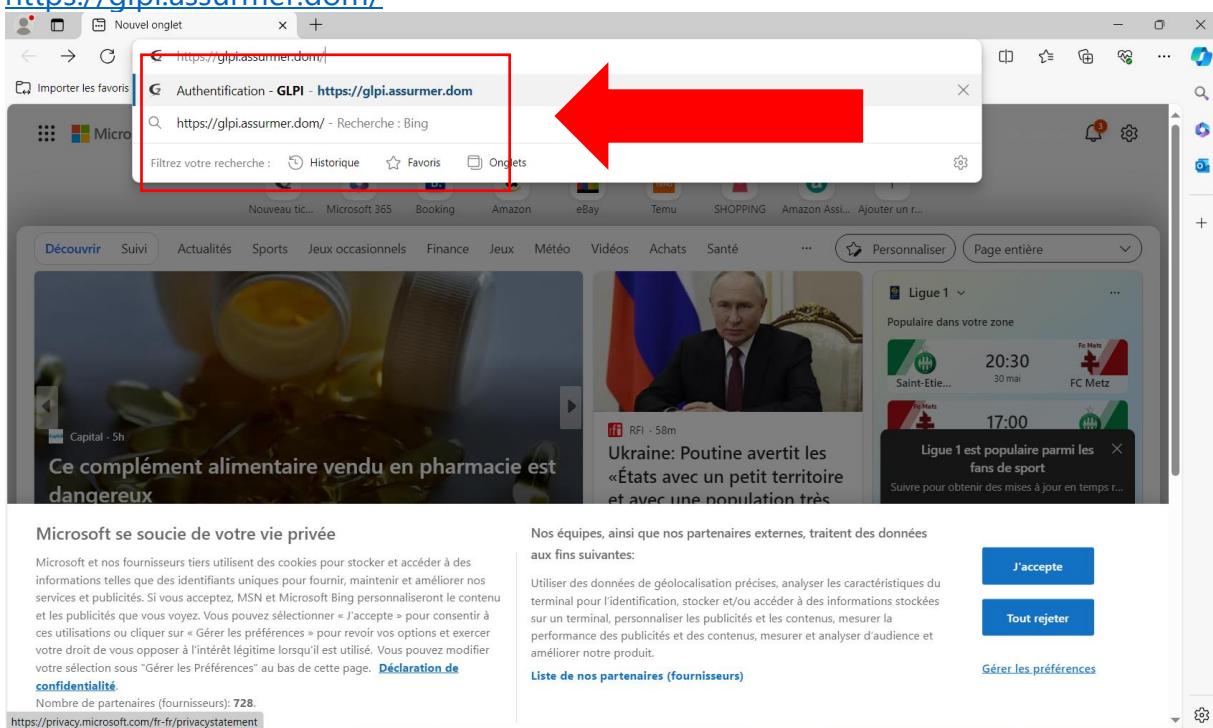
Procédure 1 : Crédit d'un ticket

Étape 1 : Ouvrir un navigateur



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

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



Procédure utilisateur GLPI

Étape 3 : Connectez-vous avec vos identifiants Windows.

The screenshot shows the GLPI login interface. It features a large GLPI logo at the top. Below it is a form titled "Connexion à votre compte". The "Identifiant" field contains "bob.hernandez" and has a red arrow pointing to it. The "Mot de passe" field contains a series of asterisks and has a red arrow pointing to it. Below these fields is a "Source de connexion" dropdown set to "SERVER-AD.assurmer.dom" and a checked "Se souvenir de moi" checkbox. At the bottom is a yellow "Se connecter" button, which also has a red arrow pointing to it.

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

The screenshot shows the GLPI ticket creation page. On the left is a dark sidebar with navigation links: Accueil, + Créer un ticket, Formulaires, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main area has a header "Nouveau ticket - GLPI" and a breadcrumb "Accueil / + Crée un ticket". It includes a "Self-Service" section with "Entité racine" and a "BO" button. The main form is titled "Description de la demande ou de l'incident". It contains fields for "Type" (set to "Incident"), "Catégorie" (empty), "Urgence" (set to "Moyenne"), "Éléments associés" (with a plus sign), "Observateurs" (empty), "Titre" (empty), and "Description *". Below these is a file upload section with "Fichier(s) (2 Mo maximum)" and a "Glissez et déposez votre fichier ici, ou" instruction, along with "Choisir des fichiers" and "Aucun fichier n'a été sélectionné" buttons. At the bottom is a yellow "+ Soumettre la demande" button.

Procédure utilisateur GLPI

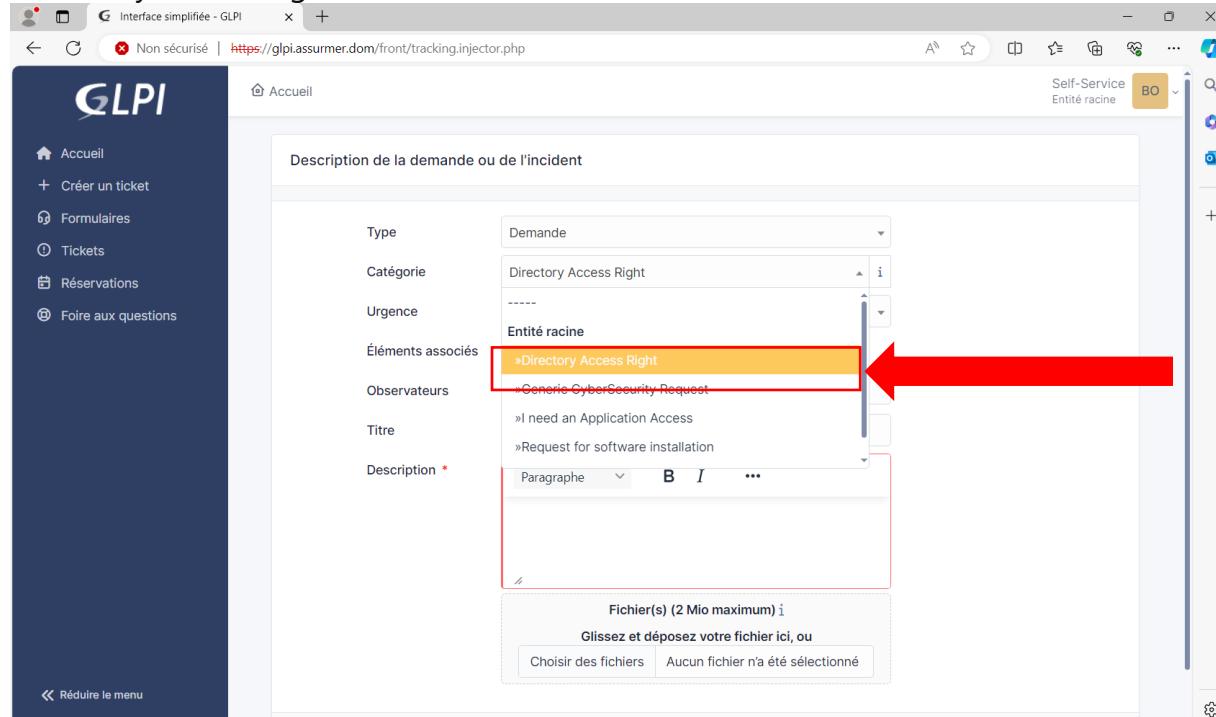
Procédure 2 : Faire une demande

Étape 1 : Choisissez le type de demande.

The screenshot shows the GLPI ticket creation interface. On the left is a sidebar with links: Accueil, + Créer un ticket, Formulaires, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main area has a title 'Description de la demande ou de l'incident'. It contains several input fields: 'Type' (set to 'Demande'), 'Catégorie' (set to 'Demande'), 'Urgence' (set to 'Moyenne'), 'Observateurs' (empty), 'Titre' (empty), and a rich text editor for 'Description *'. A red arrow points to the 'Urgence' dropdown menu, which is open and shows 'Demande' highlighted in yellow. The entire 'Type' field is also outlined in red.

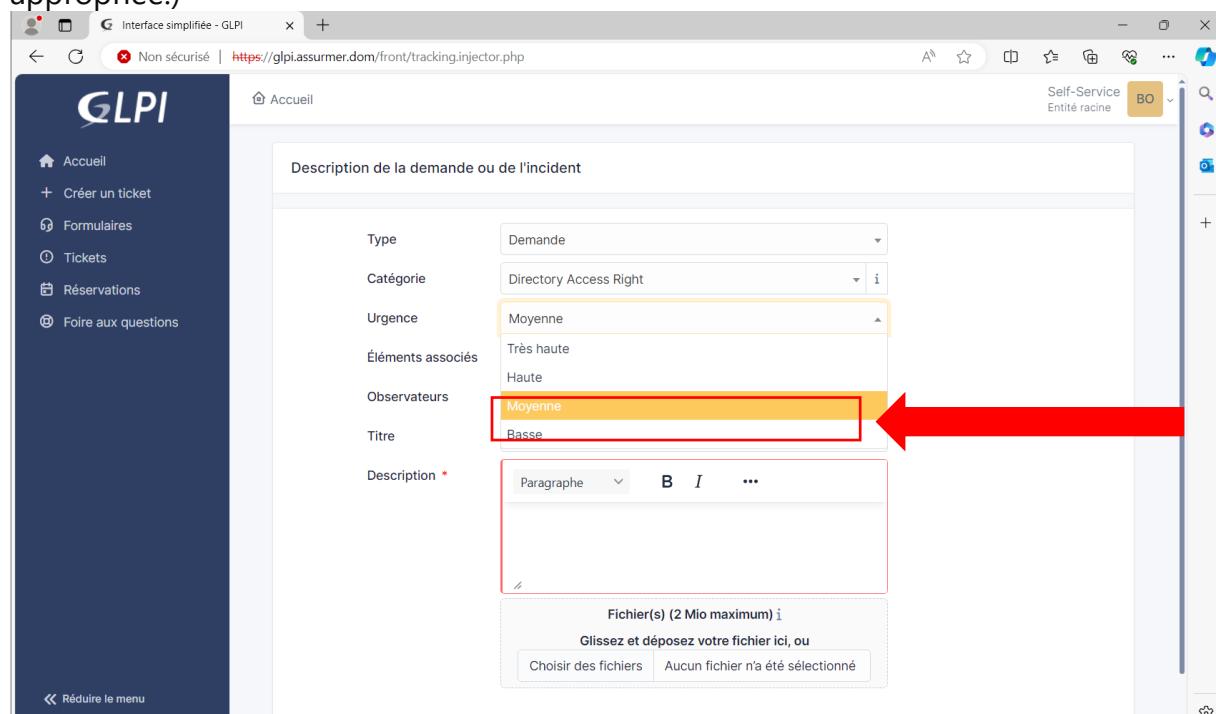
Procédure utilisateur GLPI

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



The screenshot shows the GLPI simplified interface with the URL <https://glpi.assurmer.dom/front/tracking.injector.php>. The 'Accueil' page is displayed, and the user is on the 'Description de la demande ou de l'incident' (Description of the request or incident) page. The 'Type' field is set to 'Demande'. The 'Catégorie' field is set to 'Directory Access Right', which is highlighted with a yellow box and has a red arrow pointing to it from the left. Other fields include 'Urgence' (Urgency), 'Éléments associés' (Associated elements), 'Observateurs' (Observers), 'Titre' (Title), and 'Description *' (Description). A rich text editor is present for the description. A file upload section for up to 2 MiB is also visible.

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



The screenshot shows the same GLPI simplified interface as the previous step. The 'Urgence' field is now set to 'Moyenne', which is highlighted with a yellow box and has a red arrow pointing to it from the left. The other fields remain the same as in the previous step.

Procédure utilisateur GLPI

Étape 4 : Entrez le titre de votre demande.

The screenshot shows the GLPI user interface for creating a ticket. The left sidebar has links for Accueil, Créer un ticket, Formulaires, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main window shows a form titled 'Description de la demande ou de l'incident'. The 'Type' field is set to 'Demande', 'Catégorie' to 'Directory Access Right', and 'Urgence' to 'Moyenne'. The 'Titre' field contains the text 'Besoin d'accéder à un fichier dans ce dossier'. The 'Description' field is a rich text editor with a red border around its content area. Below the form is a file upload section with a placeholder 'Fichier(s) (2 Mio maximum)' and a button 'Choisir des fichiers'.

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

The screenshot shows the same GLPI user interface as the previous step. The 'Titre' field still contains 'Besoin d'accéder à un fichier dans ce dossier'. The 'Description' rich text area now contains the specific path '\\chemin\\du\\fichier'. A large red arrow points from this text area down to the 'Soumettre la demande' button at the bottom of the form. The 'Soumettre la demande' button is also highlighted with a red border.

Procédure utilisateur GLPI

Étape 6 : Le ticket est créé.

The screenshot shows the GLPI simplified interface. On the left, a sidebar menu includes 'Accueil', '+ Crée un ticket' (highlighted with a red box and arrow), 'Formulaires', 'Tickets' (highlighted with a red box and arrow), 'Réservations', and 'Foire aux questions'. The main content area displays a green checkmark icon and a success message: 'Élément ajouté : Besoin d'accéder à un fichier dans ce dossier (17) Merci d'avoir utilisé notre système d'assistance.' A small 'Information' window is also visible.

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

The screenshot shows the GLPI simplified interface. The 'Tickets' option in the sidebar menu is now highlighted with a blue box and a black arrow pointing to it. The main content area displays a green checkmark icon and a success message: 'Élément ajouté : Besoin d'accéder à un fichier dans ce dossier (17) Merci d'avoir utilisé notre système d'assistance.' A small 'Information' window is also visible.

Étape 8 : Sélectionnez votre ticket.

Procédure utilisateur GLPI

The screenshot shows the GLPI Tickets interface. On the left is a dark sidebar with navigation links: Accueil, Crée un ticket, Formulaires, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main area has a header with 'Accueil / Tickets' and search/filter buttons. Below is a table of tickets:

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
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	
14	\\\chemin\\du\\fichier	En cours (Attribué)	2024-05-28 20:42	2024-05-27 20:21	Moyenne	Bob.Hernandez		Directory Access Right	

Details at the bottom: 15 lignes / page, De 1 à 2 sur 2 lignes.

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

The screenshot shows the GLPI Ticket form for ticket #17. The left sidebar is identical to the previous screenshot. The main area shows the ticket details:

Besoin d'accéder a un fichier dans ce dossier (17)

Ticket

- Statistiques
- Validations
- Base de connaissances
- Éléments
- Tous

BO

Détails du ticket

- Date d'ouverture: 2024-05-28 22:54: (with calendar icon)
- Type: Demande
- Catégorie: Directory Access Right
- Statut: En cours (Attribué)
- Source de la demande: Helpdesk
- Urgence: Moyenne

Actions

- Réponse
- Annuler mon ticket
- Sauvegarder (highlighted with a red arrow pointing to it)

Procédure utilisateur GLPI

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

The screenshot shows the GLPI interface for ticket #17. The left sidebar has a dark blue background with white text and icons. The main content area has a light gray header bar with the URL <https://glpi.assumer.dom/front/ticket.form.php?id=17>. Below the header is a breadcrumb navigation: Accueil / Tickets. There are three buttons: '+', a magnifying glass for search, and a star for favorite. On the right, there are icons for self-service and a dropdown menu labeled 'BO'. The main content area has a title 'Besoin d'accéder à un fichier dans ce dossier (17)'. It shows a table with two rows: 'Ticket' and 'Validations'. Under 'Ticket', it says 'Statut global de la validation' and 'En attente de validation'. Under 'Validations', it says 'Validation minimale nécessaire' with a dropdown set to '0%' and a 'Sauvegarder' button. A large red arrow points from the 'Ticket' section towards the 'Validations' section.

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

This screenshot is similar to the previous one but with several red arrows and boxes highlighting specific fields. A long red arrow points from the 'Ticket' section towards the 'Validations' section. Another red arrow points to the 'Validation minimale nécessaire' input field, which is currently set to '100%' and has a red border. A third red arrow points to the 'Sauvegarder' button next to the validation percentage. A fourth red arrow points to the 'Envoyer une demande de validation' button at the bottom of the validation section. The rest of the interface is identical to the first screenshot.

Procédure utilisateur GLPI

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

The screenshot shows the GLPI ticket validation interface. The 'Demandeur' field contains 'Bob.Hernandez'. The 'Validateur' field has two entries: 'Utilisateur' and 'DRH', both highlighted with a red box. Below these fields is a rich text editor containing the text 'Need access!', also highlighted with a red box. At the bottom right of the form is a yellow button labeled '+ Ajouter', which is also highlighted with a red box.

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

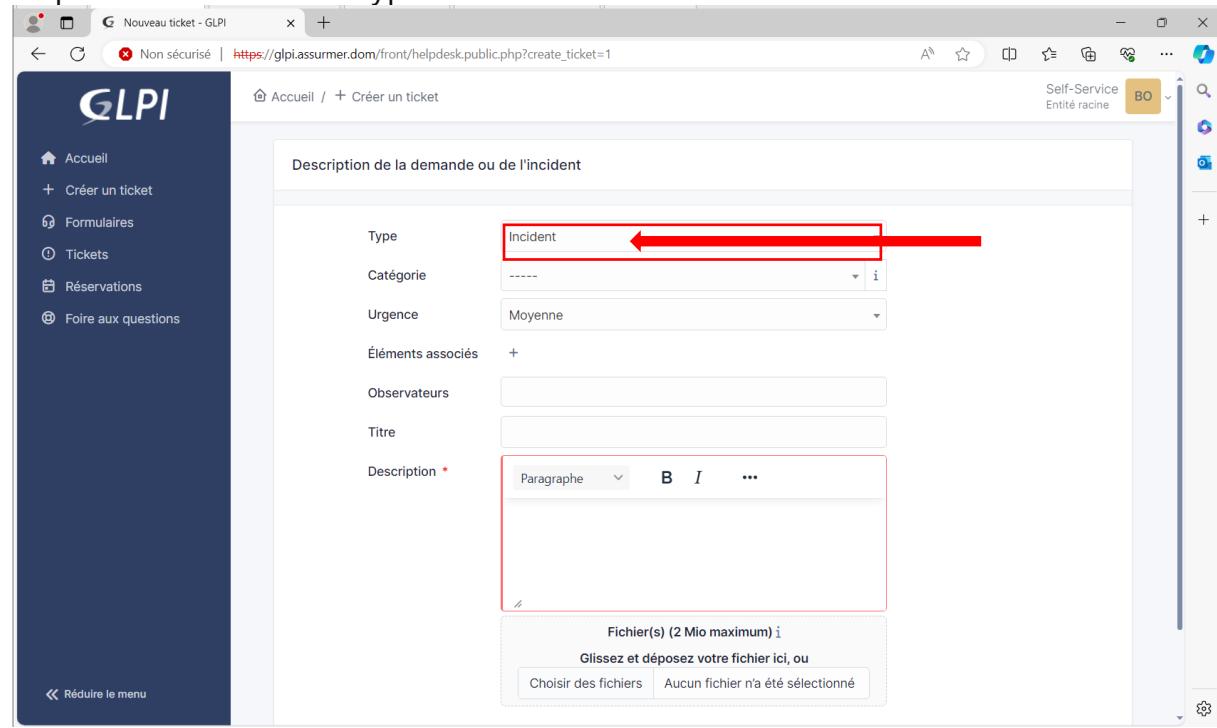
The screenshot shows the GLPI validation history page. The sidebar menu is visible on the left. The main content area displays a table titled 'Validations pour le ticket'. It shows one validation entry with the following details:

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

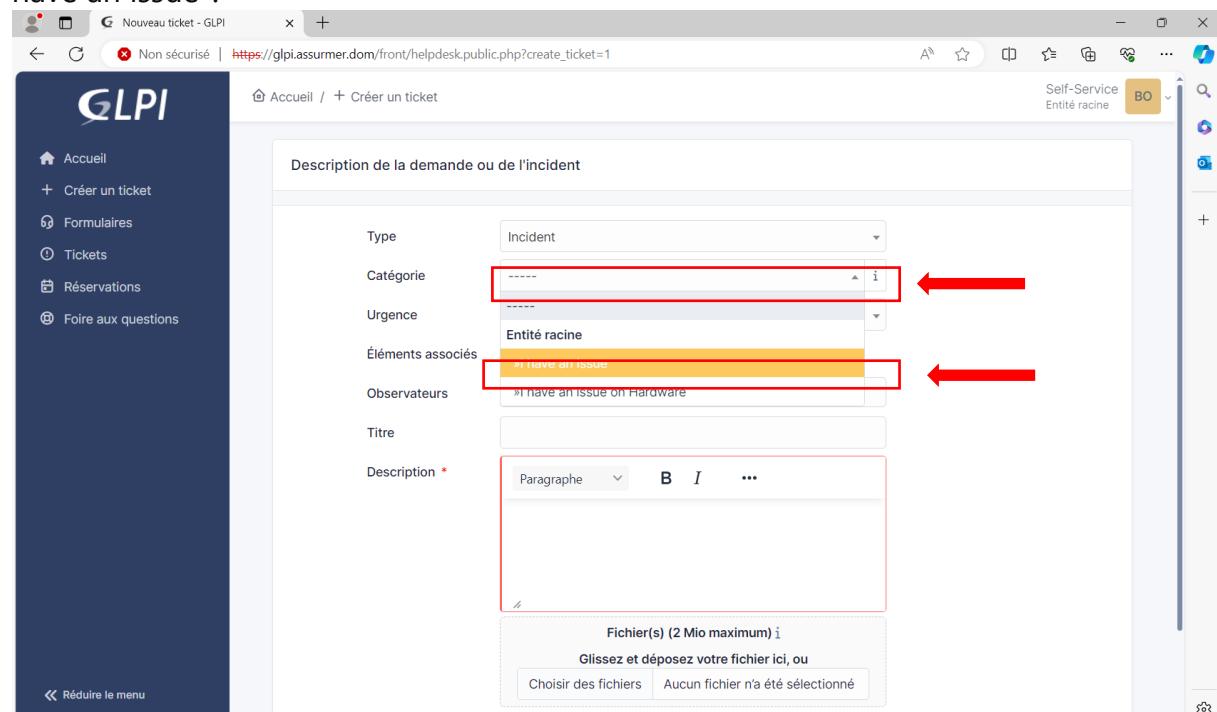
Procédure 3 : Faire un incident

Étape 1 : Sélectionnez le type "incident".



The screenshot shows the GLPI web interface for creating a new ticket. On the left is a dark sidebar with navigation links: Accueil, + Créer un ticket, Formulaires, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main area has a title 'Description de la demande ou de l'incident'. A red arrow points to the 'Type' dropdown menu, which is set to 'Incident'. Other fields shown include 'Catégorie' (empty), 'Urgence' (Moyenne), 'Éléments associés' (empty), 'Observateurs' (empty), 'Titre' (empty), and a rich text editor for 'Description *'. At the bottom, there's a file upload section with a placeholder 'Fichier(s) (2 Mio maximum)' and a note 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou'.

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



This screenshot continues from the previous one, showing the 'Catégorie' dropdown expanded. A red arrow points to the dropdown menu, which lists several categories. The option 'Entité racine' is highlighted with a yellow background, and the option 'I have an issue' is also highlighted with a yellow background. Other visible options in the list include 'Hardware', 'Software', 'Network', 'System', 'User', 'File', 'Database', 'Cloud', 'Container', 'Virtual Machine', 'Server', 'Client', 'Mobile Device', 'Printer', 'Scanner', 'Furniture', 'Equipment', 'Peripherals', 'Accessories', 'Consumables', 'Other', and 'None'. The rest of the ticket creation form is identical to the first screenshot.

Procédure utilisateur GLPI

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

The screenshot shows the GLPI simplified interface for creating a ticket. On the left is a sidebar with links like Accueil, Créer un ticket, Formulaires, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main area has a title 'Description de la demande ou de l'incident'. Under 'Type', 'Incident' is selected. Under 'Catégorie', 'I have an Issue' is selected. The 'Urgence' dropdown is open, showing 'Moyenne' (Medium) as the selected option, highlighted with a yellow background. Other options include 'Très haute' (Very High), 'Haute' (High), and 'Basse' (Low). A red arrow points to the 'Moyenne' option. Below the urgency dropdown is a 'Titre' field containing 'Basse'. A rich text editor is below the title, and a file upload section is at the bottom.

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

This screenshot continues from Step 3. The 'Urgence' dropdown is now closed. The 'Titre' field contains 'plus accès à teams' and the 'Description' field contains 'depuis hier je ne peux plus utiliser mon teams'. Both fields are highlighted with a red border. Red arrows point to both the title and description fields, indicating they are the next steps to be filled out.

Procédure utilisateur GLPI

Étape 5 : Soumettez la demande.

GLPI

Accueil

Type: Incident

Catégorie: I have an Issue

Urgence: Moyenne

Éléments associés: +

Observateurs:

Titre: plus accès a teams

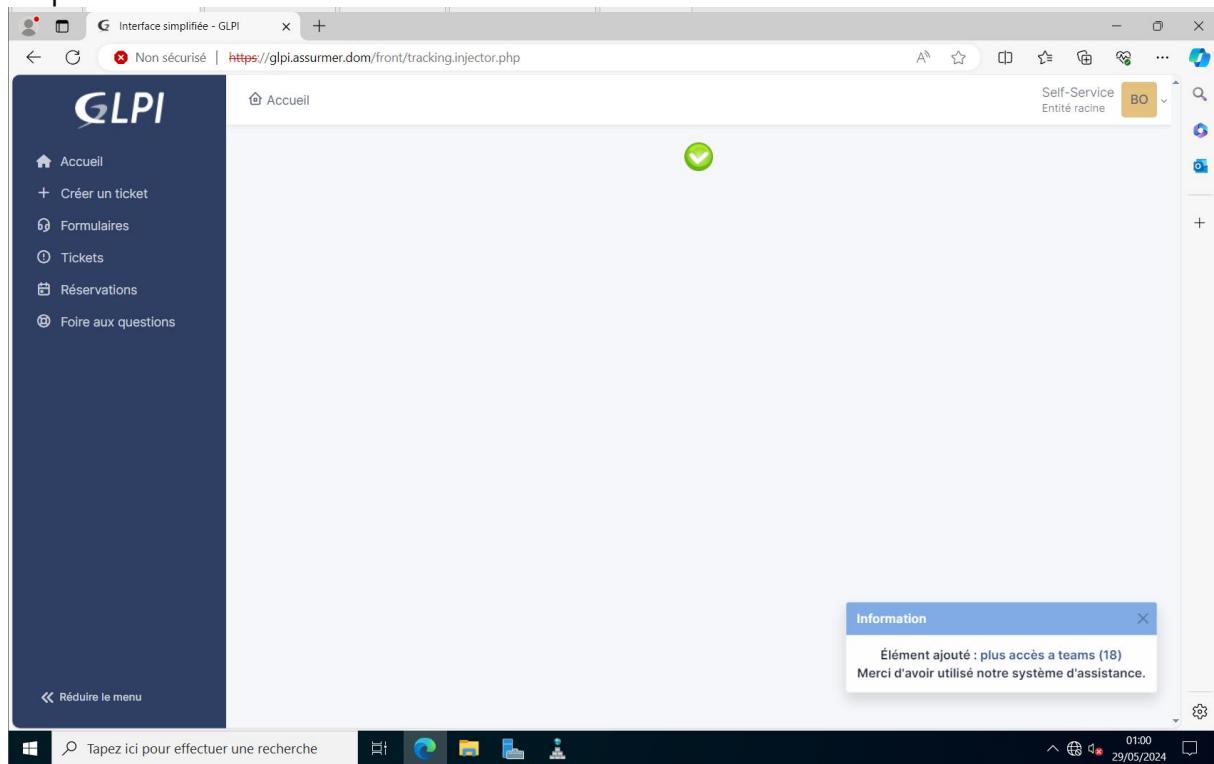
Description *:

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

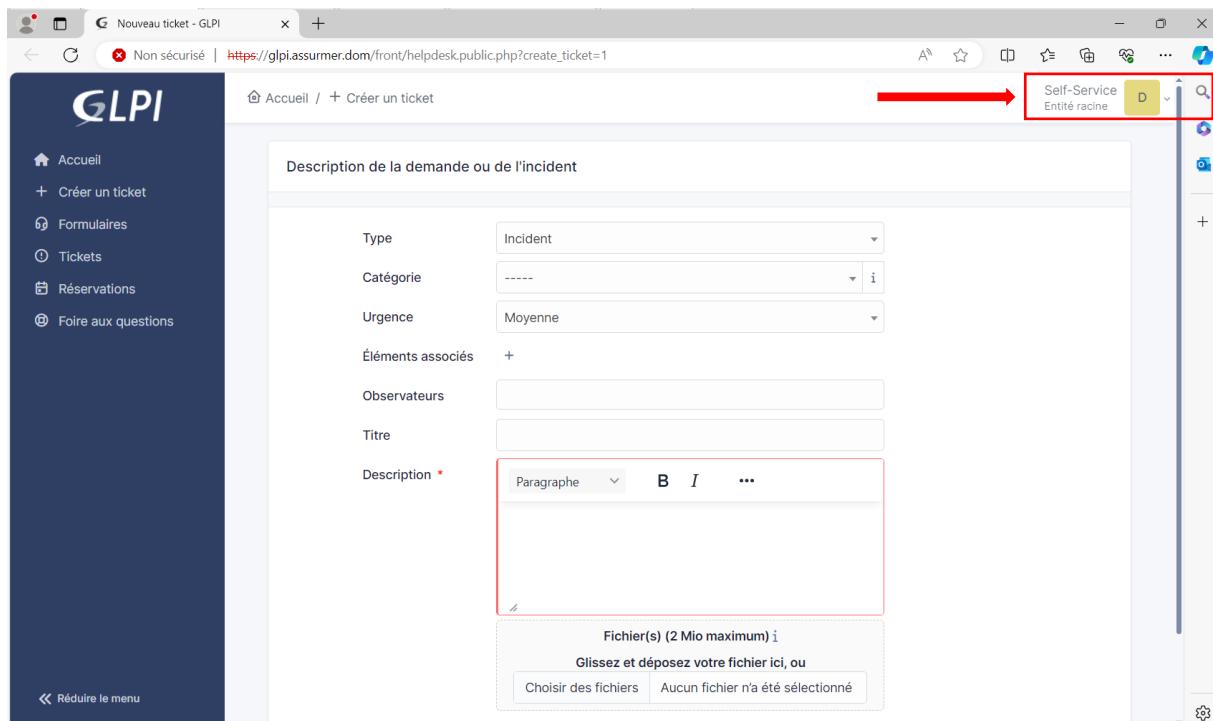
Étape 6 : Le ticket est créé avec succès.



Procédure utilisateur GLPI

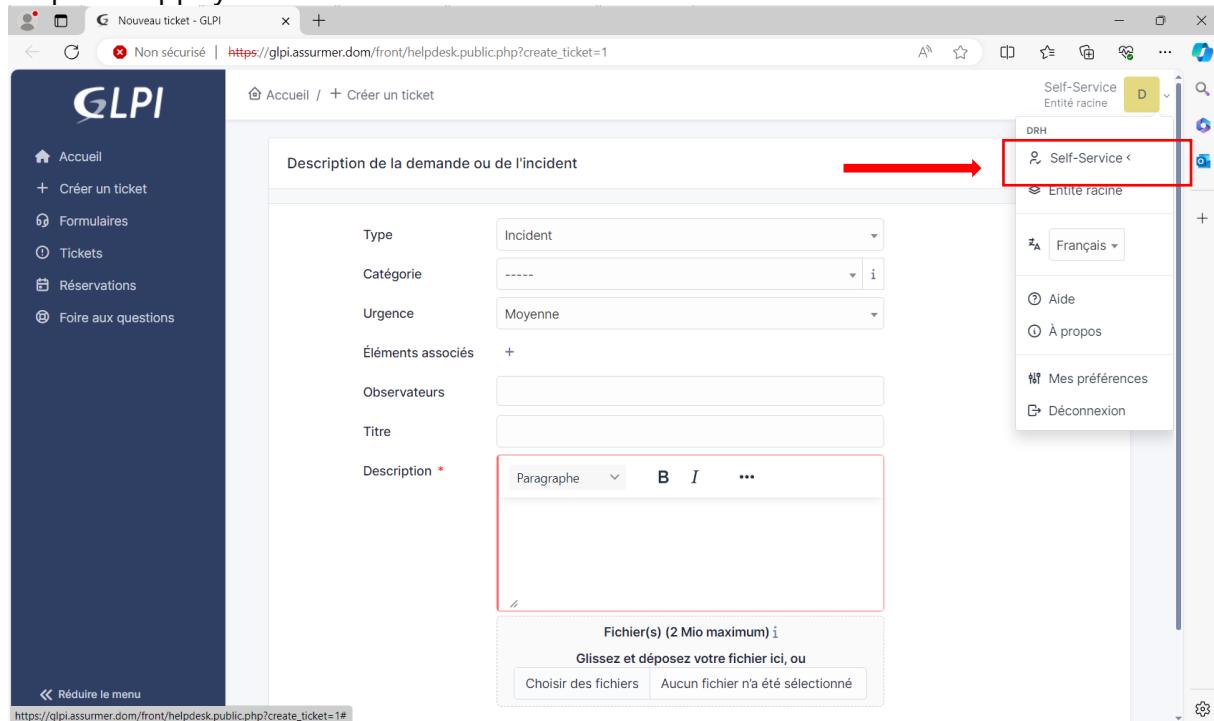
Procédure 4 : Valider une demande

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.

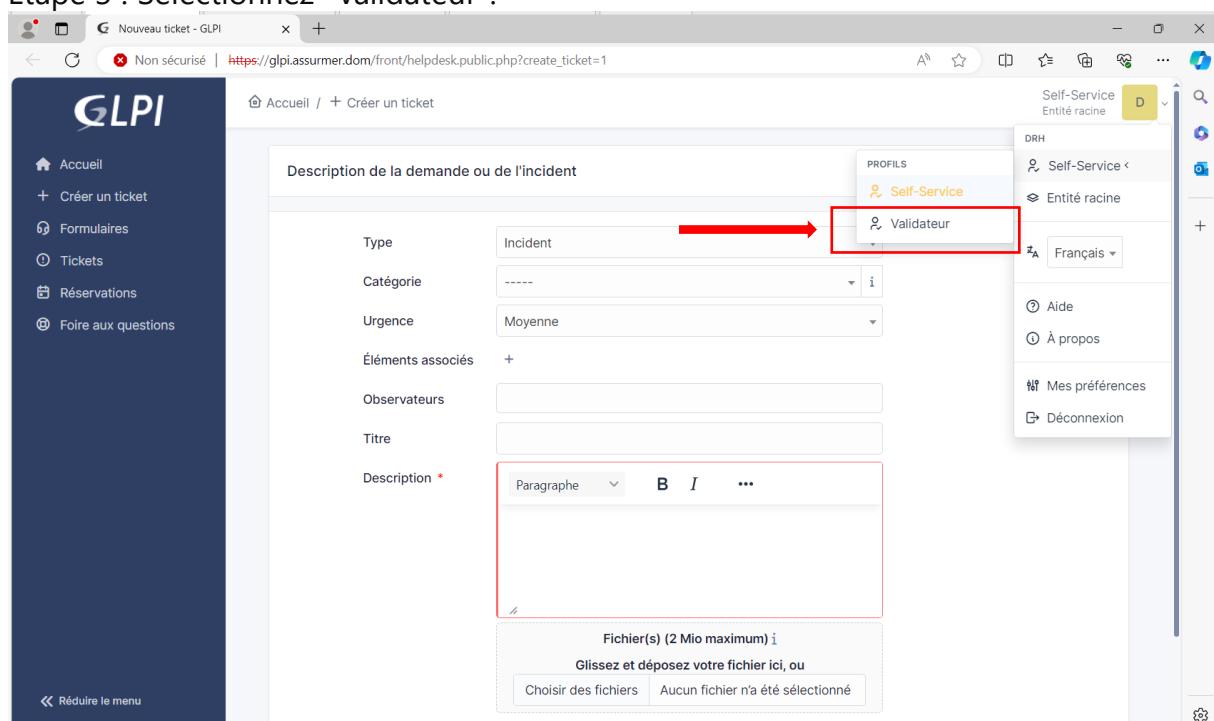


Procédure utilisateur GLPI

Étape 2 : Appuyez sur "Self Service".



Étape 3 : Sélectionnez "Validateur".



Procédure utilisateur GLPI

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

The screenshot shows the GLPI web interface. The left sidebar has links for Accueil, Créer un ticket, Formulaires, and Tickets. The main content area says 'Aucun formulaire disponible'. Below it is a section titled 'Tickets' with a 'Créer un ticket' button. A red box surrounds the 'Tickets' button, and a red arrow points to the 'Tickets en attente de validation' section. This section lists categories: Nouveau (0), En cours (Attribué) (2), En cours (Planifié) (0), En attente (0), Résolu (0), Clos (2), and Supprimé (7). The bottom of the screen shows a Windows taskbar with the date and time.

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

The screenshot shows the GLPI web interface with a search filter for 'Validation - Statut de validation' set to 'est' and 'En attente de validation'. The search results table has columns: ID, TITRE, STATUT, DERNIERE MODIFICATION, DATE D'OUVERTURE, PRIORITÉ, DEMANDEUR - DEMANDEUR, ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN, CATÉGORIE, TTR, VALIDATION - STATUT DE VALIDATION, and VALIDATION - VALIDEUR. Two tickets are listed. The first ticket, ID 17, has the title 'Besoin d'accéder à un fichier dans ce dossier'. A red box surrounds this title, and a red arrow points to the same ticket in the detailed view below. The second ticket, ID 14, has the title 'aze'. The bottom of the screen shows a pagination control.

Procédure utilisateur GLPI

Étape 6 : Cliquez sur "Approuver".

The screenshot shows the GLPI ticket management interface. A ticket titled 'Besoin d'accéder à un fichier dans ce dossier (17)' is open. In the center, there is a validation request from 'DRH' with the subject 'Need access'. Below the subject, there is a comment area and a file upload section. At the bottom of this section, there are two buttons: 'Approuver' (Approved) and 'Refuser' (Rejected). A red box highlights the 'Approuver' button, and a red arrow points to it from the left.

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

The screenshot shows the GLPI ticket management interface after the approval. The ticket list on the left shows two tickets. The ticket details on the right show that the validation request has been accepted. A green box highlights the message 'Réponse à une demande de validation : Acceptée' (Response to validation request: Accepted).