

**ASSURMER**



ASSURMER

# INSTALLATION DE L'OUTIL DE GESTION D'INCIDENT

Kyllian LEGROS & Guillaume CHAMAH

BTS SIO SISR 1B

Réf :	ASSURMER/CONFIG-GLPI/AP5	Doc :	CONFIGURATION GLPI
Resp.	LEGROS, CHAMAH	Date :	29/05/2024

# INSTALLATION DE L'OUTIL GLPI

## ÉTAT DU DOCUMENT

☐ Validé    ☒ En cours de validation    ☐ En projet    ☐ Périmé

## LISTE DES REVISIONS

Version	Date	Auteur	Description de la révision
1	22/05/2024	Legros, Chamah	Création du document
2	25/05/2024	Legros, Chamah	Procédure du ticket

	Nom	Fonction
Rédacteurs	LEGROS Kyllian CHAMAH Guillaume	Techniciens Systèmes et Réseaux
Approbateurs & Signataires	Mme MONSIRE Claire Mr DEGEN Loïc	DSI
Lecteur	LEGROS Kyllian CHAMAH Guillaume	Techniciens Systèmes et Réseaux

Réf :	ASSURMER/CONFIG-GLPI/AP5	Doc :	CONFIGURATION GLPI
Resp.	LEGROS, CHAMAH	Date :	29/05/2024

## 1. CREATION D'UN TICKET

Premièrement, l'utilisateur doit se connecter sur l'helpdesk à l'adresse IP : 192.168.1.5 et rentrer ses identifiants pour se connecter en tant qu'utilisateur.

Une fois connectée, l'utilisateur à accès à Helpdesk, il lui siffit donc de cliquer sur « Créer un Ticket » pour en crée un au support informatique.

Réf :	ASSURMER/CONFIG-GLPI/AP5	Doc :	CONFIGURATION GLPI
Resp.	LEGROS, CHAMAH	Date :	29/05/2024

Désormais, vous devez sélectionner les « paramètres » de votre ticket, l'urgence du ticket et sa description. Après ça, vous devez **cliquez** sur « Soumettre la demande »

The screenshot shows the GLPI ticket creation interface. The 'Description' field is highlighted with a red box. Below it is a file upload section. At the bottom, there is a yellow button labeled '+ Soumettre la demande'. A red arrow points from the word 'cliquez' in the text above to this button.

Après ça, votre demande à été envoyé au support informatique d'Assurmer !

On peut continuer dans l'onglet « Ticket » pour vérifier lorsque un technicien vous aura répondu. Il suffit désormais de **cliquer** sur notre ticket pour voir la conversation.

The screenshot shows the GLPI 'Tickets' page. At the top, there are navigation links: 'Accueil / Tickets', '+ Ajouter', 'Rechercher', and 'Listes'. Below this is a search bar and a table of tickets. The first ticket in the table is 'Test ticket' with a status of 'Nouveau'. A red arrow points from the word 'cliquer' in the text above to this ticket entry.

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
2	Test ticket	Nouveau	2024-05-29 07:44	2024-05-29 07:44	Basse	leplubo maxou			

Réf :	ASSURMER/CONFIG-GLPI/AP5	Doc :	CONFIGURATION GLPI
Resp.	LEGROS, CHAMAH	Date :	29/05/2024

On voit ensuite que le technicien nous a répondu et que le ticket est bien arrivé au support :

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter

Rechercher

Listes

Gabarits

Kanban global

Tickets attendant votre validation

Rechercher

Test ticket (2)

Ticket

1

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Contrats

Historique

7

ML

Créé : il y a 15 minutes par leplubo maxou Dernière mise à jour : À l'instant par glpi

Test ticket

Ceci est le ticket de test

GL

Créé : À l'instant par glpi

J'ai bien reçu votre demande;

Helpdesk