

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

ETAT 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 Kylian CHAMAH Guillaume	Techniciens Systèmes et Réseaux
Approbateurs & Signataires	Mme MONSIRE Claire Mr DEGEN Loïc	DSI
Lecteur	LEGROS Kylian 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.

The screenshot shows the GLPI login interface. At the top, there's a banner indicating the connection is not secure. Below it, the GLPI logo is displayed. The main form is titled "Connexion à votre compte". It contains fields for "Identifiant" (with a red arrow pointing to it) and "Mot de passe", followed by a dropdown for "Source de connexion" set to "Active directory Assumer" and a "Se souvenir de moi" checkbox. A yellow "Se connecter" button is at the bottom. The footer of the page includes the copyright notice "GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib' and contributors".

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

The screenshot shows the GLPI dashboard. On the left, a sidebar menu includes "Accueil", "+ Crée un ticket" (highlighted with a red arrow), "Tickets", "Réservations", and "Foire aux questions". The main area is titled "Accueil" and shows a summary of ticket status: Nouveau (1), En cours (Attribué) (0), En cours (Planifié) (0), En attente (0), Résolu (0), Clos (1), and Supprimé (0). A "NOTES PUBLIQUES" section is also visible. The top right corner shows "Self-Service Entité racine" and a user icon.

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 »

Type : Incident
Catégorie : -----
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

+ Soumettre la demande

Après ca, 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.

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 :

The screenshot shows the GLPI Helpdesk interface. At the top, there's a navigation bar with links like Accueil, Assistance, Tickets, and search functions. Below the navigation, a sidebar on the left lists various categories: Ticket (1), Statistiques, Validations, Base de connaissances, Éléments, Coûts, Projets, Tâches de projet, Problèmes, Changements, Contrats, and Historique (7). The main area displays two tickets:

- Ticket 1 (ML):** Created 15 minutes ago by leplubo maxou. The subject is "Test ticket". The message body says "Ceci est le ticket de test".
- Ticket 2 (GL):** Created just now by gipi. The subject is "Helpdesk". The message body says "J'ai bien reçu votre demande;" and has a "Helpdesk" button.