



PROCÉDURE DE CRÉATION DE TICKET GLPI

Valdateur : DSI

Date de validation : 15/03/2023

Destinataire : Salariés Assurmer

Mode de diffusion : Mail

Version : 1.0

Nombre de page : 5



Sommaire

Introduction	2
Quel est le but de cette procédure ?	
Qu'est ce que GLPI ?	
Connexion	2
Création d'un ticket	3
Consultation de ses ticket en cours	4



Introduction :

Quel est le but de cette procédure ?

Dans cette procédure, nous allons voir **comment créer un ticket** d'incident ou de demande sur l'outil GLPI.

Qu'est ce que GLPI ?

GLPI est l'outil utilisé chez Assumer afin de répondre aux **problèmes informatiques** de nos collaborateurs.

Connexion :

Afin, dans un premier temps, d'accéder à la plateforme, taper l'adresse suivante dans votre navigateur : **http://glpi.assumer** (⚠ la plateforme est accessible uniquement si vous êtes connecté sur le réseau d'une des agences ou du siège social)

The screenshot shows a web browser window with the address bar containing 'http://glpi.assumer/'. The page displays the GLPI logo and a login form titled 'Connexion à votre compte'. The form includes an 'Identifiant' field with the value 'ben.guerre', a 'Mot de passe' field with masked characters, and a 'Source de connexion' dropdown menu set to 'Assumer'. A 'Se souvenir de moi' checkbox is checked. A yellow 'Se connecter' button is located at the bottom of the form.

Une fois sur sur la page de connexion à votre compte, il vous suffit d'**entrer les mêmes identifiants** que ceux vous permettant de vous connecter à votre ordinateur* et cliquer sur le bouton "**Se connecter**" (⚠ La source de connexion doit être sur "**Assumer**")

*Identifiant : prénom.nom



Création d'un ticket :

Une fois connecté à votre compte, vous allez cliquer sur le bouton **“Créer un ticket”**. Celui-ci vous ouvrira la page de création de ticket.

The screenshot shows the GLPI interface for creating a ticket. The left sidebar has a dark blue background with the GLPI logo and navigation options: 'Accueil', '+ Créer un ticket' (highlighted with a red box), 'Tickets', and 'Foire aux questions'. The main content area is white and contains a form with the following fields: 'Type' (Incident), 'Catégorie' (Imprimante), 'Urgence' (Basse), and 'Titre' (Imprimante hors connexion). The 'Description' field is a rich text editor containing the text: 'Mon imprimante est marqué comme "hors connexion" sur mon ordinateur portable, ce qui m'empêche d'imprimer depuis celui-ci.' Below the description is a file upload section with a limit of 2 Mio maximum, showing a file named 'image_paste3375710.png' (16.37 Kio) and a 'Soumettre la demande' button at the bottom right.

Vous allez alors devoir dire s'il s'agit d'un **incident** (en cas de panne sur du matériel ou application déjà existante) ou d'une **demande** (demande de nouveau matériel ou application métier).

Vous allez ensuite devoir sélectionner la **catégorie** ciblant l'objet du ticket.

L'étape suivante consiste à **évaluer le niveau d'urgence** du ticket. Cette étape a pour but d'optimiser la gestion de prise en charge des tickets, afin que celle-ci soit la plus courte possible. (Dans l'intérêt de tout le monde, merci de limiter au maximum la sur évaluation de l'urgence).

Enfin, un **titre** et une **description** les plus concis et détaillés sont nécessaires. (Si le problème le permet, une capture d'écran ou une photo illustrant le problème est recommandée).

Il vous ne vous reste plus qu'à **soumettre la demande**, pour que nous la recevions !



Consultation de ses ticket en cours :

A présent, vous pouvez **consulter vos tickets** ouverts en se rendant sur l'onglet

"Tickets".

GLPI Tickets - GLPI

Accueil / Tickets

Utilisateur ...té racine (structure complète) BG

Caractéristiques - Statut est Non clos

règle règle globale (+) groupe Rechercher

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
4	Imprimante hors connexion	Nouveau	2023-03-14 15:15	2023-03-14 15:15	Basse	guerre ben		Imprimante	

15 lignes / page De 1 à 1 sur 1 lignes

Vous pouvez consulter le détail de chacun d'entre eux en cliquant sur leur **titre** respectif.

Pour toute information complémentaire, contactez nous aux adresses suivante :
valentin.goossens@edu.esiee-it.fr
benjamin.guerre@edu.esiee-it.fr