

Prise en main et utilisation
de GLPI

Documentation utilisateur

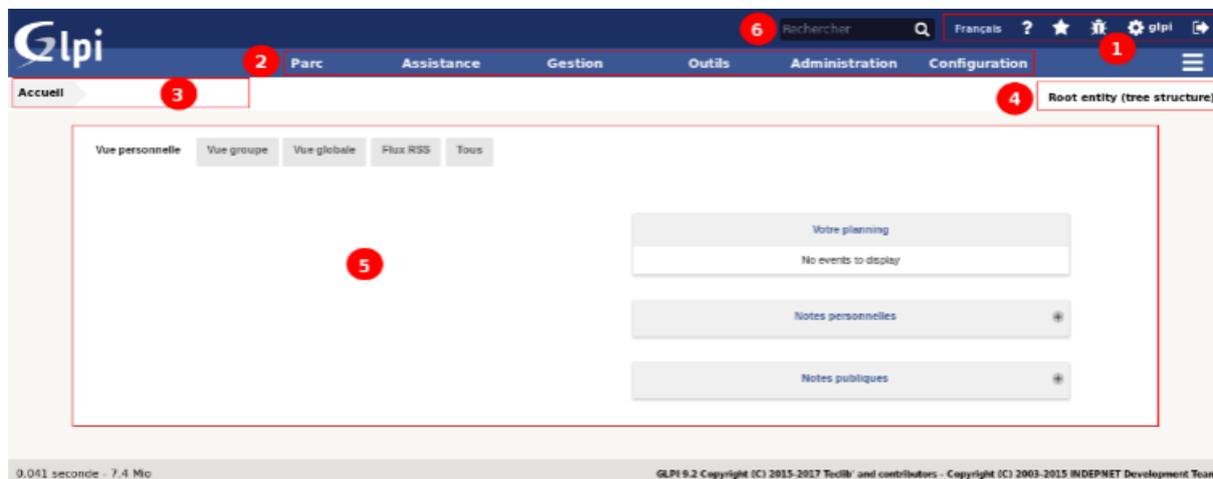


Sommaire :

1 – Découverte de l'interface.....	3
2 – Création d'un utilisateur.....	3
3 – Création de tickets.....	5
4 – Suivi d'un ticket.....	6

1 – Découverte de l'interface

En fonction du profil de l'utilisateur, certains menus ou contenus peuvent différer, mais la logique de l'interface reste la même. L'interface de GLPI est composée de différentes zones regroupant les fonctionnalités de l'application en fonction de leur nature.



1. Le menu utilisateur permet de gérer ses préférences, d'accéder à l'aide, de modifier la langue courante, et de se déconnecter.
2. Le menu principal permet de naviguer dans les différents modules.
3. Le fil d'ariane permet de situer le contexte d'utilisation de la zone de travail principale.
4. Le sélecteur d'entité (en mode multi entités).
5. La zone de travail principale est l'espace privilégié d'interaction avec l'application.
6. La zone de recherche permet d'effectuer une recherche globale à tout moment.

2 – Création d'un utilisateur

Un utilisateur possède un compte (nom d'utilisateur et mot de passe) appartenant à un profil. Chaque profil a des droits sur l'application GLPI et à la base de données car on ne peut pas autoriser n'importe qui à modifier les données.

Au niveau des droits, par défaut, vous avez le choix entre 4 profils :

- *Super-Admin* : Accès à toute la console centrale de GLPI et au paramétrage de l'application.
- *Admin* : Accès à toute la console centrale de GLPI et à la modification tous les éléments excepté la configuration.
- *Normal* : Accès à toute la console centrale de GLPI uniquement en lecture seule.
- *Post-only* : Accès à la partie Helpdesk de GLPI.

Afin de créer de nouveaux utilisateurs, il faut se rendre dans la section 'Administration' puis sur 'Utilisateurs'. Vous avez sur cette page la liste des utilisateurs disponibles au sein de GLPI. Par défaut, vous avez les utilisateurs suivants :

Identifiant	Nom de famille	Adresses de messagerie	Téléphone	Lieu	Actif
glpi					Oui
normal					Oui
Plugin_FusionInventory					Oui
post-only					Oui
tech					Oui

Au-dessus de cette page, vous avez un bouton « Ajouter utilisateur... » qui vous permet donc de créer un nouvel utilisateur. Vous arriverez sur une page vous demandant des informations concernant cet utilisateur comme celle-ci :

The screenshot shows the 'Nouvel élément - Utilisateur' form in the GLPI administration interface. The form is divided into several sections: 'Identifiant', 'Nom de famille', 'Prénom', 'Mot de passe', 'Confirmation mot de passe', 'Actif', 'Adresse de messagerie', 'Téléphone', 'Téléphone mobile', 'Téléphone 2', 'Matricule', 'Titre', 'Habilitation', 'Récuratif', and 'Entité'. The 'Habilitation' section has a dropdown menu with 'Self-Service' selected, which is highlighted by a red box. The 'Actif' field is set to 'Oui'. The 'Entité' field is set to 'Root entity'. The 'Ajouter' button is visible at the bottom right of the form.

Le choix du profil permet de décider ce que l'utilisateur pourra faire ou ne pourra pas faire, il y a tout de même deux profils indispensables parmi les quatre cités précédemment :

- Le profil *Self-Service* : profil par défaut, réduit au maximum les droits de l'utilisateur qui ne peut alors que créer un ticket, voir ses tickets et modifier ses préférences.
- Le profil *Super-Admin* : profil « glpi » ayant un accès complet à GLPI.

Attention : Si jamais il n'y a plus aucun profil *Super-Admin*, il sera alors impossible de modifier les paramètres de GLPI, pour régler ce problème, il faut un accès à la base de données de GLPI et ajouter un utilisateur.

Information : Pour supprimer un utilisateur de la liste, il suffit d'entrer dans la fiche de celui-ci et de cliquer sur le bouton 'Supprimer' situé au bas de celle-ci.

3 – Création de tickets

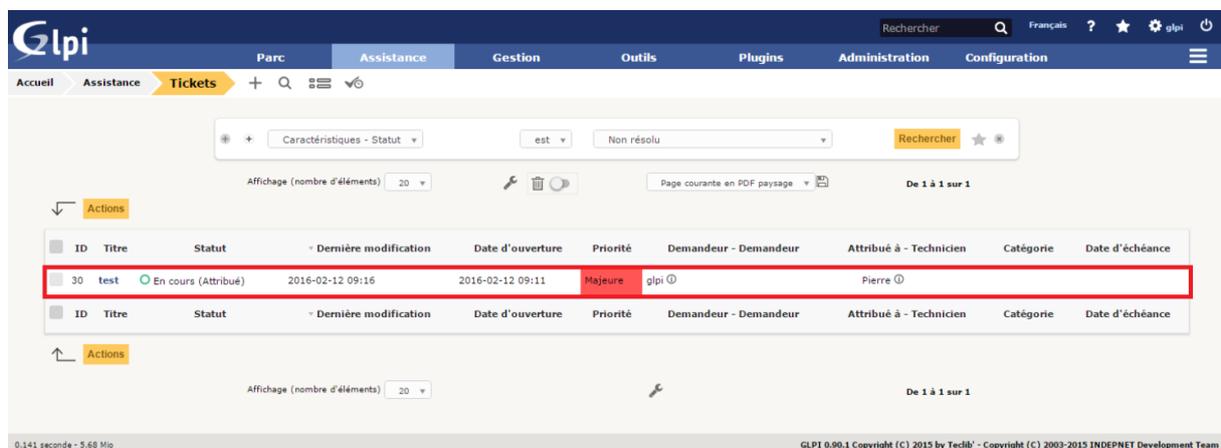
Afin de créer un nouveau ticket il faut sélectionner dans le menu « Assistance » puis ensuite sur « Créer un ticket ».

Nous avons ensuite plusieurs options sur la page de création du ticket :

- Type du ticket : incident ou demande
- Demandeur : liste déroulante contenant tous les utilisateurs de la base de données, l'adresse mail se configure automatiquement si un utilisateur est sélectionné.
- Technicien attribué au ticket : liste déroulante contenant tous les utilisateurs de la base de données ayant les droits nécessaires pour traiter un ticket, l'adresse mail se configure automatiquement si un utilisateur est sélectionné.
- Il faut ensuite choisir le niveau de priorité.
- Vous pouvez également associer le ticket à du matériel (ordinateur, imprimante, etc).
- Et enfin pour terminer, la description de l'incident ou de la demande (nécessaire à la création du ticket).

Il est possible d'ajouter au ticket un ou plusieurs documents en une seule opération.

Un message confirme la bonne création du ticket accessible en cliquant sur le nom du ticket apparaissant en vert.



The screenshot shows the GLPI interface for the 'Tickets' page. The top navigation bar includes 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Plugins', 'Administration', and 'Configuration'. The 'Assistance' menu is active, and the 'Tickets' sub-menu is selected. The main content area displays a list of tickets with the following columns: ID, Titre, Statut, Dernière modification, Date d'ouverture, Priorité, Demandeur - Demandeur, Attribué à - Technicien, Catégorie, and Date d'échéance. The first ticket is highlighted with a red border and has the following details: ID 30, Titre 'test', Statut 'En cours (Attribué)', Dernière modification '2016-02-12 09:16', Date d'ouverture '2016-02-12 09:11', Priorité 'Majeure', Demandeur 'glpi', and Technicien 'Pierre'. The page footer shows '0.141 seconde - 5.68 Mio' and 'GLPI 0.90.1 Copyright (C) 2015 by Teclib' - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team'.

Une demande de validation peut être effectuée à l'ouverture du ticket en indiquant simplement le valideur souhaité.

Pour l'instant, grâce au statut « En cours (Attribué) », nous savons que ce ticket a déjà été attribué à un technicien.

4 – Suivi d'un ticket

Avant d'arriver à la résolution du ticket, il peut y avoir un certain nombre d'étapes. Afin de voir le suivi du ticket, il faut d'abord cliquer sur le ticket que l'on souhaite visionner. Une fois fait, il faut se rendre dans le sous-menu « Traitement du ticket » dans la barre sur la gauche. Nous sommes ainsi en présence de la 'timeline' (fil d'actualité) du ticket.

Cette 'timeline' se décline en quatre étapes :

- *Suivi* : un suivi est la transcription dans le ticket d'une action en vue de la résolution de ce ticket. Il peut s'agir d'un échange avec le demandeur, de la commande d'une pièce de remplacement, de tests techniques, de sollicitations extérieures...

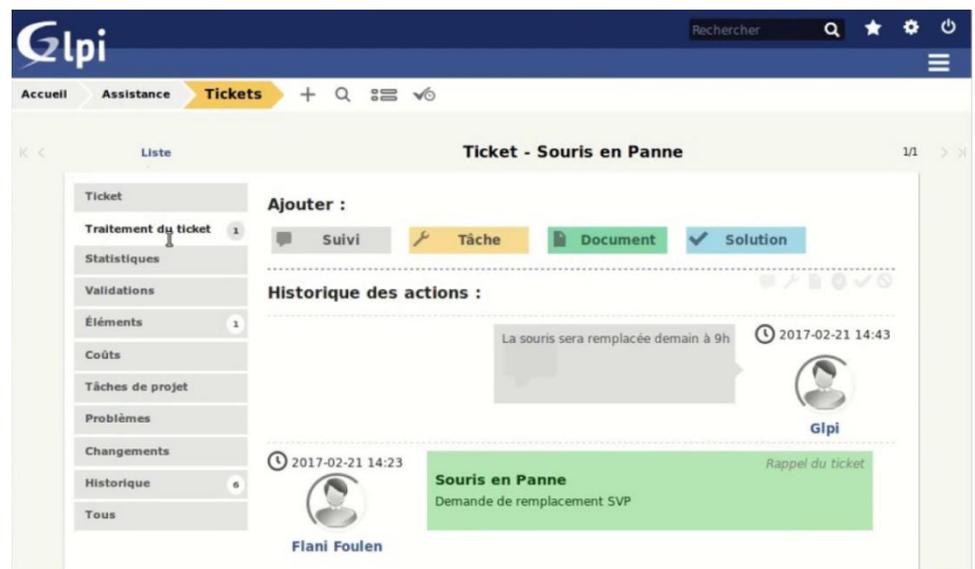
- *Tâche* : ce suivi peut déboucher sur une tâche. Nous présenterons cette étape dans les prochains paragraphes.

- *Document* : dans la création du ticket, il est possible d'associer un document à la demande, par exemple une impression écran. De la même façon, la résolution du ticket peut engendrer la nécessité d'associer un document.

- *Solution* : étape ultime de la résolution du ticket.

Pour ajouter un suivi, cliquez sur le bouton « Suivi » en gris puis remplissez les différents champs.

Ensuite, validez la création du suivi en cliquant sur le bouton « Ajouter ».



The screenshot shows the Gipi web interface. At the top, there's a search bar and navigation icons. The main menu includes 'Accueil', 'Assistance', and 'Tickets'. The current view is 'Ticket - Souris en Panne'. On the left, a sidebar lists various menu items: 'Ticket', 'Traitement du ticket' (highlighted), 'Statistiques', 'Validations', 'Éléments', 'Coûts', 'Tâches de projet', 'Problèmes', 'Changements', 'Historique', and 'Tous'. The main content area features an 'Ajouter' section with four buttons: 'Suivi' (grey), 'Tâche' (yellow), 'Document' (green), and 'Solution' (blue). Below this is the 'Historique des actions' section, which displays a timeline of events. One event is 'La souris sera remplacée demain à 9h' with a clock icon and the date '2017-02-21 14:43'. Another event is 'Souris en Panne' with a clock icon, the date '2017-02-21 14:23', and the text 'Demande de remplacement SVP'. The user profile 'Flani Foulen' is visible at the bottom left of the timeline.