

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

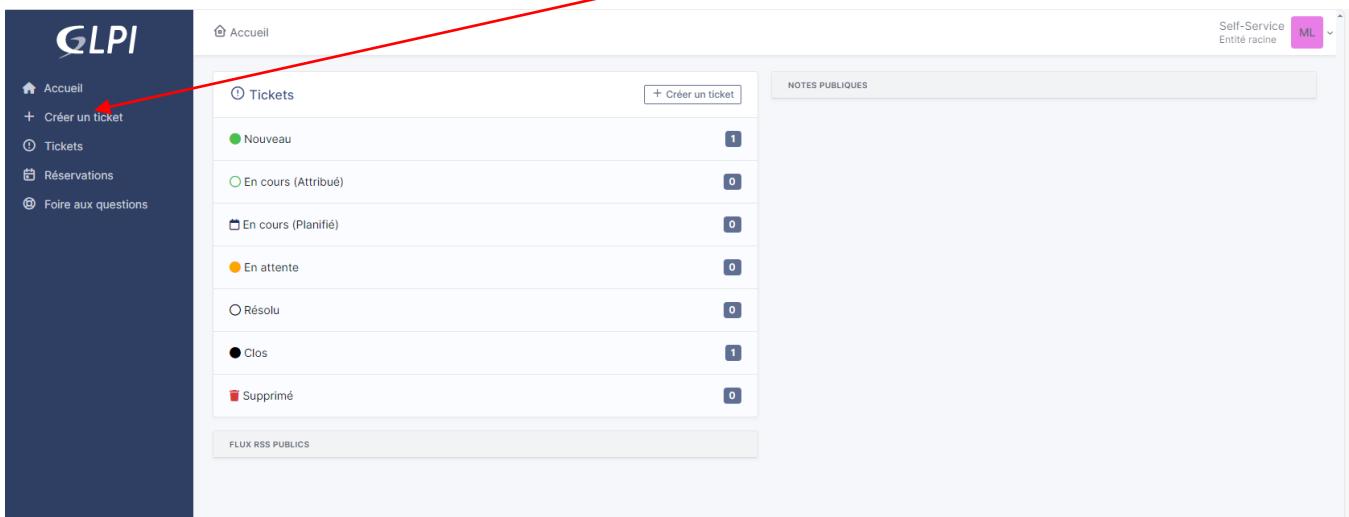
Réf :	ASSURMER/CONFIG-GLPI/AP5	Doc :	CONFIGURATION GLPI
Resp.	LEGROS, CHAMAH	Date :	29/05/2024

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 warning about the connection being non-secured. 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", both with placeholder text. A dropdown menu for "Source de connexion" is set to "Active directory Assumer", and a checked checkbox for "Se souvenir de moi". At the bottom is a yellow "Se connecter" button. 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.



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.

Accueil / Tickets + Ajouter Rechercher Listes Self-Service Entité racine ML

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			

15 lignes / page De 1 à 1 sur 1 lignes

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