15/03/2023

Réalisation professionnelle n°4

La mise en place d'un outil de gestion d'incident

Procédure utilisateur de GLPI



ASSURMER

EVIEUX Lucas BTS SIO SISR A1

I. <u>Procédure utilisateur</u>

\$

PROCEDURE UTILISATEUR DE L'OUTIL GLPI

Réf : ASSURMER-PROC2023-0003

Version : 001

Date d'application : 15.03.2023

Page 1 sur

Овјет	DIFFUSION
Cette procédure a pour objet de présenter la conduite à tenir pour rédiger un ticket GLPI	- En interne, DSI

	Page
Page de garde	1/8
➢ Prérequis	2/8
Connexion à GLPI	3/8
Création d'un ticket GLPI	5/8
Suivi d'un ticket GLPI	7/8

<u>Rédaction</u>	<u>Relecteur</u>	Approbation
Elouan COTTIN Technicien Informatique	Lucas Evieux Technicien Informatique	Philippe BOURGEOIS Responsable DSI Benjamin GUILLAUME Responsable DSI

Prérequis

Topologie :



Réf : ASSURMER-PROC2023-0003	Version : 001	Date d'application : 15.03.2023	Page 3 sur 8

Connexion à GLPI

Afin de créer un ticket, connectez-vous à GLPI avec votre identifiant et le mot de passe de votre compte utilisateur AD :

G LPI	
Connexion à votre compte	
Identifiant	
Mot de passe	
Source de connexion Base interne GLPI	
Se souvenir de moi	
Se connecter	

Une fois connecté, ce menu apparaitra :

G LPI	Accueil			Self-Service té racine (structure complète)
 Accueil Créer un ticket 	① Tickets	+ Créer un ticket	NOTES PUBLIQUES	
① Tickets	Nouveau	0		
Réservations	O En cours (Attribué)	0		
(g) Foire aux questions	🛱 En cours (Planifié)	٥		
	e En attente	٥		
	O Résolu	٥		
	Clos	٥		
	🗑 Supprimé	٥		
	FLUX RSS PUBLICS			
代 Réduire le menu				

Réf : ASSURMER-PROC2023-0003	Version : 001	Date d'application : 15.03.2023	Page 4 sur 8
------------------------------	---------------	---------------------------------	--------------

Vous pouvez observer les différentes étapes de l'avancement de la demande :

- Nouveau : Un ticket vient d'être créé
- En cours : Ticket en cours « Attribué » qui est attribué à un groupe ou utilisateur
- En cours : Ticket en cours « Planifié » : signifie qu'une date est posée pour répondre à la demande ou à l'incident
- En attente : Mise en pause du ticket
- Résolu : Ticket traité
- Clos : Ticket fermé et donc inaccessible (mais peut être réouvert en cas de problème)
- Supprimé : Ticket totalement indisponible (et ne peut pas être réouvert)

① Tickets	+ Créer un ticket	1
Nouveau	0	
⊖ En cours (Attribué)	٥	
苗 En cours (Planifié)	٥	
En attente	0	
O Résolu	٥	
Clos	0	
盲 Supprimé	٥	
FLUX RSS PUBLICS		

Réf : ASSURMER-PROC2023-0003	Version : 001	Date d'application : 15.03.2023	Page 5 sur 8
------------------------------	---------------	---------------------------------	--------------

	Création d'un ticket GLPI	
Pour créer un nouveau tic fonctionnalité : GLPI	eket GLPI, vous pouvez utiliser ces deux bo	utons qui ont la même
 Accueil + Créer un ticket C C 	 Tickets réer un ticket Nouveau 	
 Réservations Foire aux questions 	⊖ En cours (Attribué)	0

Un nouvel écran vous sera proposé :

GLPI	Accueil / + Créer un ticket		
	Description de la demande ou de	a l'incident	
Créer un ticket	Туре	Incident +	
Réservations	Catégorie	i	
	Urgence	Moyenne -	
	Éléments associés	+	
	Observateurs		
	Lieu	¥ i Ø	
	Titre		
	Description *	Paragraphe V B I ····	
		A	
		Fichier(s) (2 Mio maximum) i	
		Glissez et déposez votre fichier ici, ou	
		Choisir des richiers Aucun fichier na été séléctionne	
Réduire le menu		+ Soumettre la demande	2

Plusieurs options sont proposées :

- Type : Est-ce un incident ou bien une demande ?
- Catégorie : permet de préciser s'il s'agit d'une erreur sur un logiciel, votre ordinateur, etc.
- Urgence : permet d'estimer la gravité de votre demande / incident.
- Observateurs : permet de mettre en lien certains utilisateurs qui pourront observer le ticket.
- Titre : nom que vous donnez à votre demande / incident.
- Description : Donnez le maximum de détails possibles concernant votre demande / incident.

Réf : ASSURMER-PROC2023-0003	Version : 001	Date d'application : 15.03.2023	Page 6 sur 8
------------------------------	---------------	---------------------------------	--------------

Description de la demande ou de	l'incident
Туре	Incident
Catégorie	Erreur système 🔹 i
Urgence	Moyenne
Éléments associés	+
Observateurs	× A COTTIN Elouan A 1 × A EVIEUX Lucas A 1
Titre	Blue screen
Description *	Paragraphe V B I ····
	Erreur de type blue screen sur mon ordinateur. 3 occurrences dans les 30 dernières minutes.
	Fichier(s) (2 Mio maximum) i
	Glissez et déposez votre fichier ici, ou
	Parcourir Aucun fichier sélectionné.
	+ Soumettre la demande

Une fois que le ticket est complété, cliquez sur le bouton « Soumettre la demande »

Suivi d'un ticket GLPI

Si vous souhaitez consulter l'avancement de votre demande, consultez le sous-menu « Tickets ».

ZLPI		+ Ajouter Q Re	chercher		
 Act Jeil Créer un ticket Tickets Réservations Foire aux questions 	 □ ▼ Caracté □ règle ⊙ règle glob □ □ □ 	eristiques - Statut + pale (+) groupe 50	est ∓ Non clos - Rechercher ☆ ⊙		
	ID TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION 🔻	DATE D'OUVERTURE	
	5 Blue screen	Nouveau	2023-03-12 11:27	2023-03-12 11:27	
	4 test1	Nouveau	2023-03-09 09:27	2023-03-09 09:27	
	3 Jsp	Nouveau	2023-03-09 09:22	2023-03-09 09:22	
	15 v lignes / page				

Puis en cliquant sur votre ticket :

Ģ LPI	🙆 Accueil / 🕐 Tickets	+ Ajouter Q Re	chercher			
Accueil	Caract	téristiques - Statut +	est 👻 Non clos 👻			
+ Créer un ticket						
① Tickets	💿 tègle 💽 💿 règle glo	obale (+) groupe	Rechercher 🏠 🛞			
Réservations						
Ø Foire aux questions	• A • •					
	ID TITR	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION -	DATE D'OUVERTURE		
	5 Blue screen	Nouveau	2023-03-12 11:27	2023-03-12 11:27		
	4 test1	Nouveau	2023-03-09 09:27	2023-03-09 09:27		
	3 Jsp	Nouveau	2023-03-09 09:22	2023-03-09 09:22		
	15 v lignes	15 v lignes / page				

Réf : ASSURMER-PROC2023-0003	Version : 001	Date d'application : 15.03.2023	Page 8 sur 8
------------------------------	---------------	---------------------------------	--------------

Vous pourrez ensuite modifier certaines options de votre ticket et également rajouter des réponses aux divers commentaires des observateurs.

	Blue screen (5)			1/3 >	»
Ticket Statistiques	LE Créé (O II y a 10 minutes par & EVIEUX Luces	() Ticket			^
Base de connaissances	Blue screen	Date d'ouverture Type	2023-03-12 11:27:11		
Historique 4	3 occurrences dans les 30 dernières minutes.	Catégorie	Erreur système	* i	
Tous		Statut Source de la demande	 Nouveau Helpdesk 	* i	
		Urgence	Moyenne	•	
		Priorité	Moyenne	×	
		Validation	Non soumis à validation		
		R Acteurs 2 Demandeur R EVIEUX Lucas 2 Observateur C COTTIN Elouan	2 R EVIEUX Lucas 2		^
		•	tit 🗎 🖬 S	auvegard	der

Si vous avez besoin d'autres informations ou de questions concernant l'utilisation de GLPI, n'hésitez pas à demander aux administrateurs réseau (EVIEUX Lucas et COTTIN Elouan) ou directement déposer un ticket depuis l'application.