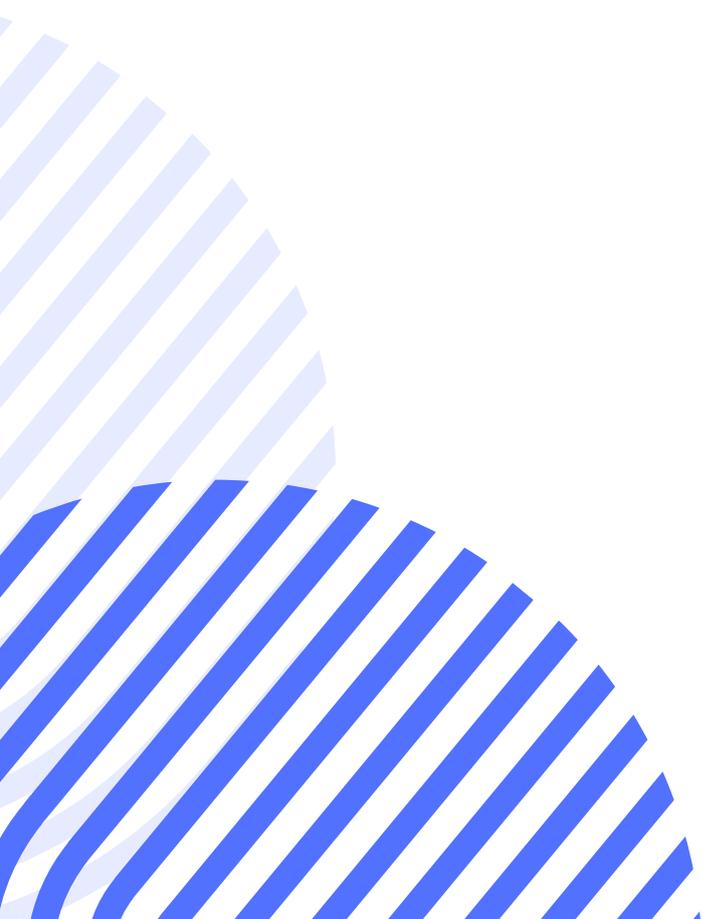




Connexion et Création de tickets GLPI



Sommaire

01	Introduction	<u>p3</u>
02	Connexion	<u>p4</u>
03	Création de Tickets	<u>p5</u>
04	Gestion des Tickets	<u>p6</u>

Introduction

Ce guide vous accompagnera dans l'utilisation du système de gestion GLPI, en vous expliquant les étapes de connexion, de création de tickets et de gestion des tickets pour une résolution efficace de vos problèmes techniques.

Connexion

Identifiants de Connexion :

- Email : Utilisez votre adresse email professionnelle.
- Mot de passe : Utilisez le mot de passe de votre session Windows ou de messagerie.

1. Ouvrez le portail GLPI (<https://ticket.biofutur.local>).
2. Entrez votre adresse email et votre mot de passe.
3. Cliquez sur "Connexion" pour accéder au tableau de bord.



The screenshot displays the GLPI login interface. At the top center is the GLPI logo. Below it, the heading 'Connexion à votre compte' is centered. The form contains two input fields: 'Identifiant' and 'Mot de passe'. To the right of the password field is a link for 'Mot de passe oublié ?'. Below the password field is a checked checkbox labeled 'Se souvenir de moi'. At the bottom of the form is a yellow button labeled 'Se connecter'. At the very bottom of the page, there is a small copyright notice: 'GLPI Copyright (C) 2015-2024 Teclib' and contributors'.

Création de Tickets

Pour signaler un problème ou faire une demande, suivez ces étapes :

1. Cliquez sur l'option « **Créer un ticket** » dans le menu principal.
2. Remplissez les informations requises :
 - **Type** : Sélectionnez le type de ticket.
 - **Catégorie** : Sélectionnez la catégorie appropriée.
 - **Lieu** : Indiquez sur quel lieu ce déroule votre soucis.
 - **Titre** : Indiquez un titre clair et concis.
 - **Description** : Décrivez précisément le problème ou la demande.
- **Note** : Il est possible de copier/coller une image ou un tableau directement dans la description, ou d'importer un fichier ou une image via l'interface de création de ticket.
3. Cliquez sur « **Soumettre** » pour créer le ticket.

Important : Vous recevrez un email de confirmation de la création de votre ticket.

The screenshot shows the GLPI interface for creating a ticket. The left sidebar contains the GLPI logo and navigation links: Accueil, Créer un ticket, Formulaires, and Tickets. The main content area is titled 'Description de la demande ou de l'incident'. It features a form with the following fields: 'Type' (Incident), 'Catégorie' (-----), 'Lieu' (-----), 'Titre' (empty), and 'Description' (Paragraphe). The 'Description' field is highlighted with a red border. Below the description field is a file upload section with the text 'Fichier(s) (2 Mio maximum) | Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir... | Aucun fichi...électionné.' and a 'Soumettre la demande' button.

Gestion des Tickets

Pour *consulter* et *suivre* l'évolution de votre ticket :

1. Cliquez sur « **Tickets** » dans le menu principal.
2. Sélectionnez le ticket que vous souhaitez consulter.

The screenshot shows a web application interface for ticket management. On the left is a dark blue sidebar with a menu containing 'Accueil', 'Créer un ticket', 'Formulaires', and 'Tickets' (highlighted with a red box). The main content area has a header with 'Accueil / Tickets', '+ Ajouter', 'Rechercher', and 'Listes'. Below the header, there are filters for 'Caractéristiques - Statut' (set to 'est') and 'Non clos'. A search bar with 'Rechercher' is present. The main area displays a table of tickets with columns: ID, TITRE, STATUT, DERNIÈRE MODIFICATION, DATE D'OUVERTURE, PRIORITÉ, DEMANDEUR - DEMANDEUR, ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN, CATÉGORIE, and TTR. A single ticket is listed with ID 2 407 080 002, TITRE 'test', STATUT 'Nouveau', DERNIÈRE MODIFICATION '08-07-2024 15:14', DATE D'OUVERTURE '08-07-2024 15:14', PRIORITÉ 'Moyenne', and CATÉGORIE 'INFORMATIQUE > ACCES > Login MPL'. A red arrow points to the ID column. At the bottom, there is a pagination control showing '50 lignes / page' and 'De 1 à 1 sur 1 lignes'.

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
2 407 080 002	test	Nouveau	08-07-2024 15:14	08-07-2024 15:14	Moyenne			INFORMATIQUE > ACCES > Login MPL	

Une fois votre ticket créé, vous pourrez suivre son avancement et interagir avec les techniciens assignés.

Voici comment procéder :

1. Suivi du Ticket :

- Accédez à la liste de vos tickets en cours.
- Cliquez sur le ticket pour voir les détails et les mises à jour.

2. Communication avec le Technicien :

- Utilisez l'interface de messagerie intégrée pour poser des questions ou fournir des informations supplémentaires.
- Assurez vous de répondre rapidement aux demandes de clarification pour accélérer la résolution.

3. Résolution du Ticket :

- Une fois le problème résolu, le technicien fermera le ticket.
- Vous recevrez une notification par email confirmant la résolution.

En suivant ces instructions, vous contribuerez à une gestion efficace des incidents et à une communication claire avec l'équipe technique. Si vous rencontrez des difficultés, n'hésitez pas à contacter le support pour une assistance supplémentaire.

