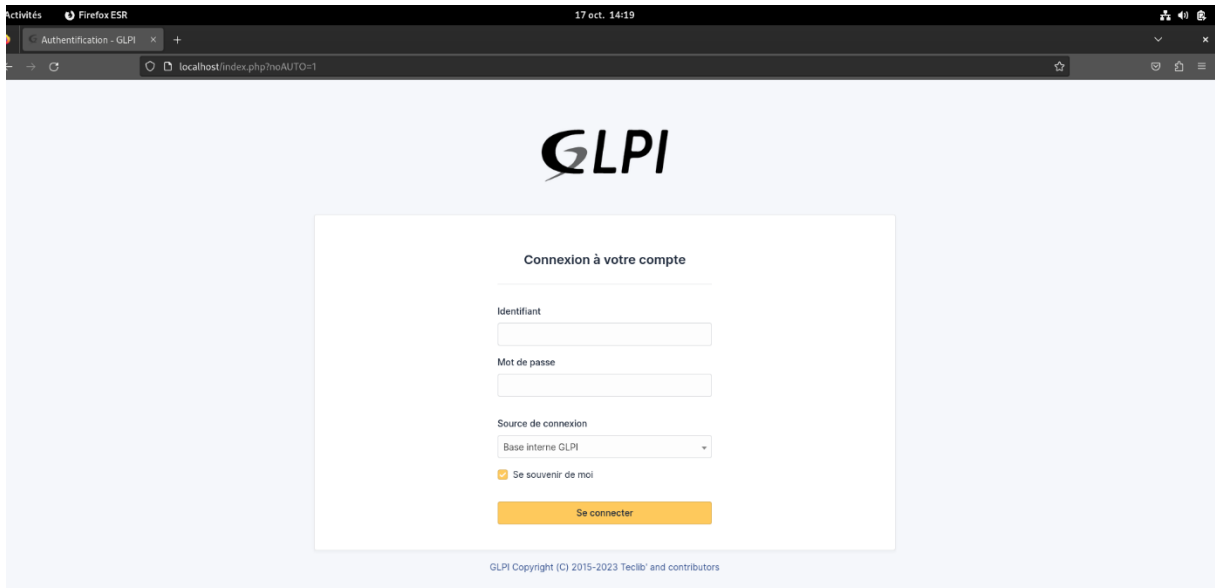


Procédure pour la création d'un ticket

Etape 1 : Connection a GLPI

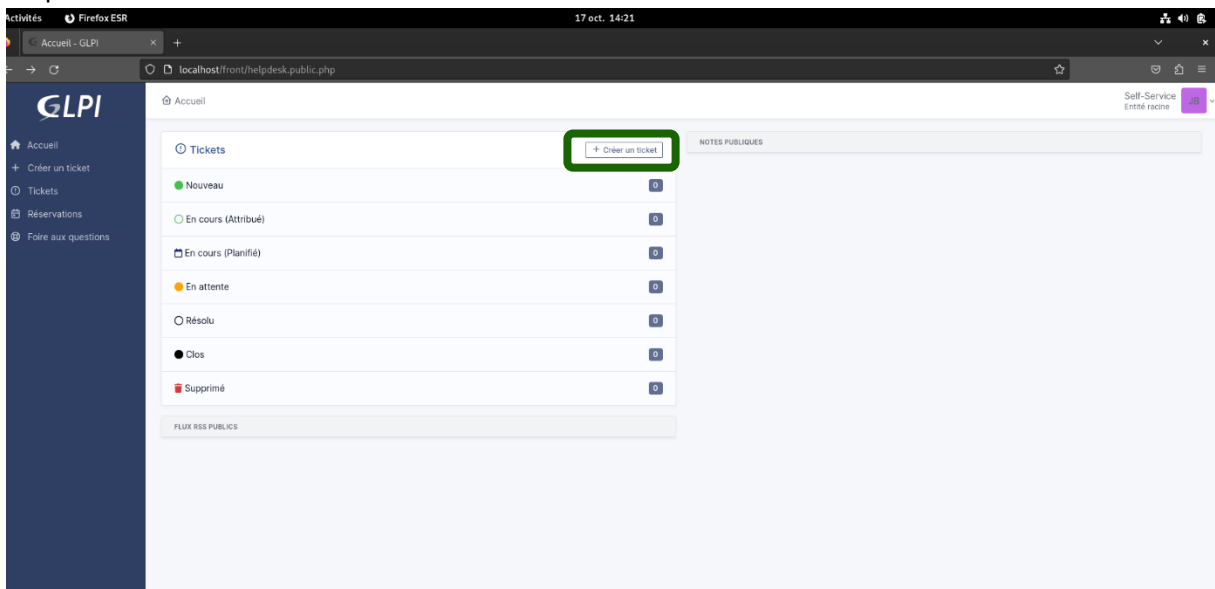
Connecter vous a GLPI depuis internet ou le lien suivant en rentrant vos identifiants

[Localhost/index.php ?noAUTO=1](http://localhost/index.php?noAUTO=1)



Etape 2 : Création d'un ticket

Cliquer sur « Créer un ticket »



En suite choisissait le type de ticket entre « Incident » si vous avez un problème soit « Demande » si vous avez une demande à faire au service informatique.

Activités Firefox ESR 17 oct. 14:22

Nouveau ticket - GLPI

localhost/front/helpdesk/public.php?create_ticket=1

Accueil / + Créer un ticket

Self-Service Entrée racine

Description de la demande ou de l'incident

Type Incident

Catégorie Incident

Urgence Moyenne

Éléments associés +

Observateurs

Titre

Description Paragraphe B I ...

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fich...électionné.

+ Soumettre la demande

Puis choisissait la catégorie de l'incident ou de la demande en fonction de vos besoin dans « Catégorie »

Activités Firefox ESR 17 oct. 14:26

Interface simplifiée - GLPI

localhost/front/tracking.injector.php

Accueil

Self-Service Entrée racine

Description de la demande ou de l'incident

Type Incident

Catégorie Incident

Urgence Moyenne

Éléments associés +

Observateurs

Titre

Description Paragraphe B I ...

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fich...électionné.

+ Soumettre la demande

En suite choisissait le niveau d'urgence de votre demande ou incident en fonction de l'importance de celui ou celle-ci dans « Urgence »

Interface simplifiée - GLPI K

17 oct. 14:28

localhost/front/tracking.injector.php

Accueil

Self-Service
Entrée racine

Description de la demande ou de l'incident

Type Incident

Catégorie -----

Urgence Moyenne

Éléments associés

Très haute

Haute

Moyenne

Basse

Très basse

Fichier(s) (2 Mo maximum) :

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fich...électionné.

+ Soumettre la demande

Puis si vous avez besoin de rajouter un éléments associés ajouter le depuis « Eléments associés »

Interface simplifiée - GLPI K

17 oct. 14:29

localhost/front/tracking.injector.php

Accueil

Self-Service
Entrée racine

Description de la demande ou de l'incident

Type Incident

Catégorie -----

Urgence Moyenne

Éléments associés

Mes éléments

+ Ajouter

Observateurs

Titre

Description

Paragraphe

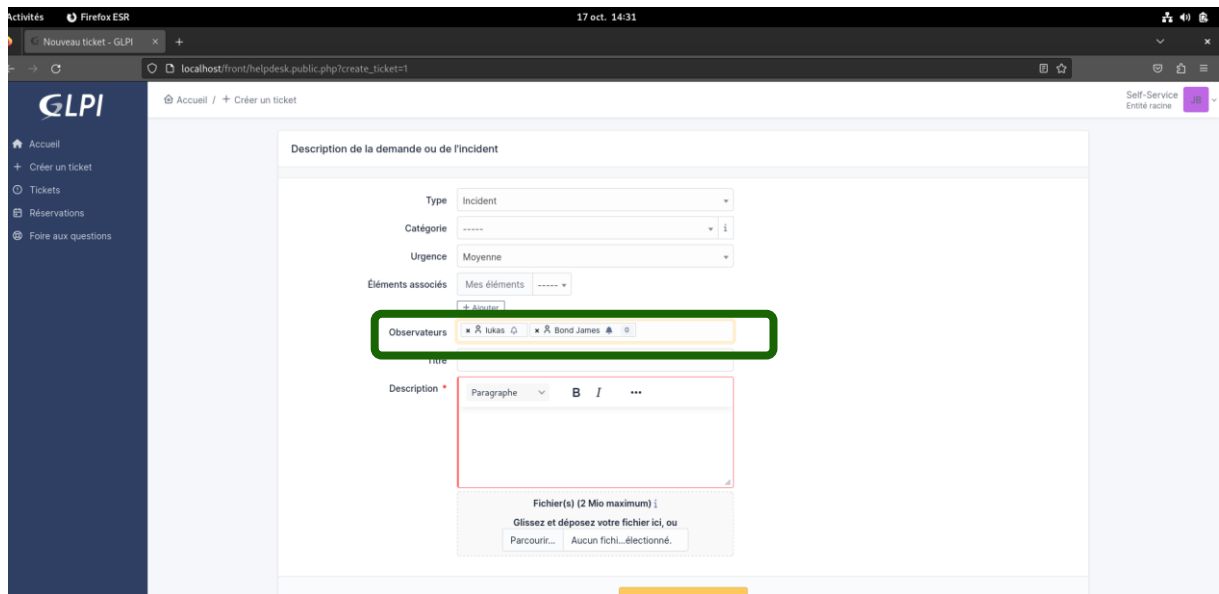
B I ...

Fichier(s) (2 Mo maximum) :

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

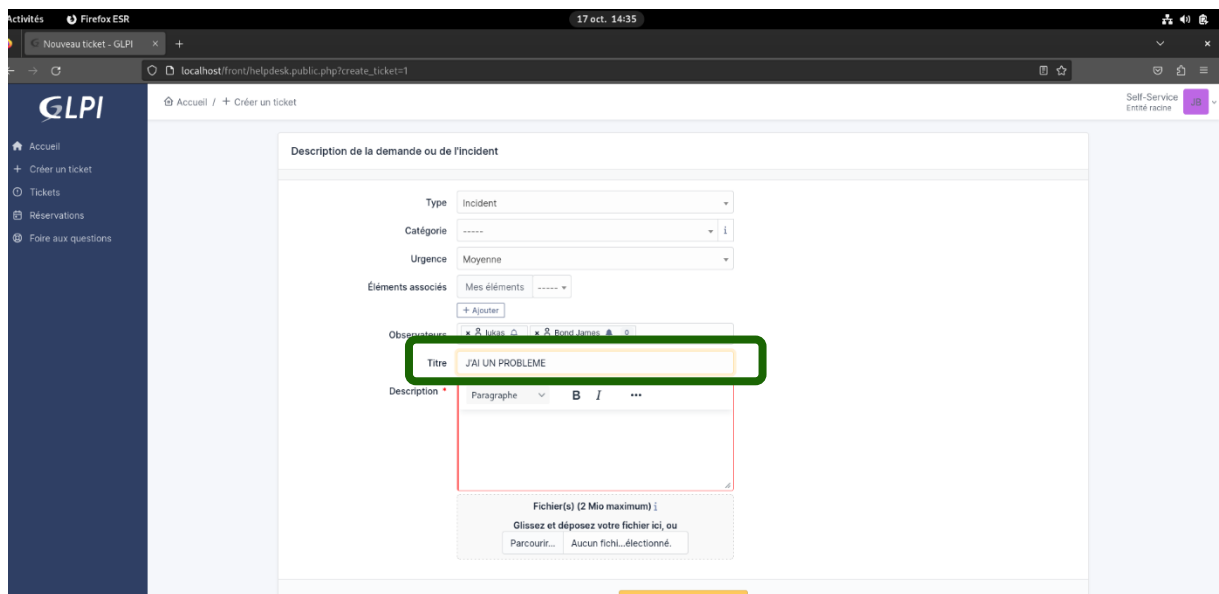
Parcourir... Aucun fich...électionné.

En suite ajouter dans « Observateurs » les personnes qui pourront voir ce ticket en dehors du personnel chargé de la résolution des tickets



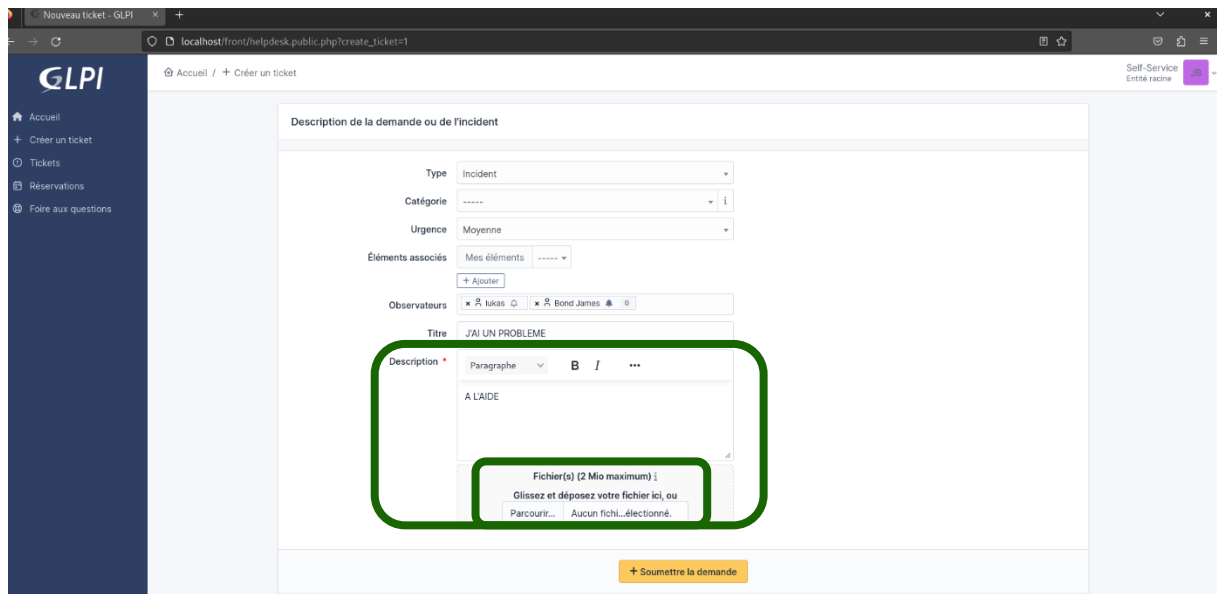
The screenshot shows the GLPI 'Créer un ticket' (Create ticket) form. The form is titled 'Description de la demande ou de l'incident'. It includes fields for 'Type' (Incident), 'Catégorie' (empty), 'Urgence' (Moyenne), and 'Éléments associés' (Mes éléments). The 'Observateurs' field is highlighted with a green box and contains a list of users: 'Jules' and 'Bond James'. Below this, there is a 'Titre' field (empty) and a 'Description' field (empty) with a rich text editor. At the bottom, there is a section for 'Fichier(s) (2 Mo maximum)' with a file upload area.

Après cela, choisissais un titre à votre ticket

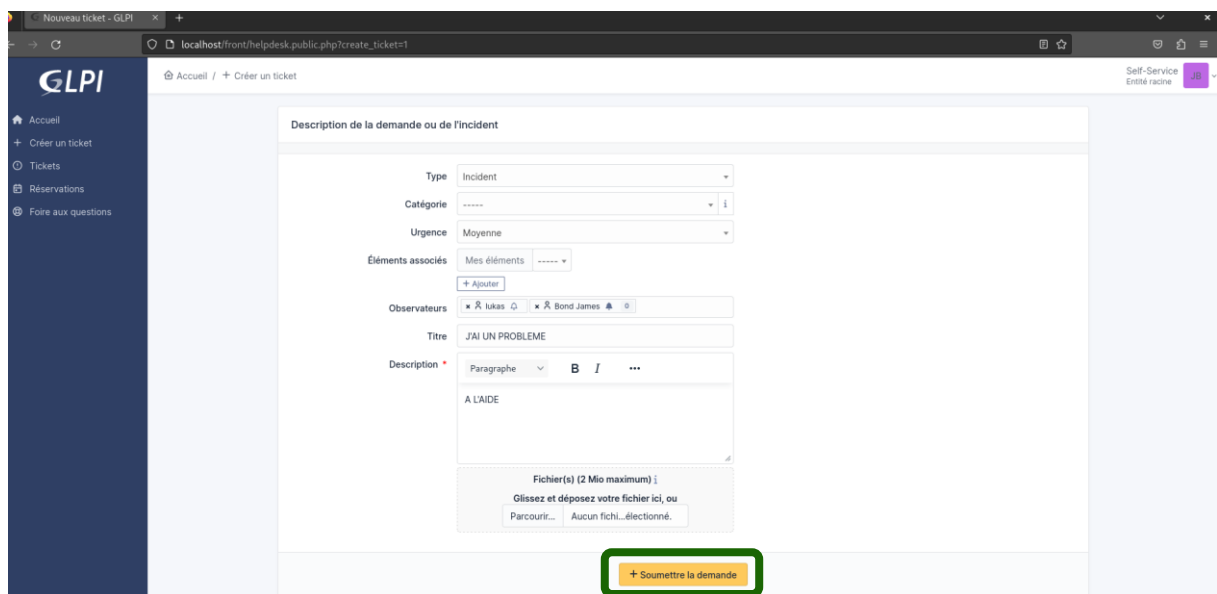


The screenshot shows the GLPI 'Créer un ticket' form. The 'Observateurs' field is still highlighted with a green box. The 'Titre' field is now highlighted with a green box and contains the text 'J'AI UN PROBLEME'. The 'Description' field remains empty. The file upload section is still visible at the bottom.

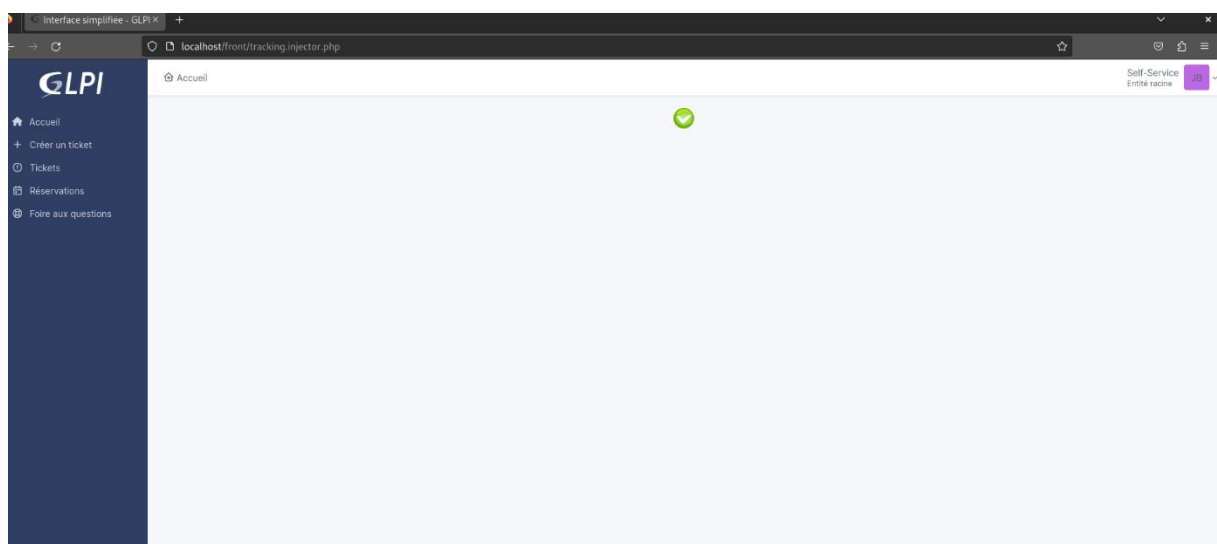
Maintenant dans « Description » expliquait votre problème ou votre question en étant le plus claire possible, si besoin vous pouvez déposer un fichier



Pour finir envoyer votre ticket en cliquant sur « Soumettre la demande »

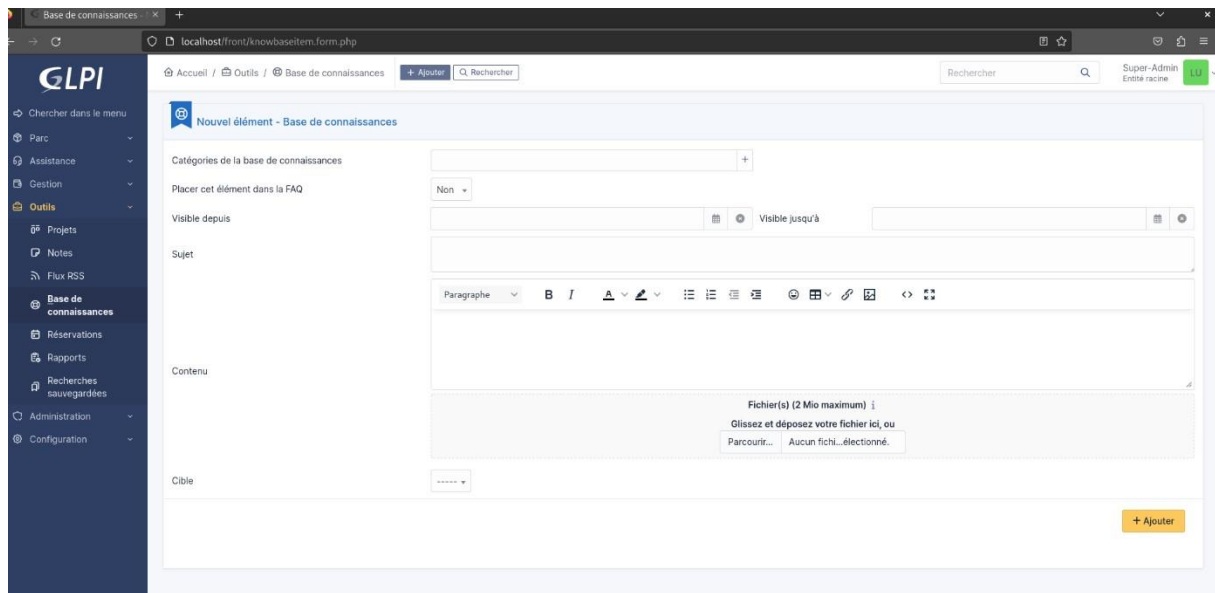


Et voila votre ticket est soumis !



Comment mettre un document dans la base de connaissance

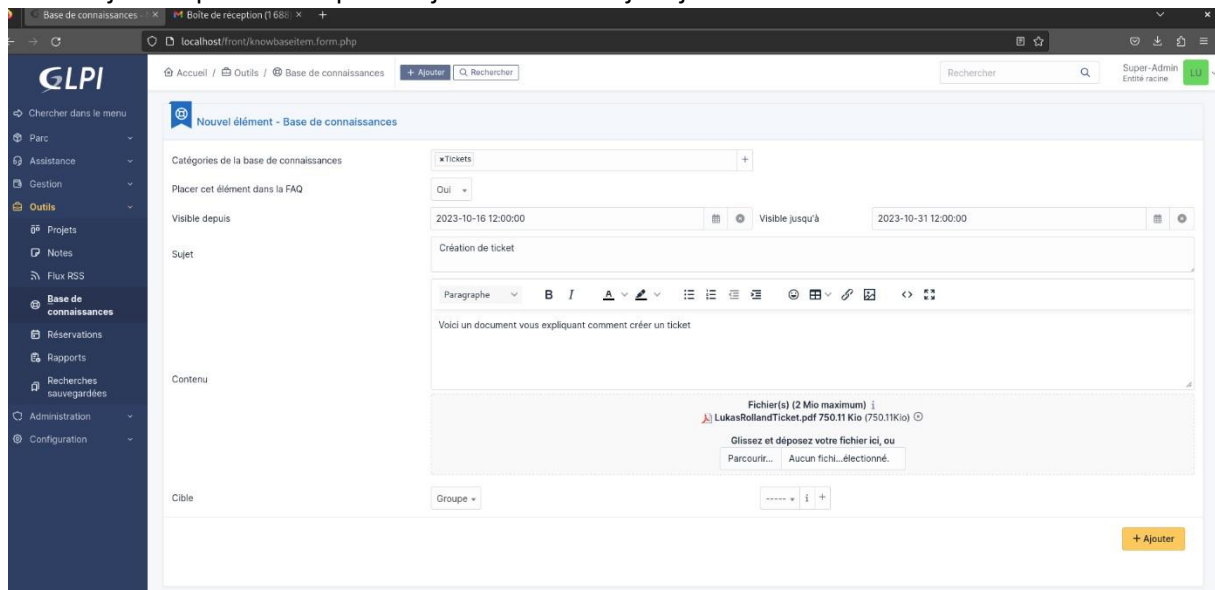
Outils-> Base de connaissances



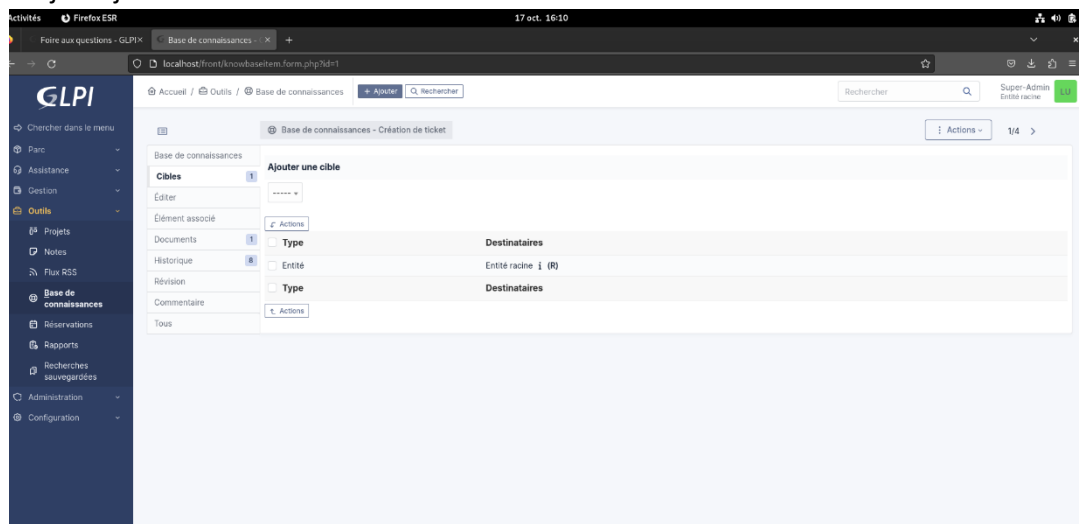
J'ai ensuite rempli les champs afficher au-dessus

J'ai créé une catégorie « Tickets »

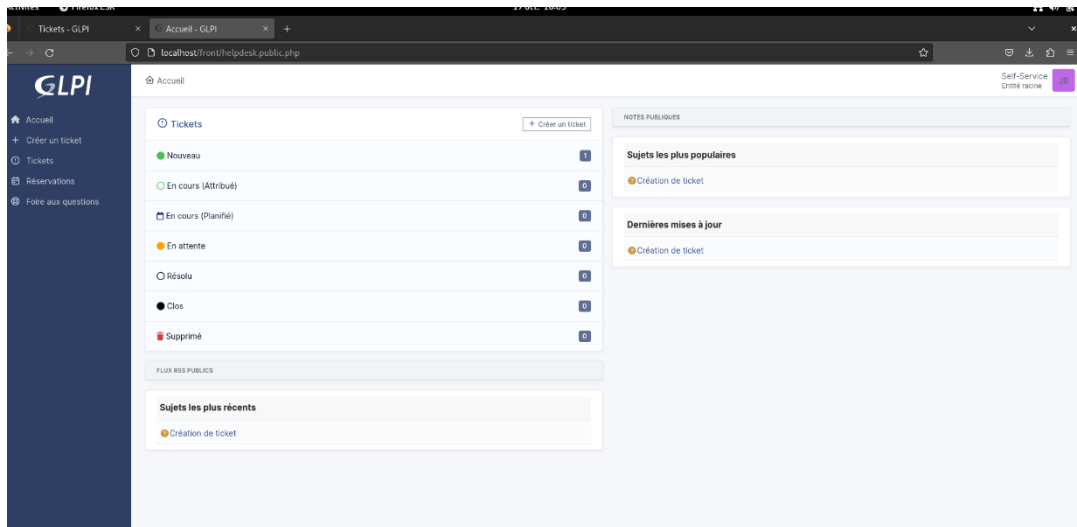
En suite j'ai rempli les champs dont j'avais besoin et j'ai ajouter le document



En suite j'ai rajouté en cible l'entité



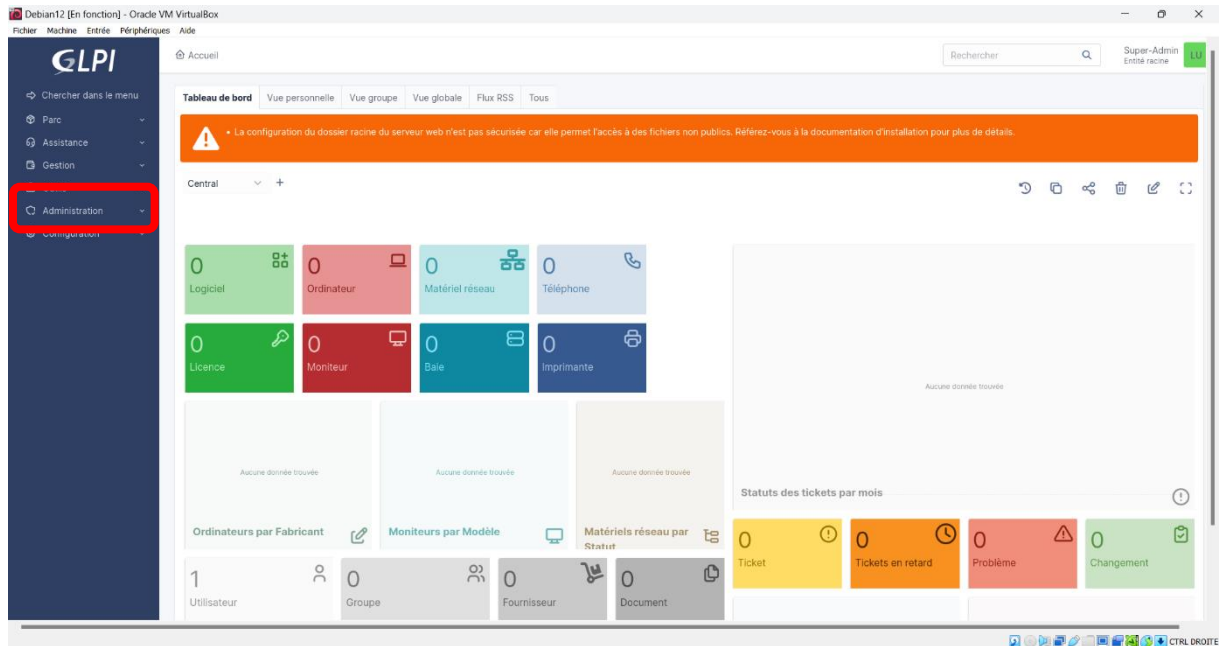
Cela est bien visible depuis le compte James Bond



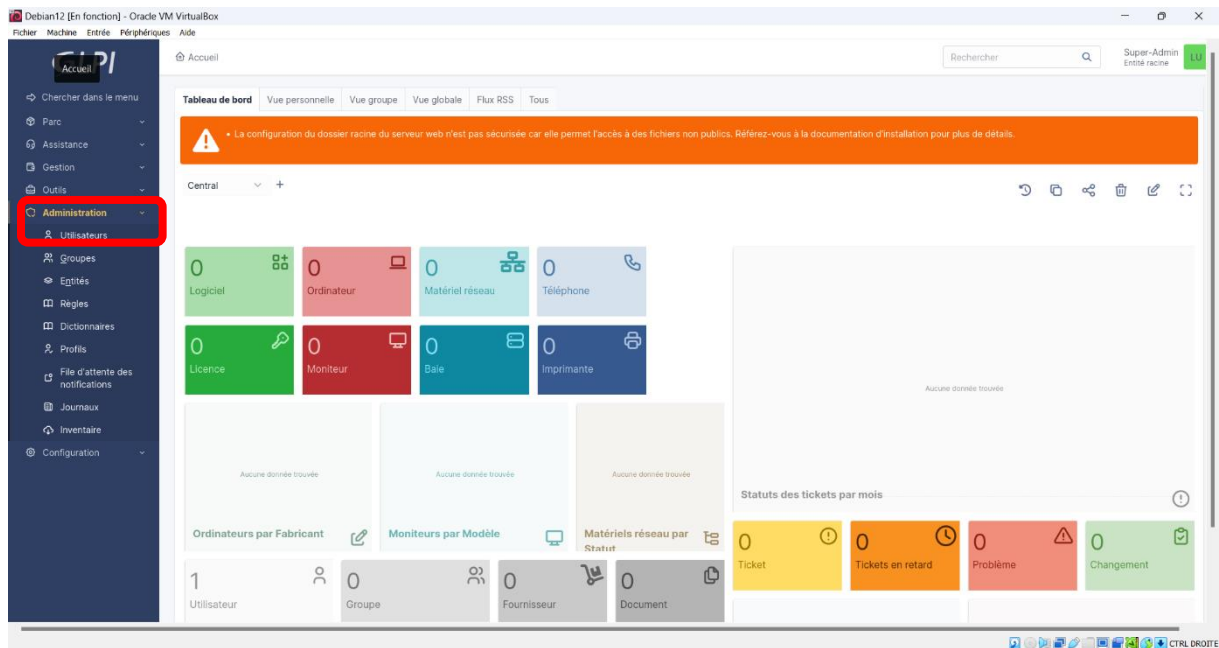
Procédure pour l'installation d'un utilisateur

Etape 1 : Accéder au menu Utilisateur

Tout d'abord clique sur administration

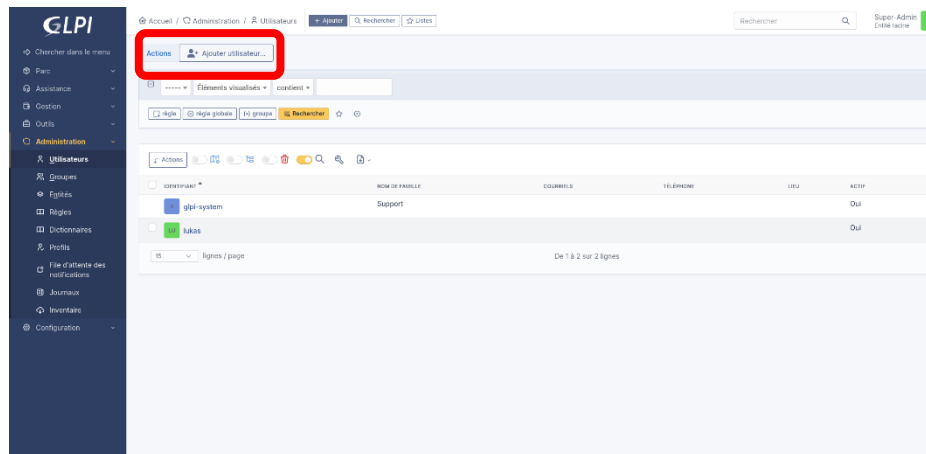


Puis ouvrez le menu Utilisateur



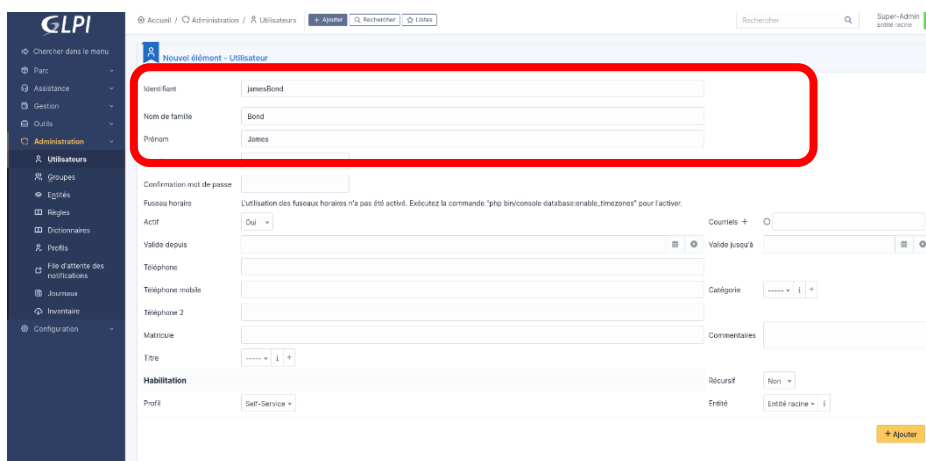
Etape 2 : Ajouter un nouvel utilisateur et le configurer

Cliquer sur « Ajouter utilisateur »

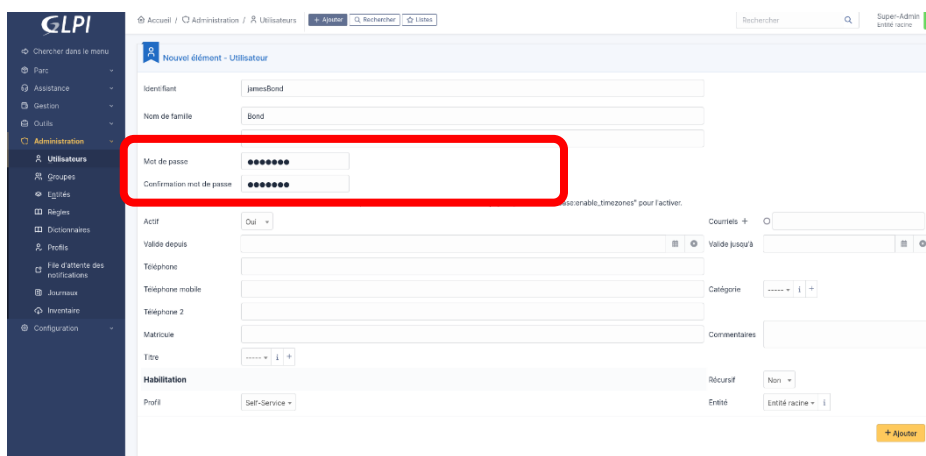


Maintenant il va falloir remplir les champs suivant :

- Puis remplissez les champs « Identifiant » « Nom » et « Prénom » par le nom et prénom du futur utilisateur et lui trouver un identifiant, dans notre exemple voilà ce que ça donnera



- Puis soit lui créer un mot de passe et donner lui, soit lui laissé choisir son mot de passe et qu'il vous le transmette pour que vous puissiez le renseigner dans « Mot de passe » et « Confirmation mot de passe »



- Renseigner la date à partir de quand le compte utilisateur va être utilisable dans « Valable depuis » et la date à partir de laquelle le compte ne sera plus valide dans « Valable jusqu'à »

GLPI

Accueil / Administration / Utilisateurs

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: jamesBond

Nom de famille: Bond

Prénom: James

Mot de passe: *****

Confirmation mot de passe: *****

Fuseau horaire: L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activée. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezone" pour l'activer.

Valable depuis: 2023-10-17 12:00:00

Valable jusqu'à: 2023-10-22 12:00:00

Telephone mobile:

Telephone 2:

Matricule:

Titre:

Habilitation:

Profil: Self-Service

Récursif: Non

Entité: Entité racine

+ Ajouter

- En suite rentrer un ou plusieurs numero de téléphone en fonction du besoin dans « Telephone », « Telephone mobile » ou « Telephone 2 »

GLPI

Accueil / Administration / Utilisateurs

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: jamesBond

Nom de famille: Bond

Prénom: James

Mot de passe: *****

Confirmation mot de passe: *****

Fuseau horaire: L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activée. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezone" pour l'activer.

Actif: Oui

Valable depuis: 2023-10-17 12:00:00

Valable jusqu'à: 2023-10-22 12:00:00

Telephone: 03 04 08 98 84

Telephone mobile: 07 84 51 85 51

Telephone 2: 09 48 12 48 12

Matricule:

Titre:

Habilitation:

Profil: Self-Service

Récursif: Non

Entité: Entité racine

+ Ajouter

- Renseigner le matricule de l'utilisateur dans « Matricule »

GLPI

Accueil / Administration / Utilisateurs

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: jamesBond

Nom de famille: Bond

Prénom: James

Mot de passe: *****

Confirmation mot de passe: *****

Fuseau horaire: L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activée. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezone" pour l'activer.

Actif: Oui

Valable depuis: 2023-10-17 12:00:00

Valable jusqu'à: 2023-10-22 12:00:00

Telephone: 03 04 08 98 84

Telephone mobile: 07 84 51 85 51

Matricule: 007

Titre:

Habilitation:

Profil: Self-Service

Récursif: Non

Entité: Entité racine

+ Ajouter

- Donner lui en suite un « Titre » en fonction de sa rôle dans l'entreprise et sa catégorie dans « Catégorie », pour ces deux étape, créer si besoin une nouvelle catégorie

GLPI

Accueil / Administration / Utilisateurs

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: jamesBond

Nom de famille: Bond

Prénom: James

Mot de passe: [masked]

Confirmation mot de passe: [masked]

Fuseau horaire: L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:migrate" pour l'activer.

Actif: Oui

Valable depuis: 2023-10-17 12:00:00

Valable jusqu'à: 2023-10-22 12:00:00

Titre: Agent

Catégorie: Agent

Telephone: 03 04 08 98 84

Telephone mobile: 07 84 51 85 51

Telephone 2: 06 48 12 48 12

Matricule: 007

Commentaires:

Habilitation: Profil: Self-Service

Récursif: Non

Exclé: Entité racine

+ Ajouter

- En suite renseigner son adresse mail dans « Courriels »

GLPI

Accueil / Administration / Utilisateurs

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: jamesBond

Nom de famille: Bond

Prénom: James

Mot de passe: [masked]

Confirmation mot de passe: [masked]

Fuseau horaire: L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:migrate" pour l'activer.

Actif: Oui

Valable depuis: 2023-10-17 12:00:00

Valable jusqu'à: 2023-10-22 12:00:00

Titre: Agent

Catégorie: Agent

Courriels: jamesbond007@gmail.com

Telephone: 03 04 08 98 84

Telephone mobile: 07 84 51 85 51

Telephone 2: 06 48 12 48 12

Matricule: 007

Commentaires:

Habilitation: Profil: Self-Service

Récursif: Non

Exclé: Entité racine

+ Ajouter

- Ajouter si besoin un commentaire dans « Commentaires »

GLPI

Accueil / Administration / Utilisateurs

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: jamesBond

Nom de famille: Bond

Prénom: James

Mot de passe: [masked]

Confirmation mot de passe: [masked]

Fuseau horaire: L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:migrate" pour l'activer.

Actif: Oui

Valable depuis: 2023-10-17 12:00:00

Valable jusqu'à: 2023-10-22 12:00:00

Titre: Agent

Catégorie: Agent

Courriels: jamesbond007@gmail.com

Telephone: 03 04 08 98 84

Telephone mobile: 07 84 51 85 51

Telephone 2: 06 48 12 48 12

Matricule: 007

Commentaires:

Habilitation: Profil: Self-Service

Récursif: Non

Exclé: Entité racine

+ Ajouter

- Laissé « récursif » à « Non » et « Entité » à « Entité racine »

The screenshot shows the 'Nouvel élément - Utilisateur' form in GLPI. The 'Hébergement' section is highlighted with a red box, showing the following values:

- Récursif: Non
- Entité: Entité racine

- Pour finir dans « Profil » choisissez « Self Service », ce type de profil permet à ce que l'utilisateur puisse avoir seulement accès a la création de ticket, de pouvoir y répondre et les voir. En suite cliqué sur « Ajouter » pour finaliser l'utilisateur

The screenshot shows the 'Nouvel élément - Utilisateur' form in GLPI. The 'Profil' dropdown is highlighted with a red box, showing 'Self-Service' selected. The 'Ajouter' button is also highlighted with a red box.

Une fois l'utilisateur ajouté vous pouvez vous rendre dans « Utilisateur », votre nouvel utilisateur est ajouté

The screenshot shows the 'Utilisateurs' list view in GLPI. The first row, representing the newly added user 'JamesBond', is highlighted with a red box.

IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	CORRELS	TELEPHONE	LEU	ACTIF
JamesBond	Bond	JamesBond007@gmail.com	03 04 06 98 84	OUI	

Voici la vue qu'aura l'utilisateur, puisqu'il est en t'en que Self-Service

