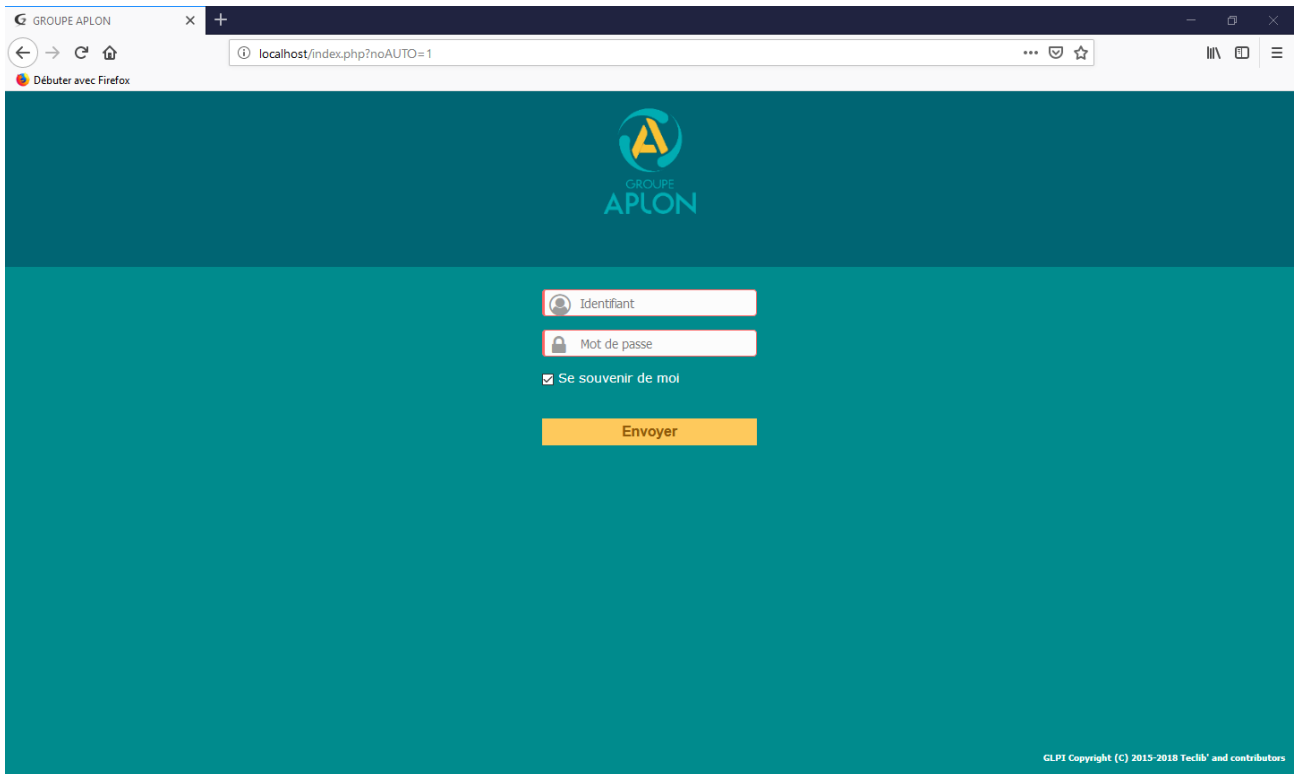


Utilisation de GLPI

→ Connexion :



→ Création d'un ticket :

Pour créer un ticket, il faut vous rendre dans **“Assistance -> Créer un Ticket”**.

The screenshot displays the 'Nouveau ticket' (New ticket) form in GLPI. The form is divided into several sections, with red boxes and numbers highlighting specific areas:

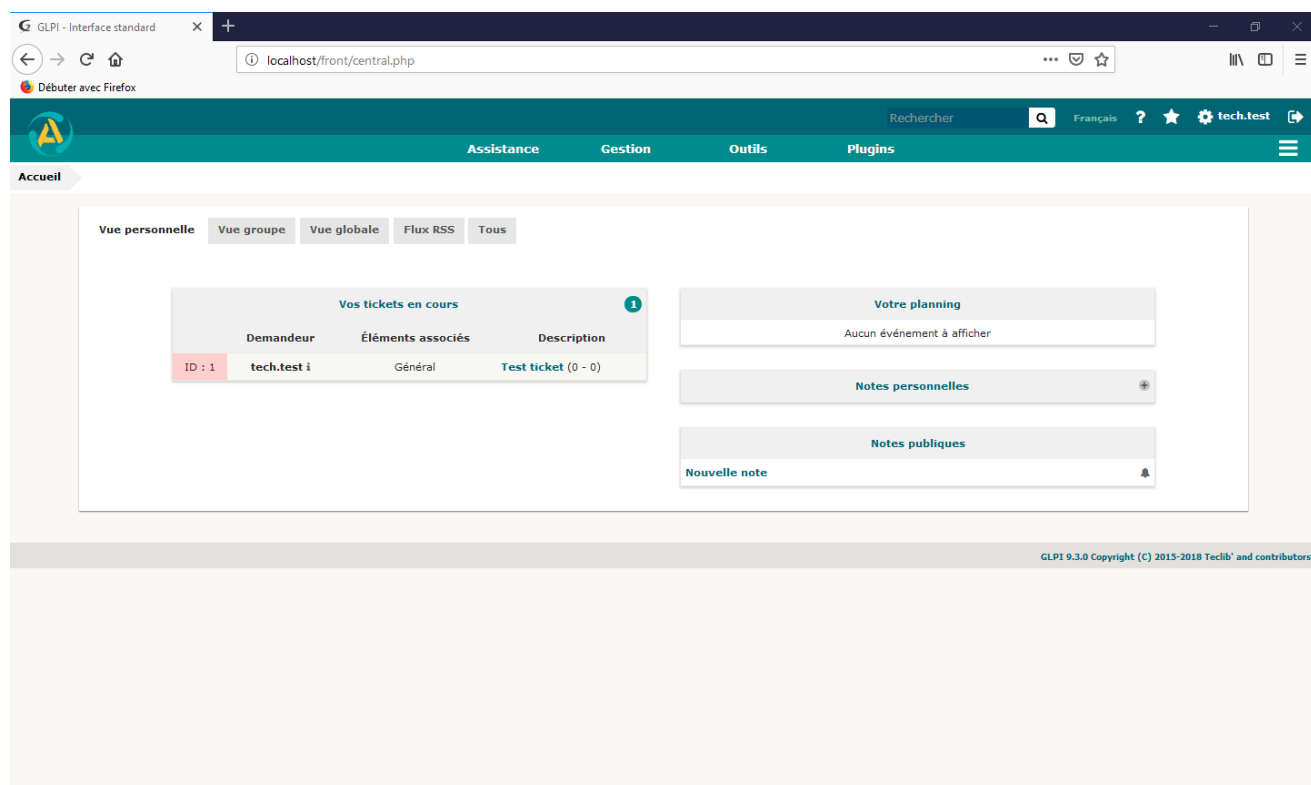
- 1**: The 'Attribué à' (Assigned to) field, which is currently set to 'MUSTIN Nicolas (En cours : 2)'. It also includes dropdowns for 'Statut' and 'Catégorie'.
- 2**: The 'Source de la demande' (Request source) field, set to 'Technique', and the 'Demande de validation' (Validation request) field, which is currently empty.
- 3**: The 'Statut' (Status) field, set to 'Nouveau', and other metadata fields: 'Urgence' (Moyenne), 'Impact' (Moyen), 'Priorité' (Moyenne), and 'Durée totale' (Total duration).
- 4**: The 'Titre' (Title) and 'Description *' (Description) fields, which are currently empty. Below the description is a section for 'Tickets liés +' (Linked tickets) and a file upload area for 'Fichier (2 Mio maximum)' (File (2 Mio maximum)).

Plusieurs choix de configuration sont possibles lors de la création du ticket :

- **1** : Attribution du ticket, au Technicien, à un groupe de Technicien et à quel établissement il est attribué.
- **2** : Source de la demande, s'il faut faire valider le ticket par un Responsable et le lieu de la création du ticket.
- **3** : Les statuts et impacts du ticket au sein de l'entreprise.
- **4** : Sujet du ticket.

→ Liste des tickets :

Les tickets sont accessibles directement lors de la connexion du Technicien sur son panel.



The screenshot shows the GLPI interface in a browser window. The address bar displays 'localhost/front/central.php'. The interface has a teal header with navigation tabs: 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', and 'Plugins'. A search bar and user profile 'tech.test' are visible in the top right. The main content area is titled 'Accueil' and features a 'Vos tickets en cours' section with a table of active tickets. The table has columns for 'Demandeur', 'Éléments associés', and 'Description'. One ticket is listed with ID 1, requester 'tech.test', and description 'Test ticket (0 - 0)'. To the right of the table are sections for 'Votre planning' (empty), 'Notes personnelles', and 'Notes publiques'.

ID	Demandeur	Éléments associés	Description
1	tech.test	Général	Test ticket (0 - 0)

→ Liste des clients :

Pour accéder à la liste des clients il faut vous rendre dans **“Gestion -> Clients”**.

Nom	Type	Adresse	Site Web	Téléphone	Fax
ANGERS - Sacre Coeur	Lycée	2, rue Millet, 49023 ANGERS	gsc49.paysdelaloire.e-lyco.fr	02.41.81.42.00	02.41.81.42.02
ANZIN - Collège Les Louez Dieu	Collège	500 Rue des Filatiers, 62223 Anzin-Saint-Aubin	college-louezdieu.fr	03 21 50 71 00	03 21 50 71 08
DUNKERQUE - Lycée EPID	Lycée	20 rue de Lille, 59140 DUNKERQUE	epid.fr	03 28 29 22 92	03 28 25 00 16
FOUGERES - St Joseph	École	11, rue Lesueur, 35304 FOUGERES	ecolesaintjoseph35.toutemoneco...	02.99.99.90.54	02.99.94.33.18
HEROUVILLE ST CLAIR - Salvador Allende	Lycée	15, rue Guyon de Guercheville, 14200 HEROUVILLE ST CLAIR	lycee-salvador-allende.etab.ac...	02 31 53 10 70	
ISSY LES MOULINEAUX - Ste Clotilde P. Luxembourg	OGEC	8, Rue de l'Abbé Grégoire 92130 ISSY LES MOULINEAUX		01.46.42.69.52	01.46.42.53.70
KERVIGNAC - Ker Anna	Lycée	3, rue de Ker Anna 56700 KERVIGNAC		02.97.02.11.20	02.97.02.11.28
MANTES LA JOLIE - Notre Dame	Collège	5, Rue de la Sangle, 78200 MANTES LA JOLIE		01.34.97.97.97	01.34.97.97.90
MONTREUIL SUR ILLE - EHPAD Les Roseaux de L'île	EHPAD	14 Rue du Clos Gérard, 35440 MONTREUIL SUR ILLE		02.23.22.52.80	02.23.22.53.00
ORCHAMPS VENNES - Jean Bosco	Collège	Rue du Couvent, 25390 ORCHAMPS VENNES		03 81 43 52 52	03 81 43 52 12
ORGERES - Mairie	Mairie	5 rue de la mairie, 35230 ORGERES	orgeres.fr	02 99 05 78 02	02 99 05 70 16
QUIMPER - St Corentin	École	2, Rue Virginie Heriot, 29000 QUIMPER	ecole-saint-corentin.fr	02.98.95.44.14	02.98.95.21.30
REDON - Marcel Callo	Lycée	21, Av Etienne Gascon BP 80 324 35603 REDON	lyceemarcelcallo.org	02.99.71.41.33	02.99.72.33.78
SAVY BERLETTE - Lycée Agricole	Lycée	22 ancienne route nationale 62690 SAVY BERLETTE		03 21 59 24 29	03 21 59 72 89
SCEAUX - Ste Jeanne d'Arc	Ensemble Scolaire	27, Rue des Imbergères, 92330 SCEAUX	jdas.org	01.41.13.07.87	01.41.13.07.80
ST JULIEN EN GENEVOIS - Présentation de Marie	OGEC	10 Rue Monseigneur Paget, 74163 ST JULIEN EN GENEVOIS	presentation-de-marie.fr	04 50 49 21 35	04 50 35 17 53
UGSEL 14	Association	33, place Reine Mathilde, 14000 CAEN	ugselcalvados.fr	02.31.93.74.98	02.31.93.59.60

Ensuite pour accéder aux informations d'un client il suffit de **cliquer sur son nom**, et une nouvelle page s'ouvrira.

Client

Contacts 2

Contrats

Documents

Tickets

Problèmes

Changements

Notes

Rapports 1

Historique 4

Tous

Client

Nom: ANGERS - Sacre Coeur

Type d'établissements: Lycée

Téléphone: 02.41.81.42.00

Fax: 02.41.81.42.02

Site Web: <https://gsc49.paysdelaloire.e>

Courriel: /

Adresse: 2, rue Millet, 49023 ANGERS

Code postal: 49023

Ville: ANGERS

État:

Pays: France

Créé le 2019-01-15 13:43

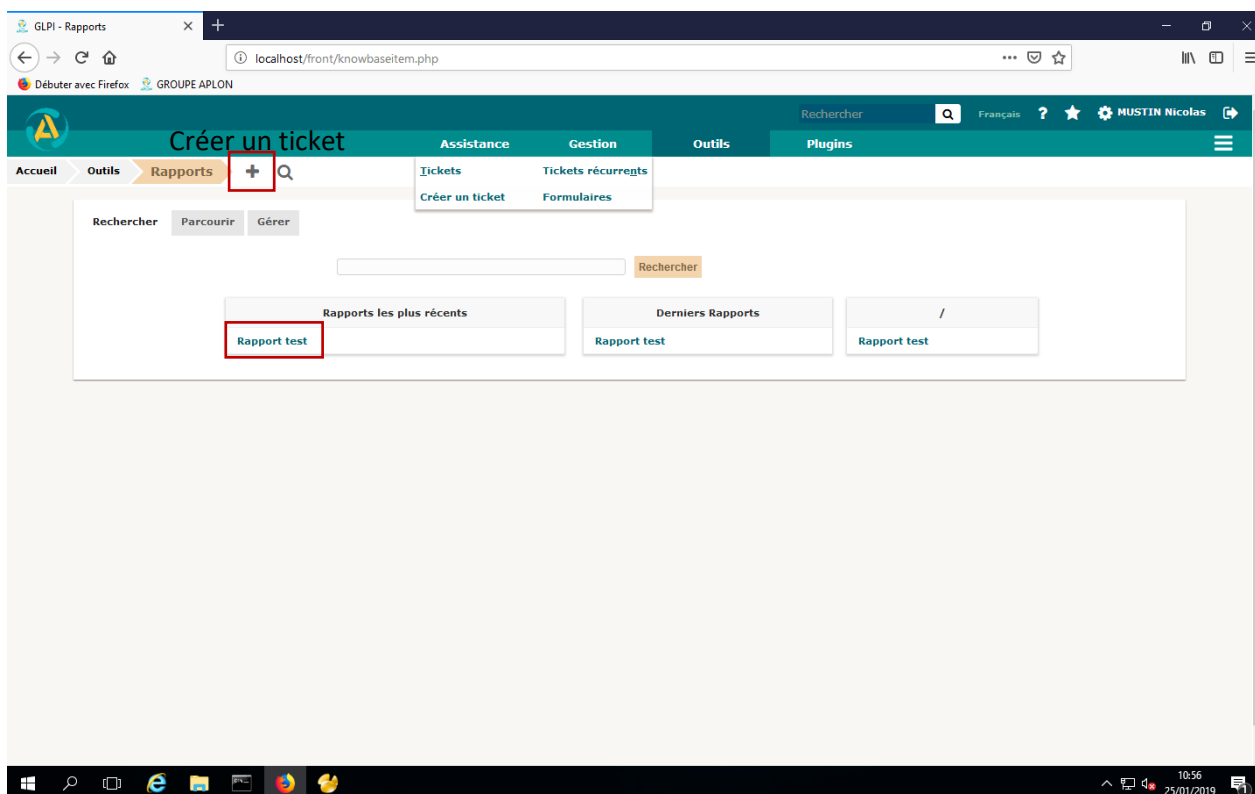
Dernière mise à jour le 2019-01-15 13:43

Sauvegarder

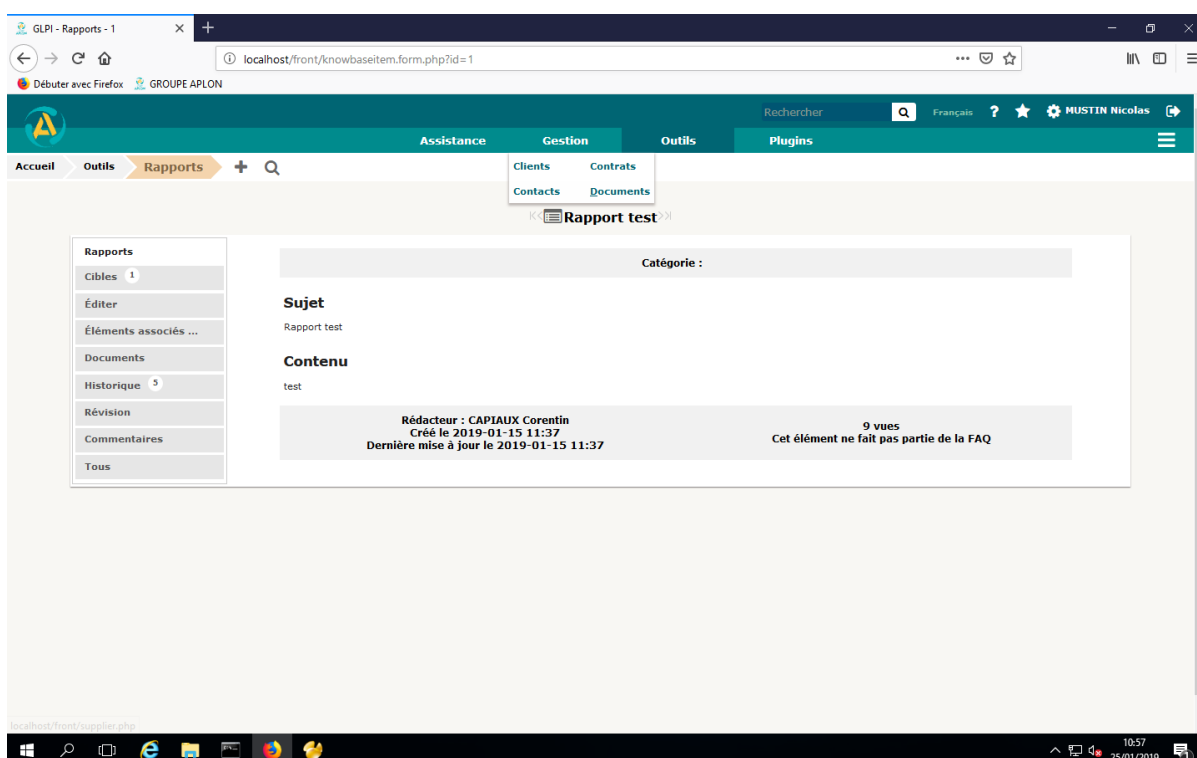
Mettre à la corbeille

→ Création d'un rapport :

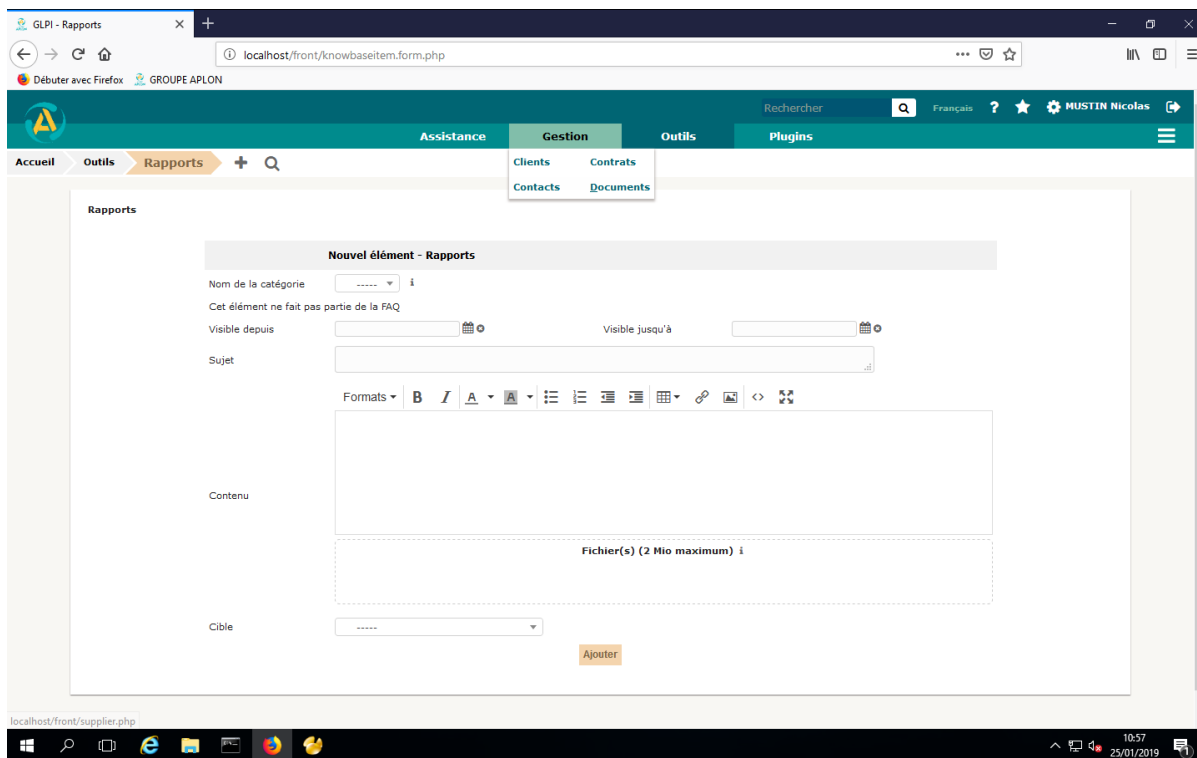
Pour la création d'un rapport il faut vous rendre dans "Outils -> Rapports".



Vous pouvez accéder aux informations d'un rapport, il suffit de cliquer sur son nom.



Ensuite sur la première image du rapport vous avez la possibilité de créer un ticket.



Pour attribuer un rapport à un Client il suffit d'aller dans la fiche client, et dans « Rapports ».

