



IV/ Procédure utilisateur

Etape 1 : Connexion :

Tout d'abord l'utilisateur arrive sur notre page glpi (<http://glpi/>) si vous avez un éventuel problème veuillez vous diriger vers un de vos supérieur.

GLPI

Connexion à votre compte

Identifiant

Mot de passe

Source de connexion

DC-ASSURMER@assurmer.sio

Se souvenir de moi

Se connecter

GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib' and contributors



Etape 2 : Créer un ticket :

Lors de la création d'un ticket il faut avoir bien analysé l'importance du ticket s'il est vraiment important de faire une demande ou un incident.

The screenshot shows the GLPI interface. On the left is a dark blue sidebar with the GLPI logo and navigation options: 'Accueil', '+ Créer un ticket', and 'Tickets'. The main content area is light blue and titled 'Tickets'. At the top right of this area is a button '+ Créer un ticket'. Below it is a list of ticket statuses with their respective counts:

Statut	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	2
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	6
Supprimé	13

Etape 3 : Différence entre demande et incident :

Un ticket de demande est généralement utilisé pour demander un nouveau service ou une modification de service existant, tels que la demande d'installation d'un nouveau logiciel, ou bien la mise à jour de matériel.

En revanche, un ticket d'incident est utilisé pour signaler un problème ou une interruption de service existant, tels qu'une panne de matériel, une erreur logicielle, ou une impossibilité d'accéder à un service. L'objectif principal du ticket d'incident est de rétablir le service le plus rapidement possible.

En résumé, la différence entre un ticket de demande et un ticket d'incident est que le premier est utilisé pour demander un nouveau service ou une modification, tandis que le second est utilisé pour signaler un problème ou une interruption de service existant.



Etape 4 : Comment choisir la bonne option :

Si vous rencontrez un problème tels qu'un Incident, il y en a 2 types :

- Logiciel :

Un incident logiciel est un problème ou une erreur qui se produit dans un programme informatique ou une application. Il peut s'agir d'un comportement inattendu, d'une panne, d'un plantage, d'un message d'erreur ou de tout autre symptôme indiquant qu'un programme ne fonctionne pas correctement.

- Matériel :

Un incident matériel est un problème physique qui se produit avec un composant matériel d'un système informatique, tel qu'un ordinateur, un serveur, un routeur, un switch, un périphérique de stockage, ou un autre équipement. Ces incidents peuvent inclure des défaillances de matériel, des erreurs d'installation, des conflits de périphériques, des pannes de réseau, des problèmes d'alimentation électrique ou des dommages physiques.

Si vous souhaitez faire une demande il y a 4 type différent :

- Assistance logiciel :

Une demande d'assistance de logiciel est une demande faite par un utilisateur ou un client pour obtenir de l'aide ou des conseils sur l'utilisation d'un logiciel. Cette demande peut être liée à une question sur une fonctionnalité particulière, une erreur dans l'application, un problème de performance ou tout autre problème rencontré lors de l'utilisation du logiciel.

- Assistance matériel :

Une demande d'assistance matérielle est une demande d'aide ou de support pour un problème physique lié à un équipement informatique ou électronique, tel qu'un ordinateur, un périphérique, un serveur, un réseau, un équipement de communication ou tout autre type de matériel. Cette demande peut être liée à une panne, un dysfonctionnement, une erreur de configuration ou tout autre problème technique rencontré lors de l'utilisation de l'équipement.



- Demande De Logiciel :

Une demande de logiciel est une demande faite par un utilisateur ou un client pour obtenir un logiciel spécifique, qu'il s'agisse d'une application pour ordinateur de bureau, d'une application web, d'un système de gestion de contenu, d'un logiciel de sécurité ou tout autre type de logiciel.

- Demande De Matériel :

Une demande de matériel est une demande faite par un utilisateur ou un client pour obtenir un équipement ou un dispositif matériel spécifique. Il peut s'agir d'un ordinateur de bureau, d'un ordinateur portable, d'une imprimante, d'un scanner, d'un routeur, d'un commutateur, d'un téléphone, d'une caméra ou de tout autre équipement électronique ou informatique.

Etape 5 : Le Titre et la Description :

Pour le titre vous devez résumer votre problème le plus simplement et le plus court possible.

Pour la description ici vous devez expliquer précisément votre problème pour qu'un technicien investigue sur votre problème le mieux possible.

Etape 6 : Vos tickets :

Après avoir fait votre ticket, il est possible de voir son avancée dans la rubrique ticket.

Dans cette rubrique vous pouvez voir :

- ID
- Titre
- Statut
- Dernière Modification
- Date D'ouverture
- Priorité
- Demandeur-Demandeur
- Attribué à - (Selon la demande)
- Catégorie