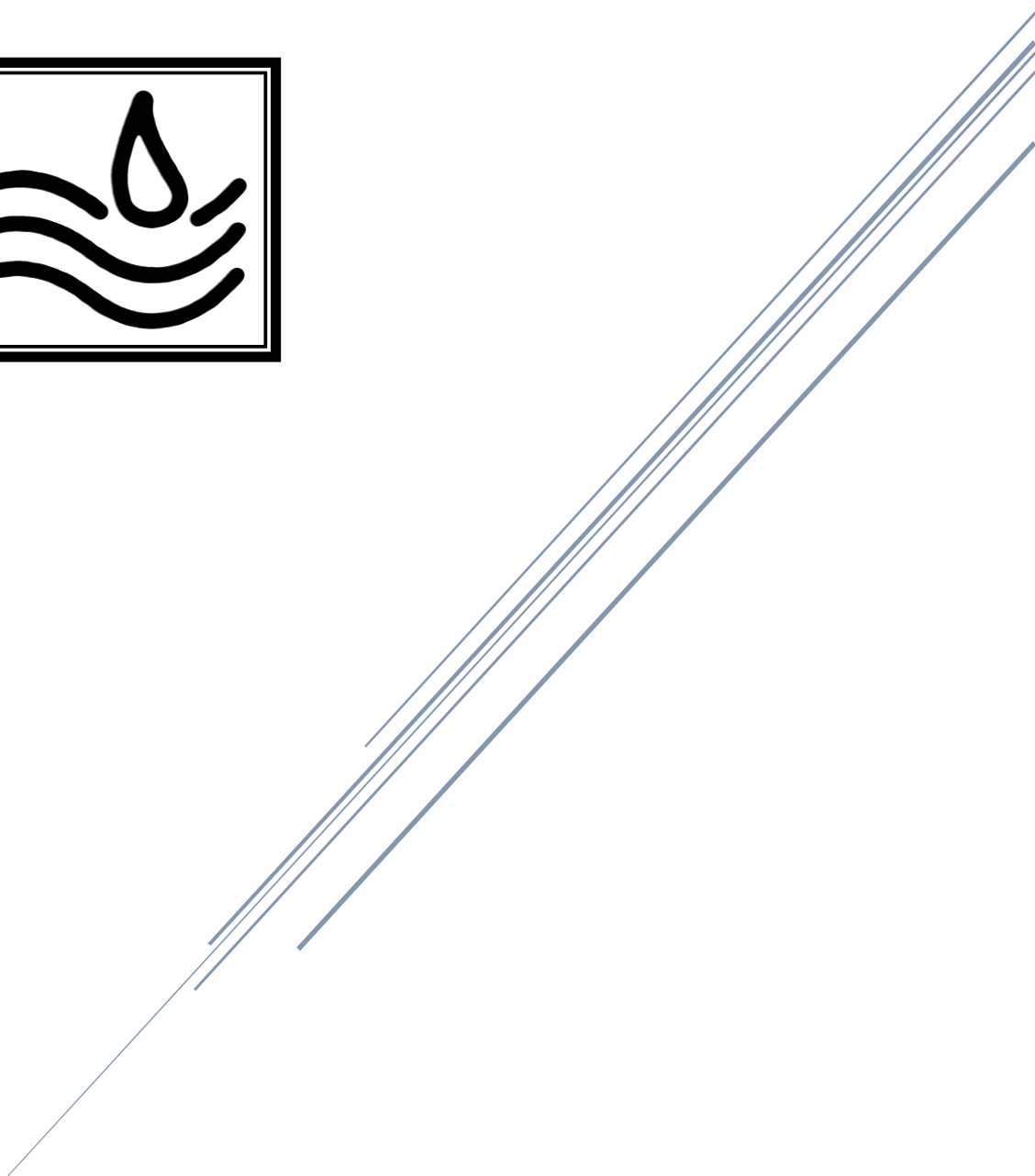


PROCEDURE GLPI UTILISATEURS

Infrastructure ASSURMER





PROCEDURE GLPI UTILISATEURS

REF - 002

Description du document :

Ce document a pour but d'informer les utilisateurs du fonctionnement du service de Gestion de parc et de Gestion d'incidents.

Historique des versions :

Version	Date	Rédacteur	Référence	Description
1.0	09/02/2021	Thomas LEROY Cantin LIOTTARD	REF - 002	Création du document

Sommaire

Description du document :.....	1
Historique des versions :	1
Procédure d'accès au service :	2
Changement du mot de passe :.....	4
Le Gestionnaire d'incidents :.....	5
ANNEXE : Liste des utilisateurs GLPI.....	7



PROCEDURE GLPI UTILISATEURS

REF - 002

Procédure d'accès au service :

À partir d'une machine connectée au réseau, l'utilisateur ou utilisatrice devra ouvrir un navigateur WEB :



Google Chrome



Firefox



Edge

Une fois le navigateur ouvert, il faudra cliquer sur la barre de recherche



Ensuite il faudra taper l'adresse suivante : <http://support.assurmer.local/glpi>

Pour des raisons de tests, nous utiliserons l'adresse : <http://localhost/glpi>



PROCEDURE GLPI UTILISATEURS

REF - 002

Une fois l'adresse rentrée, l'utilisateur tombe sur cette page demandant un Identifiant et un Mot de passe.

Les comptes GLPI sont créés et gérés par le service informatique de ASSURMER.

Pour des raisons de tests et de mise en place des comptes seront [disponible en Annexe](#).

L'utilisateur devra se connecter avec son identifiant et son mot de passe prédéfinis par la DSI. Ils sont fournis avec l'avenant au contrat que vous avez signé (à la fin).

Attention : Pour une question de sécurité, le mot de passe prédéfinis devra être impérativement changé par l'utilisateur. Le mot de passe changé devra comporter 12 caractères (Majuscule/Minuscule), Chiffre et caractères spéciaux (Exemple : * ? /...). De plus ce mot de passe ne devra en aucun cas être divulgué à une tierce personne. Il est strictement personnel.



PROCEDURE GLPI UTILISATEURS

REF - 002

Changement du mot de passe :

En arrivant sur la page d'accueil, il faudra cliquer en haut à droite sur le petit engrenage pour accéder aux informations du compte :



Ensuite dans les 2 onglets respectifs changer le mot de passe (attention a bien respecté la politique des mots de passes) :

Principal **Personnalisation**

Identifiant : cantin.liottard

Nom de famille

Prénom

Langue

Mot de passe

Confirmation mot de passe

Téléphone

Téléphone mobile

Téléphone 2

Matricule

Lieu

Fichier(s) (2 Mio maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Aucun fichier choisi

Effacer

Adresses de messagerie +

cantin.liottard@assumer.com

Clefs d'accès distant

Jeton personnel

Jeton d'API

Appuyer sur le bouton « Sauvegarder » pour enregistrer ces nouvelles informations.

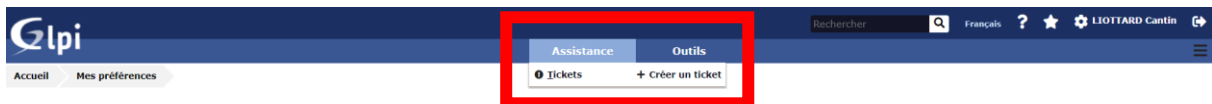


PROCEDURE GLPI UTILISATEURS

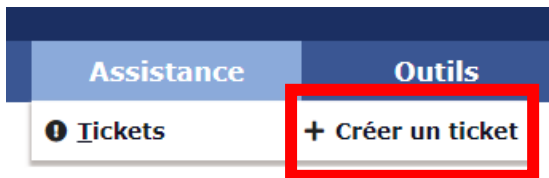
REF - 002

Le Gestionnaire d'incidents :

Arrivé sur le portail de GLPI, on accède à l'onglet « Assistance » :



Pour la création du ticket pour le service informatique, on clique sur « Créer un ticket ».



On arrive sur cette page :



PROCEDURE GLPI UTILISATEURS

REF - 002

Pour remplir cette page correctement et d'aider au maximum le service informatique à traiter, analyser et résoudre rapidement le ticket, une aide a été rédigée et répertorie les champs en détail de la page de création de ticket :

- Le **type** du ticket :
- Le **demandeur** de la demande ou de l'incident.
- Des **observateurs** qui pourront observer l'avancer du ticket.
- Le champ « **Attribué à** » sera modifié par le service informatique par la suite.
- Les champs « Urgence », « Impact », « Priorité ». Cette mention peut être modifiée mais selon une décision du service informatique.
- **Lieu**, afin de contacter le service concerné en cas d'absence du demandeur.
- **Titre**, très important pour le service informatique qui visualise directement le sujet du ticket.
- **Description**, ici il faut décrire la demande ou l'incident ainsi que les manipulations déjà effectués.
- **Éléments associés**, permet d'associer un ou plusieurs éléments (Ordinateurs, Imprimantes,) au ticket (Exemple : Installation logiciel sur « tel » poste), puis on clique sur « Ajouter »
- Il est possible d'ajouter une pièce jointe (permet au technicien de mieux visualiser la demande).

Et pour finir, on clique sur « **Ajouter** » en fin de page pour distribuer le ticket.



PROCEDURE GLPI UTILISATEURS

REF - 002

En appuyant sur le bouton « [Accueil](#) » l'utilisateur peut visionner ses tickets.

Accueil

Vue personnelle Vue groupe Vue globale Flux RSS Tous

Vos tickets en cours 1

ID	Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 1	LEROY Thomas	Général	test (0 - 0)

ANNEXE : Liste des utilisateurs GLPI

Prénom NOM	Identifiant	Mot de passe	Profil	Commentaire
glpi	glpi	glpi	Super-admin	Compte admin
Normal	normal	normal	Observer	Compte admin
Post-only	post-only	post-only	Self-Service	Compte admin
Technicien	tech	tech	Technician	Compte admin
Thomas LEROY	thomas.leroy	Assur1	Self-Service	Compte user
SON Goku	son.goku	Assur2	Self-Service	Compte user
Yami ASTA	yami.asta	Assur3	Self-Service	Compte user