



Outil de gestion d'inventaire et d'incidents

Le logiciel GLPI a été mis en place pour gérer les incidents et l'inventaire des machines, des écrans, des imprimantes, etc. Mais il va aussi vous permettre de me faire vos demandes « d'aide » lors d'un problème. Le gros avantage, pour vous comme pour moi, c'est que toutes les choses que j'ai à faire seront centralisées dans cette interface au lieu de se perdre au milieu de mes centaines de courriels. L'autre avantage, c'est que vous pourrez faire la demande que je sois là ou pas, que je sois disponible ou pas, et que je pourrais mettre au fur et à mesure des informations sur ce que je fais sur le problème.

L'utilisation est très simple et voici un tutoriel pour vous indiquer la marche à suivre.

1) Connexion à l'application GLPI

GLPI s'utilise par une interface Web à partir de Safari, Firefox ou Internet Explorer en allant à l'adresse <http://adresse.votre.serveur/glpi/>. Vous obtiendrez alors la page de la figure 1.

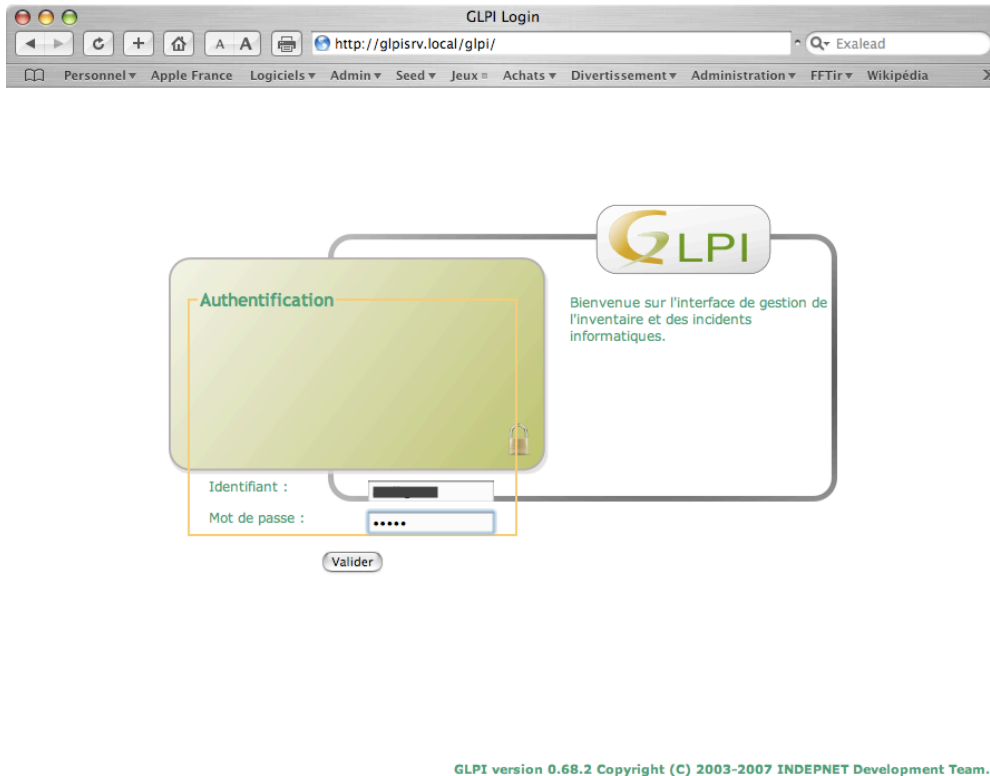


Figure 1 : page de connexion

Une fois connecté, un bouton d'aide en haut à droite vous explique comment utiliser l'interface GLPI :



N'hésitez pas à le consulter.

2) Création d'un ticket d'incident

The screenshot shows a web browser window titled "GLPI Helpdesk - Accès au Helpdesk seulement". The address bar shows "http://glpisrv.local/glpi/front/helpdesk.public.php". The browser's menu bar includes "Personnel", "Apple France", "Logiciels", "Admin", "Seed", "Jeux", "Achats", "Divertissement", "Administration", "FFTir", and "Wikipédia".

The main content area features a header with a logo on the left, a language selection box labeled "Sélectionnez une Langue:" with "Français (fr_FR)" selected and a "Modifier" button, and a user profile area on the right showing the name "Exalead", the time "12:37", and the date "5. Jan 2007".

Below the header is a form titled "Bienvenue [nom], Veuillez décrire votre problème:". The form contains the following fields and options:

- Priorité de la demande: Moyenne
- Informez-moi des suites données: Oui
- Mon adresse de messagerie: [input field]
- Le ticket porte sur : Mes matériels: --- Général ---
Ou recherche complète: Général
- Catégorie: [dropdown menu]
- Le problème: [large text area]
- Fichier (2 Mb max): [icon] Choisir le fichier aucun fichier sélectionné
- Envoyer message

Figure 2 : nouveau ticket

Une fois connecté, vous arrivez sur la page de saisie d'un ticket d'incident (Figure 2). Vous pouvez alors créer un ticket en précisant :

- la priorité de la demande,
- si vous voulez être informé par courriel des avancées sur le ticket,
- l'adresse de courriel pour le suivi,
- le matériel sur lequel porte le ticket d'incident (voir ci-dessous),
- la description la plus détaillée possible du problème.

Vous pouvez même joindre un fichier si nécessaire en cliquant sur le bouton « Choisir le fichier ».

Cliquez ensuite sur le bouton « Envoyer message ».

Pour le choix du matériel, vous pouvez aller dans le menu « Mes matériels » pour ne chercher que le matériel vous étant attribué ou aller dans le menu « recherche complète » pour tout autre matériel. (Voir Figure 3)

Bienvenue [redacted], Veuillez décrire votre problème:

Priorité de la demande:	Très basse
Informez-moi des suites données:	Oui
Mon adresse de messagerie:	[redacted]
Le ticket porte sur :	Mes matériels ✓ --- Général --- Mes matériels Ordinateur(s) - imac-a-[redacted]
Catégorie:	----- ?
Le problème:	

Figure 3 : choix du matériel

Une fois le ticket créé, si vous avez demandé le suivi par courriel, vous recevrez un message comme celui-ci :

De : [redacted] <[redacted]@[redacted]>
 Objet : [GLPI #000028] Nouveau ticket de demande d'intervention
 Date : 5 janvier 2007 12:35:55 HNEC
 À : [redacted] <[redacted]@[redacted]>
 Répondre à : [redacted] <[redacted]@[redacted]>
 Content-Type: multipart/alternative; boundary=Apple-Mail-11-715479012

URL : [\[redacted\]](#)

Description du ticket

Auteur: [redacted]
Date début: 2007-01-05 12:35:55
Source de la demande: Helpdesk
Matériel concerné: Ordinateur(s) imac-a-[redacted]
Statut: Nouveau
Attribué à: Non attribué
Priorité: Très basse
Contact: [redacted] / [redacted]
Suivi par email: Oui
Catégorie: Pas de catégorie attribuée
Contenu:
 Juste pour tester pour le tutoriel...

Suivi(s) déjà effectuée(s) : 0

--
Responsable Informatique

3) Suivi des tickets en cours

Vous pouvez également voir les tickets que vous avez créés pour voir leur statut en cliquant sur le bouton « Suivi des tickets » :



Si vous avez ouvert des tickets, vous verrez alors la liste de ces tickets (Figure 4).

Statut	Date	Priorité	Auteur	Attribué	Matériel	Catégorie	Description	
ID: 28	Ouvert le: 2007-01-05 12:35:55	Très basse	[Redacted]	[Nobody]	Ordinateur(s) imac-a-		Juste pour tester pour le tutorial...	Infos (0)
ID: 27	Ouvert le: 2007-01-04 11:45:00	Basse	[Redacted]	Piel Jayce			Commander des cartes et des rubans pour l'imprimante pebble.	Infos (4)

Figure 4 : liste des tickets

Par défaut, tous les tickets que vous avez ouverts s'affichent, mais vous pouvez n'afficher que les tickets non fermés, ou au contraire uniquement les tickets fermés en choisissant le statut dans le menu « statut ». Vous pouvez également trier votre liste en cliquant sur l'entête d'une colonne (cliquer une deuxième fois pour inverser le tri).

Vous pouvez également modifier un ticket ou ajouter un suivi en cliquant sur le lien « Infos » à la droite de la ligne du ticket.

4) Modification d'un ticket, ajout d'un suivi

En cliquant sur le lien « Infos », vous arrivez à l'interface de modification d'un ticket (Figure 5).

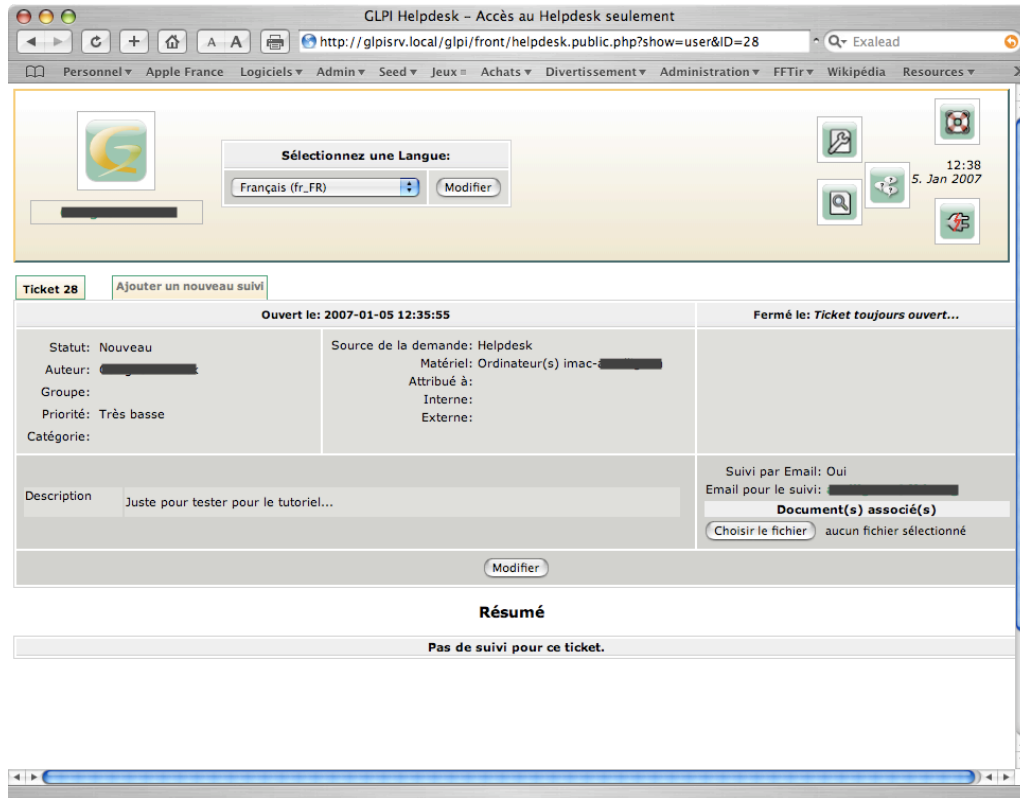


Figure 5 : modification d'un ticket

Vous pouvez alors modifier la description du ticket en cliquant sur votre texte de description puis valider la modification en cliquant sur le bouton « Modifier ».

Vous pouvez également ajouter des fichiers en cliquant sur le bouton « Choisir le fichier » puis validez en cliquant sur le bouton « Modifier ».

Si vous voulez rajouter un suivi (un commentaire), cliquez sur le lien « Ajouter un nouveau suivi », vous pourrez alors écrire un commentaire et valider en appuyant sur le bouton « Ajouter ».

Le suivi apparaîtra alors en bas de la fenêtre (Figure 6).

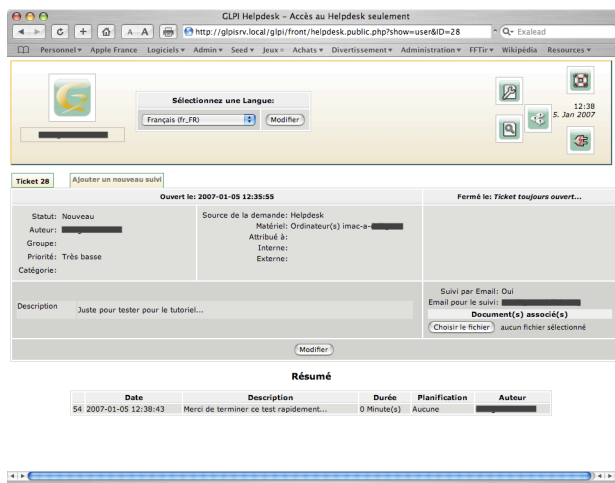


Figure 6 : ticket avec suivi

Lors de la modification d'un ticket ou de l'ajout d'un suivi par vous ou moi, si vous avez demandé le suivi par courriel, vous recevrez des messages de ce type :

De : informatique@mir.org - informatique@mir.org
 Objet : **[GLPI #000028] Modification Ticket**
 Date : 5 janvier 2007 12:46:03 HNEC
 À : piel.jayce@mir.org
 Répondre à : piel.jayce@mir.org
 Content-Type: multipart/alternative; boundary=Apple-Mail-13-715491

URL : http://glpisrv.local/glpisrv/front/helpdesk.php?redirect_tracking_28

Description du ticket

Auteur : omignon@mir.org
Date début : 2007-01-05 12:35:55
Source de la demande : Helpdesk
Matériel concerné : Ordinateur(s) imac-a-omignon@mir.org
Statut : En cours (Attribué)
Attribué à : Piel Jayce
Priorité : Très basse
Contact : omignon@mir.org /
Suivi par email : Oui
Catégorie : Pas de catégorie attribuée
Contenu :
 Juste pour tester pour le tutorial...

Suivi(s) déjà effectuée(s) : 2

[2007-01-05 12:46:02]
Auteur : Piel Jayce
Contenu :
 Attribution du ticket: Non attribué -> Piel Jayce

Changement de statut du ticket: Nouveau -> En cours (Attribué)

Planification : Aucune

[2007-01-05 12:38:43]
Auteur : omignon@mir.org
Contenu :
 Merci de terminer ce test rapidement...
Planification : Aucune

--
 Responsable Informatique

De : informatique@mir.org - informatique@mir.org
 Objet : **[GLPI #000028] Nouveau suivi pour ce ticket**
 Date : 5 janvier 2007 12:38:44 HNEC
 À : omignon@mir.org
 Répondre à : omignon@mir.org
 Content-Type: multipart/alternative; boundary=Apple-Mail-12-715484852

URL : http://glpisrv.local/glpisrv/front/helpdesk.php?redirect_tracking_28

Description du ticket

Auteur : omignon@mir.org
Date début : 2007-01-05 12:35:55
Source de la demande : Helpdesk
Matériel concerné : Ordinateur(s) imac-a-omignon@mir.org
Statut : Nouveau
Attribué à : Non attribué
Priorité : Très basse
Contact : omignon@mir.org /
Suivi par email : Oui
Catégorie : Pas de catégorie attribuée
Contenu :
 Juste pour tester pour le tutorial...

Suivi(s) déjà effectuée(s) : 1

[2007-01-05 12:38:43]
Auteur : omignon@mir.org
Contenu :
 Merci de terminer ce test rapidement...
Planification : Aucune

--
 Responsable Informatique

5) fermeture d'un ticket

Lorsque l'action à faire pour résoudre le ticket est terminée, je ferme le ticket, vous recevrez alors un message de ce type :

De : informatique@kinn.org / informatique@kinn.org
Objet : [GLPI #0000028] Ticket fermé le 2007-01-05 12:46:49
Date : 5 janvier 2007 12:46:50 HNEC
À : colligues@kinn.org
Répondre à : informatique@kinn.org
Content-Type: multipart/alternative; boundary=Apple-Mail-14-715500948

URL : https://glpi.inrae.fr/glpi/frontpage.php?id_ticket=28

Description du ticket

Auteur : colligues@kinn.org
Date début : 2007-01-05 12:35:55
Source de la demande : Helpdesk
Matériel concerné : Ordinateur(s) imac - colligues@kinn.org
Statut : Fermé (résolu)
Attribué à : Piel Jayce
Priorité : Très basse
Contact : colligues@kinn.org /
Suivi par email : Oui
Catégorie : Pas de catégorie attribuée
Contenu :
Juste pour tester pour le tutoriel...

Suivi(s) déjà effectuée(s) : 3

[2007-01-05 12:46:49]
Auteur : Piel Jayce
Contenu :
Le test est terminé, je ferme le ticket, le problème qui n'existe pas est résolu.

Planification : Aucune

[2007-01-05 12:46:02]
Auteur : Piel Jayce
Contenu :
Attribution du ticket: Non attribué -> Piel Jayce

Changement de statut du ticket: Nouveau -> En cours (Attribué)

Planification : Aucune

[2007-01-05 12:38:43]
Auteur : colligues@kinn.org
Contenu :
Merci de terminer ce test rapidement..
Planification : Aucune

--

Responsable Informatique