

# Utilisation de GLPI

## Rappel :

Afin d'assurer une meilleure qualité de service, la Direction de l'Organisation et des Systèmes d'Information (DOSI) met en place une solution de demande d'intervention.

**TOUTES** vos demandes devront dorénavant être adressées par ce canal afin de vous garantir un suivi de vos tickets ainsi qu'une réponse plus rapide

Seules les urgences " **bloquantes** " seront prises en compte par téléphone au n° 8080 (3cx)

## Comment se connecter à GLPI ?

**URL : <https://glpi.ccmgc.fr/glpi>** Raccourci disponible sur votre bureau :



Connexion à votre compte

Identifiant

Mot de passe [Mot de passe oublié ?](#)

Source de connexion

- dom2000.local
- Base interne GLPI
- dom2000.local**
- mgc.local

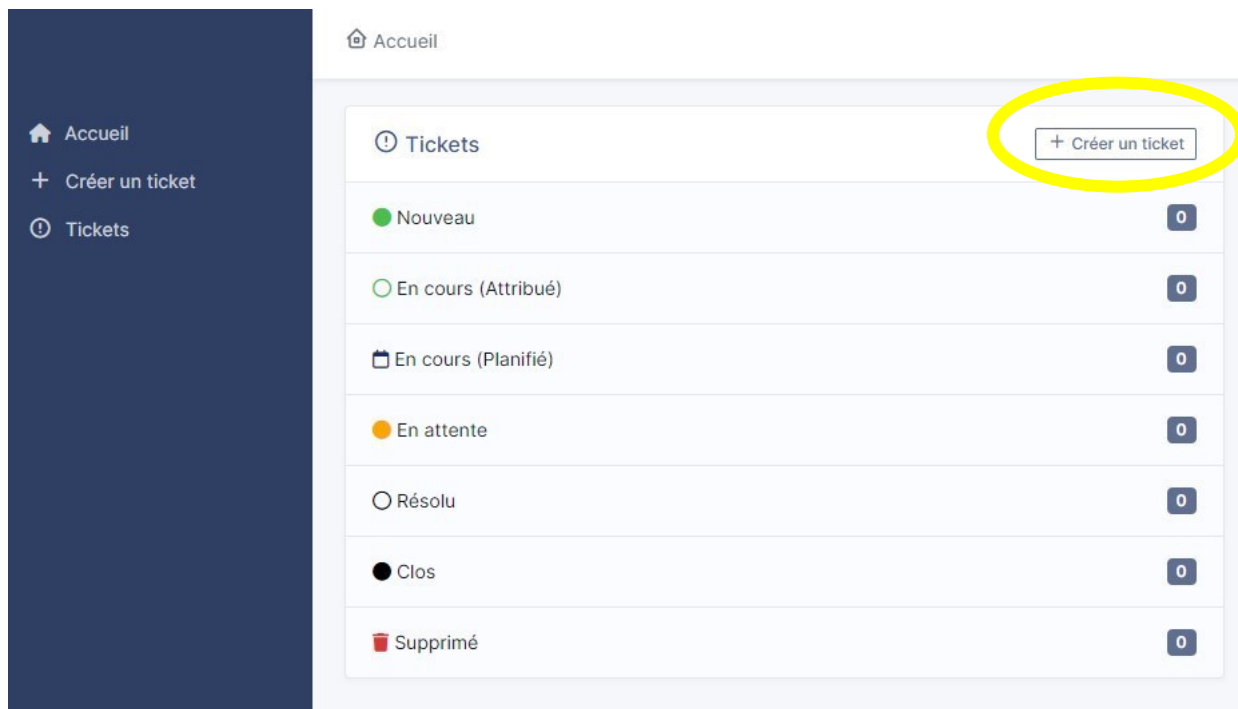
Si vous êtes agent mairie choisissez "dom2000.local"

Si vous êtes agent ComCom choisissez "mgc.local"

*(Yellow arrows point from the text boxes to the corresponding input fields in the form.)*

## Comment créer un ticket d'assistance ?

[Après vous être connecté, vous allez arriver sur ce type de page :](#)



Pour créer un ticket, cliquez sur l'onglet "Créer un ticket", vous allez arriver ensuite sur ce type de page à compléter :

Description de la demande ou de l'incident

---

Type

Catégorie \*  ⓘ

Urgence

Lieu \*  ⓘ 📍

Titre \*

Description \* 

Paragraphe ▾ **B** *I* ...

Fichier(s) (20 Mio maximum) ⓘ

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Avant de vous montrer un exemple de ticket, il faut savoir qu'il y a plusieurs catégories dans chaque champ à compléter.

Tout d'abord, il y a deux différents types de ticket :

- Demande
- Incident

## Il y a ensuite des catégories différentes avec des sous-catégories

- Copieur
  
- Logiciel
- Application,
  - Applicationweb,
  - Bureautique
  
- Matériel
  - Ecran
  - Imprimante
  - Ordinateur
  - Périphériques
  - Tablettes
  
- Office365 (Word, excel, mail outlook, Teams..)
  
- Réseau
  
- Téléphonie
  - 3CX
  - Fixe
  - Mobile

Il y a 3 types d'urgence :

- Haute
- Moyenne
- Basse

Vous devez ensuite définir le lieu où vous êtes situés, le titre et la description de votre ticket. Il est aussi possible, si nécessaire, d'ajouter un document en pièce jointe.

## Exemple de ticket

Description de la demande ou de l'incident

Type Incident

Catégorie \* Matériel > Ecran

Urgence Moyenne

Lieu \* Administratif > COMCOM

Titre \* écran qui s'éteint et se rallume

Description \*

Paragraphe

B I ...

Bonjour, mon écran s'éteint et redémarre

Fichier(s) (20 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Choisir des fichiers

Aucun fichier n'a été sélectionné

+ Soumettre la demande

N'oubliez pas de soumettre votre demande !

Après avoir soumis votre demande de ticket, allez dans l'onglet "Tickets", arrivez dans cet onglet, vous pouvez visualiser les différents tickets que vous avez formulés. Cliquez sur votre ticket puis aller dans la rubrique "Traitement du ticket" :

### 1) Vous pouvez voir votre demande de ticket :

Accueil / Tickets

+ Ajouter

Rechercher

Listes

écran qui s'éteint et se rallume (3)

Ticket

Statistiques

Éléments

Tous

AB

Créé : il y a 3 minutes par BALME Alexis

écran qui s'éteint et se rallume

Bonjour, mon écran s'éteint et redémarre

## 2) Un technicien vous répond :

The screenshot shows a ticket interface with a sidebar on the left containing 'Ticket', 'Statistiques', 'Éléments', and 'Tous'. The main area displays a ticket titled 'écran qui s'éteint et se rallume (3)'. The ticket is marked with a '1' in a blue box. The first message is from 'AB' (BALME Alexis), created 18 minutes ago. The message content is: 'écran qui s'éteint et se rallume' and 'Bonjour, mon écran s'éteint et redémarre'. The second message is also from 'AB', created 'À l'instant', with the content: 'Bonjour, je prend votre demande en charge, je viens vous dépanner.' and a 'Helpdesk' icon.

## 3) Après son intervention, le technicien vous enverra la tâche effectuée et acceptera la solution afin de clôturer le ticket :

The screenshot shows the same ticket interface, but the ticket is now marked with a '3' in a blue box. The title is 'écran qui s'éteint et se rallume (3)'. The first message is from 'AB', created 40 minutes ago, with the content: 'écran qui s'éteint et se rallume' and 'Bonjour, mon écran s'éteint et redémarre'. The second message is from 'AB', created 22 minutes ago, with the content: 'Bonjour, je prend votre demande en charge, je viens vous dépanner.' and a 'Helpdesk' icon. The third message is from 'AB', created 'À l'instant', with the content: 'Cable vidéo défectueux, remplacement.' and a 'Helpdesk' icon. The fourth message is from 'AB', created 'Maintenant', with the content: 'Solution approuvée' and a 'Phone' icon.