

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

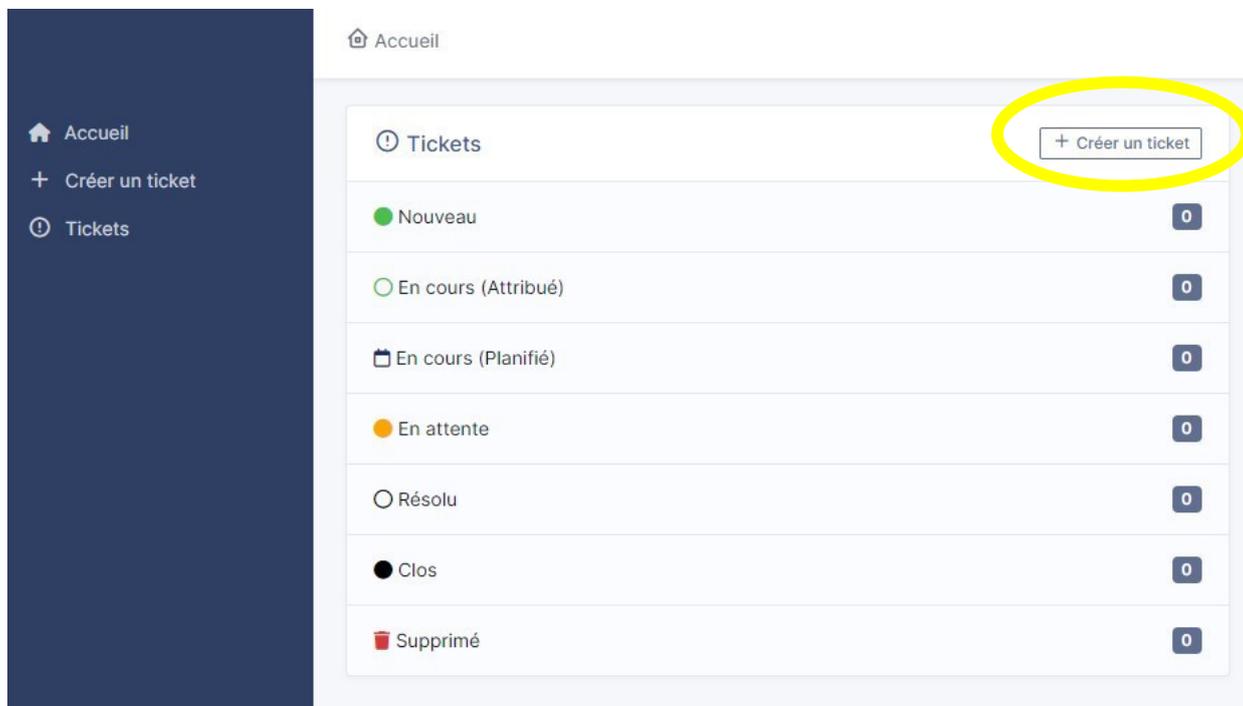
Si vous êtes agent mairie choisissez "dom2000.local"

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 * i

Urgence

Lieu * i 📍

Titre *

Description *

Paragraphe **B** *I* ...

Fichier(s) (20 Mio maximum) i

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 Recherche 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' and a blue 'AB' icon. The first message, from 'BALME Alexis', is in a green bubble and contains the text 'écran qui s'éteint et se rallume' and 'Bonjour, mon écran s'éteint et redémarre'. The message header indicates it was created 18 minutes ago and last updated at the moment.

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' and a black circle icon. The main area displays three messages from 'BALME Alexis'. The first message is the same as in the previous screenshot. The second message, in a grey bubble, says 'Bonjour, je prend votre demande en charge, je viens vous dépanner.' and includes a 'Helpdesk' icon. The third message, also in a grey bubble, says 'Cable vidéo défectueux, remplacement.' and includes a 'Helpdesk' icon. The final message, in a grey bubble, says 'Solution approuvée' and includes a 'Phone' icon. The message headers show the ticket was created 40 minutes ago, updated 22 minutes ago, and is now 'Maintenant'.