

En tant qu'admin (glpi glpi)

Création de catégories

Pour créer une catégorie, il faut aller dans le menu à gauche, cliquer sur "Configuration" puis "Intitulés" puis "Assistance"

The screenshot shows the GLPI administration interface. On the left is a dark blue sidebar menu with the GLPI logo at the top. The menu items are: Chercher dans le menu, Parc, Assistance, Gestion, Outils, Administration, Configuration (highlighted in orange), Intitulés (highlighted in white), Composants, Notifications, Niveaux de services, Générale, Unicité des champs, Actions automatiques, Authentification, Collecteurs, Liens externes, and Plugins. At the bottom of the sidebar is a button labeled "Réduire le menu".

The main content area is titled "Menus déroulants des filtres" and contains a search bar and a grid of filter menus. The "Assistance" menu is expanded, showing the following sub-items: Catégories ITIL (with a plus icon), Catégories de tâches, Gabarits de tâche, Types de solutions, Gabarits de solution, Sources des demandes, Gabarits de suivis, Statuts de projet, Types de projet, Types de tâche de projet, Gabarits de tâches de projets, Gabarits d'évènements exte..., Catégories d'évènements, and Raisons d'attentes. Other filter menus include Général, Modèles, Outils, Réseau, Logiciel, Unicité des champs, Applicatifs, Types, Gestion, Systèmes d'exploitation, Internet, Règles d'affectation d'habilitations à un utilisateur, Gestion de l'alimentation, and Autres.

Cliquer sur "Catégorie ITIL" puis renseigner le nom et technicien responsable

GLPI Accueil / Configuration / Intitulés / Catégories ITIL

Rechercher Super-Admin Entité racine (Arborescence)

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom Hardware	Commentaires
Comme enfant de -----	Technicien responsable tech
Groupe responsable -----	Base de connaissances -----
Code représentant la catégorie de tickets	Visible dans l'interface simplifiée Oui
Visible pour un incident Oui	Visible pour une demande Oui
Visible pour un problème Oui	Visible pour un changement Oui
Gabarit pour une demande -----	Gabarit pour un incident -----
Gabarit pour un changement -----	Gabarit pour un problème -----

+ Ajouter

ou dans "créer un ticket"

GLPI Accueil / Assistance / Tickets

Rechercher Super-Admin Entité racine (Arborescence)

GL glpi

Ticket sera ajouté à l'entité Entité racine

Titre

Description *

Paragraphe B I A

Ticket

Date d'ouverture

Type
Incident

Catégorie
----- **i +**

Catégories créées

↶ Actions 🔍 🛠️ 📄

- NOM COMPLET ▲
- Autres
- Demandes de service
- Formation
- Hardware
- Infrastructure
- Logiciel
- Rapports
- Réseau
- Sécurité
- Support utilisateur

20 lignes / page De 1 à 10 sur 10 lignes

Category

----- ▲ i

- »Hardware
- »Infrastructure
- »Logiciel
- »Rapports
- »Réseau
- »Sécurité

Connexion en tant que technicien (tech tech)

Créer un ticket

Aller dans le menu à gauche "Assistance" puis "Create ticket"

- Find menu
- Assets
- Assistance
 - Tickets
 - Create ticket
 - Problems
 - Changes
 - Planning
 - Statistics
 - Recurrent tickets
 - Recurrent changes
 - Management
 - Tools
 - Administration
 - Setup

tech

Ticket will be added in entity Entité racine

Title

Description *

Paragraph B I A

File(s) (2 Mio max)

Drag and drop your file here, or

Sélect. fichiers Aucun fichier choisi

Ticket

Opening date

Type Incident

Category

Status New

Request source Helpdesk

Urgency Medium

Impact Medium

Priority Medium

Total duration

Approval request

Actors 0

Requester

Observer

+ Add

TE

tech

Ticket will be added in entity Entité racine

Title

Description *

Paragraph B I A ...

Un ordinateur ne démarre plus.

File(s) (2 Mio max)

Drag and drop your file here, or

Sélect. fichiers
Aucun fichier choisi

Urgency

Impact

Priority

Total duration

Approval request

Actors 0

Requester

Observer

Assigned to

Items 0

Service levels

Linked tickets

◀ ▶
+ Add

Admin

Home / Assistance / Tickets

Search... Technician Entité racine (tree structure) TE

Characteristics - Status is Not solved

rule global rule group Search

Actions

ID	TITLE	STATUS	LAST UPDATE	OPENING DATE	PRIORITY	REQUESTER - REQUESTER	ASSIGNED TO - TECHNICIAN	CATEGORY	TIME TO RESOLVE
1	Problème d'ordinateur	New	2024-03-30 18:10	2024-03-20 12:00	High	tech i		Panne matérielle	

20 rows / page Showing 1 to 1 of 1 rows

0 Logiciel 0 Ordinateur 0 Matériel réseau 0 Téléphone

0 Licence 0 Moniteur 0 Baie 0 Imprimante

Aucune donnée trouvée

Ordinateurs par Fabricant

4 Utilisateurs 0 Groupe 0 Fournisseur 0 Document

1 Entité 8 Profils 0 Base de connaissances 0 Projet

Statuts des tickets par mois 2024-03

1 Ticket 0 Tickets en retard 0 Problème 0 Changement

Top des demandeurs de tickets

Top des catégories de tickets

Connexion en tant que Dupond Jean (dj dj)

Création d'un ticket pour un problème de souris

Description de la demande ou de l'incident

Type	<input type="text" value="Incident"/>
Catégorie	<input type="text" value="-----"/> <small>i</small>
Urgence	<input type="text" value="Haute"/>
Éléments associés	+
Observateurs	<input type="text"/>
Titre	<input type="text" value="Problème de souris"/>
Description *	<div><p>Paragraphe ▾ B <i>I</i> ...</p><p>Le bouton droit de ma souris dysfonctionne une fois sur deux.</p></div> <div><p>Fichier(s) (2 Mio maximum) <small>i</small></p><p>Glissez et déposez votre fichier ici, ou</p><p>Choisir des fichiers Aucun fichier ...té sélectionné</p></div>

+ Soumettre la demande

Admin

Problème de souris (2) 1/2 > >>

Ticket

- Statistiques
- Validations
- Base de connaissances
- Éléments
- Coûts
- Projets
- Tâches de projet
- Problèmes
- Changements
- Contrats
- Historique **2**
- Tous

JD

Créé : il y a 18 minutes par Dupond Jean

Problème de souris

Le bouton droit de ma souris dysfonctionne une fois sur deux.

Catégorie

----- i +

Statut

● Nouveau

Source de la demande

Helpdesk i +

Urgence

Haute

Impact

Moyen

Priorité

● Haute

Validation

Non soumis à validation

Acteurs 1

Demandeur

x Dupond Jean 1

Observateur

Attribué à

x tech 0

Le statut a changé, il est désormais "en cours"

Actions

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
2	Problème de souris	En cours (Attribué)	2024-03-30 20:56	2024-03-30 18:53	Haute	Dupond Jean i	tech i		
1	Problème d'ordinateur	Nouveau	2024-03-30 18:34	2024-03-20 12:00	Haute	tech i		Panne matérielle	

20 lignes / page De 1 à 2 sur 2 lignes

Technicien

Valider le ticket

Le technicien clique sur le ticket puis on va dans "Approvals"

Le technicien clique sur "Send an approval request" (Envoyer une demande de validation)

The screenshot shows a web interface for a ticket titled "Problème de souris (2)". On the left is a sidebar with a menu containing: Ticket, Statistics, Approvals (highlighted), Knowledge base, Items, Costs, Projects, Project tasks, Problems, Changes, and All. The main content area is divided into sections: "Approvals" with a "Global approval status" of "Not subject to approval"; "State" with a "Minimum validation required" dropdown set to "100%" and a "Save" button; "Approvals for the ticket" with a "Send an approval request" button; and "No item found". The top right of the interface shows "1/2" and navigation arrows.

Le technicien met le commentaire et les approvers

Problème de souris (2) 1/2 > >>

Ticket

Statistics

Approvals

Knowledge base

Items

Costs

Projects

Project tasks

Problems

Changes

All

Approvals

Global approval status Not subject to approval

State

Minimum validation required 100%

Approvals for the ticket

No item found

Validation request

Requester

tech

Approver

User

Comment

Paragraph **B** *I* A

Nettoyage de la souris.

File(s) (2 Mio max)

Drag and drop your file here, or

Le technicien clique sur "Add"

Problème de souris (2) 1/2 > >>

Approvals

Global approval status ⌚ Waiting for approval

State **Waiting for approval (100%)**

Minimum validation required

Approvals for the ticket

State	Request date	Approval requester	Request comments	Approval status	Approver	Approval comments	Documents
✍ Waiting for approval	2024-03-30 21:30	tech	Nettoyage de la souris.		glpi		

State **Request date** **Approval requester** **Request comments** **Approval status** **Approver** **Approval comments** **Documents**

L'utilisateur (Dupond Jean qui a créé le ticket) reçoit la demande de validation du technicien

Problème de souris (2) 1/2 > >>

Ticket 1

Statistiques

Validations 1

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Contrats

Historique 14

Tous

JD

Créé : ⌚ il y a 3 heures par 👤 Dupond Jean Dernière mise à jour : ⌚ il y a 28 minutes par 👤 tech

Problème de souris

Le bouton droit de ma souris dysfonctionne une fois sur deux.

TE

Créé : ⌚ il y a 28 minutes par 👤 tech

Demande de validation → 👤 glpi

🗨️ Nettoyage de la souris.

Commentaire

Paragraphe **B I** ...

Fichier(s) (2 Mio maximum) **i**

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiers Aucun fichier choisi

Ticket

Date d'ouverture

Type

Catégorie

Statut

Source de la demande

Urgence

Impact

Priorité

Validation ⌚ En attente de validation

Il doit cliquer sur "Approuver" et changer le statut en "résolu"

The screenshot shows a ticket management interface for a ticket titled "Problème de souris (2)". The ticket is currently in the "Résolu" (Resolved) status. The interface includes a sidebar on the left with navigation options like "Statistiques", "Validations", "Base de connaissances", etc. The central area shows a chat conversation with three messages: one from JD (created 3 hours ago), one from TE (created 52 minutes ago) asking for validation, and one from GL (created 7 minutes ago) approving the validation. The right-hand panel displays ticket details such as "Date d'ouverture" (2024-03-30 18:55), "Type" (Incident), "Statut" (Résolu), and "Urgence" (Haute).

Dupond Jean

L'utilisateur Dupond peut voir que son ticket a été résolu

The screenshot shows a table of tickets. The table has columns for ID, TITRE, STATUT, DERNIÈRE MODIFICATION, DATE D'OUVERTURE, PRIORITÉ, DEMANDEUR - DEMANDEUR, ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN, and CATÉGORIE. The first row shows a ticket with ID 2, titled "Problème de souris", with a status of "Résolu", a last modification date of 2024-03-30 22:29, an opening date of 2024-03-30 18:53, a priority of "Haute", a requester of "Dupond Jean", and an assigned technician of "tech".

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
2	Problème de souris	Résolu	2024-03-30 22:29	2024-03-30 18:53	Haute	Dupond Jean	tech		

Admin

Ajouter/modifier/supprimer des matériels

Liste des matériels

Composants



-  Alimentations 
-  Batteries 
-  Boîtiers 
-  Caméras 
-  Capteurs 
-  Cartes SIM 
-  Cartes graphiques 
-  Cartes mères 
-  Cartes réseau 
-  Cartes son 
-  Composants génériques 
-  Contrôleurs 
-  Disques durs 
-  Firmware 
-  Lecteurs 
-  Mémoires 
-  Processeurs 
-  Périphériques PCI 

Dictionnaire général

 Logiciels

 Fabricants

 Imprimantes

Modèles

 Modèles d'ordinateurs

 Modèles de moniteurs

 Modèles d'imprimantes

 Modèles de périphériques

 Modèles de matériels réseau

 Modèles de téléphones

Types

 Types d'ordinateurs

 Types de moniteurs

 Types d'imprimantes

 Types de périphériques

 Types de matériels réseau

 Types de téléphones