

Procédure d'utilisation GLPI

	BTS SIO Service Informatiques au Organisations	
Option	SISR	
Session	2023/2024	

NOM Prénom	Sirine Grech
-------------------	--------------

Nature de l'activité	Procédure d'utilisation GLPI
Contexte	TP en Entreprise
Objectif	Procédure d'utilisation GLPI
Lieu de réalisation	Sorbonne Université, Fac des Lettres, 75005

SOLUTION ENVISAGEABLE

Savoir utiliser le logiciel GLPI

DESCRIPTION DE LA SOLUTION RETENUES

Conditions Initiales	Procédure d'utilisation GLPI
Conditions finales	Savoir utiliser le logiciel GLPI
Outils utilisés	Navigateur

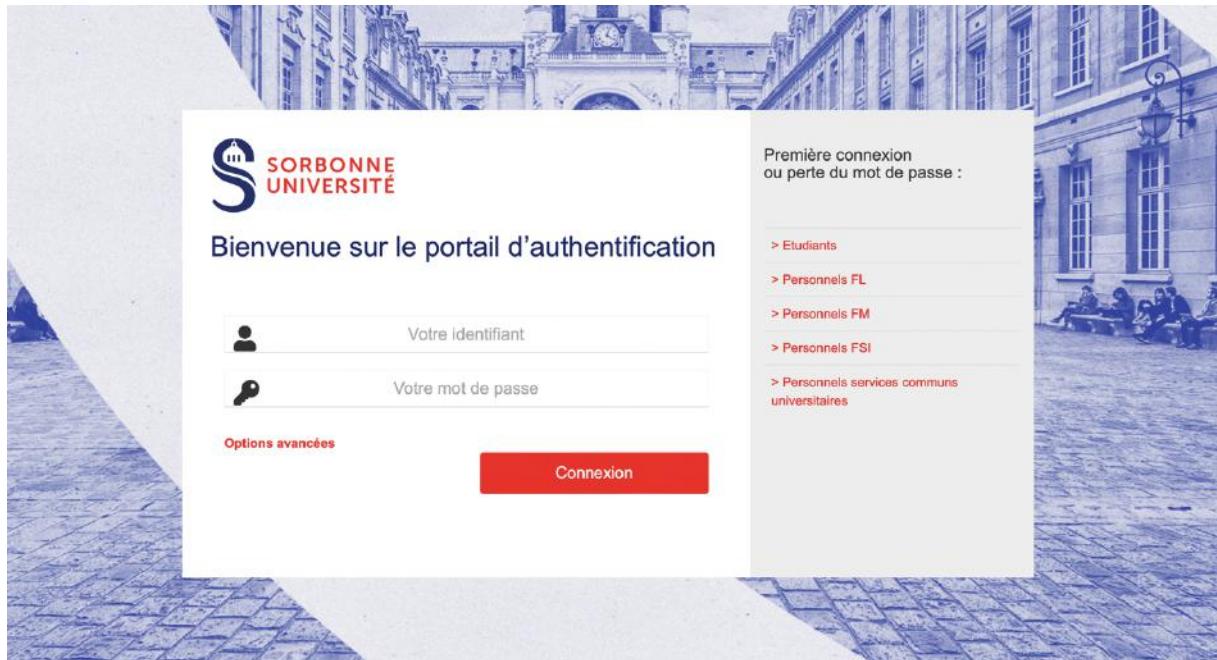
CONDITIONS DE REALISATION

Matériels	PC portable
Logiciels	Safari / GLPI
Durée	1 heure
Contraintes	Temps, prérequis

Note importante : Dans cette fiche, seule l'interface de connexion sera différente car l'interface GLPI est propre à l'entreprise, sinon, l'utilisation intérieur du logiciel sera la même.

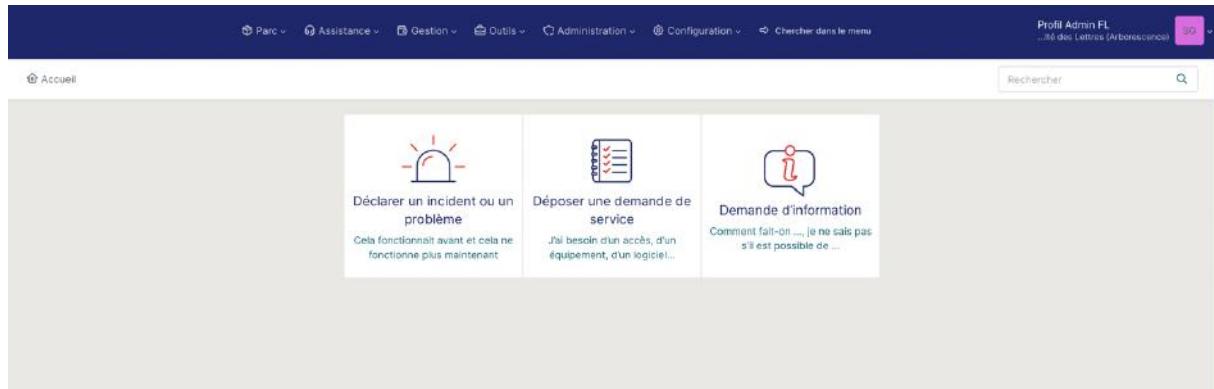
I. Connexion

Premièrement, vous allez vous connecter ;



Lorsque vous êtes connecté, voici la page d'accueil, sur cette page vous pourrez choisir la catégorie du ticket que vous voudrez créer ;

Par exemple, nous allons prendre l'exemple de la création d'un ticket pour une demande d'installation de logiciel, nous allons donc choisir **Applications et logiciels** et tomber sur cette page ;



Étant donné que c'est une demande de logiciel, nous allons choisir **Déposer une demande de service**, vous allez ensuite être redirigé vers un formulaire de demande de tickets ;

A screenshot of a software interface showing a form titled 'Applications et logiciels - Demande'. The form is divided into several sections with labels and input fields. 1. 'Informations concernant le bénéficiaire du ticket' 2. 'Objet de votre demande *' (input field) 3. 'Vous sollicitez le support informatique *' (radio buttons: 'Pour moi' and 'Pour une autre personne') 4. 'Veuillez renseigner le numéro de téléphone du bénéficiaire *' (input field) 5. 'Veuillez sélectionner la localisation géographique du bénéficiaire' (input field with a dropdown arrow) 6. 'Veuillez renseigner le nom de la direction ou du service' (input field) 7. 'Veuillez renseigner le nom du bâtiment, l'étage et le numéro du bureau' (input field) 8. 'Si vous le souhaitez, sélectionner une personne qui pourra suivre le ticket' (input field with a dropdown arrow) 9. 'Veuillez renseigner l'urgence de votre demande' (input field) At the top of the form, there is a breadcrumb navigation: 'Accueil / Assistance / Formulaires'. On the right, there is a search bar with a magnifying glass icon.

II. Ticketing

Dans ce formulaire vous pourrez par exemple trouver les demandes d'informations suivantes (**le formulaire peut varier selon l'entreprise**) ;

- Objet de votre demande
- La personne pour qui vous sollicitez la demande
- Le numéro de téléphone du bénéficiaire
- La localisation géographique du bénéficiaire
- Le nom de la direction ou du service
- Le nom du bâtiment, l'étage et le numéro du bureau
- Si vous souhaitez qu'une personne suive votre ticket
- L'urgence de votre demande

Sur la même page, le besoin de votre demande pourra aussi être demandé ;

Veuillez sélectionner votre besoin

Assistance fonctionnelle
 Demande d'accès
 Modification d'accès
 Installation
 Autres

Le type d'application peut aussi être demandé ;

Applications Scolarité SU
<input type="checkbox"/> Appels à projets étudiants
<input type="checkbox"/> Activités
<input type="checkbox"/> Emplois Étudiants
<input type="checkbox"/> FCAMANAGER
<input type="checkbox"/> Move ON
<input type="checkbox"/> Recours étudiants
<input type="checkbox"/> RDWEB
<input type="checkbox"/> Stages
Applications Financières
<input type="checkbox"/> SIFAC
<input type="checkbox"/> SIFAC DEMAT
<input type="checkbox"/> SIFAC ex-P4
<input type="checkbox"/> SIFAC web
<input type="checkbox"/> Carte Achat
<input type="checkbox"/> Cadroll
<input type="checkbox"/> Smartdata
Applications RH
<input type="checkbox"/> ATER
<input type="checkbox"/> AZUR
<input type="checkbox"/> Elearning des personnels
<input type="checkbox"/> GABS
<input type="checkbox"/> EVRP
<input type="checkbox"/> Kitry
<input type="checkbox"/> Lagaf
<input type="checkbox"/> Harpège
<input type="checkbox"/> Virtualia
<input type="checkbox"/> Winpaie
<input type="checkbox"/> Mercure
<input type="checkbox"/> OSCAAR
<input type="checkbox"/> Sorbonid accès
<input type="checkbox"/> SIREA
<input type="checkbox"/> Pollux
<input type="checkbox"/> Télétravail

Vous pourrez aussi ajouter le **contexte de votre demande et joindre un document ou un fichier au choix** ;

Informations complémentaires et fichiers à joindre

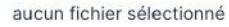
Description détaillée de votre demande

Paragraphe B I A          

Joindre un fichier ou un document

Fichier(s) (20 Mio maximum) 

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

 Choisir les fichiers  aucun fichier sélectionné

Votre ticket est créé !

III. Informations supplémentaires

Lorsque vous serez sur la page de votre ticket, à droite vous aurez différentes informations que vous pourrez modifier ou compléter.

Dans la première partie **Ticket**, nous aurons ;

- La date d'ouverture du ticket
- Le type ; si c'est un incident ou une demande
- La catégorie
- Le statut ; modifiable selon le suivi du ticket, donc lorsqu'il est ouvert, il sera marqué « **En cours (Attribué)** », mais il y aussi « **En cours (Planifié)** », « **En attente** », « **Résolu** », et « **Clos** ».
- La source de la demande
- L'urgence du ticket ; Haute, Basse ou Moyenne
- L'impact ; Haut, Moyen ou Bas
- Il y aura aussi la priorité du traitement du ticket ; Majeur, Haute, Moyenne ou Basse
- Puis le lieu de la demande

⌚ Ticket

Entité Sorbonne Université ► Faculté des Lettres

Date d'ouverture	20-03-2024 14:23:42	
Type	Incident	
Catégorie	Poste de Travail FL	
Statut	En cours (Attribué)	
Source de la demande	Formcreator	
Urgence	Moyenne	
Impact	Moyen	
Priorité	Moyenne	
Lieu	Serpente	

Validation Non soumis à validation

Puis nous aurons une seconde partie **Acteurs**. Dans cette partie, sera indiqué le **Demandeur** du ticket, la personne ou le service à qui il est **attribué**, puis dans la partie **Observateur**, où vous pourrez *ajouter* ou *supprimer* des membres qui pourront observer ou suivre le ticket.

 **Acteurs** 2

Demandeur

  [REDACTED]  1



Observateur

[REDACTED]



Attribué à

  [REDACTED] 2



 **Éléments** 1

Mes éléments ----- ▾

Ou recherche complète ----- ▾

+ Ajouter

Réponse au formulaire : Poste de travail - Incident 

Compétences mises en œuvre

<p>Gérer le patrimoine informatique</p> <ul style="list-style-type: none">- Recenser et identifier les ressources numériques- Exploiter des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique- Mettre en place et vérifier les niveaux d'habilitation associés à un service- Vérifier les conditions de la continuité d'un service informatique<ul style="list-style-type: none">- Gérer des sauvegardes- Vérifier le respect des règles d'utilisation des ressources numériques	<p>Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution</p> <ul style="list-style-type: none">- Collecter, suivre et orienter des demandes- Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs- Traiter des demandes concernant les applications	<p>Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique</p> <ul style="list-style-type: none">- Réaliser les tests d'intégration et d'acceptation d'un service<ul style="list-style-type: none">- Déployer un service- Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service
---	--	---