

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

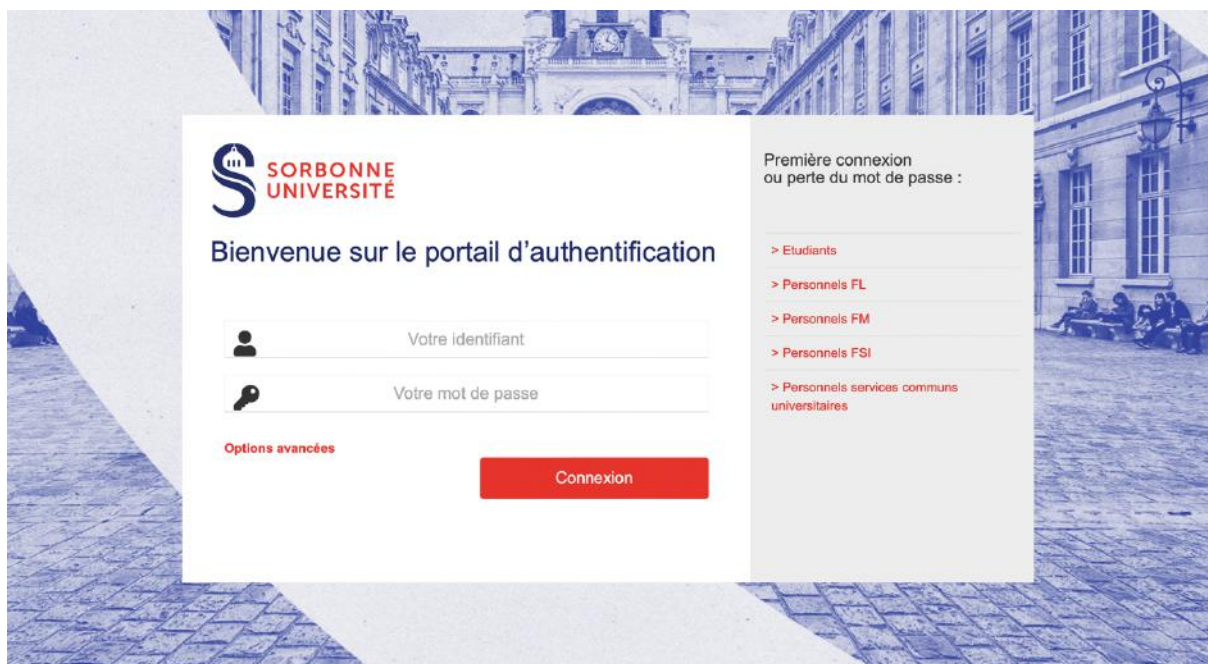
DESCRIPTION DE LA SOLUTION RETENUES	
Conditions Initiales	Procédure d'utilisation GLPI
Conditions finales	Savoir utiliser le logiciel GLPI
Outils utilisés	Navigateur

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

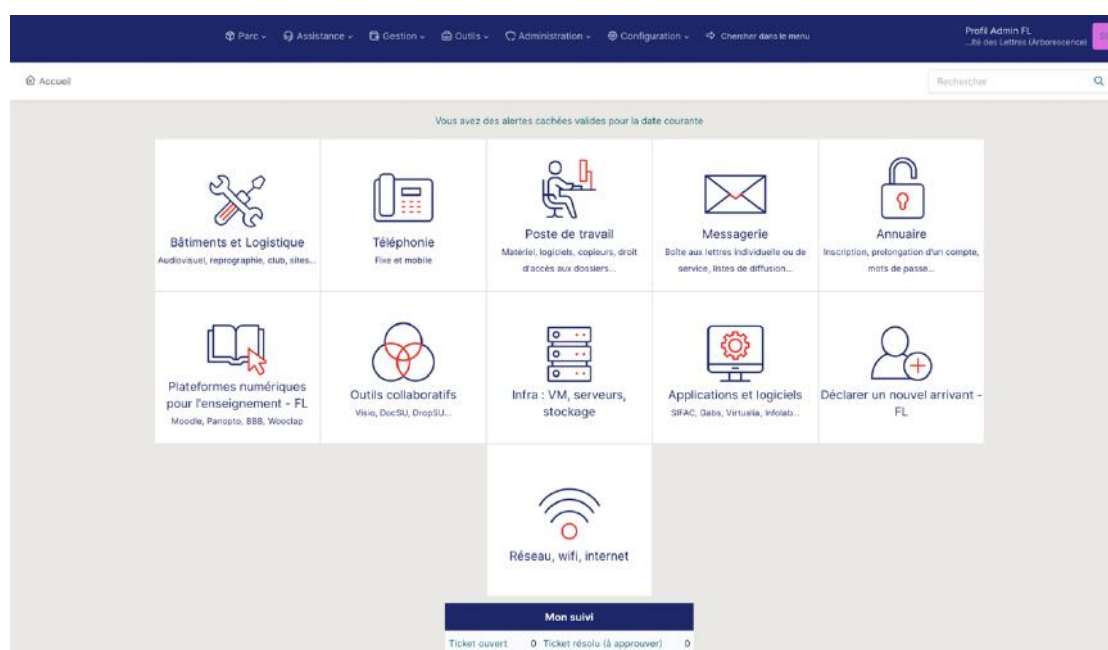
Note importante : Dans cette fiche, seule l'interface de connexion sera différente car l'interface GLPI est propre à l'entreprise, sinon, l'utilisation intérieur du logiciel sera la même.

I. Connexion

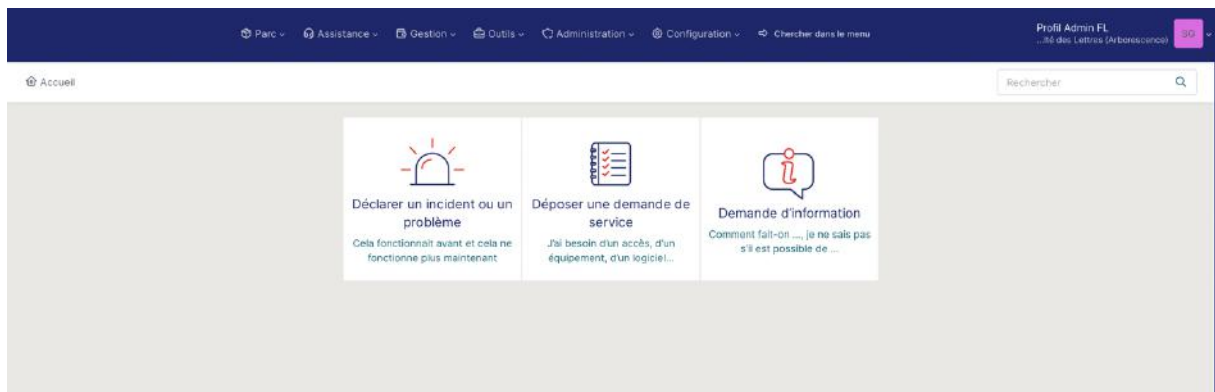
Premièrement, vous allez vous connecter ;



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 ;

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 ;

Veillez sélectionner votre besoin

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

Le type d'application peut aussi être demandé ;

Applications Scolarité SU

- ☐ Appels à projets étudiants
- ☐ Activités
- ☐ Emplois Étudiants
- ☐ FCAMANAGER
- ☐ Move ON
- ☐ Recours étudiants
- ☐ RDWEB
- ☐ Stages

Applications Financières

- ☐ SIFAC
- ☐ SIFAC DEMAT
- ☐ SIFAC ex-P4
- ☐ SIFAC web
- ☐ Carte Achat
- ☐ Cadroll
- ☐ Smartdata

Applications RH

- ☐ ATER
- ☐ AZUR
- ☐ Elearning des personnels
- ☐ GABS
- ☐ EVRP
- ☐ Kitry
- ☐ Lagaf
- ☐ Harpège
- ☐ Virtualia
- ☐ Winpaie
- ☐ Mercure
- ☐ OSCAAR
- ☐ Sorbonid accès
- ☐ SIREA
- ☐ Pollux
- ☐ 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

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

x

[REDACTED]

1

Observateur

Attribué à

x

[REDACTED]

2

Éléments

1

Mes éléments ----- ▾

Ou recherche complète ----- ▾

+ Ajouter

Réponse au formulaire : Poste de travail - Incident x

Compétences mises en œuvre

Gérer le patrimoine informatique	Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution	Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique
<ul style="list-style-type: none">- Recenser et identifier les ressources numériques- Exploiter des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique<ul style="list-style-type: none">- 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	<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	<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