



## MISE EN PLACE D'UN OUTIL DE GESTION

Document qui explique aux utilisateurs la mise en place d'un outil de gestion

# ASSURMER

Services informatiques



Version : 5.0



Utilisateurs



10/05/2022



Kevin  
ORTIZ



Antoine  
ENGASSER



Antonyn  
HIBOUX

## DIFFUSION et VISAS

Diffusion			
Société / Entité	Destinataires	Fonction	Diffusion
Assurmer	Service IT	Procédure	Réseau

Visas			
Société / Entité	Nom	Fonction	Signature

## SUIVI DES VERSIONS

Versions				
Version	Date	Auteur	Raison	Nombre de pages
V 5.0	14/12/2022	Kevin ORTIZ Antoine ENGASSER Antonyn HIBOUX	Solution de stockage	14

## COORDONNEES

Contacts		
Nom	E-mail	Téléphone
Kevin ORTIZ	Kevin.ortiz@edu.esiie-it.fr	07.50.03.94.59
Antoine ENGASSER	Antoine.engasser@edu.esiie-it.fr	06.89.03.25.78
Antonyn HIBOUX	Antonyn.hiboux@edu.esiie-it.fr	07.09.23.45.13



	<b>Titre</b>	<b>Reference</b>	<b>Page</b>	
	Outils de gestion	Assurmer	Page 2 sur 5	

## Table des matières

<b>I.</b>	<b>Introduction .....</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>Connexion à GLPI .....</b>	<b>3</b>
<b>III.</b>	<b>Création d'un ticket .....</b>	<b>4</b>
<b>IV.</b>	<b>Evolution d'état du Ticket .....</b>	<b>5</b>
<b>V.</b>	<b>Fermeture d'un Ticket .....</b>	<b>5</b>



	<b>Titre</b>	<b>Reference</b>	<b>Page</b>	
	Outils de gestion	Assurmer	Page 3 sur 5	

## I. Introduction

Face à tous les potentielles problèmes informatiques que vous pourriez avoir, l'équipe informatique d'Assumer est à votre disposition. Pour vous assister en cas de problème, nous avons mis en place à votre disposition un outil qui vous permet de créer des tickets développant la situation rencontrée afin de transmettre la demande à l'équipe IT. Cet outil est GLPI.

### Pourquoi utiliser GLPI ?

GLPI est une application Web qui aide les entreprises à gérer leur système d'information. Parmi ses caractéristiques, cette solution est capable de construire un inventaire de toutes les ressources de la société et de réaliser la gestion des tâches administratives et financières.

## II. Connexion à GLPI

Pour que vous aillez accès à cet outil, nous avons mis en place un DNS, Le serveur DNS (Domain Name System) est un service dont la principale fonction est de traduire un nom de domaine en adresse IP pour simplifier, le serveur DNS agit comme un annuaire que consulte un ordinateur au moment d'accéder à un autre ordinateur via un réseau. Donc de cette façon vous allez pouvoir accéder en local et online à GLPI.

Nous vous avons transmis un e-mail, contenant le lien du site (Assurmer.gpi.fr), seulement les employés d'assumer peuvent y accéder.

### Comment je peux me connecter ?

Pour vous connecter à l'outil GLPI il vous suffit d'aller sur le lien du site puis mettre vos identifiants de connexion.

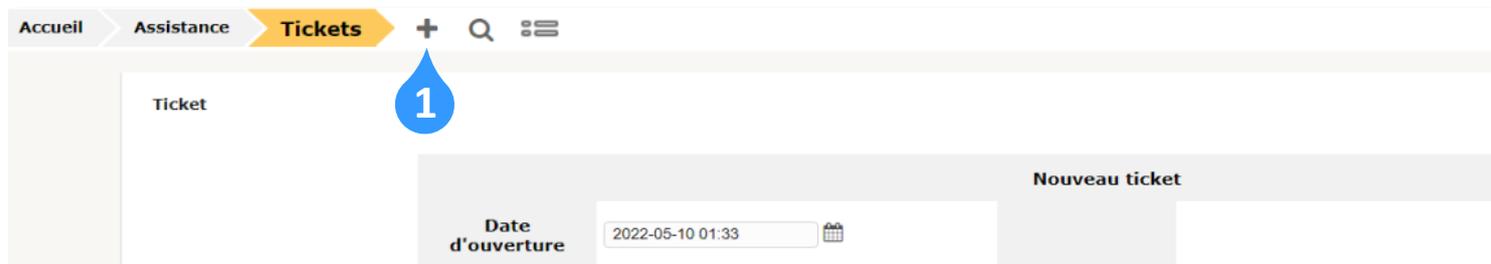


MISE EN PLACE D'UN OUTIL DE  
GESTION

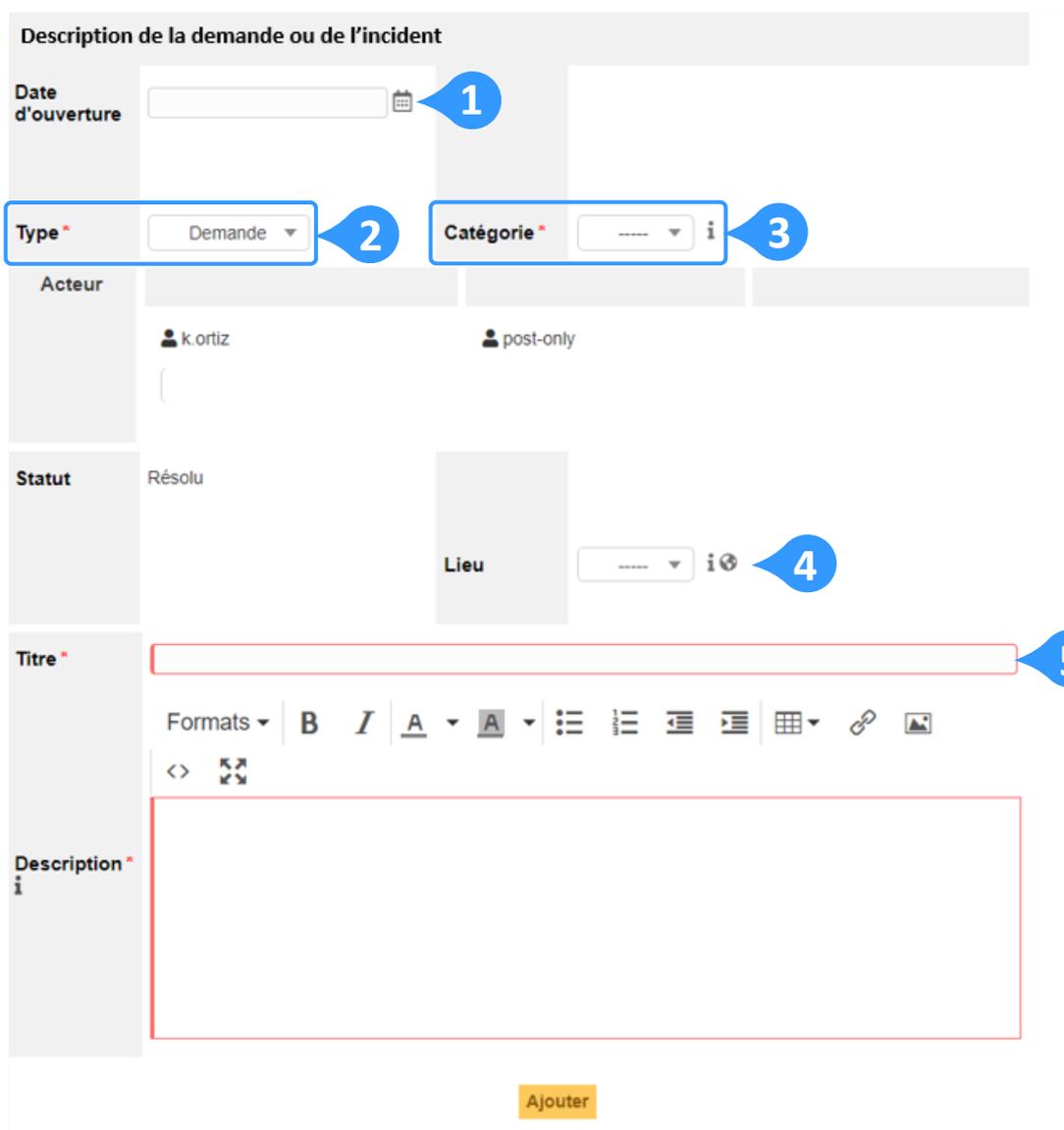


### III. Création d'un ticket

Une fois connecté à votre espace GLPI, vous pourrez créer un ticket en cliquant sur le "+" **1**.



Une fois que les pages auront chargé, il vous suffira de remplir les champs suivants :



**1** La Date d'ouverture indiquera la date de quand le ticket a été crée

**2** Le Type de demande indique s'il s'agit d'un incident ou autre

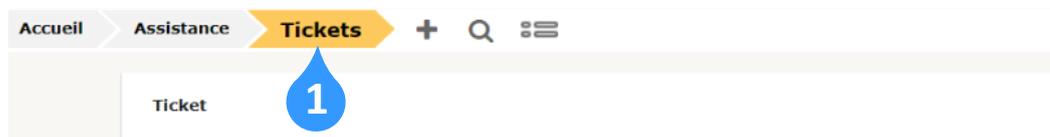
**3** Ici vous pourrez choisir la catégorie de votre ticket en fonction du problème. Exemple : Internet, logiciel, etc.

**4** Ici vous pourrez choisir ou vous êtes situé, cela permettra de définir une intervention en présenteille ou distancielle.

**5** Ici vous pourrez indiquer le Titre de votre description

## IV. Evolution d'état du Ticket

Une fois votre ticket créé, vous pourrez consulter son avancement depuis l'onglet "Tickets" <sup>1</sup>.



Une fois que vous auriez cliqué sur Tickets, vous allez pouvoir voir tous les tickets que vous avez créé, vous allez voir s'ils ont été acceptés ou non, quand est ce qu'elles ont été créées, la description la catégorie, etc.

ID	Titre	Entité	Date d'ouverture	Statut	Demandeur - Demandeur	Catégorie	Description	Plugins - Intervention facturée	Attribué à - Technicien	Validation - Statut de validation	Plugins - Durée presta	Plugins - Type de presta	Demière modification
462	Conclusion sur Aurion	IT-UNIFY > ECOLES > IRTS	06-05-2022 10:00	<input type="radio"/> Résolu	ORTIZ Kevin	Aurion	Prise de notes sur : Apport des idées pour résoudre aux problématiques, remarques	Oui		Acceptée	journée	Formation	06-05-2022 15:49

Pour avoir d'autres informations, vous avez juste à cliquer sur votre ticket, vous allez pouvoir voir si un technicien de l'équipe IT vous a répondu.

## V. Fermeture d'un Ticket

Une fois que le technicien sera intervenu et résolu votre problème, il devra alors confirmer la résolution du ticket.

Vous allez pouvoir voir l'historique des actions pour voir comment votre ticket a été résolu.

**Historique des actions :**

Bonjour,  
Votre demande est en cours de traitement nous vous contacterons sous peu.  
Cordialement

2022-04-24 19:14

Bonjour, Je n'arrive plus à imprimer depuis hier soir comment faire

Bonjour,  
Je n'arrive plus à imprimer depuis hier soir comment faire ?  
cordialement.

Ticket# 3 description

2022-04-24 19:10

Marchand Marc

D'un côté vous allez voir votre demande sous forme de chat, lors de la résolution de votre ticket, vous allez voir la réponse du technicien avec une description concernant votre ticket.