Cité Scolaire Albert Châtelet

DOCUMENTATION

Utilisation de l'outil GLPI

Service d'assistance Informatique

www.glpi.chatelet-douai.fr

Network GLPI

1. Présentation de l’outil GLPI :

GLPI (acronyme de gestionnaire libre de parc informatique) est un logiciel libre de gestion des services informatiques (ITSM) et de gestion des services d'assistance.

L’outil 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. Les fonctionnalités de cette solution aident les Administrateurs IT à créer une base de données regroupant des ressources techniques et de gestion, ainsi qu’un historique des actions de maintenance. La fonctionnalité de gestion d'assistance ou helpdesk fournit aux utilisateurs un service leur permettant de signaler des incidents ou de créer des demandes basées sur un actif ou non, ceci par la création d'un ticket d’assistance.

Source : WIKIPEDIA

Au sein de la Cité Scolaire Albert Châtelet, l’outil est principalement utilisé pour signaler les incidents, ou faire des demandes Informatique (au Collège comme au Lycée) et permettra aux Informaticiens de gérer plus facilement et efficacement les demandes du personnel dans les meilleurs délai.

Ces signalements dans GLPI sont appelés « Ticket », un suivi des opérations sera disponible via l’outil et chaque ticket sera inventorié.

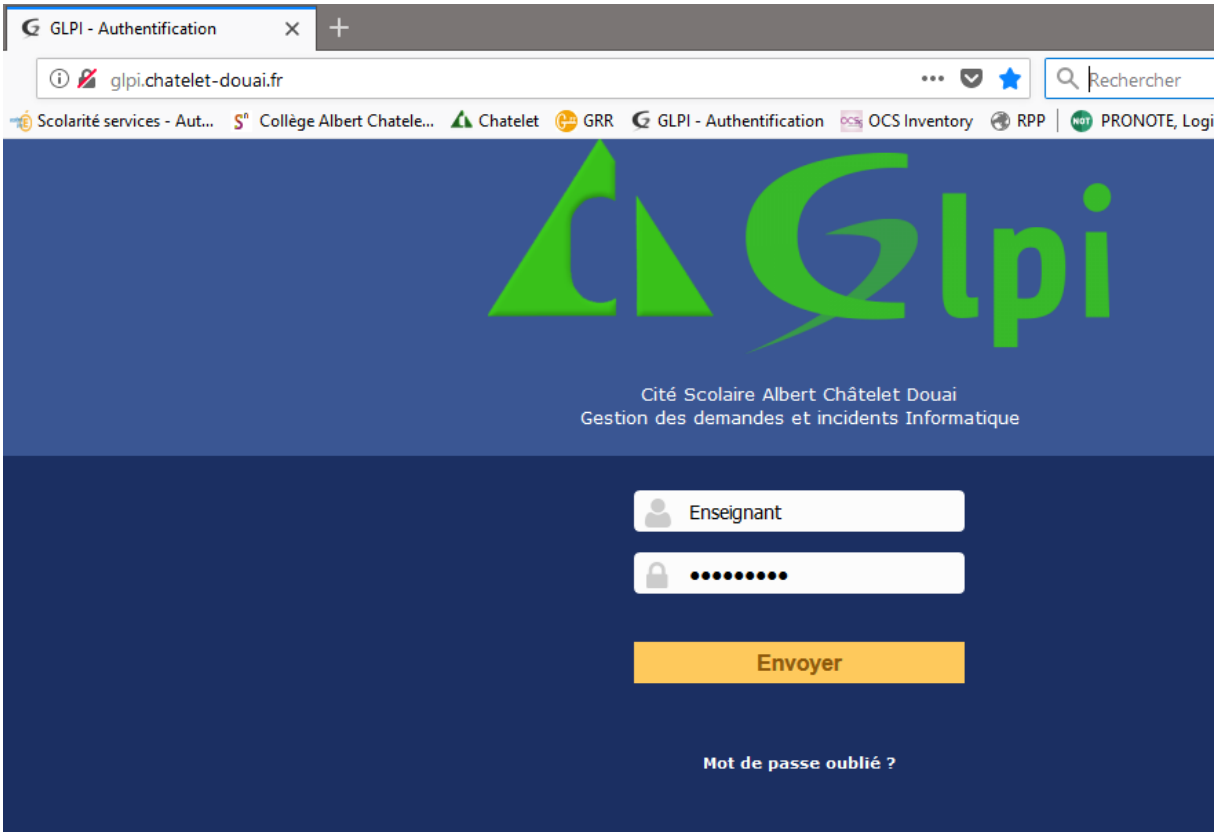
Chaque personnel enseignant possède son propre identifiant et mot de passe pour l’accès à GLPI.

2. Création d'un ticket dans GLPI :

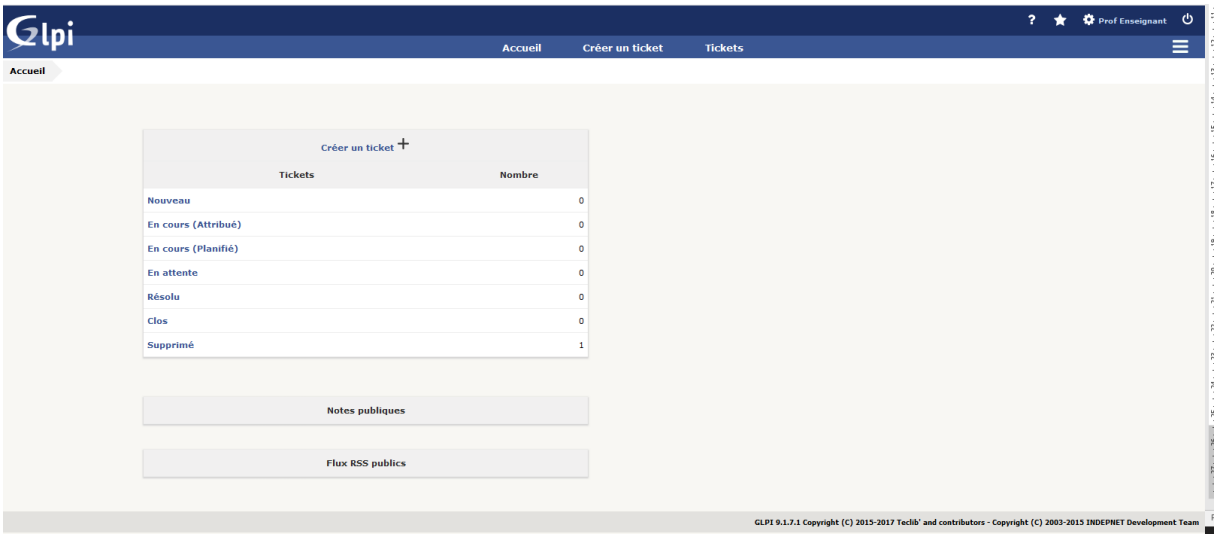
Rendez-vous sur le site :

glpi.chatelet-douai.fr

Connectez-vous avec les identifiants GLPI que vous avez reçu.



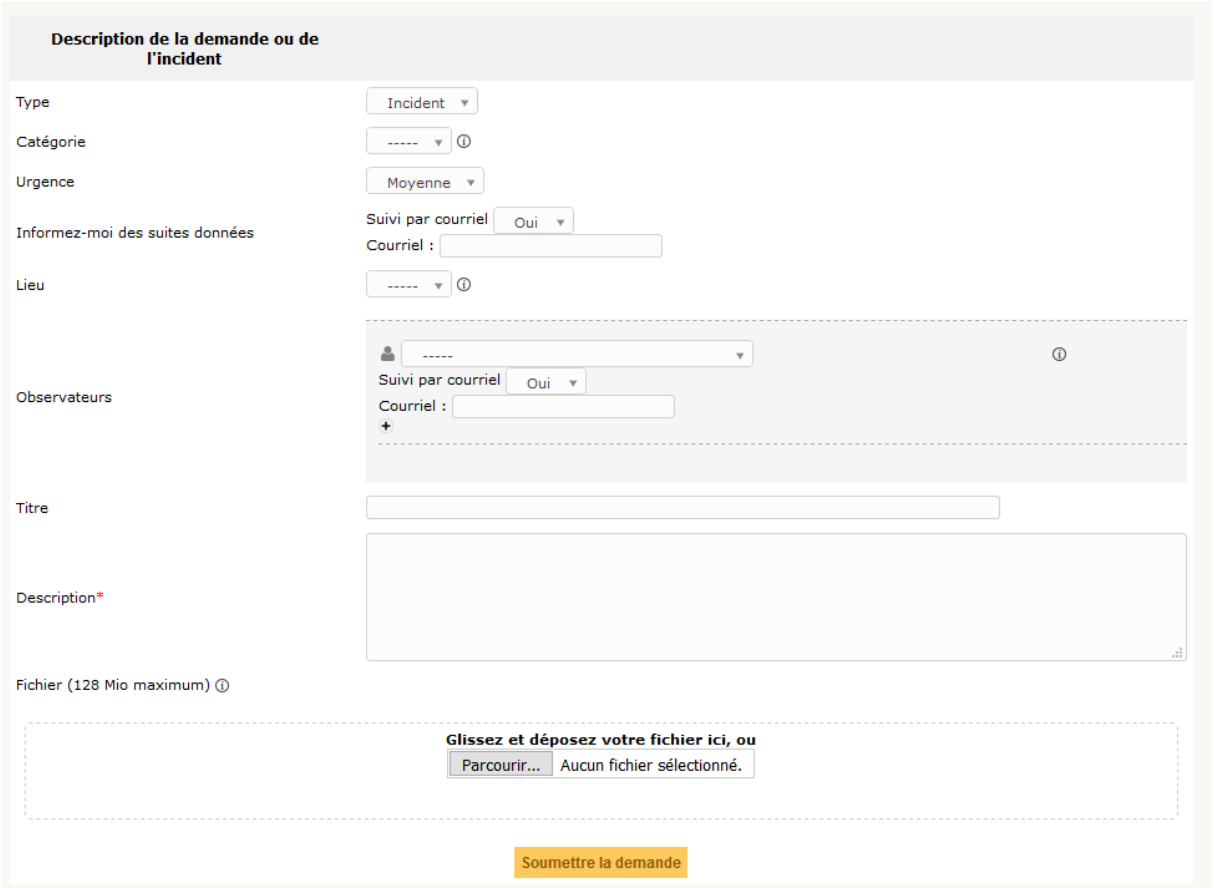
Une fois connecté, vous vous retrouvez sur la page d'accueil de GLPI.
C'est ici que vous allez pouvoir suivre l'évolution de vos Tickets d'Incident.



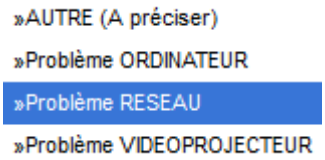
Pour créer un ticket, cliquez sur « Créer un ticket »

ou

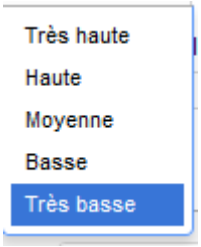
Il faut ensuite remplir les éléments de la page suivante :



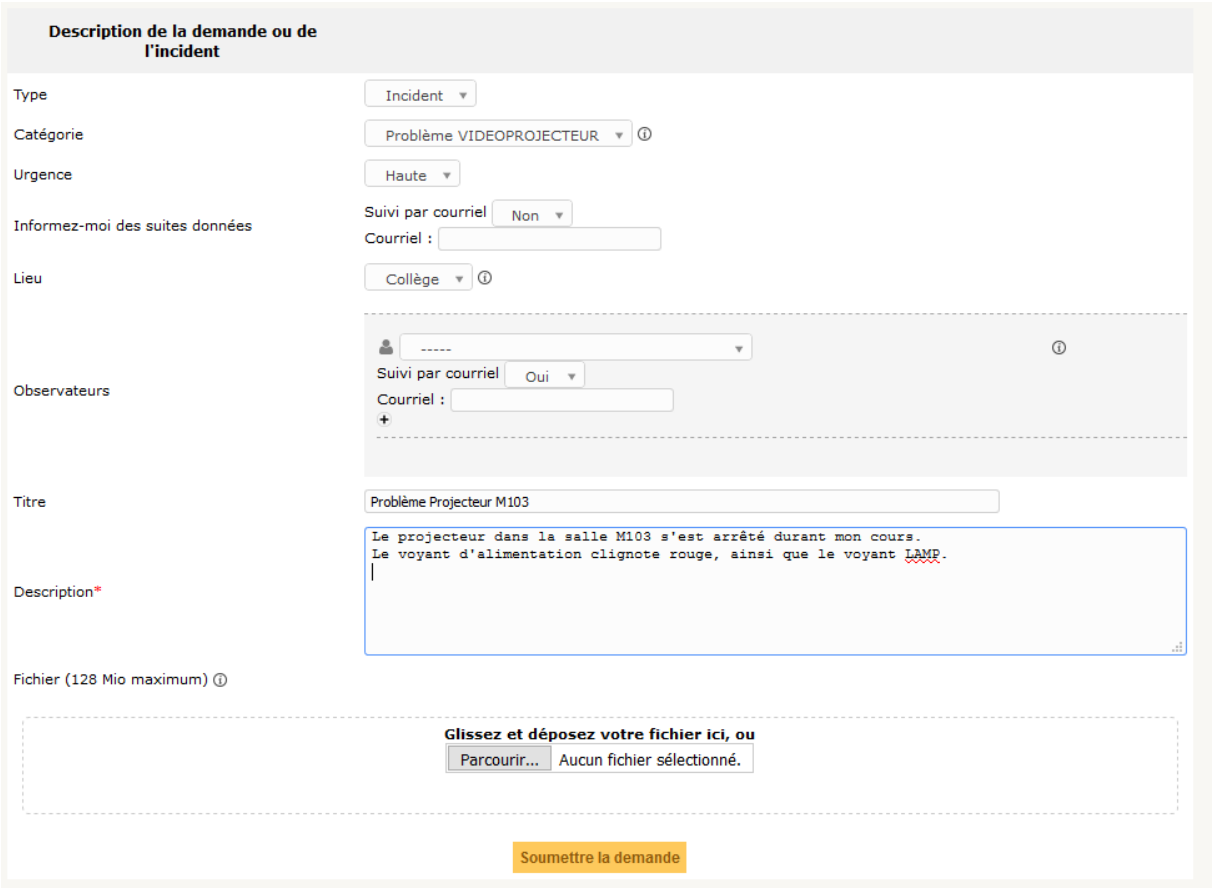
- **Type :** « Incident » ou « Demande »
- **Catégorie :** selon la nature de votre demande



- **Urgence :** choix en fonction de la gravité de l'incident

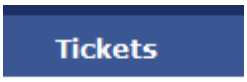
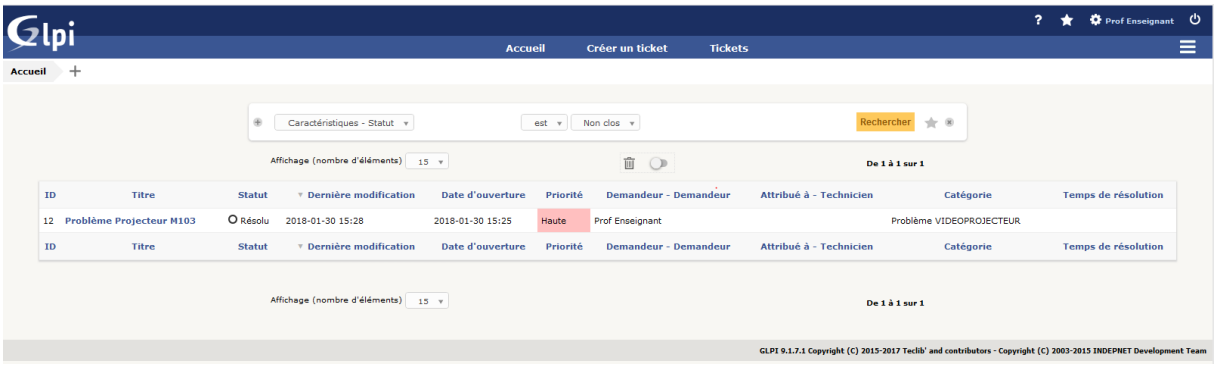
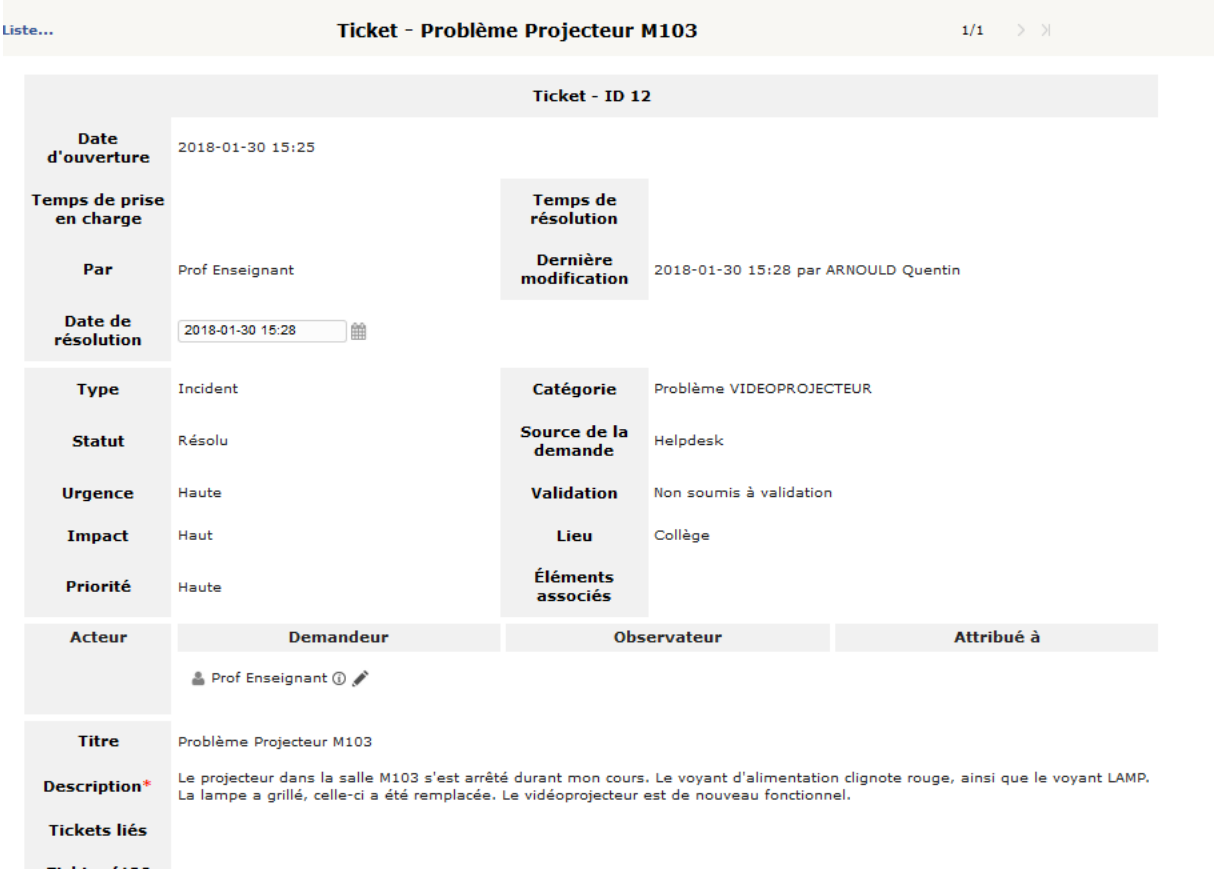


- **Informez-moi des suites données :** vous avez la possibilité de renseigner votre adresse mail, afin de recevoir le suivi de l'évolution du ticket sur l'adresse renseignée.
- **Lieu :** **IMPORTANT** veillez à bien choisir le Lycée ou le Collège.
- **Observateurs :** NE RIEN RENSEIGNER
- **Titre :** Titre du Ticket **avec le numéro de la salle concernée**
- **Description :** Description précise du problème rencontré ou de la demande.
- **Fichier :** Possibilité de mettre des pièces jointes, par exemple capture d'écran d'une erreur sur PC.



Une fois ces informations complétées, cliquez sur « Soumettre la demande », le responsable informatique va alors recevoir un mail et gérer la demande dans les plus brefs délais.

3. Suivi d'un ticket dans GLPI :

Afin de suivre vos tickets, il vous suffit de cliquer sur « Tickets » 

Vous pouvez alors suivre l'état de vos tickets (Colonne Statut), et ainsi voir si le problème est résolu.