

# **GLPI : Outil de gestion des tickets informatique et téléphonie**

# Introduction

**GLPI est un outil de gestion de ticket informatique et téléphonie mis à disposition de l'ensemble des salariés de l'Association.**

**Son utilisation a pour but de centraliser et fluidifier la gestion des tickets et simplifier les échanges entre les utilisateurs et les techniciens du service informatique.**

# Les Rôles

- **Super Utilisateur** : Salariés des différents pôles désignés par les directions. Leur rôle est d'accompagner les utilisateurs dans l'utilisation de l'outil, filtrer et valider les tickets des utilisateurs. Ils peuvent également créer des tickets.
- **Observateur** : Les directions. Ces derniers peuvent visualiser l'ensemble des tickets de leurs services. Ils peuvent également créer des tickets.
- **Utilisateur** : Tous les salariés. Ils peuvent créer des tickets d'incident ou de demande informatique et téléphonie.

# Présentation de l'outil



# Se connecter

Site d'accès à GLPI :

<https://iplg.fr>

# Raccourci GLPI sur le TSE

**Le raccourci  
GLPI, est  
installé par  
défaut sur vos  
TSE**



# Raccourci GLPI – Hors TSE

Hors TSE, dans le navigateur web, saisir l'adresse d'accès <https://iplog.fr>



# Se connecter



The image shows a screenshot of the GLPI login interface. At the top center is the GLPI logo. Below it, the heading "Connexion à votre compte" is displayed. The login form contains three main fields: "Identifiant", "Mot de passe", and "Source de connexion". The "Identifiant" and "Mot de passe" fields are highlighted with red rectangles. A red arrow points from the text "Identifiant du TSE sans le 'escale\'\" to the "Identifiant" field. Another red arrow points from the text "Mot de Passe du TSE" to the "Mot de passe" field. The "Source de connexion" field is a dropdown menu showing "esc-ovh-svv-002.escale.local". Below this is a checkbox labeled "Se souvenir de moi" which is checked. At the bottom of the form is a yellow button labeled "Se connecter". The footer of the page reads "GLPI Copyright (C) 2015-2022 Teclib' and contributors".

**GLPI**

Connexion à votre compte

Identifiant

Mot de passe

Source de connexion

esc-ovh-svv-002.escale.local

☒ Se souvenir de moi

Se connecter

Identifiant du TSE sans le "escale\"  
exemple:  
prenom.nom

Mot de Passe du TSE

GLPI Copyright (C) 2015-2022 Teclib' and contributors



# Interface GLPI



# Création d'un ticket



Remplir les zones en rouge



The screenshot shows a ticket creation form with the following elements:

- Header:** "Ticket sera ajouté à l'entité" followed by a breadcrumb path: "17 > Pôle Direction > Administration Générale > Association l'Escale > 17 > Pôle Direction > Administration Générale".
- Title Field:** Labeled "Titre \*", it is highlighted with a red box. A red arrow points to it with the label "Titre de la demande".
- Description Field:** Labeled "Description \*", it is highlighted with a red box. A red arrow points to it with the label "Description de la demande".
- File Upload:** A section titled "Fichier(s) (2 Mio maximum)" with a sub-label "Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir...". It contains the text "Aucun fichier sélectionné." and is highlighted with a purple box. A purple arrow points to it with the label "Facultatif, ajouter une image ou un document".
- Right Sidebar:**
  - Ticket Section:** Includes a dropdown for "Entité" (set to "...e Direction > Administration Générale"), a dropdown for "Type" (set to "Incident" and highlighted with a red box), a dropdown for "Catégorie \*" (set to "-----" and highlighted with a red box), and a dropdown for "Priorité" (set to "Moyenne"). A red arrow points to the "Type" and "Catégorie" dropdowns with the label "Choisir la catégorie du ticket".
  - Acteurs Section:** Labeled "Attribué à", it shows "0" actors.
  - Éléments Section:** Labeled "Mes éléments", it shows "0" elements and a "+ Ajouter" button. A yellow box highlights this section with a yellow arrow pointing to it and the text "fonction qui sera développée dans un second temps".
  - Niveaux de services:** A section with a dropdown arrow.
  - Ticket lié:** A section with a dropdown arrow.
- Bottom Right:** A green arrow points to a "+ Ajouter" button with the label "Envoyer la ticket".

**Demande = besoin**  
**Incident = problème**

# Répondre à un ticket



Pour consulter ou répondre à un ticket cliquez sur le titre de celui-ci.

|                          |     |                              |                                                                                                                         |                                              |                  |                  |         |             |   |                                           |                                    |                          |
|--------------------------|-----|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------|------------------|---------|-------------|---|-------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 143 | <b>Ticket Test formation</b> | 17 > Pôle Direction > Administration Générale ><br>Association l'Escale > 17 > Pôle Direction > Administration Générale | <span style="color: green;">●</span> Nouveau | 2022-10-06 10:05 | 2022-10-06 10:05 | Moyenne | LENOIR Aude | i | Ceci est un ticket Test pour la formation | Informatique > Problème ordinateur | En attente de validation |
|--------------------------|-----|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------|------------------|---------|-------------|---|-------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|

Vous êtes maintenant dans le suivi de votre ticket.

Ticket

1

Statistiques

Validations

1

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Contrats

Historique

4

Tous

AL

Créé : il y a 3 semaines par LENOIR Aude

**Ticket Test formation**

Ceci est un ticket Test pour la formation

AL

Créé : il y a 3 semaines par LENOIR Aude

Demande de validation → LENOIR Aude

Réponse

▼

Ticket

9/10

>

>>

Ticket

17 > Pôle Direction > Administration Générale >  
Association l'Escale > 17 > Pôle Direction > Administration Générale

Entité

Date d'ouverture

2022-10-06 10:05:28

Type

Incident

Catégorie \*

...roblème ordinateur

Statut

Nouveau

Priorité

Moyenne

Acteurs

1

Attribué à

Éléments

0

Mes éléments

-----

Ou recherche complète

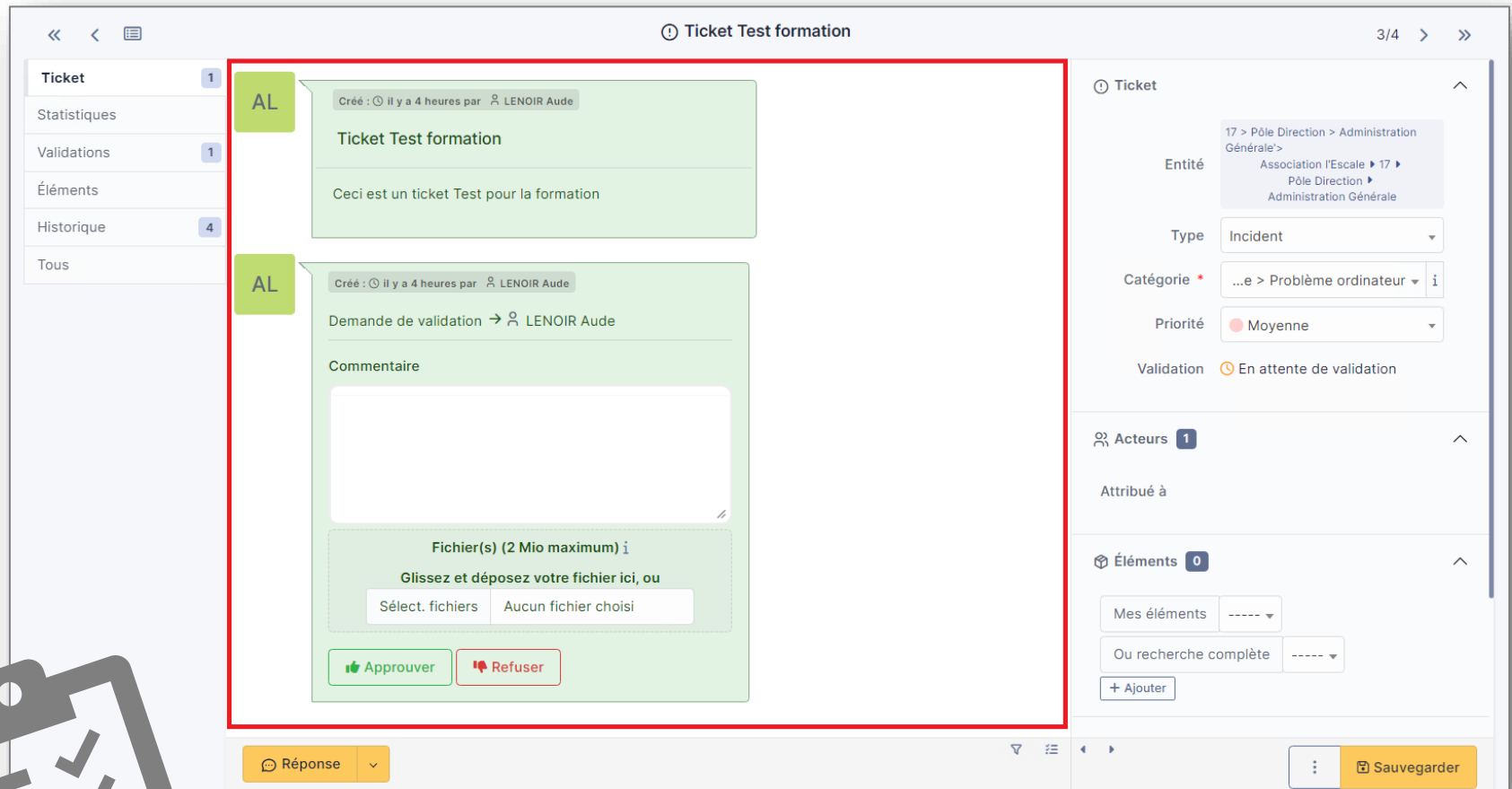
-----

🗑

⋮

Sauvegarder

# Interface de suivi de ticket



The screenshot displays a web-based ticket management system. The main content area, titled 'Ticket Test formation', is highlighted with a red border and contains two identical green ticket cards. Each card shows the ticket title, a description, and a 'Demande de validation' section with a comment box and file upload area. The left sidebar lists navigation options like 'Ticket', 'Statistiques', 'Validations', 'Éléments', 'Historique', and 'Tous'. The right sidebar provides detailed ticket information, including entity, type, category, priority, and validation status. At the bottom, there are buttons for 'Réponse', 'Approuver', 'Refuser', and 'Sauvegarder'.

**Navigation:** Ticket (1), Statistiques, Validations (1), Éléments, Historique (4), Tous

**Ticket Details:**

- Créé :** il y a 4 heures par LENOIR Aude
- Titre:** Ticket Test formation
- Description:** Ceci est un ticket Test pour la formation
- Demande de validation :** LENOIR Aude
- Commentaire:** [Text area]
- Fichier(s) (2 Mio maximum) :** [Upload area with 'Sélect. fichiers' and 'Aucun fichier choisi' buttons]
- Actions:** Approuver, Refuser

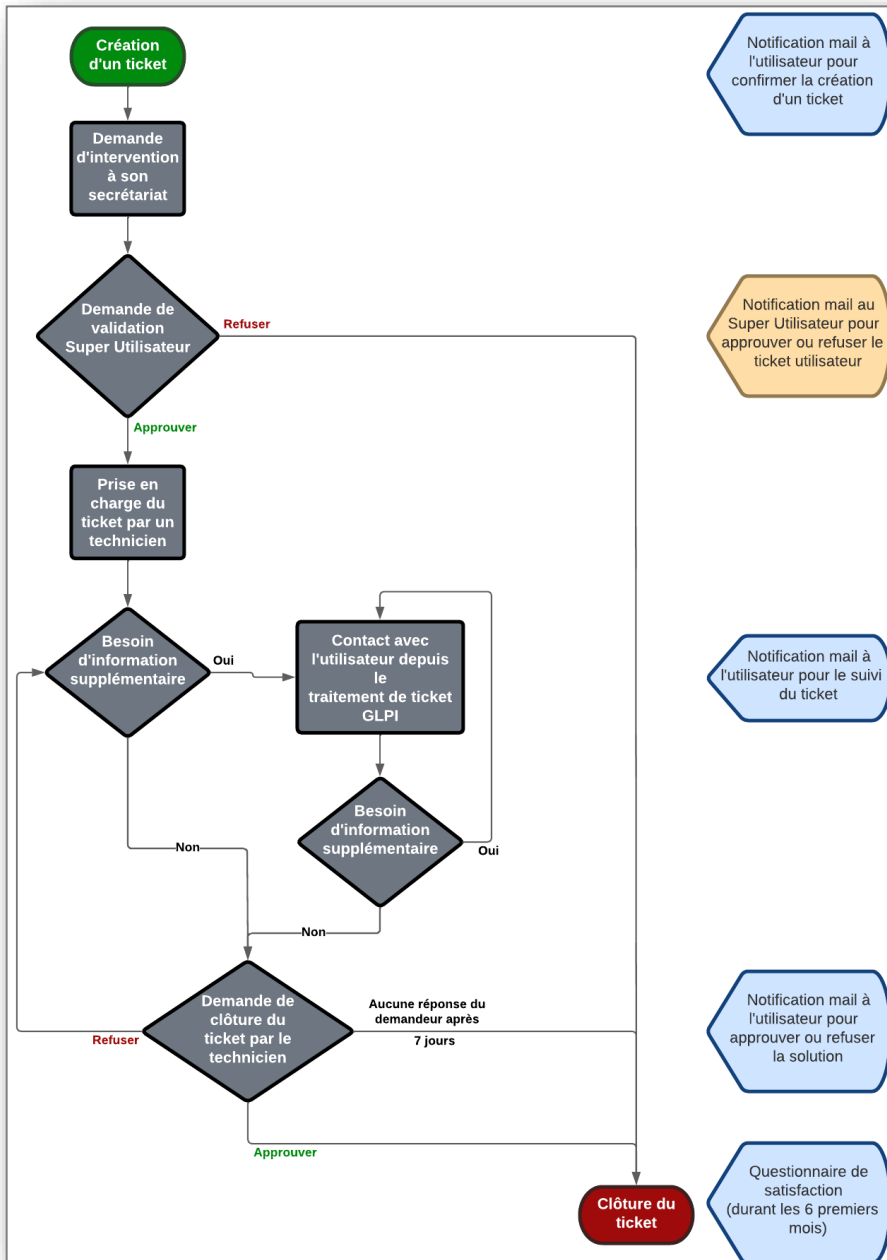
**Metadata:**

- Entité:** 17 > Pôle Direction > Administration Générale > Association l'Escale > 17 > Pôle Direction > Administration Générale
- Type:** Incident
- Catégorie :** ...e > Problème ordinateur
- Priorité:** Moyenne
- Validation:** En attente de validation
- Acteurs:** 1
- Attribué à:**
- Éléments:** 0
- Mes éléments:** [Dropdown]
- Ou recherche complète:** [Dropdown]
- + Ajouter**

**Footer:** Réponse, Sauvegarder



# Notification par mail



Notification Super Utilisateur

Notification Utilisateur

**L'équipe informatique  
se tient à votre  
disposition pour  
toutes informations  
complémentaires.**

