

Tutoriel GLPI

Formation gestionnaires



UNIVERSITÉ
CÔTE D'AZUR

- Version 1.0 -

Auteur

Staraj Eric

Contributeur(s)

Pujol Philippe

Description du document

Historique des modifications

Date	Auteur	Version	Description du changement
11/03/2017	STARAJ Eric	V 0.1	Création
05/06/2017	STARAJ Eric	V 0.2	Ajout « Formulaire »
06/09/2018	STARAJ Eric	V0.3	Mise à jour des copies d'écrans
23/06/2021	STARAJ Eric	V1.0	Mise à jour Version GLPI 9.5.5

Diffusion

Nom	Rôle	Date
STARAJ Eric	Responsable centre de services	16/01/2017

Document(s) de référence

Référence	Date / Version	Titre du document
-----------	----------------	-------------------

Sommaire

Description du document	2
Historique des modifications	2
Diffusion	2
Document(s) de référence	2
Sommaire	3
1 Introduction	4
1.1 Présentation	4
1.2 Accès à l'interface	4
2 Les éléments d'ergonomie	5
3 Les entités	5
4 Les profils	5
5 Les Formulaires	7
5.1 Description	7
5.2 Principe	7
5.3 Exemple de formulaire	7
6 Gestion des tickets	8
6.1 L'alimentation de la file de tickets	8
6.2 Les règles et notifications	8
6.3 Prise en charge d'un ticket	8
6.4 Traitement d'un ticket	10
6.5 Ajout d'un utilisateur (accès réservé à certains profils)	11
7 Modification de Gestionnaire	12
8 Validation	13
8.1 Envoyer une demande de validation	13
8.2 Traiter une demande de validation	14

1 Introduction

1.1 Présentation

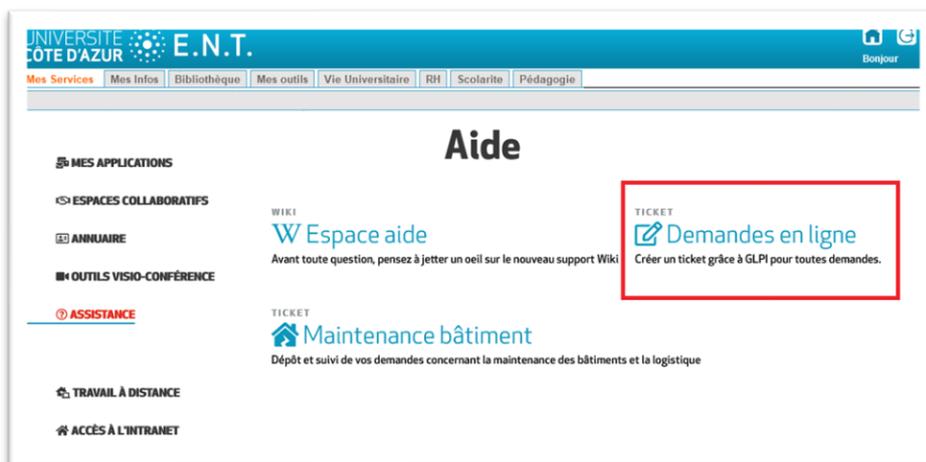
GLPI est une application FullWeb (accessible via un navigateur internet) de gestion de parc informatique et de gestion des demandes. Elle est dédiée :

- La gestion de l'inventaire des composantes matérielles ou logicielles d'un parc informatique
- La gestion de l'assistance aux utilisateurs.
- La gestion de la demande.

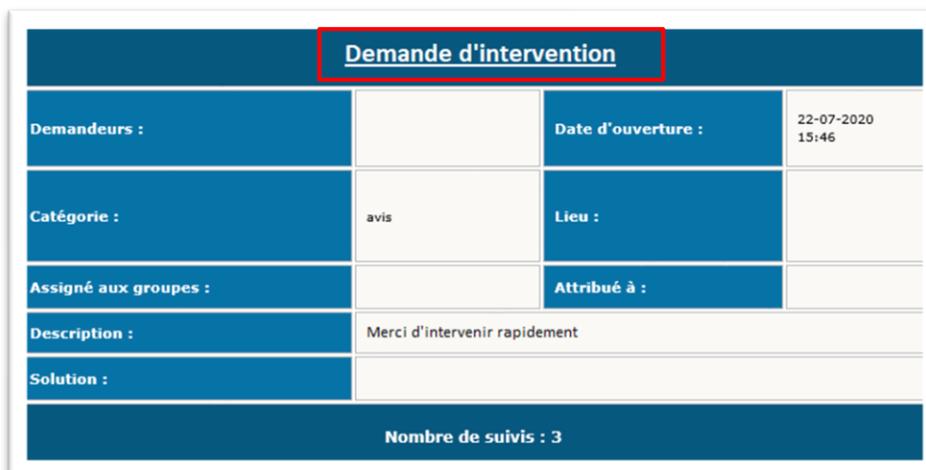
1.2 Accès à l'interface

Vous pouvez accéder à l'interface de différentes façons :

- A partir de l'ENT <http://ent.unice.fr> onglet « Mes Services » puis en cliquant sur « ASSISTANCE » et « Demandes en ligne »



- En cliquant sur le lien du mail qui vous avez reçu



- Directement via l'adresse <https://glpi.univ-cotedazur.fr>

2 Les éléments d'ergonomie

A la connexion, on arrive sur la page d'accueil de l'application qui propose différents éléments :

1. Des boutons **1**

Ils permettent dans l'ordre de :

- Sélectionner la langue de l'application
- Accéder à la documentation en ligne
- Gérer ses marque-pages
- Personnaliser son profil
- Se déconnecter de la plateforme

2. Une barre de menu **2**

Elle permet d'accéder au menu de chacun des items proposés

3. Des onglets **3**

Qui proposent différentes vues des demandes en cours

4. Un champ de recherche **4**

Permet d'effectuer une recherche sur l'ensemble des catégories gérées par la plateforme



3 Les entités

Il existe plusieurs entités sur l'application :

1. Une entité principale qui est « Université Côte d'Azur », regroupant tout le personnel d'UCA.
2. Une entité secondaire « Etudiants » regroupant tous les étudiants inscrits à UCA

4 Les profils

De nombreux profils sont prédéfinis dans l'application permettant d'affecter des droits en fonction de l'appartenance ou non à ces profils.



1. Quelques types de profils

- Self-service : simple utilisateur, ce profil permet de déposer des demandes de service ou d'assistance.
- Etudiant : simple utilisateur, ce profil permet aux étudiants de déposer des demandes de service ou d'assistance.
- Gestionnaire : permet de prendre en charge et de traiter les demandes déposées par les usagers.
- Superviseur : permet de gérer les groupes de gestionnaires et de traiter les demandes des usagers.
- Administrateur et Super-Administrateur, permet de paramétrer et configurer l'application et d'avoir une vision globale de toutes les demandes.

2. Les profils par défaut

- Le profil self-service est le profil par défaut de l'ensemble des usagers permettant de déposer une demande d'assistance ou une demande de service sur l'entité « Université Côte d'Azur ».
- Le profil Etudiant est le profil par défaut de l'ensemble des étudiants permettant de déposer une demande d'assistance ou une demande de service sur l'entité « Etudiants ».

Les usagers disposant de plusieurs profils peuvent définir un profil par défaut correspondant à l'usage le plus fréquent de leur activité sur la plateforme. Pour cela, il faut cliquer sur son nom, en haut à droite de la page choisir le profil qui doit être défini par défaut et sauvegarder.



Identifiant : adupont@unice.fr

Nom de famille	Dupont			
Prénom	Alain	Image	Fichier(s) (24 Mio maximum) i Glissez et déposez votre fichier ici, ou <input type="button" value="Parcourir..."/> Aucun fichier sélectionné.	
Langue	Français ▾	<input type="checkbox"/> Effacer		
Téléphone	+33 4 89 15 15 52	Adresses de messagerie +		
Téléphone mobile	+33 6 35 57 09 88	<input checked="" type="radio"/> Alain.Dupont@univ-cotedazur.fr (D) <input type="radio"/> adupont@unice.fr		
Téléphone 2	<input type="text"/>	Profil par défaut	Gestionnaire ▾	
Matricule	12345678	Entité par défaut	Université Côte d'Azur ▾ i ⓘ	
Lieu	<input type="text"/> i ⓘ ⓘ	Utiliser GLPI en mode	Normal ▾	

5 Les Formulaires

5.1 Description

Les formulaires sont des entrées utilisateur permettant d'adapter à des besoins spécifiques la saisie des demandes aboutissant à la création d'un ticket.

5.2 Principe

L'outil « Formulaire » permet de créer des questionnaires « remplissables » en ligne dont les champs peuvent être conditionnés par les réponses aux questions précédentes.

A la validation du formulaire, un ticket est créé contenant tous les éléments saisis. Les règles d'affectation et de traitement sont ensuite identiques à celles permettant de traiter les tickets habituels.

5.3 Exemple de formulaire

Type de demande

Choix

Demande de service

Catégorie

Domaine RH
 Domaine Financier
 Domaine Scolarité
 Domaine Recherche

Date d'exécution prévue

Détails de la demande

Lieux

Identité du demandeur

Plages horaires

08h00 - 10h00
 10h00 - 12h00
 14h00 - 16h00
 16h00 - 18h00

Envoyer

6 Gestion des tickets

6.1 L'alimentation de la file de tickets

Les demandes d'assistance ou de service aboutissent à la création de « tickets ». Elles peuvent être créées :

1. Par les formulaires GLPI (la grande majorité des cas)
2. Par les formulaires web en ligne (essentiellement pour les étudiants)

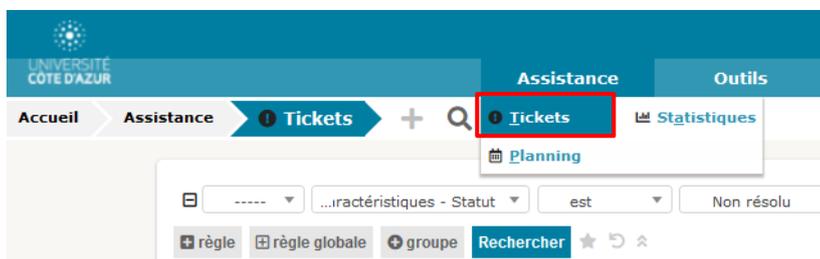
6.2 Les règles et notifications

1. Les règles permettent d'affecter les tickets aux gestionnaires ou groupes de gestionnaires des catégories concernées lors de la création de la demande.
2. Des notifications sont envoyées par mail à chaque gestionnaire ainsi qu'au demandeur lorsqu'un traitement est apporté au ticket.

La notification contient un résumé de la demande, le N° du ticket, un lien html direct vers le ticket et les éléments de suivi apportés à la demande.

6.3 Prise en charge d'un ticket

1. Allez dans le menu « Assistance » et cliquer sur « Tickets »



2. Tableau de bord des demandes

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
1	Problème ENT	En cours (Attribué)	2021-06-29 08:53	2021-06-29 08:53	Durand Pierre	Dupont Alain	Assistance informatique	

3. Sélectionnez le ticket concerné (exemple « Problème ENT »)

ID	Titre	Statut
1	Problème ENT	En cours (Attribué)

4. Vous accédez alors au détail du ticket **1** sur la partie centrale et au menu permettant de traiter le ticket sur le menu à gauche **2**.

Ticket - ID 1

Date d'ouverture	2021-06-29 08:53:04	Par	Dupont Alain
Dernière modification	2021-06-29 08:53 par Dupont Alain		
TTO	<input type="text"/>	TTR	<input type="text"/>
TTO interne	<input type="text"/>	TTR interne	<input type="text"/>
Type	Incident	Catégorie	Assistance informatique
Statut	En cours (Attribué)	Source de la demande	Helpdesk
Urgence	Moyenne	Validation	Non soumis à validation
Impact	Moyen	Lieu	Valrose
Priorité	Moyenne		

Acteur	Demandeur +	Observateur +	Attribué à
	Durand Pierre		Dupont Alain

Titre Problème ENT

Formats **B** *I* **A** **A** **1** **2** **3** **4** **5** **6** **7** **8** **9** **10** **11** **12** **13** **14** **15** **16** **17** **18** **19** **20** **21** **22** **23** **24** **25** **26** **27** **28** **29** **30** **31** **32** **33** **34** **35** **36** **37** **38** **39** **40** **41** **42** **43** **44** **45** **46** **47** **48** **49** **50** **51** **52** **53** **54** **55** **56** **57** **58** **59** **60** **61** **62** **63** **64** **65** **66** **67** **68** **69** **70** **71** **72** **73** **74** **75** **76** **77** **78** **79** **80** **81** **82** **83** **84** **85** **86** **87** **88** **89** **90** **91** **92** **93** **94** **95** **96** **97** **98** **99** **100**

Bonjour,

Je n'ai plus accès à mon ENT

Merci d'intervenir au plus vite

Perre

Description

Traitement du ticket 0

Ticket 2

Statistiques

Base de connaissances

Historique 4

Tous

6.4 Traitement d'un ticket

The screenshot displays the GLPI interface for ticket management. On the left is a sidebar menu titled 'Traitement du ticket' with options: Ticket, Statistiques, Validations, Base de connaissances, Éléments, Coûts, Projets, Tâches de projet, Historique (20), and Tous. The main area shows 'Ajouter :' with five buttons: 'Suivi' (1), 'Tâche' (2), 'Document' (3), 'Validation' (4), and 'Solution' (5). Below this is the 'Historique des actions :' section, which includes a filter and a list of actions. The first action is from 'Durand Pierre' on '02-07-2021 15:17', with the subject 'Problème ENT' and the description: 'Bonjour, Je n'ai plus accès à mon ENT. Merci d'intervenir au plus vite. Pierre'. The ticket ID is 'Ticket# 147901'.

Depuis le menu « Traitement du ticket », vous avez la possibilité d'ajouter :

- **Un suivi 1** - information concernant la demande, question au demandeur...
Le suivi permet l'ajout d'informations à un ticket existant, par exemple signaler que le demandeur a rappelé, que le ticket est en attente de la disponibilité du demandeur... C'est l'élément permettant les échanges entre le demandeur et les personnes en charge de son ticket.
 - **Une tâche 2** - ajouter une action à mener
La tâche est une action correspondant à une intervention technique liée à un ticket.
 - Joindre **un document 3** - par exemple une notice ou une procédure
 - Faire une demande de **validation 4** - voir §8 ci-dessous
 - **Solutionner le ticket 5** - informer qu'une solution a été apportée et ainsi clore le ticket
Une fois la solution saisie, le ticket prend le statut **Résolu**, jusqu'à approbation de la solution ou de l'expiration du délai d'approbation (au-delà de 7 jours, sans intervention du demandeur, le ticket sera clos automatiquement).
Une fois la solution approuvée, le ticket prend le statut **Clos**.
- Remarque** : Un ticket clos n'est plus modifiable.

6.5 Ajout d'un utilisateur (accès réservé à certains profils)

1. Cliquez sur « Liaison annuaire LDAP ».



2. Puis sur « Importation de nouveaux utilisateurs »



3. Renseignez le(s) champ(s) de votre choix et cliquez sur « Rechercher ».

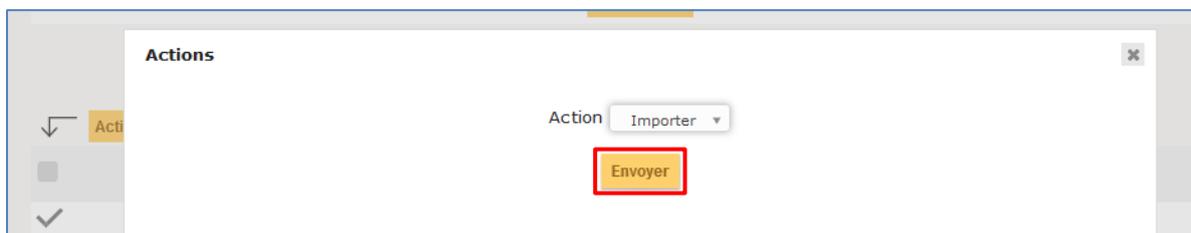
The search form is titled 'Importation de nouveaux utilisateurs' and is in 'Mode expert'. It includes a section 'Critère de recherche pour les utilisateurs' with input fields for 'Identifiant', 'Nom de famille' (containing 'dupond'), 'Téléphone', 'Courriel', and 'Prénom'. A 'Rechercher' button is located at the bottom right of the form and is highlighted with a red rectangular box.

4. Sélectionnez l'utilisateur à importer et cliquez sur « Actions ».

A table showing a list of users. The first row is selected, and the 'Actions' button for that row is highlighted with a red rectangular box. The table has columns for user details and 'Dernière mise à jour dans l'annuaire LDAP'.

	Utilisateurs	Dernière mise à jour dans l'annuaire LDAP
<input checked="" type="checkbox"/>	pdupond	30-11-1999 02:00
<input type="checkbox"/>	Utilisateurs	Dernière mise à jour dans l'annuaire LDAP

5. Choisir « Importer » dans le menu déroulant et cliquez sur « Envoyer »



7 Modification de Gestionnaire

Si un ticket a été mal orienté ou si sa résolution nécessite de le transférer à un autre service.

Lorsqu'un ticket est créé, il est attribué à un ou plusieurs groupes de gestionnaires.

The screenshot shows a ticket detail page for 'Ticket - ID : 3716 (Université Nice Sophia Antipolis)'. The 'Acteur' section includes 'Demandeur + Staraj Eric' and 'Attribué à + Copieurs'. The 'Attribué à' field is highlighted with a red box.

On peut modifier ce(s) groupe(s) en cliquant sur la **x (1)** pour supprimer les gestionnaires existants et/ou sur le **+ (2)** et faire apparaître un menu déroulant

Two close-up screenshots of the 'Attribué à' field. The first shows a red box around the 'x' icon (labeled 1) next to 'Copieurs'. The second shows a red box around the '+' icon (labeled 2) next to 'Attribué à', with a dropdown menu showing 'Utilisateur' and 'Groupe' options.

Il ne reste plus qu'à définir le type : « Utilisateur » ou « Groupe » et sélectionner les gestionnaires parmi la liste de choix proposés.

The screenshot shows the 'Attribué à' field with a dropdown menu open. The dropdown menu is titled 'Groupe' and contains a search bar and a list of groups: 'Université Nice Sophia Antipolis', 'Carlone', 'Carlone > Carte CalMuS', 'Carlone > Multimedia', 'Carlone > Téléphonie', 'Com', 'Com > Ecrans Dynamiques', 'COMETE', and 'COMETE > COMETE01'.

8 Validation

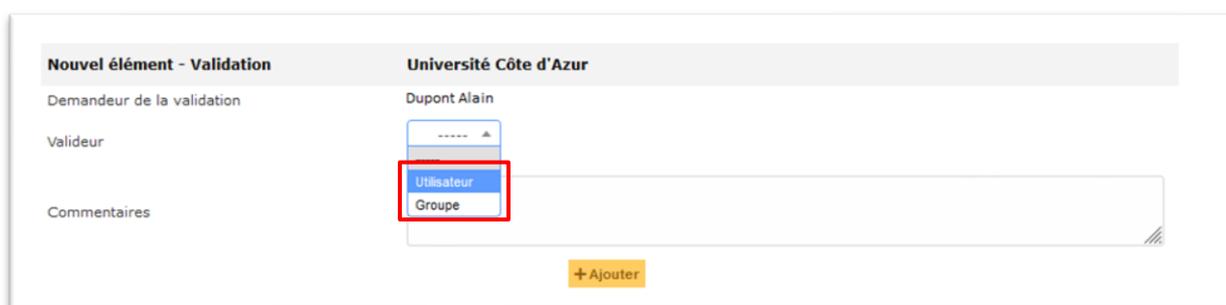
8.1 Envoyer une demande de validation

Un ticket peut nécessiter une validation de la part d'un responsable de service ou d'un service.

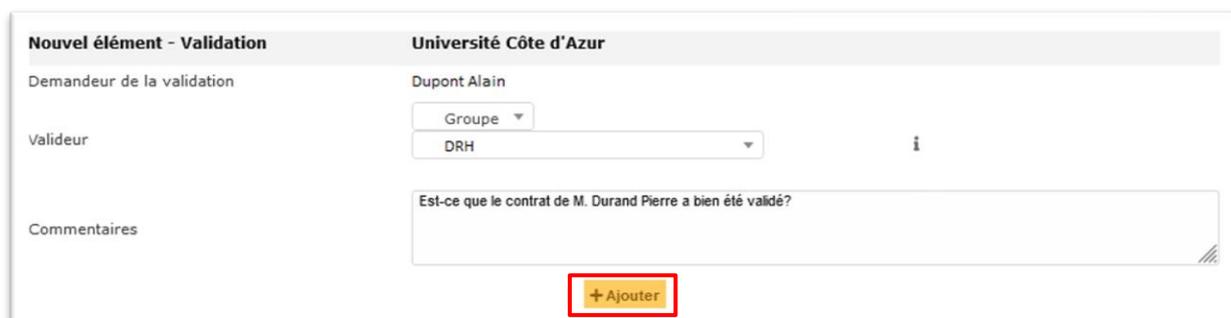
Pour envoyer cette demande, ouvrir le ticket concerné et cliquer sur « Validation ».

Ajouter :  Suivi  Tâche  Document  Validation  Solution

Selectionnez le type de valideur ainsi que le nom de l'utilisateur ou du groupe valideur.



Vous avez la possibilité d'ajouter un commentaire (conseillé) puis terminez en cliquant sur « + Ajouter ».



Un mail est alors envoyé au valideur.

8.2 Traiter une demande de validation

Lorsqu'une demande de validation est créée, un mail est envoyé au valideur ou au groupe de valideur.

En cliquant sur le lien présent dans le mail on est alors redirigé vers le ticket concerné après s'être authentifié.

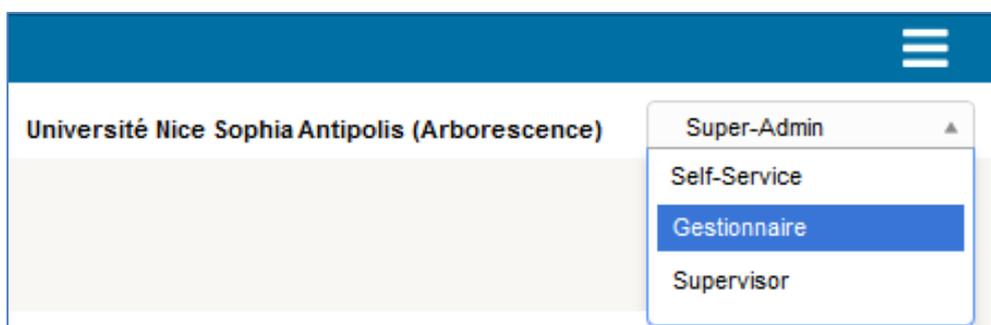
1. Sélection d'un profil de validation



Remarque : On ne peut pas valider de demande en profil « self-service ».

Il est nécessaire de passer en mode gestionnaire ou superviseur pour traiter les demandes de validation.

Pour cela cliquez sur le menu déroulant en haut à droite dans l'interface et sélectionnez le profil en fonction de vos droits :



2. Traitement de la demande

Dans le ticket, si vous êtes valideur de la demande, vous verrez apparaître les informations ci-dessous :



Sélectionnez « Approuver » ou « Refuser ». Vous avez la possibilité de saisir un commentaire à propos de cette demande (obligatoire en cas de refus).

Le statut de la demande passe alors de « En attente de validation » à :

Acceptée :

Ticket	Validations					
Traitement du ticket 3	Statut global de la validation <input type="text" value="Acceptée"/>					
Statistiques	État			Acceptée (100%)		
Validations 1	Validation minimale nécessaire <input type="text" value="0%"/> <input type="button" value="Sauvegarder"/>					
Éléments 1	Validation(s) pour le ticket					
Coûts	<input type="button" value="Envoyer une demande de validation"/>					
Tâches de projet	État	Date de la demande	Demandeur de la validation	Commentaire de la demande	Statut de validation	Valideur
Problèmes	Acceptée	12-01-2017 14:47			16-01-2017 16:14	
Changements	État	Date de la demande	Demandeur de la validation	Commentaire de la demande	Statut de validation	Valideur
Historique 9						
Tous						

Ou Refusée :

Ticket	Validations					
Traitement du ticket 3	Statut global de la validation <input type="text" value="Acceptée"/>					
Statistiques	État			Refusée (100%)		
Validations 1	Validation minimale nécessaire <input type="text" value="0%"/> <input type="button" value="Sauvegarder"/>					
Éléments 1	Validation(s) pour le ticket					
Coûts	<input type="button" value="Envoyer une demande de validation"/>					
Tâches de projet	État	Date de la demande	Demandeur de la validation	Commentaire de la demande	Statut de validation	Valideur
Problèmes	Refusée	12-01-2017 14:47			16-01-2017 16:18	Demande incomplète
Changements	État	Date de la demande	Demandeur de la validation	Commentaire de la demande	Statut de validation	Valideur
Historique 10						
Tous						



Remarque : En cas de refus d'une demande de validation, il est indispensable de saisir le motif du refus dans le champ « commentaire ».