

# ENI FRANCE

PROCEDURE D'UTILISATION DE GLPI (UTILISATEUR)



Version	1.0	Date de modification	13/02/15 par Kevin KHEUANESOMBATH
Etat	<input checked="" type="checkbox"/> En cours de rédaction <input type="checkbox"/> Validé	Diffusion	<input checked="" type="checkbox"/> Interne <input checked="" type="checkbox"/> Externe

## SOMMAIRE

<b>SOMMAIRE .....</b>	<b>2</b>
<b>HISTORIQUE DES VERSIONS .....</b>	<b>3</b>
<b>DIFFUSION .....</b>	<b>3</b>
<b>VOS INTERLOCUTEURS .....</b>	<b>4</b>
<b>CONVENTIONS .....</b>	<b>4</b>
<b>1. INTRODUCTION.....</b>	<b>5</b>
<b>2. CONNEXION A GLPI .....</b>	<b>6</b>
<b>3. CREER UN TICKET .....</b>	<b>7</b>
<b>4. CONSULTER SES TICKETS.....</b>	<b>9</b>
4.1. LISTER SES TICKETS.....	9
4.2. CONSULTER LE SUIVI D'UN TICKET .....	9
4.3. CONSULTER LES TACHES .....	9
4.4. AJOUTER UN SUIVI .....	10
<b>5. CLOTURER UN TICKET .....</b>	<b>11</b>
<b>6. DECONNEXION .....</b>	<b>12</b>

## HISTORIQUE DES VERSIONS

Version	Date	Description	Nom de fichier
1.0	28/01/2015	Création du document	PROC-UTILISATION-GLPI-UTILISATEUR_V1.0.docx

## DIFFUSION

SOCIETE	NOM	STATUT (REDACTEUR / VALIDATION / INFORMATION)
NEXTSYS	Support Technique	Rédacteur
ENI France	Xavier DI-MAMBRO	Information
ENI France	Tous les utilisateurs	Information

## VOS INTERLOCUTEURS

Pour toute information complémentaire relative à ce document, vous pouvez contacter :

NOM - PRENOM	FONCTION	TELEPHONE	MAIL
Support Technique Nextsys	Support Technique	+33 (0)4 82 53 35 72	support-it@nextsys.fr

## CONVENTIONS

Le texte en *Italique* représente des menus / options / boutons présent lors de l'installation.

Le texte en **Gras** représente le texte devant être saisi par l'utilisateur.

Le texte en style « Remarque » correspond aux remarques techniques importantes

## 1. INTRODUCTION

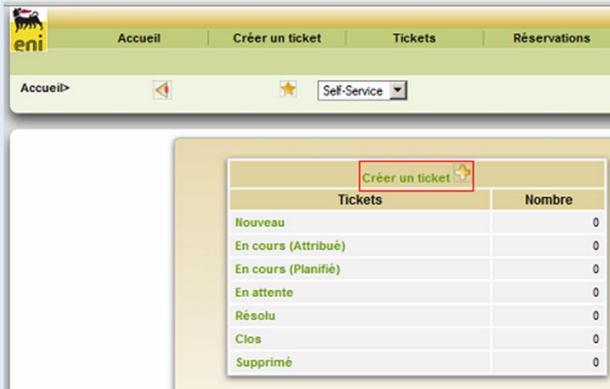
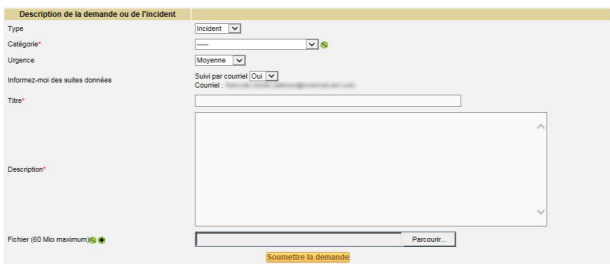
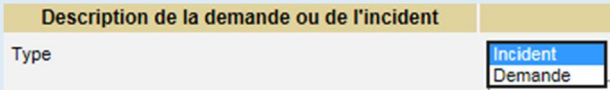
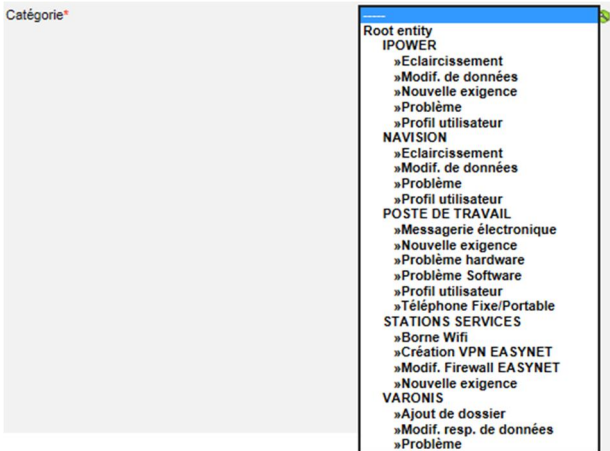
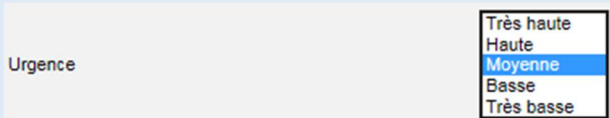
Ce document présente la procédure d'utilisation du support GLPI destinée aux utilisateurs.

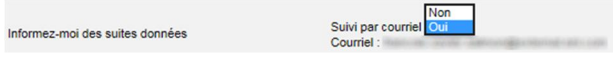

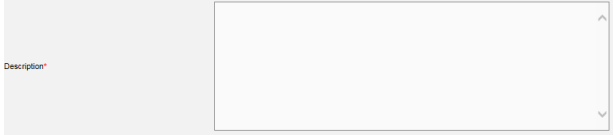
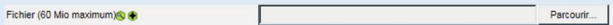
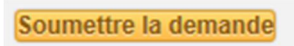
## 2. CONNEXION A GLPI

Description	Capture d'écran
Démarrez « Internet Explorer ».	
Entrez l'adresse internet suivante, puis appuyez sur la touche « Entrée » :  <a href="https://support.enifrance.intranet/">https://support.enifrance.intranet/</a>	
Entrez votre identifiant et votre mot de passe, et cliquez sur « Envoyer ».	

L'identifiant et le mot de passe sont ceux que vous utilisez pour ouvrir votre session Windows.

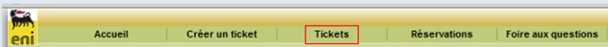

### 3. CREER UN TICKET

Description	Capture d'écran
Dans le menu principal, cliquez sur « Créer un ticket ».	
<p>Voici l'écran qui s'affiche.</p> <p>Les champs « Catégorie », « Titre » et « Description » sont obligatoires.</p>	
<p>Sélectionnez le type. Vous avez le choix entre « Incident » et « Demande ».</p> <p><u>Incident</u> : choisissez cette option lorsque quelque chose qui fonctionnait ne fonctionne plus.</p> <p><u>Demande</u> : choisissez cette option lorsque vous voulez modifier quelque chose.</p>	
<p>Sélectionnez la catégorie correspondant à votre demande.</p> <p>Ce champ est obligatoire et très important.</p>	
Dans le champ « Urgence », sélectionnez le niveau d'urgence de votre demande.	

Description	Capture d'écran
Le degré d'urgence à sélectionner est celui correspondant à l'impact du problème sur votre travail.	
Dans le champ « <i>Informez-moi des suites données</i> », sélectionnez « <i>Oui</i> ».	
Dans le champ « <i>Titre</i> », tapez le sujet de votre demande.	
Ce champ est obligatoire.	
Dans le champ « <i>Description</i> », décrivez votre demande de façon précise.	
Ce champ est obligatoire.	
Vous pouvez également joindre un fichier dans votre ticket (exemple : copie d'écran).	
Taille maximum du fichier : 60 Mo maximum.	
Lorsque vous avez rempli votre ticket, cliquez sur « <i>Soumettre la demande</i> ».	

## 4. CONSULTER SES TICKETS


### 4.1. LISTER SES TICKETS

Description	Capture d'écran
Dans le menu du haut, cliquez sur « Tickets ».	
La liste des tickets ouverts s'affiche.  Pour consulter le suivi ou les tâches d'un ticket, cliquez sur le titre du ticket.	

### 4.2. CONSULTER LE SUIVI D'UN TICKET

Description	Capture d'écran
Dans un ticket, cliquez sur l'onglet « Suivis ».	
Les suivis se trouvent en bas du ticket.	

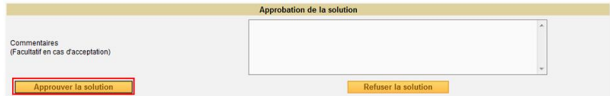
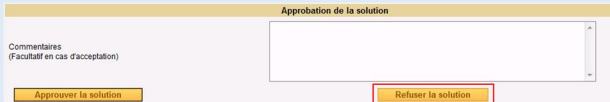
### 4.3. CONSULTER LES TACHES

Description	Capture d'écran
Dans un ticket, cliquez sur l'onglet « Tâches ».	
<p><b>Vous ne pouvez pas ajouter de tâches dans un ticket.</b></p> <p>Si vous voulez ajouter une information, ajoutez un suivi dans le ticket (voir section suivante « 4.4 Ajouter un suivi »).</p>	

#### 4.4. AJOUTER UN SUIVI

Description	Capture d'écran
Pour ajouter une information ou un suivi dans un ticket, cliquez sur « <i>Ajouter un nouveau suivi</i> ».	
Remplissez le champ « <i>Description</i> », et cliquez sur « <i>Ajouter</i> ».	
Une fois le suivi ajouté, on peut voir qu'il apparaît en bas du ticket.	

## 5. CLOTURER UN TICKET

Description	Capture d'écran
<p>Lorsque votre ticket a été traité et résolu, un email vous est automatiquement envoyé, dont voici un extrait ci-contre.</p> <p>Vous devrez cliquer sur le lien en bleu.</p> <p>Sans réponse de votre part, le ticket sera automatiquement clos dans 7 jours.</p> <p>Vous devez absolument accepter ou refuser la résolution du ticket dans les 48 heures après la réception de l'email.</p> <p>En cas de non réponse de votre part, deux relances vous seront faites au bout du deuxième jour et du quatrième jour.</p> <p>En cas de non réponse de votre part après ces deux relances, le ticket sera clôturé par un technicien au bout du cinquième jour.</p>	<p>URL : <a href="http://support.enifrance.intranet/index.php?redirect=ticket_25_TicketS2&amp;noAUTO=1">http://support.enifrance.intranet/index.php?redirect=ticket_25_TicketS2&amp;noAUTO=1</a></p> <p>Sans réponse, le ticket sera automatiquement clos dans 7 jours</p> <p>Date de résolution : 11-02-2015 14:52</p> <p>Type de solution :</p> <p>Solution :</p> <p><b>Ticket : Description</b></p> <p>Titre : Test 09/02/2015</p> <p>Demandeurs : <a href="#">[Nom]</a></p> <p>Date d'ouverture : 09-02-2015 11:11</p> <p>Date de clôture :</p> <p>Source de la demande : Helpdesk</p> <p>Statut : Résolu</p> <p>Assigné aux groupes : ICT-TEC-POSTE</p> <p>Urgence : Moyenne</p> <p>Impact : Moyen</p> <p>Priorité : Moyenne</p> <p>Catégorie : POSTE DE TRAVAIL &gt; Problème Software</p> <p>Description : Ceci est un test du 09/02/2015.</p>
<p>Dans la page qui s'affiche, cliquez sur « <i>Accepter la solution</i> ».</p> <p>En cas de refus de clôture d'un ticket, voir ci-dessous.</p>	
<p>En cas de refus, veuillez remplir le champ « <i>Commentaires</i> », et cliquez sur « <i>Refuser la solution</i> ».</p> <p>Les techniciens ont pour consigne de vous contacter afin de clôturer le ticket au plus vite.</p>	
<p>Après avoir donné votre accord ou votre refus pour clôturer le ticket, un email vous est automatiquement envoyé, dont voici un extrait ci-contre.</p>	<p>URL : <a href="http://support.enifrance.intranet/index.php?redirect=ticket_25&amp;noAUTO=1">http://support.enifrance.intranet/index.php?redirect=ticket_25&amp;noAUTO=1</a></p> <p><b>Ticket : Description</b></p> <p>Titre : Test 09/02/2015</p> <p>Demandeurs : <a href="#">[Nom]</a></p> <p>Date d'ouverture : 09-02-2015 11:11</p> <p>Date de clôture : 11-02-2015 14:56</p> <p>Source de la demande : Helpdesk</p> <p>Statut : Clos</p> <p>Assigné aux groupes : ICT-TEC-POSTE</p> <p>Urgence : Moyenne</p> <p>Impact : Moyen</p> <p>Priorité : Moyenne</p> <p>Catégorie : POSTE DE TRAVAIL &gt; Problème Software</p> <p>Description : Ceci est un test du 09/02/2015.</p> <p>Date de résolution : 11-02-2015 14:52</p> <p>Type de solution :</p> <p>Solution :</p>

## 6. DECONNEXION

Description	Capture d'écran
En haut de la page, à droite, cliquer sur « Déconnexion ».	