

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

SOMMAIRE	2
HISTORIQUE DES VERSIONS	3
DIFFUSION	3
VOS INTERLOCUTEURS	4
CONVENTIONS	4
1. INTRODUCTION.....	5
2. CONNEXION A GLPI	6
3. CREER UN TICKET	7
4. CONSULTER SES TICKETS.....	9
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
5. CLOTURER UN TICKET	11
6. DECONNEXION.....	12

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.

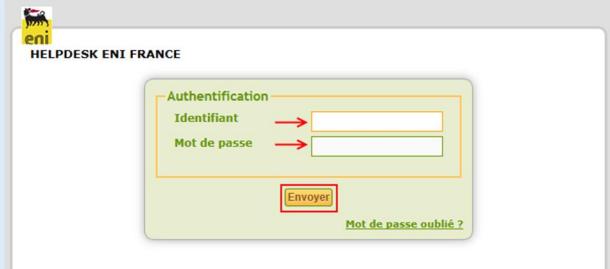
Le texte en **Gras** représente le texte devant être saisi par l'utilisateur.

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

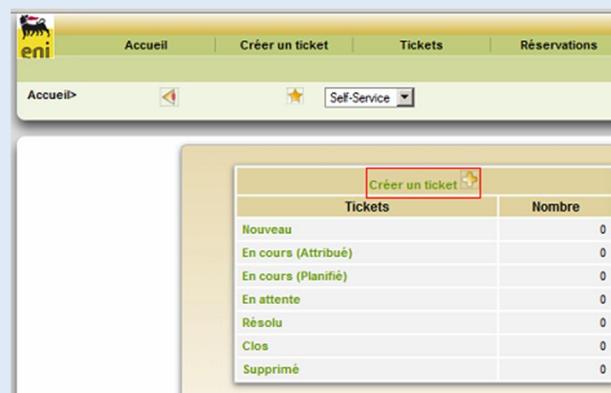
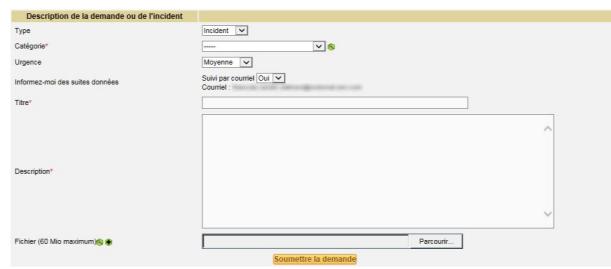
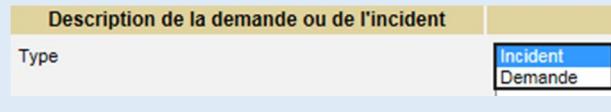
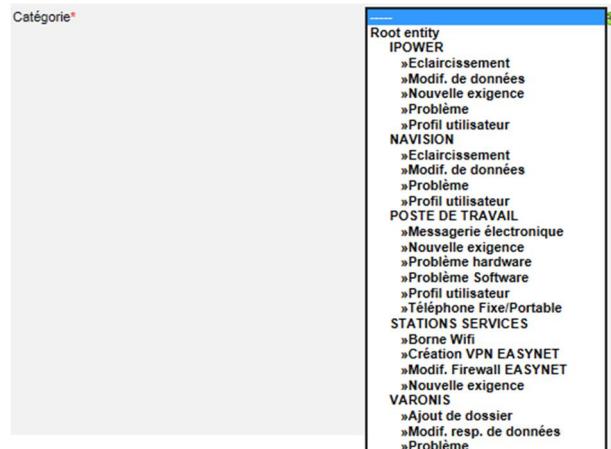
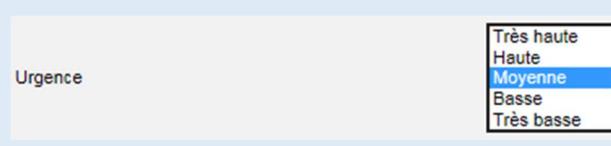
1. INTRODUCTION

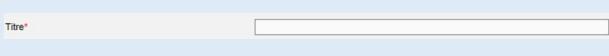
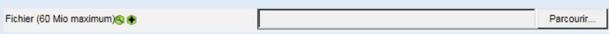
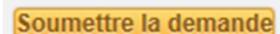
Ce document présente la procédure d'utilisation du support GLPI destinée aux utilisateurs.

2. CONNEXION A GLPI

Description	Capture d'écran
Démarrez « <i>Internet Explorer</i> ».	
Entrez l'adresse internet suivante, puis appuyez sur la touche « <i>Entrée</i> » : <u>https://support.enifrance.intranet/</u>	
Entrez votre identifiant et votre mot de passe, et cliquez sur « <i>Envoyer</i> ». 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 « <i>Créer un ticket</i> ».	
Voici l'écran qui s'affiche.	
Sélectionnez le type. Vous avez le choix entre « <i>Incident</i> » et « <i>Demande</i> ».	
<u>Incident</u> : choisissez cette option lorsque quelque chose qui fonctionnait ne fonctionne plus. <u>Demande</u> : choisissez cette option lorsque vous voulez modifier quelque chose.	
Sélectionnez la catégorie correspondant à votre demande. Ce champ est obligatoire et très important.	
Dans le champ « <i>Urgence</i> », 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 « Oui ».	
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 « Soumettre la demande ».	

4. CONSULTER SES TICKETS

4.1. LISTER SES TICKETS

Description	Capture d'écran
Dans le menu du haut, cliquez sur « <i>Tickets</i> ».	
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 « <i>Suivis</i> ».	
Les suivis se trouvent en bas du ticket.	

4.3. CONSULTER LES TACHES

Description	Capture d'écran
Dans un ticket, cliquez sur l'onglet « <i>Tâches</i> ».	

4.4. AJOUTER UN SUIVI

Description

Pour ajouter une information ou un suivi dans un ticket, cliquez sur « *Ajouter un nouveau suivi* ».

Capture d'écran

Suivis (1)		Tâches	Solution	Statistiques	Documents	Historique (1)	Tout
						Ticket - ID : 25	
Date d'ouverture	09-02-2015 11:11		Date d'échéance			Dernière modification	
Par	SALMON Francois-Xavier					09-02-2015 11:24 par	
Type	Incident		Catégorie*			POSTE DE TRAVAIL > Problème Software	
Statut	En cours (Attribué)		Source de la demande			Helpdesk	
Urgence	Moyenne		Validation			Non soumis à validation	
Impact	Moyen						
Priorité	Moyenne						
		Demandeur	Observateur			Attribué à	
Acteur	SALMON Francois-Xavier	ICT-OBS-POSTE	ICT-TEC-POSTE				
		Titre*		Test 09/02/2015			
		Description*		Ceci est un test du 09/02/2015.		0 document associé	
						Tickets liés	
						Ajouter un nouveau suivi	

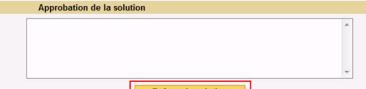
Remplissez le champ « *Description* », et cliquez sur « *Ajouter* ».

Nouvel élément	
Ceci est un test. Nouveau suivi.	
<input type="button" value="Ajouter"/>	
Ajouter un nouveau suivi	

Une fois le suivi ajouté, on peut voir qu'il apparaît en bas du ticket.

Suivis (1)		Tâches	Solution	Statistiques	Documents	Historique (1)	Tout
						Ticket - ID : 25	
Date d'ouverture	09-02-2015 11:11		Date d'échéance			Dernière modification	
Par	SALMON Francois-Xavier					09-02-2015 11:24 par SALMON Francois-Xavier	
Type	Incident		Catégorie*			POSTE DE TRAVAIL > Problème Software	
Statut	En cours (Attribué)		Source de la demande			Helpdesk	
Urgence	Moyenne		Validation			Non soumis à validation	
Impact	Moyen						
Priorité	Moyenne						
		Demandeur	Observateur			Attribué à	
Acteur	SALMON Francois-Xavier	ICT-OBS-POSTE	ICT-TEC-POSTE				
		Titre*		Test 09/02/2015			
		Description*		Ceci est un test du 09/02/2015.		0 document associé	
						Tickets liés	
						Ajouter un nouveau suivi	
Type	09-02-2015 11:24	Date	Ceci est un test.	Description	Rédacteur		
Suivi - Helpdesk							

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-dessous.</p> <p>Vous devrez cliquer sur le lien en bleu.</p> <div style="background-color: #ffcc00; padding: 10px;"> <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> </div>	<p>URL : http://support.enifrance.intranet/index.php?redirect=ticket_25&noAUTO=1</p> <p><u>Sans réponse, le ticket sera automatiquement clos dans 7 jours</u></p> <p><u>Date de résolution</u> : 11-02-2015 14:52</p> <p><u>Type de solution</u> :</p> <p><u>Solution</u> :</p> <p>Ticket : Description</p> <p><u>Titre</u> :Test 09/02/2015</p> <p><u>Demandeur</u> :</p> <p><u>Date d'ouverture</u> :09-02-2015 11:11</p> <p><u>Date de clôture</u> :</p> <p><u>Source de la demande</u> :Helpdesk</p> <p><u>Statut</u> : Résolu</p> <p><u>Assigné aux groupes</u> : ICT-TEC-POSTE</p> <p><u>Urgence</u> : Moyenne</p> <p><u>Impact</u> : Moyen</p> <p><u>Priorité</u> : Moyenne</p> <p><u>Catégorie</u> : POSTE DE TRAVAIL > Problème Software</p> <p><u>Description</u> : 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> <div style="background-color: #ffcc00; padding: 10px;"> <p>Les techniciens ont pour consigne de vous contacter afin de clôturer le ticket au plus vite.</p> </div>	
<p>Après avoir donné votre accord ou votre refus pour clôturer le ticket, un email vous est automatiquement envoyé, dont voici un extrait ci-dessous.</p>	<p>URL : http://support.enifrance.intranet/index.php?redirect=ticket_25&noAUTO=1</p> <p>Ticket : Description</p> <p><u>Titre</u> :Test 09/02/2015</p> <p><u>Demandeur</u> :</p> <p><u>Date d'ouverture</u> :09-02-2015 11:11</p> <p><u>Date de clôture</u> :11-02-2015 14:56</p> <p><u>Source de la demande</u> :Helpdesk</p> <p><u>Statut</u> : Clos</p> <p><u>Assigné aux groupes</u> : ICT-TEC-POSTE</p> <p><u>Urgence</u> : Moyenne</p> <p><u>Impact</u> : Moyen</p> <p><u>Priorité</u> : Moyenne</p> <p><u>Catégorie</u> : POSTE DE TRAVAIL > Problème Software</p> <p><u>Description</u> : Ceci est un test du 09/02/2015.</p> <p><u>Date de résolution</u> : 11-02-2015 14:52</p> <p><u>Type de solution</u> :</p> <p><u>Solution</u> :</p>

6. DECONNEXION

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