

Guide Utilisateur - GLPI

Introduction

GLPI (**G**estionnaire **L**ibre de **P**arc **I**nformatique) est un outil de gestion de parc informatique et de support technique via un système de ticketing. Ce guide explique comment créer un ticket et ajouter un ordinateur au parc.

1. Création d'un Ticket

Un ticket permet de signaler un incident ou une demande de support.

1.1 Accéder à l'interface de GLPI

1. Ouvrez un navigateur web et accédez à l'URL de GLPI : `http://glpi.local`.
2. Connectez-vous avec vos identifiants.

1.2 Créer un nouveau ticket

1. Dans le menu principal, cliquez sur **Assistance > Tickets**.
2. Cliquez sur **Créer un ticket**.
3. Remplissez les champs :
 - **Titre** : Décrivez brièvement votre problème.
 - **Demandeur** : Votre nom (rempli automatiquement).
 - **Catégorie** : Sélectionnez la catégorie appropriée.
 - **Description** : Détaillez votre problème.
 - **Urgence** : Sélectionnez le niveau de priorité.
4. Ajoutez des pièces jointes si nécessaire (captures d'écran, documents).
5. Cliquez sur **Créer** pour enregistrer le ticket.

1.3 Suivre un ticket

1. Dans le menu **Assistance > Tickets**, vous verrez la liste de vos tickets.
 2. Cliquez sur un ticket pour voir son statut et ses mises à jour.
 3. Ajoutez des commentaires ou répondez aux messages des techniciens.
-

2. Ajout d'un Ordinateur au Parc

L'ajout d'un ordinateur permet de suivre son état et sa maintenance.

2.1 Accéder à la gestion des actifs

1. Dans le menu principal, cliquez sur **Parc > Ordinateurs**.

2. Cliquez sur **Ajouter un ordinateur**.

2.2 Remplir les informations

1. **Nom** : Entrez le nom de l'ordinateur (ex. PC-Bureau-01).
2. **Numéro de série** : Renseignez le numéro de série du matériel.
3. **Utilisateur principal** : Attribuez un utilisateur à l'ordinateur.
4. **Lieu** : Indiquez l'emplacement de l'ordinateur.
5. **Marque et modèle** : Sélectionnez les informations matérielles.
6. **Système d'exploitation** : Indiquez le système installé.
7. **État** : Spécifiez l'état actuel (en service, en panne, hors service, etc.).

2.3 Enregistrement et gestion

1. Cliquez sur **Ajouter** pour enregistrer l'ordinateur.
2. Accédez à la fiche de l'ordinateur pour ajouter des commentaires, des documents ou suivre son historique.