

# Guide Utilisateur - GLPI

## Introduction

GLPI (**Gestionnaire Libre de Parc Informatique**) 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 :
  - o **Titre** : Décrivez brièvement votre problème.
  - o **Demandeur** : Votre nom (rempli automatiquement).
  - o **Catégorie** : Sélectionnez la catégorie appropriée.
  - o **Description** : Détaillez votre problème.
  - o **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.