## PROCEDURE DE CREATION D'UN TICKET POUR ENTREPRISE

Pour toutes procédures de création d'un ticket pour un utilisateur il faut au préalable se connecter à son compte utilisateur GLPI

Act	ivités	Firefo	x ESR	17 oct. 14:31					÷	<b>(</b> )	Ċ,
	<b>6</b> N	louvel onglet	×	G Authentification - GLPI	×	+			$\sim$		×
$\leftarrow$	$\rightarrow$	C O	🗅 localhos	<b>t</b> /index.php			\$	·		ப	=
			l	dentifiant							
				Mot de passe							
				-							
			:	Source de connexion							
				Base interne GLPI		*					
			t.	🕗 Se souvenir de moi							
			l	Se connecter							
			GLPI C	povright (C) 2015-2023 Teclib	' and c	contr	ibutors				
			02.10	,	and t						
€ 12°C Eclair	cies		Q Rechercher	🙆 🖬 🔉 📮 🕵 🖪 🛄 💆 🖷	0	3 🧳	) 🤨 🕂 🖷 📕 🕷	• ×	\$\Phi\$	tæ 17/10.	14:31 /2023 <sup>(3)</sup>

S'assurer de bien remplir les champs tels que votre identifiant puis votre mot de passe utilisateur.

TP [En fonction] - C	Dracle VM VirtualBox							- 1	5 ×
Activit	és 🥴 Fi	refox ESR	17 oct. 14:40				-	<b>(</b> )	Ċ,
• •	Nouvel ong	jlet >	G Authentification - GLPI	× -	F		$\sim$		×
← →	Ċ	O 🗅 🗠 lo	calhost/index.php			\$	${\times}$	பி	≡
			Identifiant						
			Bond						
			Mot de passe						
			•••••						
			Source de connexion						
			Base interne GLPI		*				
			🕑 Se souvenir de moi						
			Se connecter						
		GLPI	Copyright (C) 2015-2023 Teclib'	and co	ntributors	\$			
1720		_							14:40
Eclaircies		Q Rechercher	💴 🖬 💭 📮 🔂 🖬 🖬 💆 📦	o 🖸	S. 3 4	í 🛀 📕 🙋 👘	<ul><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li></ul>	17/10	/2023

Une fois une les identifiants sont rentrés, nous avons alors accès à notre interface (page utilisateur). Ainsi, nous allons pouvoir procéder la création de notre ticket juste en cliquant sur « CREER UN TICKET ».

Activités SFirefox ESR	17 oct. 14:44	た。 () ()
⊌ Nouvel onglet ×	G Accueil - GLPI × +	~ ×
$\leftarrow \rightarrow C$ $\bigcirc$ $\bigcirc$ localhos	t/front/helpdesk.public.php	☆ ♡ む ≡
=	<b>G</b> LPI	JB ~
Accueil		
① Tickets		+ Créer un ticket
Nouveau		0
O En cours (Attribué)		0
🛱 En cours (Planifié)		0
😑 En attente		0
O Résolu	localhost/front/ticket.ph	p?ia[0][link]=AND&reset=reset
€ Laircies Q Rechercher	🖲 🗉 🗅 📜 😜 🖬 🛄 🖸 ⊌ 🍳 🧐 🤹	ا المرابع

Chose faite, nous allons pouvoir décrire notre ticket en fonction de la difficulté à laquelle fait face notre entreprise. Si c'est une demande ou un incident, tout sera à préciser en suivant les champs à remplir selon la procédure.

En fonction] -	Oracle VM VirtualBox							- 0
Activit	és 🚯 Firefox ESR		17 oct.	14:55			-	<)) (
	🍅 Nouvel onglet	×	G Nouveau ticket -	GLPI ×	+		$\sim$	
		calhost	/front/helpdesk.pub	lic.php?cre	ate_ticket=1	E \$	${\times}$	ර :
Acc	ueil / + Créer un ticket	t						
C	escription de la dema	ande o	u de l'incident					
	Turne							
	lasidant							
	Incident				Ŧ			
	Catégorie							
					- i			
	Urgence							
	Moyenne				-			
	Éléments assoc	iés						
	Éléments assoc +	iés						

Dès qu'on s'est rassuré d'avoir bel et bien remplie tous les champs de la procédure de création d'un ticket, tout en bas on se rassure de soumettre la demande où elle ira en cours de traitement.

/ [En fonction] - Oracle VM VirtualBox					- 0
Activités 😆 Firefox ESR	17 oct. 15:03			**	<)) (2)
Nouvel onglet ×	G Interface simplifiée - GLPI ×	+		$\sim$	;
$\leftarrow \rightarrow$ C $\bigcirc$ localhos	<b>t</b> /front/tracking.injector.php		8 ☆	${igsidential}$	ഫ =
Titre					
Description *					
Paragraphe 🗸	в I …				
1					
Fishi	or(o) (2 Mio maximum) :	11			
Glissez e	t déposez votre fichier ici, ou				
Parcourir	Aucun fichiélectionné.				
	+ Soumettre la demande				
13°C Ciel couvert Q Rechercher	💶 🗆 🐂 😰 🖬 🛄 💆 🗉 🔘	🖄 🧬 🧕 🖬	f 💶 🔳 🔞	~ X @ 0) 8	<ul> <li>15:03</li> <li>17/10/2023</li> </ul>

## PROCEDURE DE CREATION D'UN COMPTE UTILISATEUR GLPI

Alors, bien évidement pour procéder à la création d'un compte GLPI il faudra au préalable se retrouver sur cette page via votre serveur web. Une fois dans la page d'acceuille nous allons faire une clique sur le menu tout en haut à gauche.



## MENU

Une fois dans le menu, nous avons plusieurs rubriques. Ce qui va nous intéresser nous pour la création de votre profil utilisateur c'est la rubrique « ADMINISTRATION ». Donc nous faisons une

#### clique sur sur ADMINISTRATION.



# Une fois dans administration, nous poursuivons notre création en entrant dans « UTILISATEUR ».



Une fois dans utilisateur, ce qui va nous procéder à l'ajout d'un nouvel utilisateur. Donc nous faisons une clique sur « AJOUTER UTILISATEUR ».



Etant rentrés dans ajouter utilisateur dans l'étape précédente, nous allons pouvoir remplir les champs de renseignement sur le nouvel utilisateur.

ctivités	🕑 Firefox ES	R	17 oct. 11:57		÷	. <b>∢</b> )) (2
单 No	uvel onglet	×	2 Utilisateur - Nouvel élém∈×	+	$\sim$	
$\rightarrow$ (		localhost/fr	ont/user.form.php	<u>र</u> ि		മ ≡
8						
	ivel element -	Utilisateur				
Identifian	:					
Nom de fa	amille					
Prénom						
Mot de pa	isse					
Confirmat	ion mot de passe	9				
ALERTE	O Pach	archar (		🖂 🥔 🛪 💀 💼 🖬		11:

fonction] - Oracle VM VirtualBox											-	Ő
tivités 🕑 Fi	refox ESR			17 oc	. 12:04					Ŧ	<b>- ∢</b> >)	
👟 Nouvel ong	glet	×	🗲 Utilis	ateur - N	ouvel élér	me×	+			$\sim$		
$\rightarrow$ C	00001	ocalho	ost/fror	nt/user.fo	rm.php				ŝ	${\times}$	பி	
Nouver ele	ment - Otina	ateur										
Identifiant												
Jean												
Nom de famille												
Nguema												
Drénom												
Prenom												
Jean												
Mot de passe												
••••••	•											
Confirmation mot	de passe											
Fuseau horaire												

Tout en bas nous avons la rubriques profil, dans profil nous allons faire une clique « ADMIN » Afin d'avoir un statut administrateur GLPI

TP [En fonction] - Oracle	e VM VirtualBox	refox ESR			17 oc	t. 12:07						())	× °
• •	Nouvel ong	let	×	G Utilis	ateur - N	ouvel éle	ém∈×	+			~		×
	C	0 0	o <del>-</del> local	host/fror	nt/user.fo	orm.php				☆	9	ப	=
Titre	• i +										Ré	cursif	
Profil Self-S Entité Entité	Service +	ī											
											+ Ajout	ter	
EUR/GBP +0,36%		Q Reche	rcher 🗾		🐂 😜 🖬		<b>o</b>	🛛 🥏	🤨 🧬	0	<ul> <li>▲ ⊕ Φ</li> </ul>	) 🆢 17/10	12:07 0/2023

TP [En fonction] - Oracle V	/M VirtualBox																	-	0 ×
Activités	🕑 Fi	refox	ESR				17 (	oct. :	12:07	/							-	<b>(</b> )	Ċ,
😆 👟 N	louvelong	glet		×	ωU	Itilisa	teur -	Nou	vel él	ém∈	×	+					$\sim$		×
$\leftarrow \rightarrow$	C	0	ם ו	local	host/	front	/user	.form	n.php						숣		${\times}$	பி	≡
Matricul	е																		
Admin																			
Hotline	r																		
Observ	er																Ré	cursif	
Read-C	Only																N	lon	
Self-Se	rvice																		
Self-Se	ervice 🔺																		
Entité																			
Entité	racine 👻	i																	
																+	Ajout	er	
												_							
EUR/GBP +0,36%		a q	Rechercher	14		0	- 우		L U	۲	0	3 🥏	9	🔮 🤹	io	^	\$ @ D)	17/1	12:07 0/2023

### Le compte a bel et bien été ajouter.

LIQUETION - CLORE A M. AUTROIDOY					- 0
ctivités 🕑 Firefox ES	R	17 oct. 12:16		<u>-</u>	()
单 Nouvel onglet	$\times$	G Utilisateur - Nouvel élém∈×	+	$\sim$	
$\rightarrow$ C O D	o- loca	lhost/front/user.form.php	☆	$\odot$	பி
	<b>Ajoute</b> Nom d	r un nom d'utilisateur au mot de p 'utilisateur	basse enregistré ?		KE
) Accueil / 🗘 Administrat	Bond		~	+ (	2 🗹
	Mot de	passe			
8	••••				
Nouvel element -		Ne pas mettre à jour	V Mettre à jour		
Identifiant	1	<u>N</u> e pas mettre a jour	• <u>Mettre a jour</u>		
Nom de famille					
		Inform	ation		)
Prénom		Élémer	nt ajouté : James Bond		
Prénom		Élémer	nt ajouté : James Bond		

Alors, nous pouvons revenir sur la page des utilisateurs et nous allons pour constater que le compte a été ajouter avec succès dans GLPI

[En fonction] - Oracle VM VirtualBox					-	0
Activités 🚯 Firefox ESR	17 oct	. 12:24			<b></b> ())	Ō
Nouvel onglet	× G Utilisateurs - 0	GLPI ×	+		$\sim$	>
$\leftrightarrow$ $\rightarrow$ C O D local	host/front/user.php			\$	ල එ	=
Actions Actions	eur					
E + Éléments visuali	sés 👻 contient 👻					
□ règle	) groupe	r 🕁 💿				
F Actions	s 💿 🖞 💽 Q	. & ♪·				
IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF	
JB Bond	bond				Oui	
s glpi-system	Support				Oui	
KE keran					Oui	
15 V lignes / page		De 1 à 3 sur	3 lignes			
9°C Nuageux Q Rechercher	🞿 🖬 🔉 🐂 😰 🖬	I 🖪 🖯 🗉 O 🖾	🤗 🤹 🕫 🚛 I	🛯 🙋 🔷 🕷		12:24 0/2023

•