

Guide Utilisateur – Plateforme de Gestion GLPI

Contexte et Objectifs

Dans le cadre de la gestion des services informatiques, la DSI met à disposition des utilisateurs la plateforme **GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique)**.

GLPI permet de **centraliser la gestion des incidents, des demandes de services, des équipements informatiques et des interventions techniques**.

Ce guide a pour objectif de vous accompagner dans l'utilisation efficace de l'outil GLPI.

Fonctionnalités Clés de GLPI

- **Création et suivi de tickets** (incidents, demandes de services)
 - **Gestion de parc informatique** (ordinateurs, imprimantes, logiciels, etc.)
 - **Base de connaissances** intégrée
 - **Suivi des interventions techniques**
 - **Planification et gestion des projets IT**
-

Accès à la Plateforme GLPI

Pour accéder à GLPI :

1. Connectez-vous à l'intranet de l'entreprise.
 2. Cliquez sur le lien "**GLPI**" (souvent sous la rubrique "Support" ou "Assistance").
 3. Identifiez-vous avec vos **identifiants professionnels** (compte Windows ou annuaire LDAP).
-

Utilisation Principale : Création d'un Ticket

Étapes :

1. Accédez à la rubrique "**Assistance**" > "**Créer un ticket**".
2. Sélectionnez la **catégorie appropriée** (incident matériel, demande logicielle, etc.).
3. Renseignez le **titre et la description détaillée** du problème ou de la demande.
4. Joignez si nécessaire **des captures d'écran** ou fichiers.
5. Cliquez sur "**Envoyer**".

Une confirmation de création vous est envoyée, et vous pourrez suivre son évolution dans la rubrique "**Mes tickets**".

Suivi et Communication

- Vous êtes informé(e) par e-mail des mises à jour du ticket.
 - Vous pouvez répondre aux techniciens ou ajouter des informations complémentaires via l'interface.
 - Une fois la demande traitée, vous serez invité(e) à **valider la résolution** ou **réouvrir le ticket** si nécessaire.
-

Bonnes Pratiques

- Fournissez **un maximum de détails** lors de la création d'un ticket pour un traitement rapide.
 - Privilégiez **une seule demande par ticket** pour faciliter le suivi.
 - Consultez la **base de connaissances** avant de créer un ticket : la solution y est peut-être déjà documentée.
-

Bénéfices de l'Outil GLPI

- Meilleure traçabilité des demandes et incidents
 - Suivi en temps réel du traitement
 - Centralisation des informations sur le parc informatique
 - Gain de temps pour les équipes et les utilisateurs
-

Conclusion

GLPI est un outil clé pour assurer une **gestion efficace et sécurisée des services informatiques**. Ce guide est destiné à en faciliter l'usage pour l'ensemble des collaborateurs.