

# **Tutoriel GLPI**

Formation gestionnaires
GLPI 10.0.xx



- Version 2.0 -

Auteur	Contributeur(s)
Staraj Eric	Luna Jessica



# Description du document

# Historique des modifications

Date	Auteur	Version	Description du changement
11/03/2017	STARAJ Eric	V 0.1	Création
05/06/2017	STARAJ Eric	V 0.2	Ajout « Formulaire »
06/09/2018	STARAJ Eric	V0.3	Mise à jour des copies d'écrans
23/06/2021	STARAJ Eric	V1.0	Mise à jour Version GLPI 9.5.5
28/04/2023	STARAJ Eric	V2.0	Mise à jour Version GLPI 10.0.6

### Diffusion

Nom	Rôle	Date
STARAJ Eric	Responsable centre de services	16/01/2017
STARAJ Eric	Responsable centre de services	24/06/2021
STARAJ Eric	Responsable centre de services	02/05/2023

# Document(s) de référence

Référence	Date / Version	Titre du document
	-	



# Sommaire

	Descr	iption du document	2
	Histo	orique des modifications	2
	Diffu	usion	2
	Doc	ument(s) de référence	2
Son	nmaire	2	а
301			
1	Intro	duction	
	1.1	Présentation	
	1.2	Accès à l'interface	5
2	Les é	léments d'ergonomie	6
3	Les e	ntités	6
	3.1	Entités de l'application	6
	3.2	Changer d'entité	6
4	Les p	rofils	7
	4.1	Les profils par défaut	7
5	Les F	ormulaires	8
	5.1	Description	8
	5.2	Principe	9
	5.3	Exemple de formulaire	9
6	Gesti	ion des demandes	9
	6.1	L'alimentation de la file de tickets	9
	6.2	Les règles et notifications	10
	6.3	Affichage des tickets	10
	6.4	Prise en charge et traitement d'un ticket	12
5.	Mod	ification de Gestionnaire	15
6.	Valid	lation	16
	6.1	Déposer une demande de validation	16
	6.2	Traiter une demande de validation	17
7.	Assis	tance : Pour aller plus loin	18
	7.1	Définir les acteurs et les rôles	18
8.	Déno	oser une demande	19



# Tutoriel GLPI - Formation gestionnaires

	8.1	Ouvrir un ticket dans GLPI	19
	8.2	Saisir une demande dans l'interface graphique	19
	8.3	Interface simplifiée	19
9.	Cycle	de vie du ticket	. 20
	9.1	Types de tickets	20
	9.2	Statut	20
10.	Gérei	les tickets	. 21
	10.1	Description des champs spécifiques	21
	10.2	Satisfaction	23



## 1 Introduction

#### 1.1 Présentation

GLPI est une application FullWeb (accessible via un navigateur internet) de gestion de parc informatique et de gestion des demandes. C'est avant tout un outil collaboratif permettant d'orienter les usagers directement vers le bon interlocuteur en évitant la multiplication et l'égarement des demandes. Elle permet de plus d'avoir un suivi précis de l'instruction de la demande. Elle est dédiée à :

- La gestion de l'assistance aux utilisateurs.
- La gestion des demandes de service.

### 1.2 Accès à l'interface

Vous pouvez accéder à l'interface de différentes façons :

- Depuis votre navigateur en saisissant dans la barre d'adresse https://glpi.univ-cotedazur.fr
- A partir de l'Intranet : <a href="https://intranet.univ-cotedazur.fr/">https://intranet.univ-cotedazur.fr/</a> en cliquant sur de l'onglet « Mes Outils » puis sur « Demandes en ligne ».



En cliquant sur le lien du mail qui vous avez reçu





# Les éléments d'ergonomie

A la connexion, vous arrivez sur la page d'accueil de l'application qui propose différents éléments :

- 1. Un accès à son compte 1
  - Qui permet de :
- Sélectionner son profil
- Accéder à ses préférences pour personnaliser son interface
- Se déconnecter de la plateforme
- Une barre de menu 2 2.

Elle permet d'accéder au menu de chacun des items proposés

3. Des onglets 3

Qui proposent différentes vues des demandes en cours

Un champ de recherche 4

Qui permet d'effectuer une recherche sur l'ensemble des catégories gérées par la plateforme



# 3 Les entités

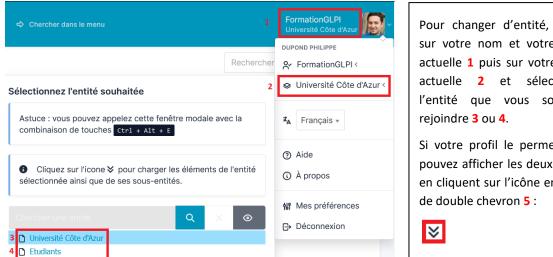
### 3.1 Entités de l'application

Il existe deux entités sur l'application :

- 1. Une entité principale qui est « Université Côte d'Azur », regroupant tous les agents de l'université.
- 2. Une entité secondaire « Etudiants » regroupant tous les étudiants inscrits.

En tant que gestionnaire vous pouvez être amené à passer d'une entité à l'autre. Il est par exemple indispensable d'être sur l'entité « Etudiant » pour traiter les demandes des étudiants.

# 3.2 Changer d'entité



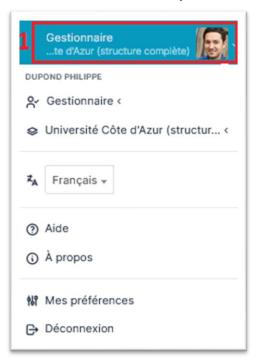
Pour changer d'entité, cliquez sur votre nom et votre entité actuelle 1 puis sur votre entité actuelle 2 et sélectionnez l'entité que vous souhaitez

Si votre profil le permet, vous pouvez afficher les deux entités en cliquent sur l'icône en forme



# Les profils

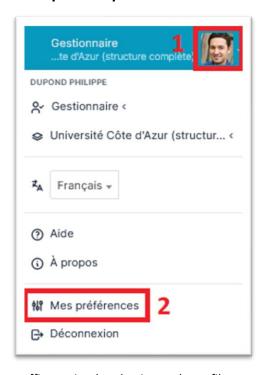
De nombreux profils sont prédéfinis dans l'application permettant d'affecter des droits en fonction de l'appartenance ou non à ces profils. Vous pouvez sélectionner le profil qui vous convient parmi vos profils existant en fonction des actions que vous souhaitez accomplir sur la plateforme.



#### Quelques types de profils

- Self-service: simple utilisateur, ce profil permet de déposer des demandes de service ou d'assistance.
- Etudiant: simple utilisateur, ce profil permet aux étudiants de déposer des demandes de service ou d'assistance.
- Gestionnaire : permet de prendre en charge et de traiter les demandes déposées par les usagers.
- Superviseur : permet de gérer les groupes de gestionnaires et de traiter les demandes des usagers.
- Administrateur et Super-Admin: permet de paramétrer et configurer l'application et d'avoir une vision globale de toutes les demandes.

# Les profils par défaut

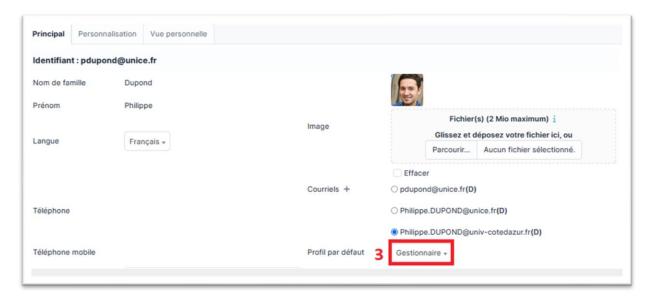


Les usagers disposant de plusieurs profils peuvent définir un profil par correspondant à l'usage le plus fréquent de leur activité sur la plateforme. Pour cela, il faut cliquer sur l'icône (1) en haut à droite de la page puis sur « Mes préférences » (2).

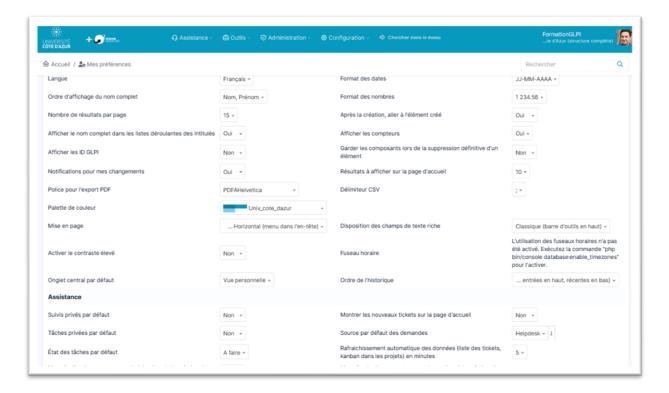
- Le profil self-service est le profil par défaut de l'ensemble des usagers permettant de déposer une demande d'assistance ou une demande de service sur l'entité « Université Côte d'Azur ».
- Le profil Etudiant est le profil par défaut de l'ensemble des étudiants permettant de déposer une demande d'assistance ou une demande de service sur l'entité « Etudiants ».

Il vous suffit ensuite de selectionner le profil que vous souhaitez utiliser par défaut dans le menu déroulant (3) et de sauvegarder.





Vous pouvez également depuis cette page personnalise votre environnement



## 5 Les Formulaires

### 5.1 Description

Les formulaires sont des entrées utilisateur permettant d'adapter à des besoins spécifiques la saisie des demandes aboutissant à la création d'un ticket.

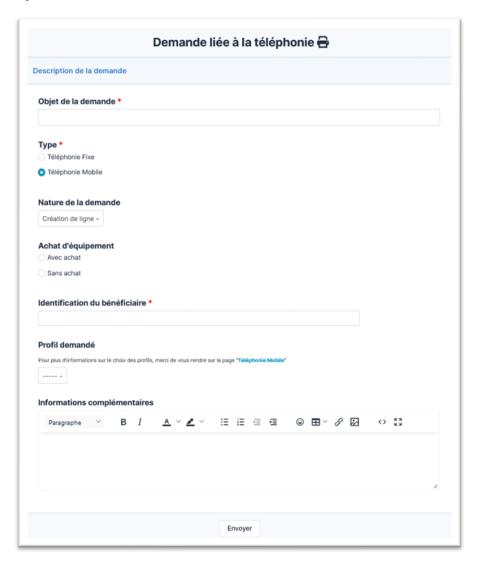


### 5.2 Principe

L'outil « Formulaire » permet de créer des questionnaires « remplissables » en ligne dont les champs peuvent être conditionnés par les réponses aux questions précédentes.

A la validation du formulaire, un ticket est créé contenant tous les éléments saisis. Les règles d'affectation et de traitement sont ensuite identiques à celles permettant de traiter les tickets habituels.

# 5.3 Exemple de formulaire



# 6 Gestion des demandes

#### 6.1 L'alimentation de la file de tickets

Les demandes d'assistance ou de service conduisent systématiquement à la création de « tickets ». Elles peuvent être crées :



- 1. Par les formulaires GLPI (la grande majorité des cas)
- 2. Par les formulaires web en ligne (essentiellement à destination des étudiants ou intervenants extérieurs)

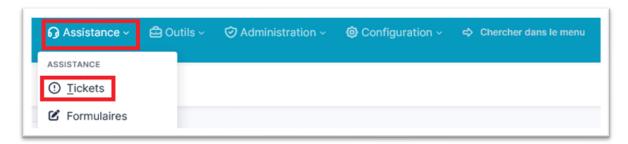
# 6.2 Les règles et notifications

- 1. Les règles permettent d'affecter les tickets aux gestionnaires ou groupes de gestionnaires des catégories concernées lors de la création de la demande.
- 2. Des notifications sont envoyées par mail à chaque gestionnaire ainsi qu'au demandeur lorsqu'un traitement, un suivi ou une solution sont apportés au ticket.

La notification contient un résumé de la demande, le N° du ticket, un lien html direct vers le ticket et les éléments de traitement apportés à la demande.

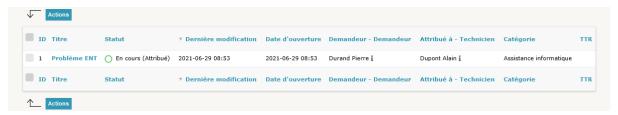
# 6.3 Affichage des tickets

1. Après avoir sélectionné votre profil de gestionnaire, vous pourrez accéder aux tickets que vous souhaitez traiter. Pour cela, allez dans le menu « Assistance » et cliquer sur « Tickets »



#### 2. Tableau de bord des demandes

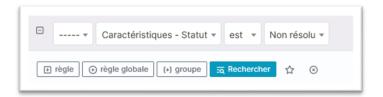
Vous verrez alors apparaître la liste de tous les tickets qui sont dans votre périmètre, c'est-à-dire les tickets que vous avez créés, les tickets que vous avez à traiter et éventuellement les tickets orphelins (les tickets avec le statut nouveau) qui sont portés à votre connaissance mais qui ne vous concernent peut-être pas.



#### 3. Filtre d'affichage des tickets

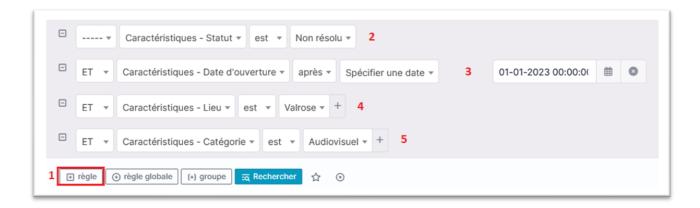
Vous avez la possibilité de paramétrer les tickets que vous voulez visualiser. Pour cela vous disposez d'une barre de filtre que vous pouvez configurer en fonction de vos recherches.





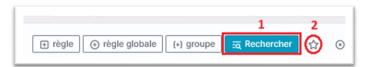
Dans cet exemple, la plateforme affiche tous les tickets dont le statut est non résolu. Les tickets clos ou résolus ne sont donc pas affichés

Il est possible de sélectionner de nombreux critères (titre du ticket, nom du demandeur, date...) et en cliquant sur le bouton règle (1) de cumuler ces critères de statut (2), de date (3) : ouverts après le 01/01/2023 de lieu (4) : sur le site de Valrose et de catégorie (5) : concernent l'audiovisuel



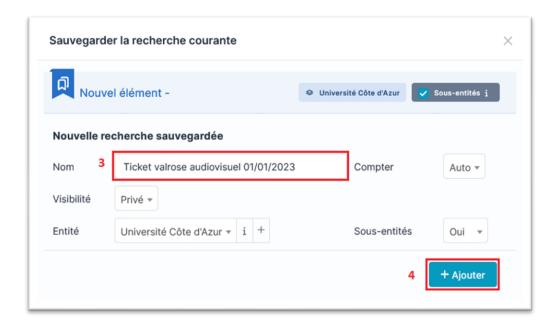
#### 4. Mémorisation des filtres de recherche

Si vous utilisez certains filtres de façon récurrente, vous avez la possibilité de les mémoriser. Après avoir configuré vos filtres et cliqué sur le bouton Rechercher (1) vous devez clique sur l'icône en forme d'étoile 2 pour enregistrer ce filtre de recherche.

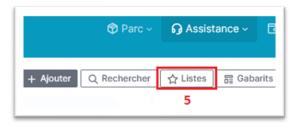


Un menu apparait vous permettant de nommer cette recherche. Il vous suffit de compléter le champs nom (3) et de cliquer sur ajouter (4) et votre filtre est enregistré.





5. Vous pouvez alors retrouver et rappeler vos filtres enregistrés en cliquant sur le bouton Listes 5 sous le menu assistance.



## 6.4 Prise en charge et traitement d'un ticket

1. Une fois les tickets que vous souhaitez traiter sont affichés (voir paragraphe précédent), il vous suffit de cliquer sur le titre du ticket concerner pour accéder à la gestion de la demande.





2. Vous accédez alors au menu des différentes actions possibles sur le ticket (zone 1) au détail de la demande et au suivi du ticket (zone 2) et aux paramètres du ticket (zone 3).



3. Suivi des échanges

Lorsque vous cliquez sur Ticket dans la zone (1), vous visualisez l'ensemble des échanges du ticket dans la zone (2). Tous les suivis sont affichés à la suite par ordre chronologique, la demande initiale figurant dans un encadré vert et reprenant tous les éléments saisis par le demandeur dans le formulaire.





#### 4. Actions sur un ticket



Différentes actions sont possibles :

Ajouter un suivi en cliquant sur le bouton Réponse ou choisir une des actions parmi celles proposée en cliquant sur le menu déroulant du même bouton

#### Vous avez la possibilité :

- D'ajouter **un suivi** (1) information concernant la demande, question au demandeur... Le suivi permet l'ajout d'informations à un ticket existant, par exemple signaler que le demandeur a rappelé, que le ticket est en attente de la disponibilité du demandeur... C'est l'élément permettant les échanges entre le demandeur et les personnes en charge de son ticket.
- D'ajouter une tâche (2) ajouter une action à mener La tâche est une action correspondant à une intervention technique liée à un ticket.
- De joindre un document (3) par exemple une notice ou une procédure
- De faire une demande de validation (4) Demander à un responsable de valider un élément lié au ticket (ex : budget, travaux, inscription...)
- De solutionner le ticket (5) informer qu'une solution a été apportée et ainsi clore la demande Une fois la solution saisie, le ticket prend le statut Résolu, jusqu'à approbation de la solution ou de l'expiration du délai d'approbation (au-delà de 15 jours, sans intervention du demandeur, le ticket sera clos automatiquement).



Remarque: Une fois la solution approuvée, le ticket prend le statut Clos. Un ticket clos n'est plus modifiable.

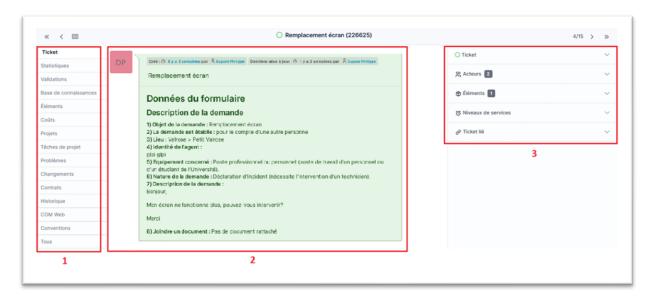


# 5. Modification de Gestionnaire

Il peut être nécessaire de modifier le groupe ou le gestionnaire d'un ticket qui a été mal orienté ou si sa résolution nécessite de le transférer à un autre service.

Lorsqu'un ticket est créé, il est automatiquement attribué à un ou plusieurs groupes de gestionnaires.

Il est possible de visualiser la liste des « acteurs » de la demande en cliquant sur Ticket dans la zone (3).



On peut modifier le(s) groupe(s) en charge du ticket par ajout ou suppression dans le champs « Attribué à »



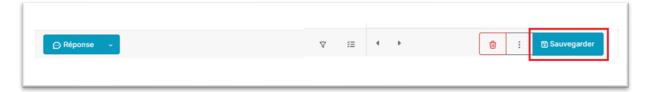


Il est possible de retrouver le groupe ou l'utilisateur à partir de la barre de recherche proposée en saisissant les première lettres du nom rechercher vous aurez accès aux suggestions de la plateforme





Remarque: Lorsque vous apportez des modifications au ticket pensez à sauvegarder avant de quitter la page sinon vos modifications ne seront pas enregistrées

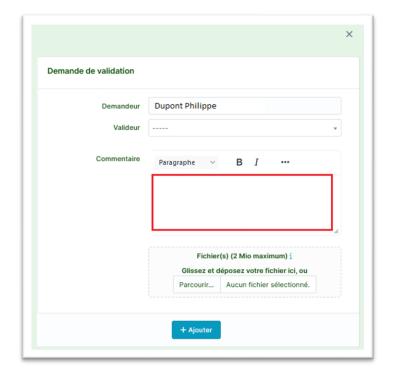


# 6. Validation

# Déposer une demande de validation

Un ticket peut nécessiter une validation de la part d'un responsable de service ou d'un service.

Pour envoyer cette demande, ouvrir le ticket concerné et cliquer sur « Validation ».



Selectionnez le nom du valideur ou du groupe valideur.

Saisissez un commentaire précisant le contexte de votre demande (conseillé) puis terminez en cliquant sur

« + Ajouter ».

Une fois la validation ajoutée, une notification par mail est envoyée au valideur.



#### 6.2 Traiter une demande de validation

Lorsqu'une demande de validation est créée, un mail est envoyé au valideur ou au groupe de valideur.

En cliquant sur le lien présent dans le mail on est alors redirigé vers le ticket concerné après s'être authentifié.

1. Sélection d'un profil de validation

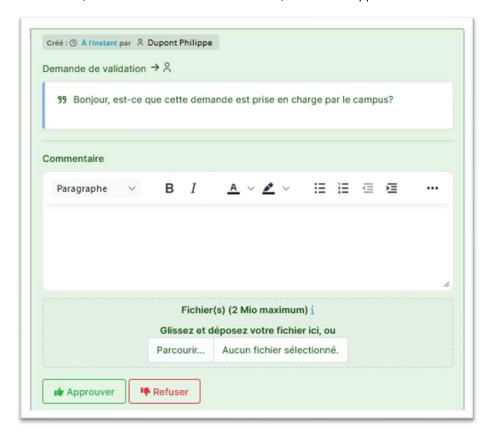


Remarque: On ne peut pas valider de demande en profil « self-service ».

Il est nécessaire de passer en mode gestionnaire ou superviseur pour traiter les demandes de validation (voir chapitre 4 Les profils).

2. Traitement de la demande

Dans le ticket, si vous êtes valideur de la demande, vous verrez apparaître les informations ci-dessous :



Selectionnez « Approuver » ou « Refuser ».



Remarque : Vous avez la possibilité de saisir un commentaire à propos de cette demande (fortement recommendé mais obligatoire en cas de refus).



Le statut de la demande passe alors de « En attente de validation » à :

#### Acceptée :



#### Ou Refusée :

	État	Date de la demande	Demandeur de la validation	Commentaire de la demande
C	Refusée	27-04-2023 09:49	Dupont Philippe	Bonjour, est-ce que cette demande est prise en charge par le campus?
	État	Date de la demande	Demandeur de la validation	Commentaire de la demande

## 7. Assistance: Pour aller plus loin

Le module Assistance de GLPI est conforme au guide des bonnes pratiques ITIL et intègre donc certains champs normalisés. L'onglet Ticket du menu Assistance permet aux gestionnaires de suivre et traiter les différentes demandes qui sont dans leur périmètre.

#### 7.1 Définir les acteurs et les rôles

On dispose des rôles suivants :

- **Demandeur** : utilisateur ou groupe d'utilisateurs connu de GLPI et concerné par le ticket
- Gestionnaire : le traitement des tickets est effectué par un gestionnaire ou un groupe de gestionnaires
- Observateur: utilisateur qui peut suivre un ticket mais sans le modifier; le suivi peut se faire depuis l'interface GLPI ou en recevant des notifications.

Les informations visibles ainsi que les actions possibles sont définies par GLPI en fonction du rôle de l'utilisateur, qui est défini dans son profil:

- Les gestionnaires sont les acteurs ayant les informations et les actions les plus complètes sur un ticket
- Le demandeur et l'observateur ne verront que les informations nécessaires pour répondre à la demande.

Lors de l'association d'un nouvel acteur à un ticket, le nombre de tickets attribués à cet acteur est visible ; cela facilite par exemple la répartition des tâches entre les gestionnaires.



Remarque: L'attribution des rôles se fait dans la gestion des autorisations des utilisateurs.



# 8. Déposer une demande

#### Ouvrir un ticket dans GLPI

Un ticket peut être ouvert :

- Via l'interface graphique:
  - Interface simplifiée : accès direct à la page des formulaires ;
  - Interface standard : accès aux formulaires depuis le menu Assistance.
- Via un formulaire web, cette interface est accessible à tous les utilisateurs non authentifiés ne disposant pas de compte à l'Université pour des besoins très spécifiques (futurs ou anciens étudiants, prestataire extérieurs...). Cette interface, accessible à partir d'URL fournies par les services concernés, permet aux utilisateurs d'envoyer un formulaire de demande à la plateforme. Une fois complété et validé, un ticket sera généré et affecté au service instructeur.

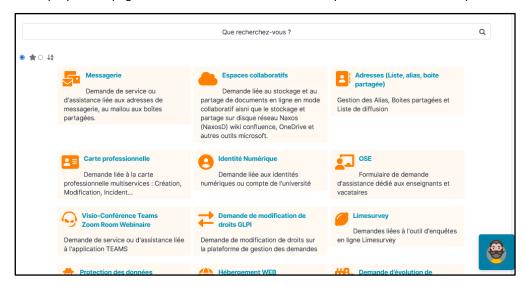
### Saisir une demande dans l'interface graphique

Les formulaires de demandes sont accessibles depuis l'interface pour l'ensemble des catégories proposées. Certains champs peuvent être rendus obligatoires, prédéfinis ou masqués lors de l'ouverture du ticket (contenu, titre et/ou catégorie). S'il manque un champ obligatoire, le formulaire ne pourra pas être validé et le ticket ne sera pas ouvert.

Il est possible de joindre à certains formulaires un ou plusieurs documents en une seule opération.

### 8.3 Interface simplifiée

Cette interface propose en page d'accueil l'accès aux formulaires disponibles en fonction du profil de l'usager.





Information: L'utilisateur authentifié pourra retrouver le formulaire adapté à sa demande soit par la barre de recherche soit via le chatbot présents sur la page.







**Remarque**: Un message confirme la création du ticket qui est alors accessible en cliquant sur le numéro du ticket surligné en bleu.



**Information :** Si le formulaire recherché n'existe pas il est possible de le signaler via le formulaire je donne mon avis :

https://glpi.univ-cotedazur.fr/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=100

# 9. Cycle de vie du ticket

Le cycle de vie du ticket est défini dans une matrice de cycle de vie .

### 9.1 Types de tickets

Les tickets GLPI sont soit des incidents soit des demandes, ce type étant stocké dans le champ *Type* du ticket.

### 9.2 Statut

ITIL définit une norme pour le cycle de vie du des tickets. Ce cycle de vie est implémenté dans GLPI de la façon suivante :

- Nouveau
- Traitement (attribué)
- Traitement (prévu)
- En attente
- Résolu
- Fermé



Ces états ne sont ni paramétrables ni modifiables.

#### Remarque: Le statut du ticket suit le processus suivant :

- Lorsqu'un ticket ne possède pas d'affectation, il a le statut Nouveau
- Lorsqu'une règle (cas général) affecte le traitement d'un ticket à un groupe, un technicien ou un fournisseur, le ticket passe au statut Traitement (affecté)
- Lorsqu'une nouvelle tâche est ajoutée au ticket et est planifiée, le statut du ticket devient alors Traitement (planifié)
- Lorsqu'une solution est ajoutée pour le ticket, son statut devient Résolu
- Enfin, le demandeur ou le rédacteur valide la solution proposée, le statut du ticket est Clos



### Remarque:

Les gestionnaires du ticket peuvent changer le statut du ticket à tout moment, notamment pour mettre le ticket en attente. Conformément aux recommandations ITIL, un ticket doit être mis en attente par exemple si la demande n'est pas complète ou si le demandeur n'est pas disponible pour une intervention

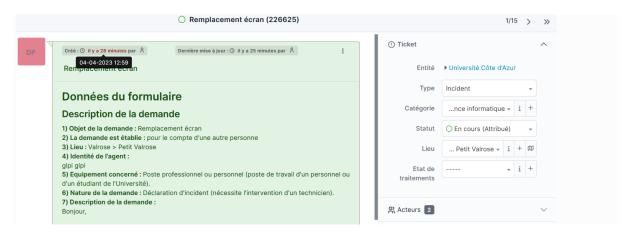
Par défaut, sans réponse du demandeur à une solution proposée, le ticket est clôturé automatiquement au bout de 15 jours.

## 10. Gérer les tickets

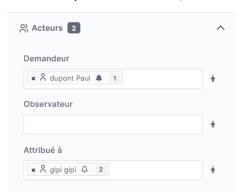
## 10.1 Description des champs spécifiques

- Date d'ouverture : date de création du ticket
- Type: définit s'il s'agit d'une demande ou d'un incident
- Catégorie : permet de trier une demande ou un incident par nature, une catégorie étant associée à un seul type
- Statut : statut attribué manuellement par le technicien ou dynamiquement par les actions réalisées
- **Lieu** : indique le lieu d'intervention, n'a aucun lien avec la localisation des éléments associés ni avec la localisation du demandeur (par exemple demandeur itinérant avec un ordinateur portable) ;





Acteur : les acteurs implicites sont référencés dans le ticket, ce qui leur permet d'être notifiés durant le cycle de vie du ticket, voir Définir les acteurs et les rôles .



- Eléments : liste les articles associés à ce ticket ;
- Titre : Titre de la demande généré automatiquement à la création de la demande ;
- Description : Contient toutes les données saisies dans le formulaire ;



- Tickets liés : définit un lien entre les tickets, ce lien étant de deux types :
  - Lié à : un simple lien utilisé uniquement à titre d'information ;
  - Doublons : lors de la résolution d'un des tickets dupliqués, la même solution est appliquée pour les autres tickets dupliqués qui sont donc automatiquement résolus.



## 10.2 Satisfaction

Une enquête de satisfaction est déclenchée lorsque le statut du ticket est défini sur Clôturé et que le délai de déclenchement est écoulé.





Le demandeur peut alors sélectionner le niveau de satisfaction (de 0 à 5, donné sous forme d'étoiles) sur la solution de ticket. Un commentaire peut également être ajouté.