

# Mode Opérateur

## Pour l'utilisation de GLPI

### LISTE DE DIFFUSION

Destinataires			
Nom	Société / Service	Fonction	Date

### HISTORIQUE DES EDITIONS

<i>Ed.</i>	<i>Date</i>	<i>Modifications</i>	<i>Auteur</i>	<i>Responsable</i>
01	21/03/2025	Création du document – V1.0	Tom COELHO	

## Table des matières

Pourquoi mettre en place GLPI.....	4
Présentation de l'interface GLPI.....	4
A. Accueil.....	4
B. Demander une assistance.....	4
C. Mes demandes d'assistance.....	4
D. Votre profil.....	5
Fiches réflexes disponibles.....	5
FICHE RÉFLEXE - ACCÈS À GLPI.....	5
FICHE RÉFLEXE - CRÉATION D'UNE DEMANDE.....	5
FICHE RÉFLEXE - SUIVI DES TICKETS.....	5
FICHE RÉFLEXE - FILTRAGE DES TICKETS.....	5
FICHE RÉFLEXE - MODIFICATION DU PROFIL.....	5
FICHE RÉFLEXE - MODE OBSERVATEUR (Si habilité).....	5

## Préambule

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un outil de gestion des services informatiques permettant aux utilisateurs de signaler des incidents et de faire des demandes d'assistance. Ce guide explique comment utiliser GLPI efficacement.

---

## Pourquoi mettre en place GLPI

La Mairie de Fleury-les-Aubrais a mis en place **GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique)** afin d'optimiser la gestion des services informatiques. Cet outil permet de :

**Centraliser** les demandes d'assistance pour un suivi efficace.

**Réduire le temps de réponse** grâce à une gestion structurée des tickets.

**Améliorer la transparence** en offrant une vue en temps réel sur le statut des demandes.

**Faciliter la communication** entre les utilisateurs et le service informatique.

L'objectif est d'améliorer le support technique et d'assurer une meilleure organisation des ressources informatiques au sein de la mairie.

## Présentation de l'interface GLPI

Lorsque vous accédez à GLPI, voici les principales sections disponibles :

### A. Accueil

Dès votre connexion, vous accédez à un tableau de bord affichant les différentes demandes en cours sous forme de **statistiques colorées** :

- **Tous** : Nombre total de demandes.
- **Nouveau** : Tickets récemment créés et non traités.
- **Assigné** : Tickets en cours de traitement par un technicien.
- **En attente** : Tickets nécessitant une action (exemple : information complémentaire).
- **À valider** : Tickets en attente de validation (si applicable).
- **Résolu** : Tickets traités mais non encore fermés.
- **Fermé** : Tickets totalement clôturés.

### B. Demander une assistance

C'est ici que vous pouvez **signaler un problème** ou **faire une demande spécifique** via un **formulaire** ou un **ticket d'incident**.

### C. Mes demandes d'assistance

Cet onglet vous permet de suivre l'évolution de vos tickets et d'interagir avec l'équipe informatique. Vous pouvez :

- Voir le statut de vos demandes.
- Ajouter des précisions à un ticket existant.
- Annuler une demande si nécessaire.

## D. Votre profil

En haut à droite, vous pouvez accéder à votre profil pour modifier votre **mot de passe** et vos **préférences**.

### Fiches réflexes disponibles

#### FICHE RÉFLEXE - ACCÈS À GLPI

- ✓ Connexion à GLPI
- ✓ Navigation dans l'interface

#### FICHE RÉFLEXE - CRÉATION D'UNE DEMANDE

- ✓ Formulaires spécifiques (exemple : matériel, nouvel arrivant...)
- ✓ Signalement d'incident

#### FICHE RÉFLEXE - SUIVI DES TICKETS

- ✓ Explication des différents statuts
- ✓ Consultation et mise à jour d'un ticket
- ✓ Fermeture ou annulation d'un ticket

#### FICHE RÉFLEXE - FILTRAGE DES TICKETS

- ✓ Utilisation des filtres pour retrouver un ticket rapidement

#### FICHE RÉFLEXE - MODIFICATION DU PROFIL

- ✓ Changer son mot de passe
- ✓ Modifier ses préférences utilisateur

#### FICHE RÉFLEXE - MODE OBSERVATEUR (Si habilité)

- ✓ Suivi et validation des tickets nécessitant une approbation