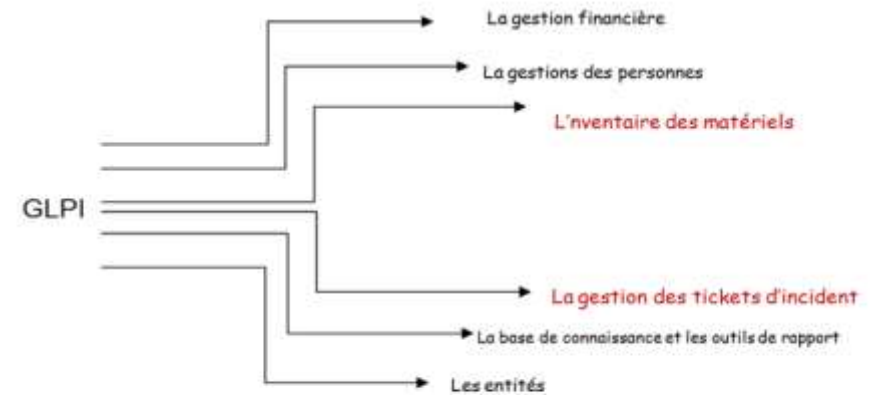


GLPI

GLPI (acronyme de Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un logiciel libre lancé en 2003, disponible gratuitement, édité en PHP et distribué sous licence GPL. Ce dernier est une application Web qui aide les entreprises à gérer leur système d'information. En effet, c'est un outil d'inventaire de parc informatique et de Helpdesk. Ils offrent de nombreuses fonctionnalités nous allons donc vous les citer ci-dessous.



Ses deux fonctionnalités principales sont l'inventaire des matériels et la gestion de ticket d'incident.

Tableau de bord

The screenshot shows the GLPI dashboard interface in a browser window. The browser title is "TP GLPI Linux Debian11" and the address bar shows "192.168.189.135/gipi/front/central.php". The dashboard includes a left sidebar with navigation options: "Chercher dans le menu", "Parc", "Assistance", "Gestion", "Outils", "Administration", and "Configuration". The main content area features a "Tableau de bord" section with tabs for "Vue personnelle", "Vue groupe", "Vue globale", "Flux RSS", and "Tous". A prominent orange warning banner at the top states: "La configuration du dossier racine du serveur web n'est pas sécurisée car elle permet l'accès à des fichiers non publics. Référez-vous à la documentation d'installation pour plus de détails." Below this, there are eight colored tiles representing different asset categories: Logiciel (green), Ordinateur (red), Matériel réseau (teal), Téléphone (light blue), Licence (green), Moniteur (red), Baie (teal), and Imprimante (dark blue). Each tile displays a zero count. At the bottom, there are three empty light blue boxes labeled "Aucune donnée trouvée" and a "Statuts des tickets par mois" chart area.

Création Utilisateur

The screenshot shows the GLPI user creation interface in a browser window. The browser title is "Utilisateur - Macron Emn" and the address bar shows "192.168.189.135/glipifront/user.form.php?id=8". The page has a dark blue sidebar on the left with the GLPI logo and a navigation menu. The main content area is titled "Utilisateur - Macron Emmanuel" and contains a form for creating a user. The form fields are as follows:

| Label | Value |
|---------------------------|---|
| Identifiant | Client |
| Nom de famille | Macron |
| Prénom | Emmanuel |
| Mot de passe | [Empty] |
| Confirmation mot de passe | [Empty] |
| Fuseau horaire | L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer. |
| Actif | Oui |
| Valide depuis | [Empty] |
| Téléphone | [Empty] |
| Téléphone mobile | [Empty] |
| Téléphone 2 | [Empty] |
| Matricule | [Empty] |

Additional form elements include:

- Image:** A purple square with the initials "EM" and a file upload area with a 2 Mio limit.
- Courriels:** A field with a plus sign and a dropdown arrow.
- Valide jusqu'à:** A field with a calendar icon and a dropdown arrow.
- Authentification:** Set to "Base interne GLPI".
- Catégorie:** A dropdown menu.
- Commentaires:** A text area at the bottom.

The sidebar menu includes: Chercher dans le menu, Parc, Assistance, Gestion, Outils, Administration (highlighted), Utilisateurs (highlighted), Groupes, Entités, Règles, Dictionnaires, Profils, File d'attente des notifications, Journaux, Inventaire, Configuration, and Réduire le menu.

Interface Ticketing

The screenshot shows a web browser window displaying the GLPI ticketing interface. The browser's address bar shows the URL `192.168.189.135/glpi/front/helpdesk.public.php`. The page features a dark blue sidebar on the left with the GLPI logo and navigation links: Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main content area is titled 'Accueil' and contains a 'Tickets' section with a '+ Créer un ticket' button. Below this, a list of ticket statuses is shown, each with a count of 0: Nouveau (green dot), En cours (Attribué) (light green circle), En cours (Planifié) (calendar icon), En attente (orange dot), Résolu (white circle), Clos (black dot), and Supprimé (red trash icon). To the right of the ticket list is a 'NOTES PUBLIQUES' section, and at the bottom left is a 'FLUX RSS PUBLICS' section. The top right of the page shows 'Self-Service ...té racine (structure complète)' and a user profile 'EM'.

| Statut | Nombre |
|---------------------|--------|
| Nouveau | 0 |
| En cours (Attribué) | 0 |
| En cours (Planifié) | 0 |
| En attente | 0 |
| Résolu | 0 |
| Clos | 0 |
| Supprimé | 0 |

Création du ticket

Nouveau ticket - GLPI

192.168.189.135/glipi/front/helpdesk/public.php?create_ticket=1

Accueil / + Créer un ticket

Self-Service
...à racine (structure complète)

Accueil
+ Créer un ticket
○ Tickets
📅 Réservations
🗉 Faire aux questions

Type: Incident

Catégorie: -----

Urgence: Moyenne

Éléments associés: +

Observateurs: nyad

Titre: Problème d'impression

Description: Paragraphe B I ...
Je ne parviens pas à imprimer

Fichier(s) (2 Mio maximum) :
Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Parcourir... Aucun fichi...électionné.

+ Soumettre la demande

Ticket 1

☰

● Problème d'impression (1) 1/1

Ticket

Statistiques

Base de connaissances

Éléments

Historique 3

Tous

EM

Créé : 🕒 il y a 1 minutes par 👤 Macron Emmanuel

Problème d'impression

Je ne parviens plus à imprimer

🕒 Ticket

Date d'ouverture: 2023-10-03 13:37:18 📅

Type: Incident ▾

Catégorie: ----- ▾ i

Statut: ● Nouveau

Source de la demande: Helpdesk ▾ i

Urgence: Moyenne ▾

Impact: Moyen ▾

Priorité: ● Moyenne ▾

Validation: Non soumis à validation

Ticket 2

Accueil / Tickets

+ Ajouter

Rechercher

Listes

Self-Service
...té racine (structure complète)

EM



● Problème de connexion (2)

1/2 > >>

Ticket

Statistiques

Base de connaissances

Éléments

Historique

3

Tous

EM

Créé : À l'instant par Macron Emmanuel

Problème de connexion

Je ne parviens pas à accéder à internet

Ticket



Date d'ouverture 2023-10-03 13:42:36



Type Incident



Catégorie -----



i

Statut ● Nouveau

Source de la demande Helpdesk



i

Urgence Très haute



Impact Moyen



Priorité ● Haute



Validation Non soumis à validation

Présentation des tickets sous Administrateur

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter Rechercher Listes Gabarits Kanban global Tickets attendant votre validation

Rechercher

Super-Admin ...té racine (structure complète) RY

2 Tickets

2 Tickets entrants

0 Tickets en attente

0 Tickets assignés

0 Tickets planifiés

0 Tickets résolus

0 Tickets fermés

----- Caractéristiques - Statut est Non résolu

règle règle globale (+) groupe Rechercher

Actions

| ID | TITRE | STATUT | DERNIÈRE MODIFICATION | DATE D'OUVERTURE | PRIORITÉ | DEMANDEUR - DEMANDEUR | ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN | CATÉGORIE | TTR |
|----|-----------------------|---------|-----------------------|------------------|----------|-----------------------|-------------------------|-----------|-----|
| 2 | Problème de connexion | Nouveau | 2023-10-03 13:42 | 2023-10-03 13:42 | Haute | Macron Emmanuel | | | |
| 1 | Problème d'impression | Nouveau | 2023-10-03 13:37 | 2023-10-03 13:37 | Moyenne | Macron Emmanuel | | | |

15 lignes / page

De 1 à 2 sur 2 lignes

Résolution du Ticket 1

Problème d'impression (1) 2/2

Ticket 1

Statistiques
Validations
Base de connaissances
Éléments
Coûts
Projets
Tâches de projet
Problèmes
Changements
Contrats
Historique 7
Tous

EM

Créé : ⌚ Il y a 17 minutes par 👤 Macron Emmanuel Dernière mise à jour : ⌚ À l'instant par 👤 ryad

Problème d'impression

Je ne parviens plus à imprimer

RY

Créé : ⌚ À l'instant par 👤 ryad

J'ai résolu votre problème , l'imprimante n'était pas connecté au réseau local.

🗨️ Helpdesk

Ticket

Date d'ouverture 2023-10-03 13:37:18 📅

Type Incident ▾

Catégorie ----- ▾ i +

Statut **○ Résolu** ▾

Source de la demande Helpdesk ▾ i +

Urgence Moyenne ▾

Impact Moyen ▾

Priorité ● Moyenne ▾

Validation Non soumis à validation

👤 Acteurs 2 ▾

📦 Éléments 0 ▾

🕒 Niveaux de services ▾

🔗 Ticket lié ▾

🗨️ Réponse ▾

🗑️ ⋮ 📄 Sauvegarder

Résolution du Ticket 2

Problème de connexion (2) 1/1

Ticket 1

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Contrats

Historique 7

Tous

EM

Créé : ⌚ Il y a 14 minutes par 👤 **Macron Emmanuel** Dernière mise à jour : ⌚ À l'instant par 👤 **ryad**

Problème de connexion

Je ne parviens pas à accéder à internet

RY

Créé : ⌚ À l'instant par 👤 **ryad**

J'ai résolu votre problème, votre machine n'était pas connecté physiquement au routeur.

[Helpdesk](#)

Ticket

Date d'ouverture 2023-10-03 13:42:3

Type Incident

Catégorie -----

Statut Résolu

Source de la demande Helpdesk

Urgence Très haute

Impact Moyen

Priorité ● Haute

Validation Non soumis à validation

Acteurs 2

Éléments 0

Niveaux de services

Ticket lié

Réponse

Sauvegarder

Tickets résolus

The screenshot shows a dashboard with seven colored cards representing different ticket statuses. Two red circles highlight the 'Tickets' card (yellow, value 2) and the 'Tickets résolus' card (grey, value 2). Below the cards is a filter bar with dropdown menus for 'Caractéristiques - Statut', 'est', and 'Non résolu'. Below the filter bar are buttons for 'règle', 'règle globale', '(+) groupe', and 'Rechercher'. At the bottom left, there are toggle switches and a search icon, followed by the text 'Aucun élément trouvé'.

| Statut | Nombre |
|--------------------|--------|
| Tickets | 2 |
| Tickets entrants | 0 |
| Tickets en attente | 0 |
| Tickets assignés | 0 |
| Tickets planifiés | 0 |
| Tickets résolus | 2 |
| Tickets fermés | 0 |

----- Caractéristiques - Statut est Non résolu

règle règle globale (+) groupe Rechercher

Aucun élément trouvé

Approbation du client

Accueil / Tickets + Ajouter Rechercher Listes

Self-Service ...té racine (structure complète) EM

Problème de connexion (2) 1/2 > >>

Ticket 1 EM

- Statistiques
- Base de connaissances
- Éléments
- Historique 9
- Tous

Approbation de la solution

Commentaires ?

Paragraphe B I A [color] [background color] [bullet list] [numbered list] [undo] [redo] ...

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fichi...électionné.

× Refuser ✓ Approuver

🕒 Ticket

Date d'ouverture 2023-10-03 13:42:36 📅

Date de résolution 2023-10-03 13:58:47 📅

Type Incident ▾

Catégorie ----- ▾ i

Statut Résolu

Source de la demande Helpdesk ▾ i

Urgence Très haute ▾

Impact Moyen ▾

Priorité Haute ▾

Validation Non soumis à validation

Ticket clos

Accueil / Tickets

+ Ajouter

Rechercher

Listes

Self-Service
...té racine (structure complète)

EM

● Problème de connexion (2)

1/2 > >>

Ticket

2

Statistiques

Base de connaissances

Éléments

Historique

13

Tous

EM

Créé : ⌚ il y a 21 minutes par 👤 Macron Emmanuel Dernière mise à jour : ⌚ À l'instant par 👤 Macron Emmanuel

Problème de connexion

Je ne parviens pas à accéder à internet

RY

Créé : ⌚ il y a 6 minutes par 👤 ryad

J'ai résolu votre problème, votre machine n'était pas connecté physiquement au routeur.

Helpdesk

EM

Créé : ⌚ À l'instant par 👤 Macron Emmanuel

Solution approuvée

E-Mail

🕒 Ticket

^

Date d'ouverture 2023-10-03 13:42:36 📅

Date de résolution 2023-10-03 13:58:47 📅

Date de fermeture 2023-10-03 14:03:38 📅

Type Incident ▾

Catégorie ----- ▾ i

Statut ● Clos

Source de la demande Helpdesk ▾ i

Urgence Très haute ▾

Impact Moyen ▾

Priorité ● Haute ▾