



NBRD

SOLUTION INFORMATIQUE

DOCUMENTATION MANUEL UTILISATEUR

Épreuve E6 : Administration des systèmes et des réseaux

DATE

02/06/2025

RÉDACTEUR

Nohan BROCHARD

07 80 40 96 63

83 Rue André Le Notre, 30900 Nîmes, France

Sommaire

Sommaire.....	2
Accès à l'environnement de travail	3
Connexion à votre session utilisateur.....	4
Utilisation de l'environnement de travail.....	6
Connexion à internet	6
Accès à GLPI	7
Procédure pour créer un ticket	7
Comment bien rédiger un incident ?	8
Conclusion et Assistance	9

Accès à l'environnement de travail

L'entreprise ne propose pas de connexion Wi-Fi pour les employés. Seul un réseau sans fil, spécialement dédié aux **visiteurs**, est mis à leur disposition.

Pour assurer une connexion fiable et sécurisée, tous les postes de travail sont configurés pour un accès filaire au réseau interne de l'entreprise.

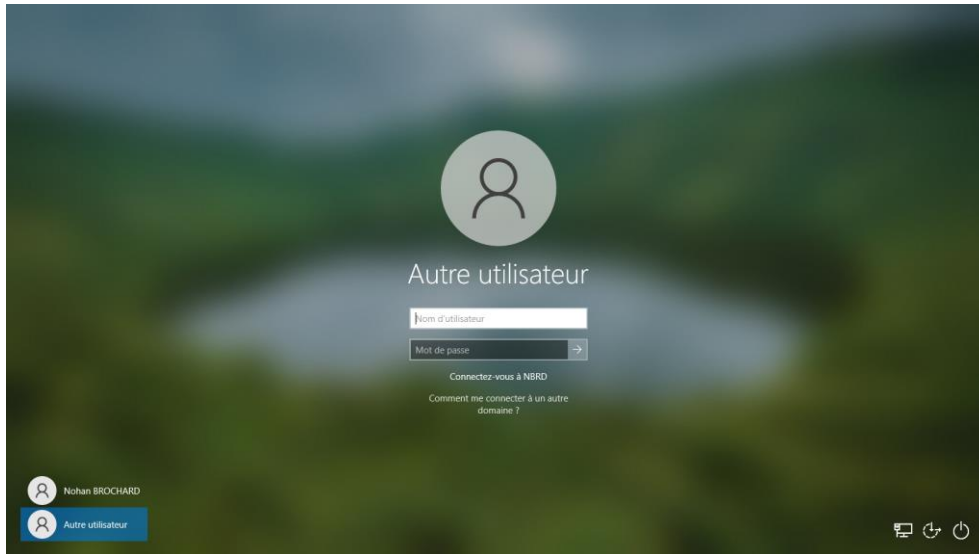
1. **Ordinateur fixe** : Les ordinateurs fixes sont préalablement configurés et raccordés au réseau via un câble Ethernet par le service informatique. Aucune action supplémentaire n'est requise de votre part.
2. **Ordinateur portable** : Les ordinateurs portables doivent être connectés manuellement au réseau. Utilisez le câble **Ethernet** fourni avec votre équipement et branchez-le à l'une des prises murales disponibles près de votre poste de travail.



Cette approche garantit une connexion **stable**, **rapide** et **sécurisée**, répondant aux exigences de performance et de confidentialité de l'environnement professionnel.

Connexion à votre session utilisateur

Démarrez votre ordinateur. Vous arrivez sur l'écran représenté sur la capture suivante. Cet écran marque le point de départ pour accéder à l'ensemble des fonctionnalités de votre poste de travail.



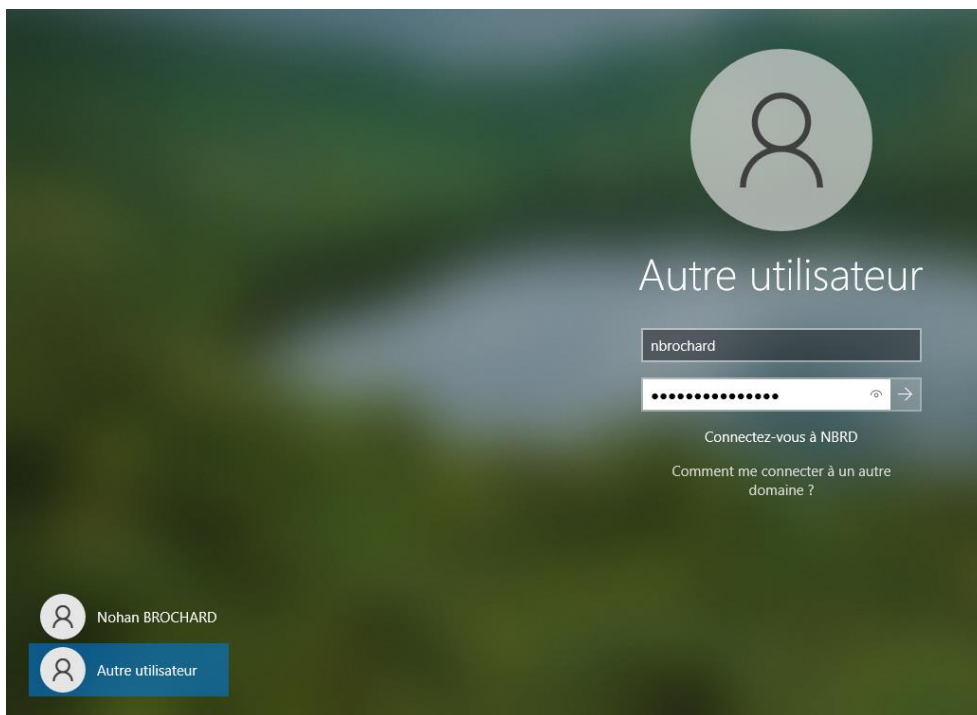
Dans un premier temps, assurez-vous que le pictogramme **réseau** en bas à droite indique une connexion active. Ce pictogramme, généralement représenté par une icône en forme d'**ordinateur** ou de **câble réseau**, confirme que votre poste est bien connecté au réseau interne.

Si ce n'est pas le cas, vérifiez que le câble Ethernet est bien branché des deux côtés.

Si le problème persiste, contactez le service technique interne pour assistance.



Ensuite, effectuez un **clic gauche** sur l'écran, sélectionnez « **Autre utilisateur** », puis saisissez votre identifiant sous le format **PremièreLettreDuPrénomNom** (Exemple : **nbrochard**). Renseignez le **mot de passe** transmis par le service informatique, puis confirmez en cliquant sur le bouton représentant une **flèche**.

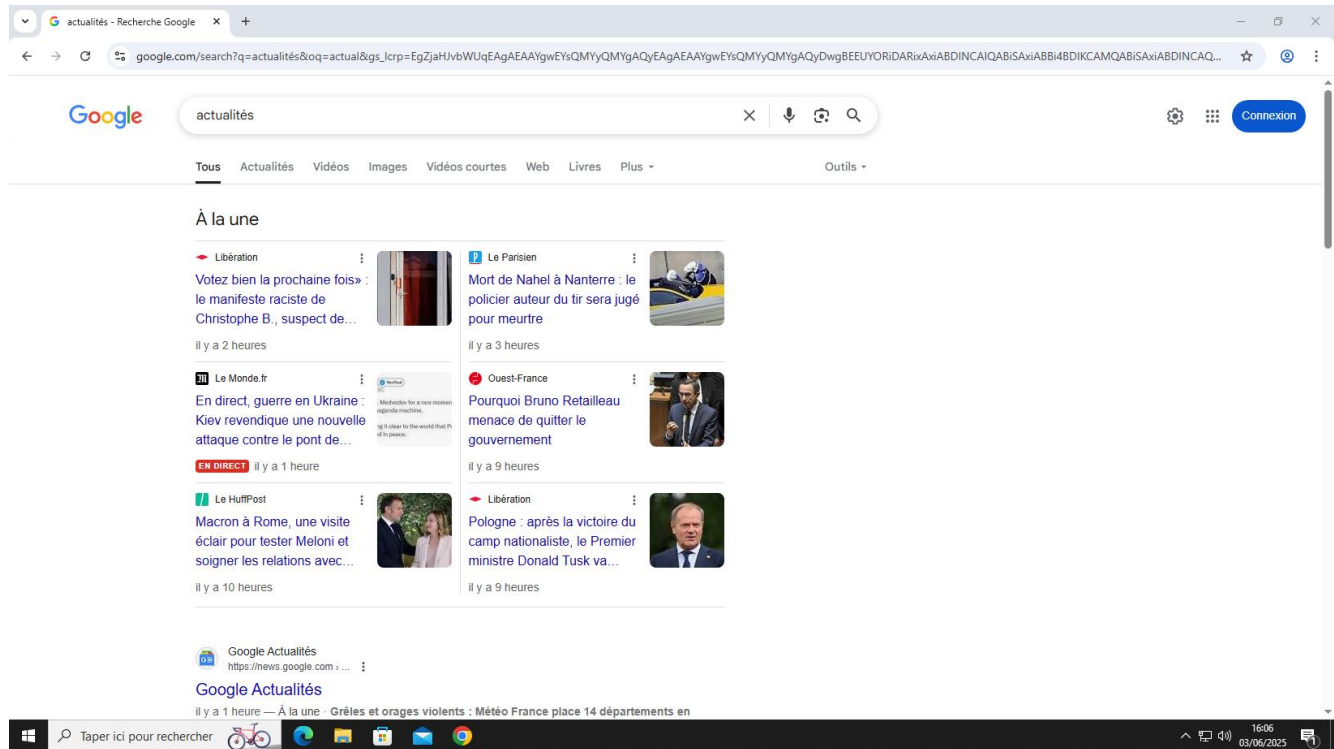


The screenshot shows a login screen with a dark green background. At the top right is a large grey circle containing a white person icon. Below it, the text "Autre utilisateur" is displayed. Underneath is a text input field containing "nbrochard". Below that is a password input field with masked characters "....." and a small eye icon to its right. A right-pointing arrow button is located to the right of the password field. Below the password field, the text "Connectez-vous à NBRD" is shown, followed by "Comment me connecter à un autre domaine ?". In the bottom left corner, there are two user selection buttons: one with a person icon and the text "Nohan BROCHARD", and another with a person icon and the text "Autre utilisateur".

Utilisation de l'environnement de travail

Connexion à internet

Pour accéder à **Internet**, vous pouvez utiliser **Google Chrome**, dont l'icône rouge, bleu, jaune et vert est située dans votre barre des tâches.



Accès à GLPI

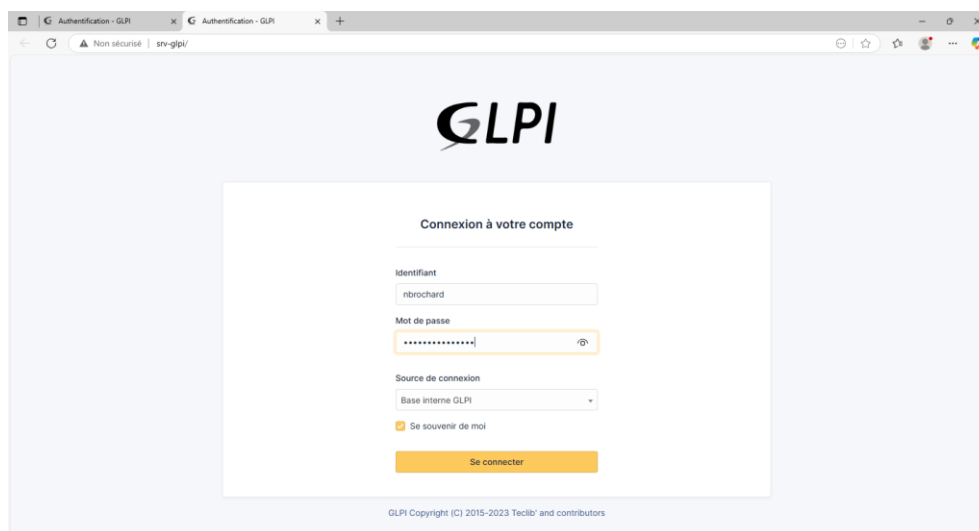
Utilisez l'outil de gestion de **tickets** mis à votre disposition. Veillez à décrire précisément le **problème** ou la **demande** du client afin l'équipe informatique puisse assister efficacement ou prendre en compte les demandes du client.

Procédure pour créer un ticket

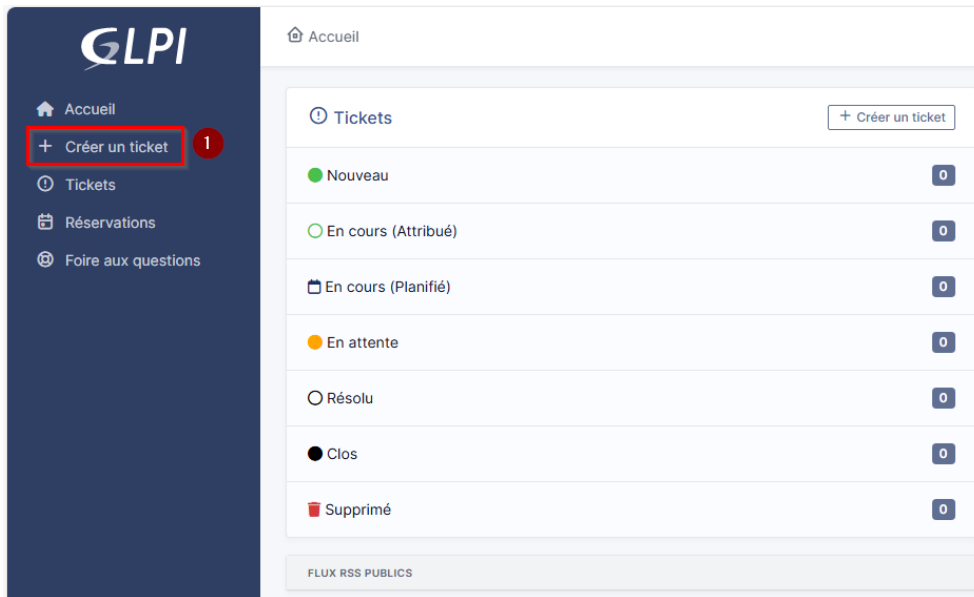
Afin de soumettre un incident ou une demande, rendez-vous sur le bureau, vous trouverez une **icône** nommée **GLPI Connect**. Cliquez dessus pour accéder au site <http://srv-glpi>.



Une fois sur la page, saisissez votre **Identifiant** et le **mot de passe** de votre **session Windows** afin d'accéder à la création d'incident informatique.



Une fois connecté sur votre **compte GLPI**, sur le tableau de bord, cliquez sur « **Créer un ticket** ».

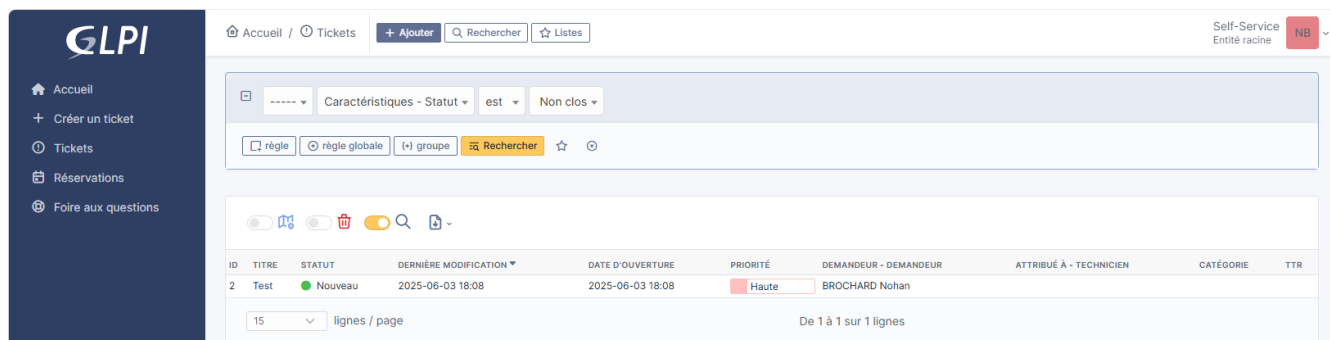


Comment bien rédiger un incident ?

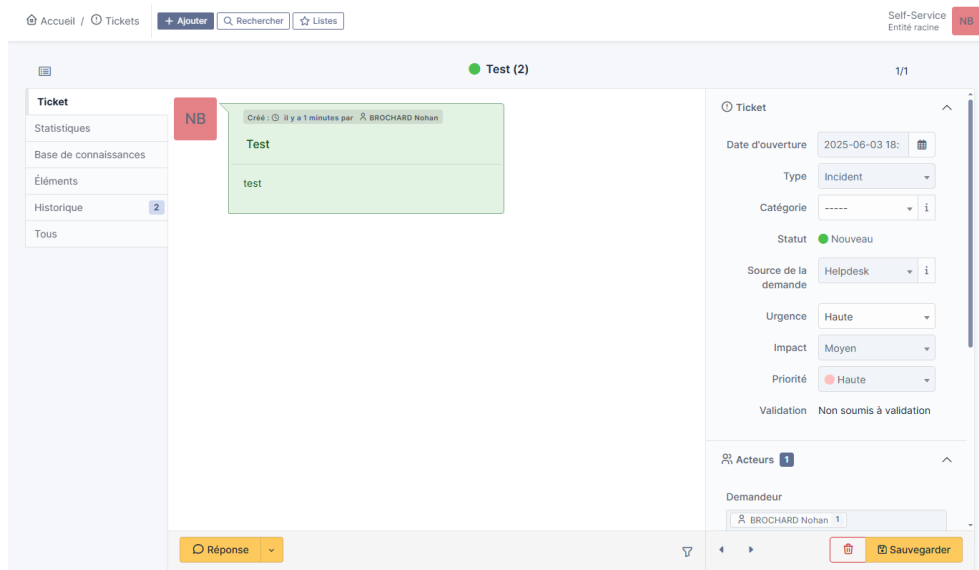
Vous rencontrez une difficulté avec le logiciel ? Veuillez suivre ces quelques étapes simples pour nous en informer :
Comment bien rédiger un incident ?

1. **Type** : Indiquez le type du problème rencontré.
2. **Urgence** : Urgence : Indiquez la priorité de l'incident.
3. **Éléments associés (facultatif)** : Si possible, joignez une capture d'écran illustrant le problème.
4. **Titre** : Indiquez brièvement la nature du problème rencontré.
5. **Description** : Expliquez de manière précise les actions que vous avez effectuées et les résultats obtenus.

Une fois votre demande envoyée, vous pouvez suivre son avancement à tout moment dans la section « Tickets ». Pour discuter avec un technicien, cliquez simplement sur votre ticket.



Ici vous pourrez donc **communiquer** avec le service informatique via chat en temps réel.



The screenshot displays the NBRD ticket management interface. At the top, there is a navigation bar with 'Accueil / Tickets', a '+ Ajouter' button, a 'Rechercher' search bar, and a 'Listes' button. On the right, there is a 'Self-Service' dropdown menu with 'Entité racine' and 'NB' selected. The main content area is titled 'Test (2)' and shows a ticket with the title 'Test'. The ticket details include: Date d'ouverture: 2025-06-03 18:; Type: Incident; Catégorie: -----; Statut: Nouveau; Source de la demande: Helpdesk; Urgence: Haute; Impact: Moyen; Priorité: Haute; Validation: Non soumis à validation. The 'Acteurs' section shows the 'Demandeur' as 'BROCHARD Nohan 1'. At the bottom, there is a 'Réponse' button and a 'Sauvegarder' button.

Conclusion et Assistance

Nous vous remercions de votre attention et espérons que cette documentation vous aide à mieux comprendre l'utilisation des outils informatiques mis à votre disposition.

Si vous avez des questions ou rencontrez des difficultés, votre Responsable Informatique reste à votre entière disposition pour vous assister.