



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.

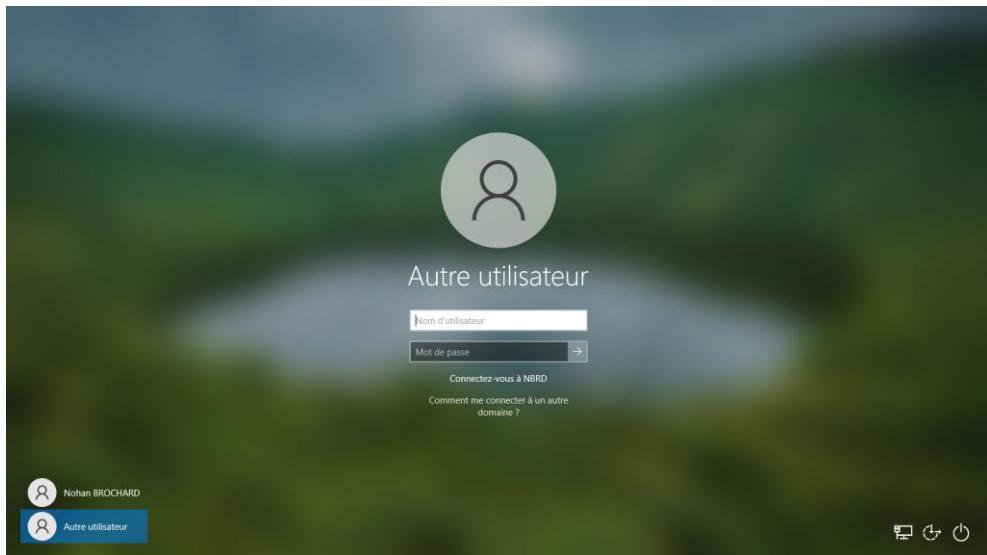
1. **Ordinateur fixe** : Les ordinateurs fixes sont préalablement configurés et raccordés au réseau via un câble Ethernet par le service informatique. Aucune action supplémentaire n'est requise de votre part.
2. **Ordinateur portable** : Les ordinateurs portables doivent être connectés manuellement au 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.



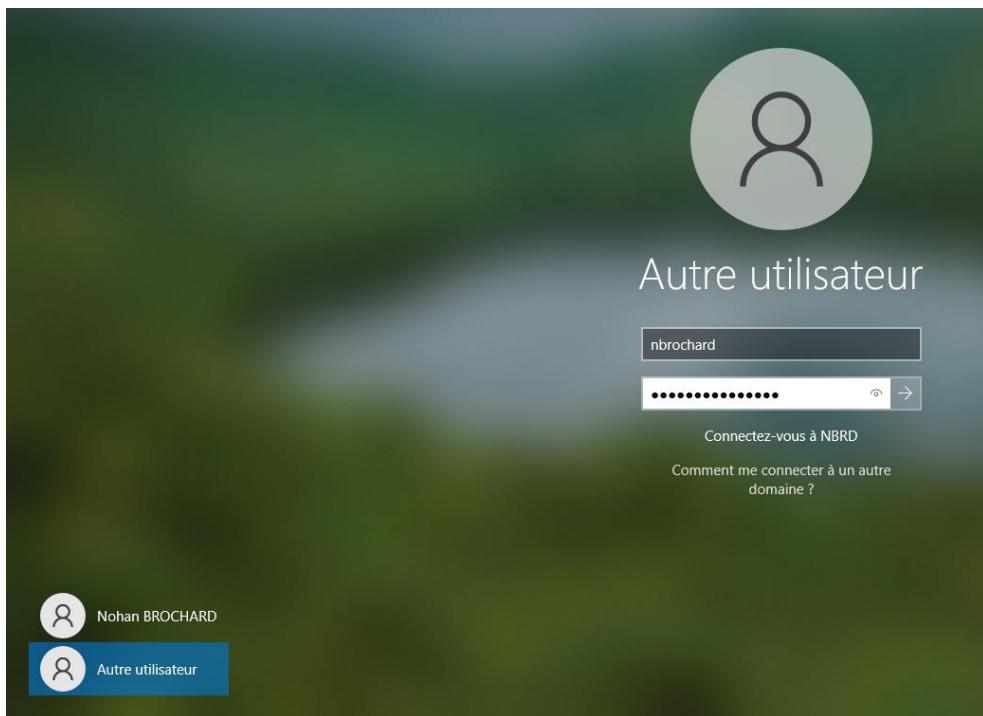
Dans un premier temps, assurez-vous que le pictogramme **réseau** en bas à droite indique une connexion active. Ce pictogramme, généralement représenté par une icône en forme d'**ordinateur** ou de **câble réseau**, confirme que votre poste est bien connecté au réseau interne.

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.



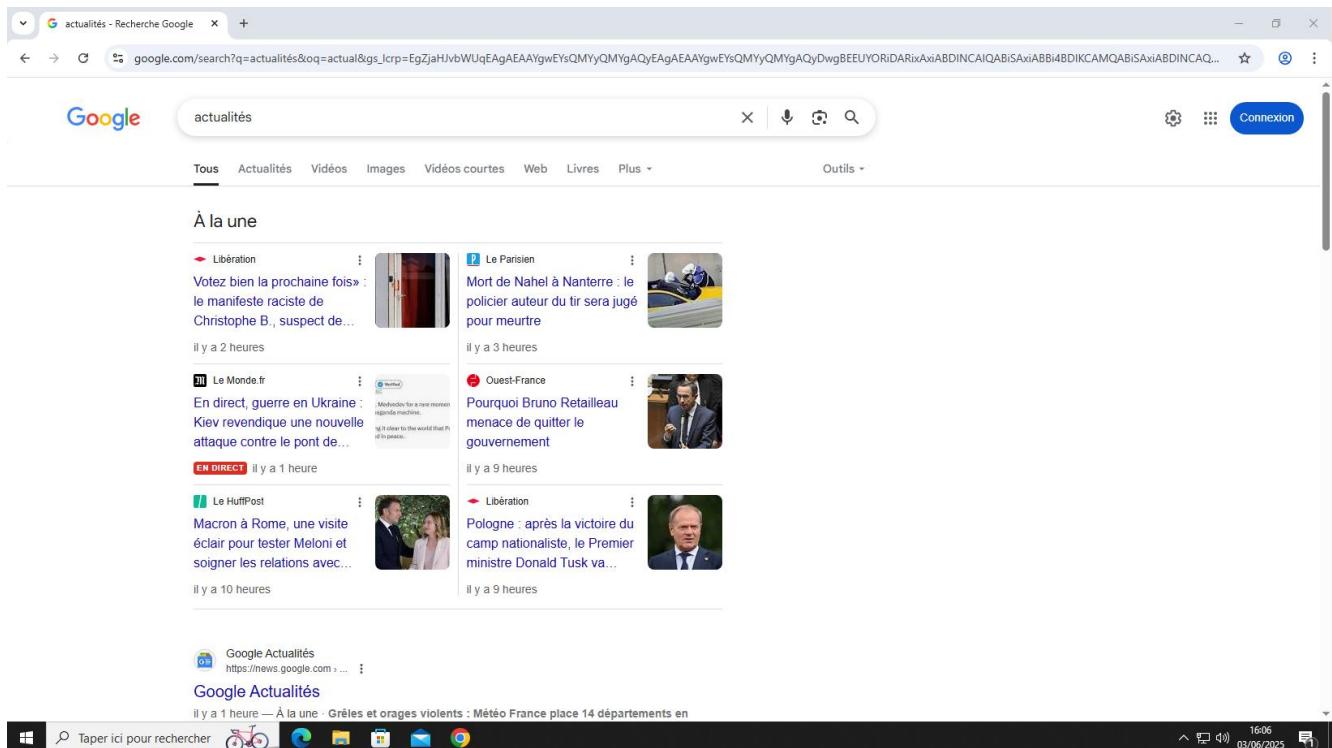
Ensuite, effectuez un **clic gauche** sur l'écran, sélectionnez « **Autre utilisateur** », puis saisissez votre identifiant sous le format **PremièreLettreDuPrénomNom** (Exemple : **nbrochard**). Renseignez le **mot de passe** transmis par le service informatique, puis confirmez en cliquant sur le bouton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



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

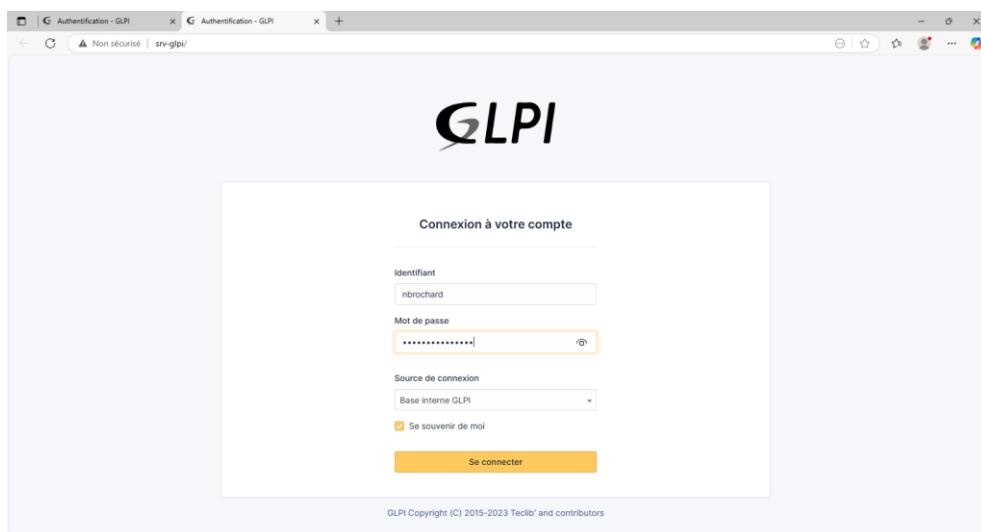
Utilisez l'outil de gestion de **tickets** mis à votre disposition. Veillez à décrire précisément le **problème** ou la **demande** du client afin l'équipe informatique puisse assister efficacement ou prendre en compte les demandes du client.

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/>.

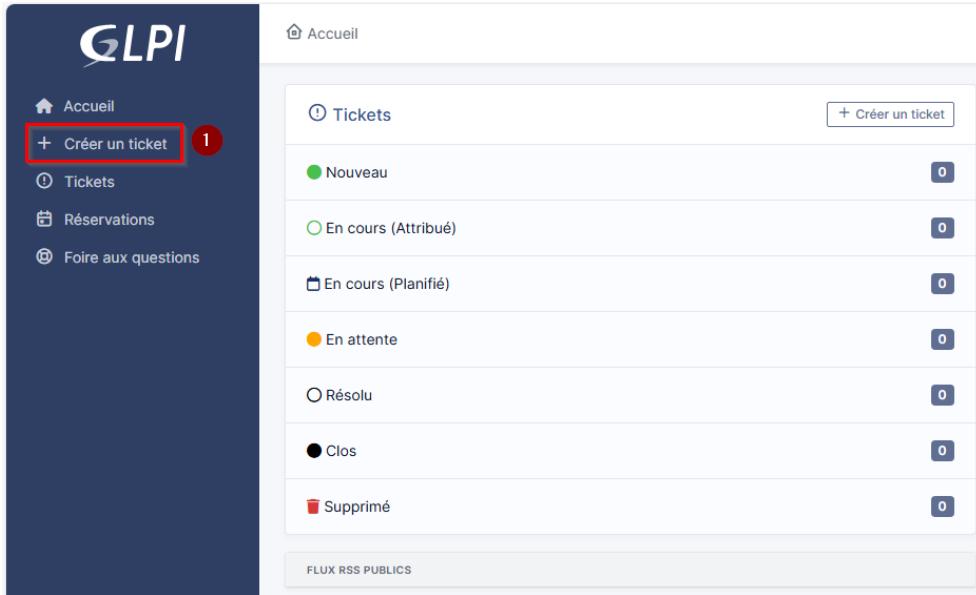


Une fois sur la page, saisissez votre **Identifiant** et le **mot de passe** de votre **session Windows** afin d'accéder à la création d'incident informatique.



The screenshot shows a web browser window with two tabs open, both titled "G Authentication - GLPI". The active tab displays the GLPI authentication page. The page has a header with the GLPI logo. Below it is a form titled "Connexion à votre compte". The form contains fields for "Identifiant" (with "nbrochard" entered), "Mot de passe" (with a masked password entered), "Source de connexion" (set to "Base interne GLPI"), and a checked "Se souvenir de moi" checkbox. A "Se connecter" button is at the bottom. At the very bottom of the page, there is a small footer note: "GLPI Copyright (C) 2015-2023 Techib' and contributors".

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



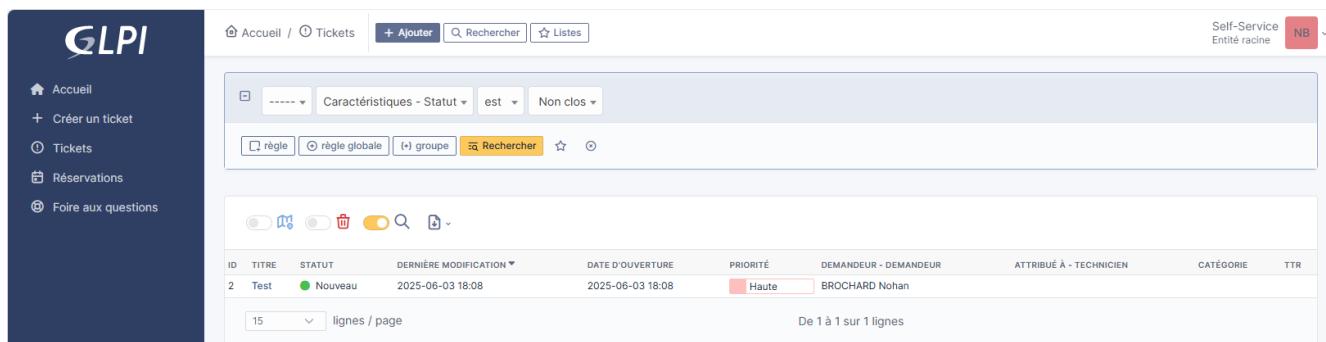
Statut	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

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.

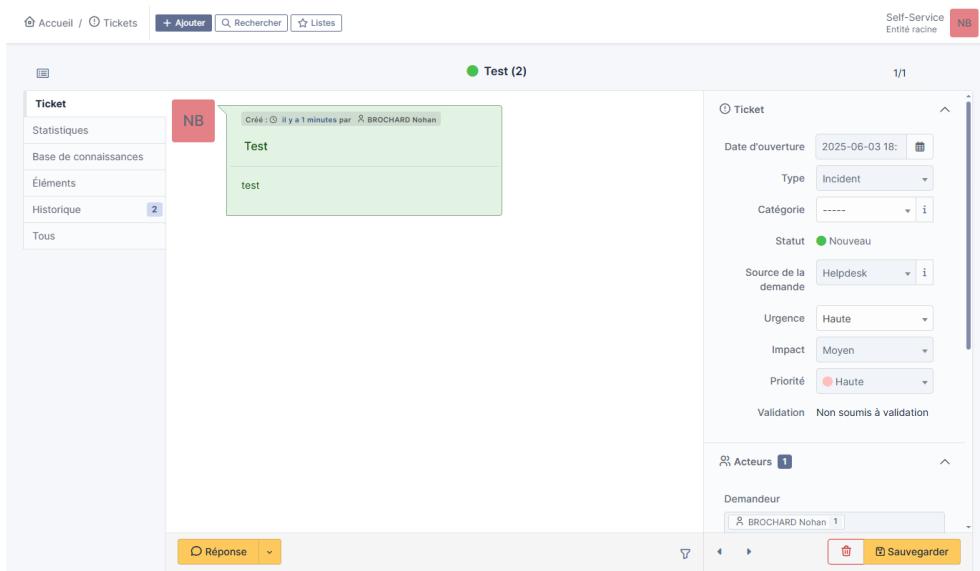
Une fois votre demande envoyée, vous pouvez suivre son avancement à tout moment dans la section « Tickets ». Pour discuter avec un technicien, cliquez simplement sur votre ticket.



ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
2	Test	Nouveau	2025-06-03 18:08	Haute	BROCHARD Nohan			



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



The screenshot shows a ticket management interface with the following details:

- Ticket Information:**
 - Créé : il y a 1 minutes par BROCHARD Nohan
 - Test**
 - test
- Ticket Fields:**
 - Date d'ouverture: 2025-06-03 18:18:18
 - Type: Incident
 - Catégorie: -----
 - Statut: Nouveau
 - Source de la demande: Helpdesk
 - Urgence: Haute
 - Impact: Moyen
 - Priorité: Haute
 - Validation: Non soumis à validation
- Acteurs:**
 - Demandeur: BROCHARD Nohan
- Buttons:**
 - Réponse
 - Sauvegarder

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.

