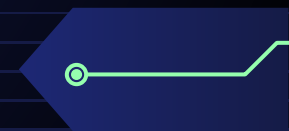



TP- Gestion incidents



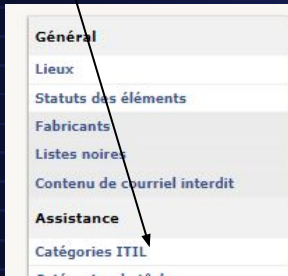
Qu'est ce que GLPI

GLPI est un gestionnaire Libre de Parc informatique . C'est aussi de la gestion de ticket pour faire de l'assistance support en plus de la gestion de machine. On peut faire plein de choses qui font de glpi un outil incontournable



Configuration GLPI

Définir des catégories pour qualifier un ticket afin d'organiser tous les tickets. A l'accueil on va dans configuration , intitulés, configuration **ITIL** , on appuie sur le + pour ajouter les catégories et on démarre par créer la catégorie demande de service

A screenshot of the 'Nouvel élément - Catégorie ITIL' form. The form contains the following fields:

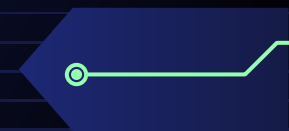


- Nom: Demande de service
- Comme enfant de: (dropdown menu)
- Responsable technique: (dropdown menu)
- Groupe technique: (dropdown menu)
- Base de connaissances: (dropdown menu)
- Code représentant la catégorie de tickets: (text input)
- Visible dans l'interface simplifiée: (dropdown menu)
- Visible pour un incident: (dropdown menu)
- Visible pour une demande: (dropdown menu)
- Visible pour un problème: (dropdown menu)
- Visible pour un changement: (dropdown menu)
- Gabarit pour une demande: (dropdown menu)
- Gabarit pour un incident: (dropdown menu)
- Gabarit pour un changement: (dropdown menu)
- Gabarit pour un problème: (dropdown menu)

A '+ Ajouter' button is located at the bottom right of the form.



Qu'est ce que la catégorie ITIL

ITIL est un ensemble de bonnes pratiques de management d'un service informatique dans le but d'optimiser l'utilisation des ressources informatiques.



Configuration GLPI

On met déménagement, installation de logiciel et en sous catégorie de demande de service

Et jusqu'à la on devrait avoir quelque chose qui ressemble à ca :

Catégorie ITIL

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom

Comme enfant de

Responsable technique

Groupe technique

Base de connaissances

Code représentant la catégorie de tickets

Visible dans l'interface simplifiée

Visible pour un incident

Visible pour une demande

Visible pour un problème

Visible pour un changement

Gabarit pour une demande

Gabarit pour un incident

Gabarit pour un changement

Gabarit pour un problème

[Ajouter](#)

Catégorie ITIL

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom

Comme enfant de

Responsable technique

Groupe technique

Base de connaissances

Code représentant la catégorie de tickets

Visible dans l'interface simplifiée

Visible pour un incident

Visible pour une demande

Visible pour un problème

Visible pour un changement

Gabarit pour une demande

Gabarit pour un incident

Gabarit pour un changement

Gabarit pour un problème

[Ajouter](#)

Catégorie ITIL

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom

Comme enfant de

Responsable technique

Groupe technique

Base de connaissances

Code représentant la catégorie de tickets

Visible dans l'interface simplifiée

Visible pour un incident

Visible pour une demande

Visible pour un problème

Visible pour un changement

Gabarit pour une demande

Gabarit pour un incident

Gabarit pour un changement

Gabarit pour un problème

[Ajouter](#)

Éléments visualisés | contient

régle groupe Rechercher

Affichage (nombre d'éléments) 20

Page courante en PDF paysage

De 1 à 5 sur 5

Actions

- Nom complet
- Demande de service
- Demande de service > déménagement
- Demande de service > installation de logiciel
- Demande de service > panne
- problème d'utilisation

Configuration GLPI

On crée une catégorie se nommant problème d'utilisation et on va faire des sous catégories se nommant application a , application b , système et renseignements

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom: problème d'utilisation

Comme enfant de: [dropdown]

Responsable technique: [dropdown]

Groupe technique: [dropdown]

Base de connaissances: [dropdown]

Code représentant la catégorie de tickets: [input]

Visible dans l'interface simplifiée: Oui

Visible pour un incident: Oui

Visible pour une demande: Oui

Visible pour un problème: Oui

Visible pour un changement: Oui

Gabarit pour une demande: [dropdown]

Gabarit pour un incident: [dropdown]

Gabarit pour un changement: [dropdown]

Gabarit pour un problème: [dropdown]

+ Ajouter

Catégorie ITIL

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom: application a

Comme enfant de: problème d'utilisation

Responsable technique: [dropdown]

Groupe technique: [dropdown]

Base de connaissances: [dropdown]

Code représentant la catégorie de tickets: [input]

Visible dans l'interface simplifiée: Oui

Visible pour un incident: Oui

Visible pour une demande: Oui

Visible pour un problème: Oui

Visible pour un changement: Oui

Gabarit pour une demande: [dropdown]

Gabarit pour un incident: [dropdown]

Gabarit pour un changement: [dropdown]

Gabarit pour un problème: [dropdown]

+ Ajouter

Catégorie ITIL

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom: application b

Comme enfant de: problème d'utilisation

Responsable technique: [dropdown]

Groupe technique: [dropdown]

Base de connaissances: [dropdown]

Code représentant la catégorie de tickets: [input]

Visible dans l'interface simplifiée: Oui

Visible pour un incident: Oui

Visible pour une demande: Oui

Visible pour un problème: Oui

Visible pour un changement: Oui

Gabarit pour une demande: [dropdown]

Gabarit pour un incident: [dropdown]

Gabarit pour un changement: [dropdown]

Gabarit pour un problème: [dropdown]

+ Ajouter

Catégorie ITIL

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom: système

Comme enfant de: problème d'utilisation

Responsable technique: [dropdown]

Groupe technique: [dropdown]

Base de connaissances: [dropdown]

Code représentant la catégorie de tickets: [input]

Visible dans l'interface simplifiée: Oui

Visible pour un incident: Oui

Visible pour une demande: Oui

Visible pour un problème: Oui

Visible pour un changement: Oui

Gabarit pour une demande: [dropdown]

Gabarit pour un incident: [dropdown]

Gabarit pour un changement: [dropdown]

Gabarit pour un problème: [dropdown]

+ Ajouter

Catégorie ITIL

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom: renseignements

Comme enfant de: problème d'utilisation

Responsable technique: [dropdown]

Groupe technique: [dropdown]

Base de connaissances: [dropdown]

Code représentant la catégorie de tickets: [input]

Visible dans l'interface simplifiée: Oui

Visible pour un incident: Oui

Visible pour une demande: Oui

Visible pour un problème: Oui

Visible pour un changement: Oui

Gabarit pour une demande: [dropdown]

Gabarit pour un incident: [dropdown]

Gabarit pour un changement: [dropdown]

Gabarit pour un problème: [dropdown]

+ Ajouter

Et on devrait avoir ceci

- Nom complet
- Demande de service
- Demande de service > déménagement
- Demande de service > installation de logiciel
- Demande de service > panne
- problème d'utilisation
- problème d'utilisation > application a
- problème d'utilisation > application b
- problème d'utilisation > renseignements
- problème d'utilisation > système
- Nom complet

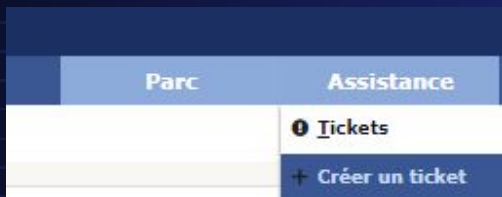
Configuration GLPI

The screenshot displays the GLPI user configuration page for a technician. The interface is organized into several sections:

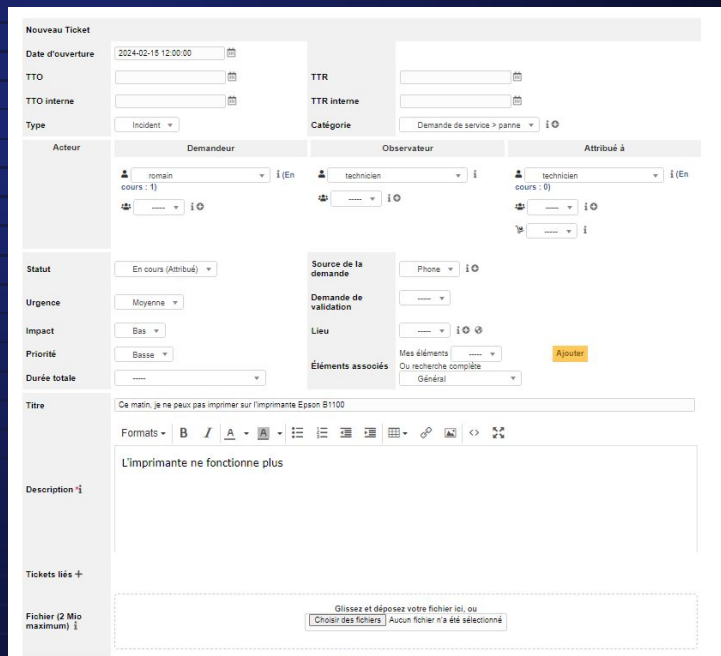
- Navigation:** Top menu with 'Administration' selected, and sub-menu 'Utilisateurs'.
- Header:** 'technicien' title and navigation arrows.
- Left Sidebar:** A vertical menu with categories like 'Habilitations', 'Groupes', 'Préférences', 'Éléments utilisés', 'Tickets créés', 'Problèmes', 'Changements', 'Documents', 'Réservations', 'Synchronisation', 'Liens externes', 'Certificats', 'Historique', and 'Tous'.
- Main Content Area:**
 - Utilisateur:** Fields for 'Identifiant' (technicien), 'Nom de famille', 'Prénom', 'Mot de passe', 'Confirmation mot de passe', 'Fuseau horaire', 'Actif' (Oui), 'Validé depuis', 'Téléphone', 'Téléphone mobile', 'Téléphone 2', 'Mantouille', 'Titre', and 'Lieu'.
 - Image:** A profile picture placeholder with a 'Choisir un fichier' button.
 - Adresses de messagerie:** A section for email addresses.
 - Authentification:** Fields for 'Base interne GLPI' and 'Catégorie'.
 - Commentaires:** A text area for user comments.
 - Entité par défaut:** A dropdown menu set to 'Entité racine'.
 - Responsable:** A dropdown menu.
 - Clefs d'accès distant:** Fields for 'Jeton personnel' and 'Jeton d'API', each with a 'Régénérer' button.
 - Footer:** 'Créé le' and 'Dernière mise à jour le 2024-02-15 10:21' with a 'Sauvegarder' button.

Mon premier ticket

En tant que technicien on à un problème qui est celui d'une imprimante qui ne fonctionne plus , ce qu'on va faire ? Créer un ticket et je vais montrer comment. On clique sur assistance , créer un ticket et on remplit les différentes cases.



On met le demandeur ,l'observateur donc le technicien



Nouveau Ticket

Date d'ouverture: 2024-02-15 12:00:00

TTO: (empty)

TTO interne: (empty)

Type: Incident

Acteur: romain (Demandeur)

Observateur: technicien

Attribué à: technicien

Statut: En cours (Attribué)

Urgence: Moyenne

Impact: Bas

Priorité: Basse

Durée totale: (empty)

Source de la demande: Phone

Demande de validation: (empty)

Lieu: (empty)

Éléments associés: Mes éléments, Ou recherche complète, Général

Titre: Ça marche, je ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B1100

Description: L'imprimante ne fonctionne plus

Tickets liés: +

Fichier (2 Mo maximum): Glissez et déposez votre fichier ici, ou Choisir des fichiers | Aucun fichier n'a été sélectionné

On intègre un lien de la documentation de l'imprimante en répondant au ticket

The screenshot shows a ticket management interface. At the top, there is a status bar with the text "Ce matin, je ne peux pas imprimer ..." and "Actions 1/2 >>". Below this, there are buttons for "Ajouter : Suivi", "Tâche", "Document", "Validation", and "Solution". A sidebar on the left lists various categories like "Ticket", "Statistiques", "Validations", etc. The main content area shows an "Historique des actions" with two entries. The first entry is from "Gipi" at 11:54 with the subject "Diagnostic des problèmes (epson-europe.com)". The second entry is from "Romain" at 12:00 with the subject "Ce matin, je ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B1100" and the description "L'imprimante ne fonctionne plus".

The screenshot shows the Epson website's troubleshooting page for the EPSON STYLUS™ C110/D120 Series. The page title is "Diagnostic des problèmes". It includes sections for "Voyants d'erreur" (Error indicators) and "Voyants d'erreur" (Error indicators). The text describes the steps for diagnosing and resolving common printing problems, such as checking the printer's status and ensuring the paper is loaded correctly. It also mentions that for specific quality issues, the user should refer to the printer's manual or contact support.

L'utilisateur voit ceci quand on lui répond

The screenshot shows a user's personal ticket view. At the top, there are tabs for "Vue personnelle", "Vue groupe", "Vue globale", "Flux RSS", and "Tous". Below the tabs, there is a section titled "Vos tickets en cours" with a notification icon. A table displays the ticket details:

ID	Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 3	Dupont Honorine i SLAM	Général	l'imprimante ne marche plus (1 - 0)

Imaginer la procédure “mise en service d’un nouveau matériel”

Dans catégorie ITIL on ajoute une catégorie de ticket “ installation de matériel “ et on marque en description que celui qui demande cette procédure donc ici dupont honorine et en description on précise que ce n’est pas de notre ressort et que le ticket est en attente d’approbation d’une autorité supérieur

The screenshot displays a ticket management interface for 'Ticket - ID 7'. The interface is organized into several sections:

- Header:** Ticket - ID 7
- Date d'ouverture:** 2024-02-23 12:00:00
- Par:** glpi
- Dernière modification:** 2024-02-23 16:16 par Dupont Honorine
- TTO (Time to Open):** [Empty field]
- TTO Interne:** [Empty field]
- Type:** Incident
- Statut:** En cours (Attribué)
- Urgence:** Moyenne
- Impact:** Moyen
- Priorité:** Moyenne
- TTR (Time to Resolve):** [Empty field]
- TTR Interne:** [Empty field]
- Catégorie:** Installation de matériel
- Source de la demande:** Helpdesk
- Validation:** Non soumis à validation
- Lieu:** [Empty field]

Acteur (Actor):

Acteur	Demandeur +	Observateur +	Attribué à + ¶
	Dupont Honorine ⓘ	glpi ⓘ	superviseur ⓘ

Titre (Title): installation de materiel

Description: La décision de ce ticket n'est pas de mon ressort et le ticket est en attente d'approbation d'une autorité supérieure

L'utilisateur répond à notre suivi et nous demande une solution temporaire car il a besoin d'imprimer

The screenshot shows a ticket titled "installation de materiel". On the left is a navigation menu with items like "Ticket", "Statistiques", "Validations", "Base de connaissances", "Éléments", "Coûts", "Projets", "Tâches de projet", "Problèmes", "Changements", "Historique", and "Tous". The main area has an "Ajouter" section with buttons for "Suivi", "Tâche", "Document", "Validation", and "Solution". Below is the "Historique des actions" section, which contains two entries: one from 2024-02-23 16:16 by Dupont Honorine asking "Avez vous une solution temporaire ?" and another from 2024-02-23 12:00 by Dupont Honorine with a green status bar indicating the ticket is pending approval.

Sachant qu'il est connecté au réseau local on peut lui donner ces solutions :

This screenshot shows the same ticket "installation de materiel" but with a new action entry from 2024-02-23 16:32 by user "Gipi". The action contains a list of suggestions: "Utiliser une autre imprimante accessible sur le réseau local.", "Utilisation d'une autre imprimante sur le réseau", "Partage d'imprimante avec un collègue", and "Impression via votre téléphone ou tablette". Below this, the previous question from Dupont Honorine is visible, followed by the same green status bar from 12:00 indicating the ticket is pending approval.

Dans la partie "résumé" du ticket affichée sur l'image, je constate plusieurs mises à jour importantes :

Réponse à une demande de validation

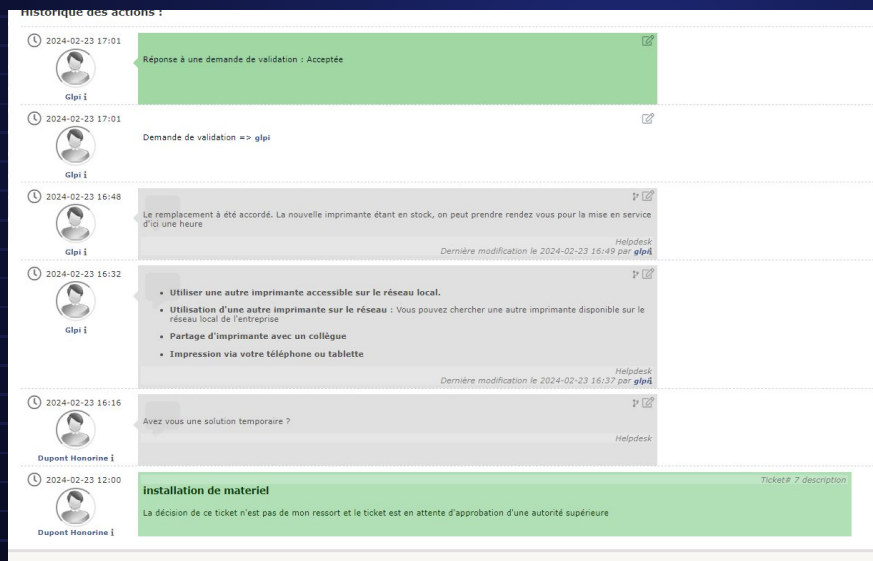
Demande de validation

Mise à jour sur le remplacement de l'imprimante temporaires

Demande initiale de l'utilisateur

Ouverture du ticket

Historique des actions :



2024-02-23 17:01 Réponse à une demande de validation : Acceptée

2024-02-23 17:01 Demande de validation => glpi

2024-02-23 16:48 Le remplacement à été accordé. La nouvelle imprimante étant en stock, on peut prendre rendez vous pour la mise en service d'ici une heure

2024-02-23 16:32

- Utiliser une autre imprimante accessible sur le réseau local.
- Utilisation d'une autre imprimante sur le réseau : Vous pouvez chercher une autre imprimante disponible sur le réseau local de l'entreprise
- Partage d'imprimante avec un collègue
- Impression via votre téléphone ou tablette

2024-02-23 16:16 Avez vous une solution temporaire ?

2024-02-23 12:00 **installation de materiel**

La décision de ce ticket n'est pas de mon ressort et le ticket est en attente d'approbation d'une autorité supérieure



Scénario d'assistance aux utilisateurs

On va créer un ticket sur un profil utilisateur et on aura un message à la

sauvegarde du ticket qui est celui ci dessous :

The screenshot shows a ticket creation form with the following fields and values:

- Ticket ID:** 4
- Date d'ouverture:** 2024-02-21 10:10:21
- Par:** Dupont Honorine
- Demière modification:** 2024-02-21 10:22 par glpi
- TTO:** (empty)
- TTO interne:** (empty)
- Type:** Incident
- Statut:** Nouveau
- Urgence:** Moyenne
- Impact:** Moyen
- Priorité:** Moyenne
- TTR:** (empty)
- TTR interne:** (empty)
- Catégorie:** Demande de service > panne
- Source de la demande:** Helpdesk
- Validation:** Acceptée
- Lieu:** (empty)

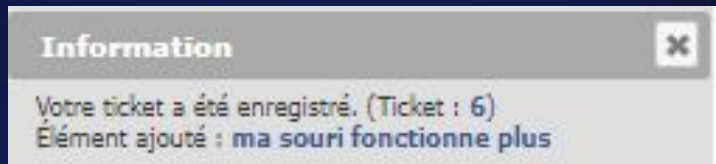
Acteur: Demandeur (+) Observateur (+) Attribué (+)

- Dupont Honorine (O)
- SLAM (O)
- superviseur (O)

Titre: mon imprimante marche plus

Description: mon imprimante marche plus

Actions: Glissez et déposez votre fichier ici, ou [Choisir des fichiers] Aucun fichier n'a été sélectionné



Quelles sont les informations affichées dans le menu de suivi du ticket ?

on peut voir les échanges entre l'utilisateur et celui en charge du ticket et si on clique sur suivi on peut ajouter un message

The screenshot shows the ticket tracking interface for the ticket "l'imprimante ne marche plus".

Traitement du ticket: 2

Ajouter: Suivi, Tâche, Document, Validation, Solution

Historique des actions:

- 2024-02-21 09:11:** Dupont Honorine i. Message: "Pouvez vous nous donner une solution temporaire car j'ai besoin d'imprimer". Helpdesk.
- 2024-02-21 09:09:** Clpi i. Message: "Diagnostic des problèmes (epson-europe.com)". Helpdesk.
- 2024-02-21 12:00:** Dupont Honorine i. Message: "l'imprimante ne marche plus". Ticket# 3 description.

Maintenant qu'on a créé un ticket on va se connecter avec le profil glpi pour gérer ce ticket et définir une prise en charge par un autre superviseur une date d'échéance incluant une durée d'intervention de 1 heure

The screenshot shows the GLPI ticket management interface for a ticket titled "mon imprimante marche plus". The interface is divided into several sections:

- Ticket - ID 4**: Shows the ticket ID and the user "Dupont Honoré".
- Statistiques**: Shows the date of opening "2024-02-21 10:15:21" and the user "Dupont Honoré".
- Validations**: Shows the last modification "2024-02-21 10:22 par glpi".
- Base de connaissances**: Shows the TTO and TTR fields.
- Éléments**: Shows the TTO interne and TTR interne fields.
- Coûts**: Shows the Type "Incident", the Source de la demande "Demande de service > panne", and the Validation "Acceptée".
- Projets**: Shows the Statut "En cours (Attribué)".
- Tâches de projet**: Shows the Urgence "Moyenne".
- Problèmes**: Shows the Impact "Moyenne".
- Changements**: Shows the Priorité "Moyenne".
- Historique**: Shows the Acteur "Demandeur" and the Observateur "Attribué".

On va donc en premier temps aller sur le ticket qu'on a reçu et on va assigner un observateur donc ici glpi car c'est le superviseur en "chef" ainsi à qu'à la personne qui devra s'en occuper donc ici c'est "superviseur"

Le superviseur verra le ticket qui lui sera assigné

The screenshot shows the GLPI dashboard with the "Tickets à traiter" section. The dashboard includes a navigation menu with "Parc", "Assistance", "Gestion", "Outils", "Administration", and "Configuration". The "Tickets à traiter" section shows a list of tickets with columns for ID, Demandeur, Statut, and Description. The ticket "mon imprimante marche plus" is highlighted.

Si on se rend sur le ticket et coûts on pourra donc mettre en place une date d'échéance de 1 heure

The screenshot shows the GLPI ticket management interface for the "mon imprimante marche plus" ticket, specifically the "Coût" section. The interface includes the following fields:

- Nom**: Empty field.
- Date de début**: "2024-02-21".
- Statistiques**: Shows the "Durée" as "1h00".
- Date de fin**: "2024-02-21".
- Validations**: Shows "Coût horaire" as "3.00".
- Base de connaissances**: Shows "Coût fixe" as "3.00".
- Éléments**: Shows "Coût matériel" as "500.00".
- Coûts**: Shows "Budget" as "0.00".

Buttons for "Sauvegarder" and "Ajouter un nouveau coût" are visible. Below the form is a table showing the cost breakdown:

Historique		Coût		Durée de l'élément					
Nom	Date de début	Date de fin	Budget	Durée	Coût horaire	Coût fixe	Coût matériel	Coût total	
(1)	2024-02-21	2024-02-21		1 heures 0 minutes	3.00	3.00	500.00	506.00	
				Total	1 heures 0 minutes	3.00	3.00	500.00	506.00

Quelles sont les informations de coûts paramétrables sur le ticket ?

Coût horaire: Un champ numérique pour le coût par heure, paramétré à '3.00'.

Coût fixe: Un autre champ numérique qui peut être utilisé pour saisir un coût fixe, qui est aussi réglé sur '3.00'.

Coût matériel: Un champ numérique pour saisir le coût des matériels, qui est indiqué comme '500.00'.

En bas, on peut également voir un résumé des coûts avec des champs similaires qui affichent les informations saisies plus haut, avec un total calculé

Coût	Durée de l'élément		0 seconde					
Nom	Date de début	Date de fin	Budget	Durée	Coût horaire	Coût fixe	Coût matériel	Coût total
(1)	2024-02-21	2024-02-21		1 heures 0 minutes	3.00	3.00	500.00	506.00
				Total 1 heures 0 minutes	3.00	3.00	500.00	506.00

On réattribue le ticket à l'émetteur et je lui ajoute une tâche (durée, planification, coût)

ticket - ID 6

Date d'ouverture: 2024-02-21 10:36:17

Par: Dupont Honorine

Dernière modification: 2024-02-21 11:30 par superviseur

TO: [input]

TO interne: [input]

Type: Incident

Statut: En cours (Attribué)

Urgence: Moyenne

Impact: Moyen

Priorité: Moyenne

Acteur

Demandeur +	Observateur +	Attribué à +
Dupont Honorine	psi	superviseur Dupont Honorine

TTR: [input]

TTR interne: [input]

Catégorie: Demande de service > panne

Source de la demande: Helpdesk

Validation: Non soumis à validation

Lieu: [input]

Coût						Durée de l'élément		0 seconde	
Nom	Date de début	Date de fin	Budget	Durée	Coût horaire	Coût fixe	Coût matériel	Coût total	
imprimante	2024-02-21	2024-02-21		1 heures 0 minutes	3,00	3,00	3,00	9,00	
				Total	1 heures 0 minutes	3,00	3,00	3,00	9,00

On voit finalement si on va dans le ticket si on change le statut en cours (attribué) à en cours (planifié) il apparaît dans le planning

Accueil Assistance Tickets

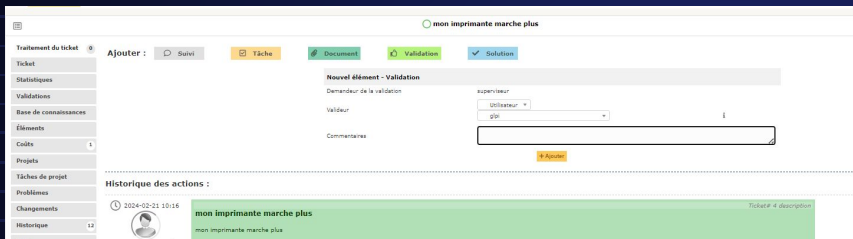
4 Tickets | 1 Tickets entrants | 0 Tickets en atte... | 3 Tickets assignés | 1 Tickets planifiés | 0 Tickets résolus | 0 Tickets fermés

En cours (Planifié)

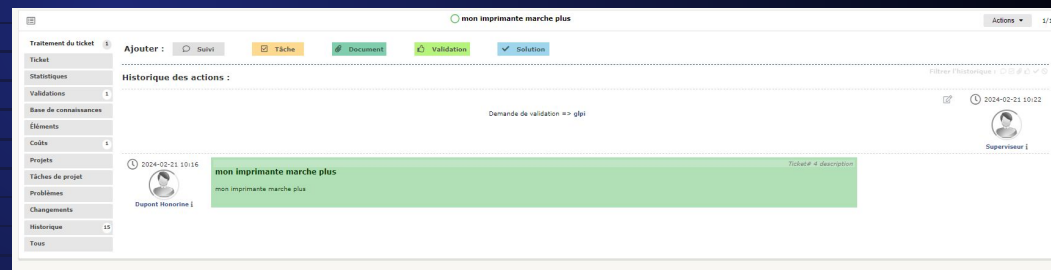
ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Techniciens	Catégorie	TTR
6	ma souris fonctionne plus	En cours (Planifié)	2024-02-21 11:39	2024-02-21 10:39	Moyenne	Dupont Honorine	Dupont Honorine	Demande de service > panne	2024-02-21 12:00

Pour savoir comment conclure un ticket on fait ceci :

on se trouve sur le compte superviseur et on va sur le ticket pour aller dans le traitement du ticket pour cliquer sur validation et mettre comme valideur le superviseur au dessus donc ici glpi et on ajoute



On verra donc cette ligne qui nous dit qu'on est en attente de validation et c'est la ou on se rend sur le compte glpi



On se rend sur le ticket et on clique sur approuver et on clôture donc ce ticket

Et le ticket est approuvé

The screenshot displays a ticket management interface for a ticket titled "mon imprimante marche plus". The interface includes a sidebar on the left with navigation options such as "Ticket", "Statistiques", "Validations", "Base de connaissances", "Éléments", "Coûts", "Projets", "Tâches de projet", "Problèmes", "Changements", "Historique", and "Tous". The main content area shows the "Historique des actions" (Action History) for the ticket, which is filtered to show "Historique". The history consists of three entries:

- 2024-02-21 10:22**: Réponse à une demande de validation : Acceptée. Action performed by **glpi**.
- 2024-02-21 10:22**: Demande de validation => glpi. Action performed by **Superviseur 1**.
- 2024-02-21 10:16**: Ticket#4 description: mon imprimante marche plus. Action performed by **Dupoit Honorée 1**.

The interface also features a top navigation bar with "Ajouter" (Add) and "Suivi" (Follow) buttons, and a "Validation" button. The ticket title "mon imprimante marche plus" is displayed at the top of the main content area.