

Tp : Gestion des incidents

Suppression du fichier install/install.php

```
buyuk@serveur-ubuntu-modele-Buyuk:/etc$ cd /opt/
buyuk@serveur-ubuntu-modele-Buyuk:/opt$ ls
glpi
buyuk@serveur-ubuntu-modele-Buyuk:/opt$ ls -l
total 4
drwxrwxr-x 17 1002 1002 4096 avril 27 10:39 glpi
buyuk@serveur-ubuntu-modele-Buyuk:/opt$ cd glpi/
buyuk@serveur-ubuntu-modele-Buyuk:/opt/glpi$ ls
Le programme « LS » n'est pas encore installé. Vous pouvez l'installer en tapant :
sudo apt install sl
buyuk@serveur-ubuntu-modele-Buyuk:/opt/glpi$ ls
ajax          AUTHORS.txt  css          index.php    LISEZMOI.txt  README.md    vendor
apiREST.md    CHANGELOG.md files        install      locales        scripts
apiREST.php   config      front       js           pics          sound
apixmlrpc.php COPYING.txt  inc         lib          plugins       status.php
buyuk@serveur-ubuntu-modele-Buyuk:/opt/glpi$ cd install
buyuk@serveur-ubuntu-modele-Buyuk:/opt/glpi/install$ ls
index.php      update_07_071.php  update_0803_083.php  update_0901_0905.php
install.php    update_071_0712.php  update_083_0831.php  update_0905_91.php
mysql         update_0712_0713.php  update_0831_0833.php  update_911_913.php
old_objects.php  update_0713_072.php  update_0831_084.php  update_91_911.php
update_031_04.php  update_072_0721.php  update_084_0841.php  update_91_92.php
update_04_042.php  update_0721_0722.php  update_084_085.php  update_921_922.php
update_042_05.php  update_0722_0723.php  update_0841_0843.php  update_922_923.php
update_05_051.php  update_0723_078.php  update_0843_0844.php  update_92_921.php
update_051_06.php  update_078_0781.php  update_0845_0846.php  update_content.php
update_06_065.php  update_0781_0782.php  update_085_0853.php  update.php
update_065_068.php  update_0782_080.php  update_0853_0855.php  update_to_031.php
update_068_0681.php  update_080_0801.php  update_0855_090.php  update_xx_xy.tpl.php
update_0681_07.php  update_0801_0803.php  update_090_0901.php
buyuk@serveur-ubuntu-modele-Buyuk:/opt/glpi/install$ _
```

Quelles sont les «missions» GLPI de ces trois rôles?

ID	Titre	Statut	▼ Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
1	Imprimante ne fonctionne pas	En cours (Attribué)	2018-10-10 16:59	2018-10-10 16:55	Moyenne	buyuk i	glpi i		

1-Creation d'un nouveau ticket : Incident urgent sur une imprimante: «elle ne fonctionne pas»
Mon numéro de ticket crée et le numero 1.

2- A quoi correspond l'ID ?
Elle correspond au numero du ticket

On peut pas mettre de date de fin car le ticket n'est pas résolu.

TP Découverte GLPI Page 2 Quels sont les champs non-renseignés et pourquoi ?
Les champs non-renseignés sont la catégorie et le temps de résolution.

ID	Date d'ouverture	Par	Type	Statut	Urgence	Titre	Description
2	2018-10-10 16H55	glpi	Incident	En cours	Moyenne	Imprimante ne fonctionne pas	Une imprimante ne fonctionne pas

Tp : Gestion des incidents

Selon ce schéma, à quelle étape se situe-t-on ?

Nous nous trouvons dans l'étape Prise en compte (catégorisation)

3. Revenez à l'écran d'accueil de l'utilisateur (post-only)

3- A quoi servent les «sujets les plus populaires».

Ce profil est dédié au dépôt de tickets d'assistance. Il est défini à l'installation de GLPI comme étant LE profil par défaut qui est attribué à tout nouvel utilisateur qui se connecte.

Post-only (mot de passe postonly, profil associé Self-Service sur l'Entité Racine récursif).

Connexion en tant qu'administrateur :

- Voir l'inventaire.
- Insérer une machine dans l'inventaire.
- Gérer les tickets.

Vous jouez maintenant le rôle de l'administrateur. Vous aviez déjà installé GLPI, mais des modifications sont à faire.

Notamment vous avez acheté une imprimante HP PCS 950 couleur qui s'installé en connexion USB et une imprimante HP 2300 couleur réseau. Il faut intégrer manuellement ces deux imprimantes au parc car OCS Inventory n'est pas activé. Les utilisateurs de ces machines sont respectivement Mme Catana et M. Kimono . Le domaine s'appelle SIO2. Numéro d'inventaire et de série sont à inventer.

4. Rechercher un matériel dans l'inventaire

Onglet inventaire

Afficher tous les pc dont le statut est « active »

Entrer dans le premier matériel affiché





Quels sont les champs dans lesquels vous pouvez faire des modifications ? Pourquoi ?

On peut modifier tous les champs car connecté en tant qu'administrateur on a tous les droits

5. Insérer une machine dans l'inventaire :

Vous devez ajouter les deux imprimantes décrites ci-dessus.

(inventaire – imprimantes - + - Gabarit vide)

	▲ Nom	Statut	Fabricant	Lieu	Type	Modèle	Dernière modification
	HP PCS 950		HP				2018-11-16 11:33
	HP 2300		HP				2018-11-16 11:33
	▲ Nom	Statut	Fabricant	Lieu	Type	Modèle	Dernière modification

Tp : Gestion des incidents

6. Gestion des tickets.

Gérer le ticket précédemment créé en question 1 (pb d'imprimante...)

a) Utilisez le menu rechercher pour retrouver votre ticket par son ID.

Ticket									
ID	Titre	Statut	▼ Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
1	Imprimante ne fonctionne pas	En cours (Attribué)	2018-10-10 16:59	2018-10-10 16:55	Moyenne	buyuk i	glpi i		

b) Vous obtenez le même écran que vous aviez obtenu en tant que user en question 2 mais il y a une différence, laquelle ?

En tapant dans la barre de recherche l'ID du ticket, on constate qu'il n'y a pas de différence

Repérez sur l'écran le terme SLA. De quoi s'agit-il ?

C'est l'accord de niveau de service donc un délai maximum pour résoudre un incident ou une demande ex (J+1, H+4...).

Déclarer les acteurs de ce ticket :

L'utilisateur / admin / sera l'admin et le ticket sera attribué à ce même utilisateur.

Compléter titre et description en bas du ticket :

Titre : « Première constatation sur cette panne »

Description : « l'imprimante est bien déclarée sur le réseau. La panne est à voir de visu. Il faut envoyer le technicien sur place. »

Selon le schéma de La CLUSIF ci-dessus, à quelle étape se situe-t-on maintenant ?

Rechercher

Français ? ★ ⚙️ glpi ↗

ParcAssistanceGestionOutilsAdministrationConfiguration

nnelle

Vue groupeVue globaleFlux RSSTous

⚠️

Pour des raisons de sécurité, veuillez changer le mot de passe par défaut pour le(s) utilisateur(s) : glpi tech
Pour des raisons de sécurité, veuillez supprimer le fichier : install/install.php

Tickets à traiter

	Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 1	buyuk i	Général	Première constatation sur cette panne. (0 - 0)

Votre planning

Aucun événement à afficher

Notes personnelles

Qu'est-ce que la catégorisation ?

C'est le fait de faire appartenir un ticket à une catégorie de tickets

Tp : Gestion des incidents

Connexion en tant que « tech » :

Nous sommes toujours dans la partie 7, gestion des tickets.

L'écran d'accueil décrit 5 types de tickets, lesquels ? Comment peut-on aussi appeler cette typologie ?

Où se situe le ticket créé précédemment (repérez-le à partir de son ID)

On peut aussi l'appeler catégorisation

En cours (Attribué)

Vue globale

Suivi des tickets	
Tickets	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	1
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

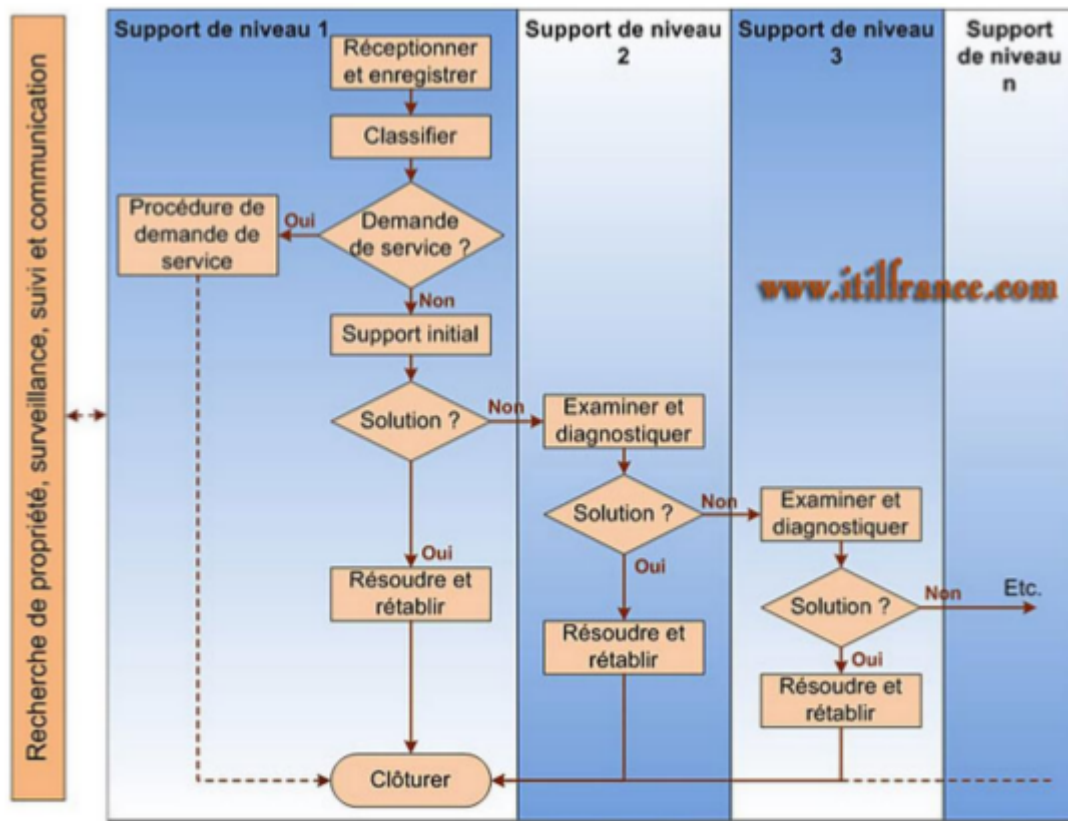
a) Ajouter un nouveau suivi pour ce ticket :

Vous vous êtes déplacé, et avez constaté d'où la panne provient « après déplacement il apparaît que le toner est vide. Changement de toner effectué. » Message en mode « privé » Qui peut à votre avis voir ce message ?

L'utilisateur, l'admin, le technicien et glpi

Tp : Gestion des incidents

Illustration du processus selon ITIL :



b) La panne est donc résolue. Pouvez-vous clore ce ticket en tant que « tech » ? pourquoi ?

Suivi des tickets	
Tickets	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	1
Clos	0
Supprimé	0

Car il a les droits

Tp : Gestion des incidents

Quel est le rôle de l'utilisateur nommé « tech » ???*

Son rôle est de traiter les tickets

c) Connectez-vous en administrateur et passer le statut de ce ticket à « résolu » .

Reconnectez-vous en user et chercher ce ticket, il apparait techement dans tickets/ résolu.

Voyez-vous le message du technicien inséré plus haut en a) ? Pourquoi ?

d) L'imprimante fonctionne maintenant, comment le signaler et qui le signale ?

Résumé du processus de gestion des incidents

