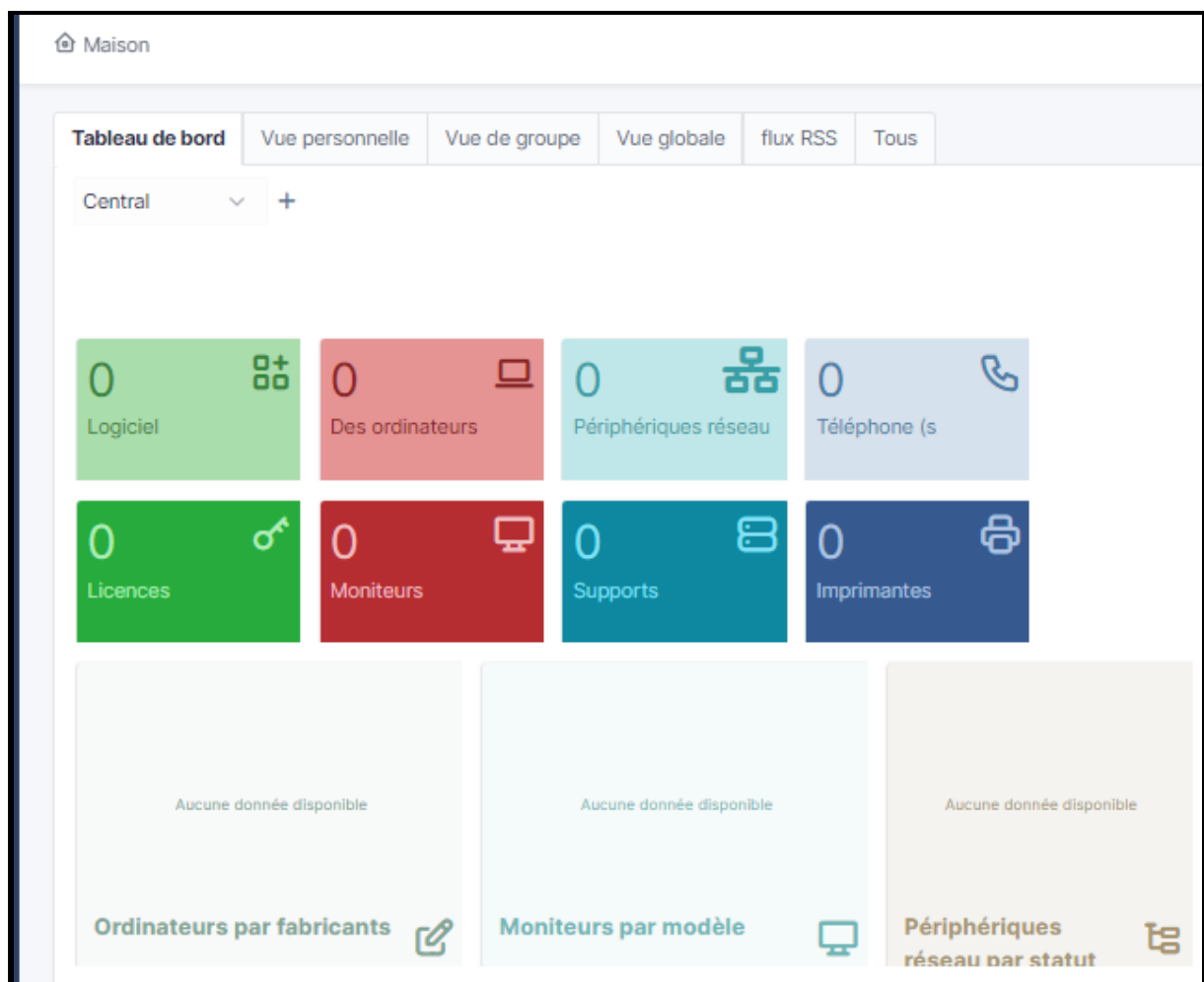


## **II. RÉPONDRE AUX INCIDENTS ET AUX DEMANDES D'ASSISTANCE ET D'ÉVOLUTION**

- ❖ Collecter et , suivre et orienter des demandes
- ❖ Traiter des demandes concernant les services réseau

### **CAS D'incident simulation :**

*TP en D5 dans lequel on devait simuler une situation d'incident par l'intermédiaire de l'outil GLPI,*



**création client et employé**


 **Nouvel élément - Utilisateur**


Connexion	<input type="text" value="technicien"/>
Nom de famille	<input type="text" value="Employer"/>
Prénom	<input type="text"/>








 **Nouvel élément - Utilisateur**

Connexion	<input type="text" value="utilisateur2"/>
Nom de famille	<input type="text" value="client2"/>
Prénom	<input type="text"/>

**Connexion en tant que client :**

 **Maison**

 **Des billets**

 Nouvelle	<input type="button" value="o"/>
 Traitement (attribué)	<input type="button" value="o"/>
 Traitement (prévu)	<input type="button" value="o"/>
 En attente	<input type="button" value="o"/>
 Résolu	<input type="button" value="o"/>
 Fermé	<input type="button" value="o"/>
 Supprimé	<input type="button" value="o"/>

## création d'un ticket :

Taper Incident

Catégorie ----- i

Urgence Meugler

Éléments associés +

Observateurs x administrateur

Titre probleme

Descriptif \* J'ai un soucis avec mon ordinateur

PROPULSÉ PAR TINY

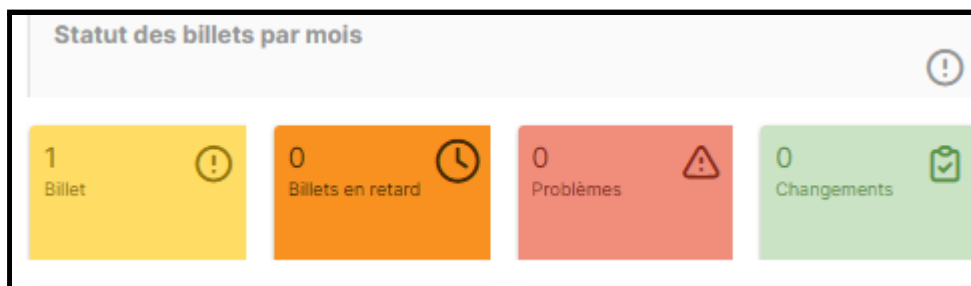
Fichier(s) (2 Mio max) i

Faites glisser et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiers Aucun fichier choisi

+ Soumettre un message

## Vue technicien



problème

Billet

Statistiques

Approbations

Base de connaissances

Articles

CL

Créé: il y a 5 minutes par client

problème

J'ai un soucis avec mon ordinateur.

## Problème résolu :

CL

Créé: ⌚ il y a 9 minutes Dernière mise à jour: ⌚ tout à l'heure par

problème

l'ordinateur chuffé .

UN D

Créé: ⌚ tout à l'heure par administrateur

changeur de chargeur le s43 et fonctionne plus sur cet ordinateur.

2022-03-26 21:01:04

Taper

Incident

Catégorie

-----

Statut

☒ Résolu

Origine de la demande

Bureau d'aide

⌚ problème

Google Transl

2

CL

Créé: ⌚ il y a 20 minutes Dernière mise à jour: ⌚ tout à l'heure par

problème

l'ordinateur chuffé .

UN D

Créé: ⌚ il y a 10 minutes par administrateur

changeur de chargeur le s43 et fonctionne plus sur cet ordinateur.

CL

Créé: ⌚ il y a 2 minutes par client

effectivement

dix

## vue utilisateur :

Si l'utilisateur arrive à résoudre le problème alors le ticket est fermé si non l'incident reste actif. Dans notre cas on va se dire que ça bien .

## Historique du ticket

📌 problème				
15	lignes / page	Affichage de 1 à 10 sur 10 lignes		
IDENTIFIANT	DATE	UTILISATEUR	CHAMP	METTRE À JOUR
23	2022-03-26 21:21	administrateur (2)	Date de résolution	Changement pour <u>2022-03-26 21:21</u>
22	2022-03-26 21:21	administrateur (2)	Dernière modification par	Changement de <u>cliente (7)</u> pour <u>administrateur (2)</u>
21	2022-03-26 21:21	administrateur (2)	Statut	Changement de <u>Traitement (attribué)</u> pour <u>Résolu</u>
20	2022-03-26 21:18	cliente (7)		Suivis (2)
19	2022-03-26 21:18	cliente (7)	Suivre	Ajouter un article : Suivi (2)
18	2022-03-26 21:10	administrateur (2)		Service d'assistance (1)
17	2022-03-26 21:10	administrateur (2)	Suivre	Ajouter un article : Suivi (1)
11	2022-03-26 21:01	cliente (7)		Ajouter l'article
dix	2022-03-26 21:01	cliente (7)	Utilisateur	Ajouter un lien avec un élément : client (7) (Watcher)
9	2022-03-26 21:01	cliente (7)	Statut	Changement de <u>Nouvelle</u> pour <u>Traitement (attribué)</u>
Montrer	15	entrées		

### Représentation statistique du ticket

