

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,

The screenshot shows the GLPI dashboard with the following data:

Category	Count	Icon	Description
Logiciel	0	Software icon	Logiciel
Des ordinateurs	0	Computer icon	Des ordinateurs
Péphériques réseau	0	Network device icon	Péphériques réseau
Téléphone (s)	0	Phone icon	Téléphone (s)
Licences	0	Key icon	Licences
Moniteurs	0	Monitor icon	Moniteurs
Supports	0	Support icon	Supports
Imprimantes	0	Printer icon	Imprimantes

Below the dashboard, there are three links to detailed reports:

- Ordinateurs par fabricants (with edit icon)
- Moniteurs par modèle (with monitor icon)
- Péphériques réseau par statut (with network device icon)

création client et employé

Nouvel élément - Utilisateur

Connexion	technicien
Nom de famille	Employer
Prénom	

Nouvel élément - Utilisateur

Connexion	utilisateur2
Nom de famille	client2
Prénom	

Connexion en tant que client :

Maison

Des billets

	Créer un billet
● Nouvelle	0
○ Traitement (attribué)	0
□ Traitement (prévu)	0
■ En attente	0
○ Résolu	0
● Fermé	0
☒ Supprimé	0

FLUX RSS PUBLICS

création d'un ticket :

Taper

Catégorie i

Urgence

Eléments associés +

Observateurs

Titre

Descriptif *

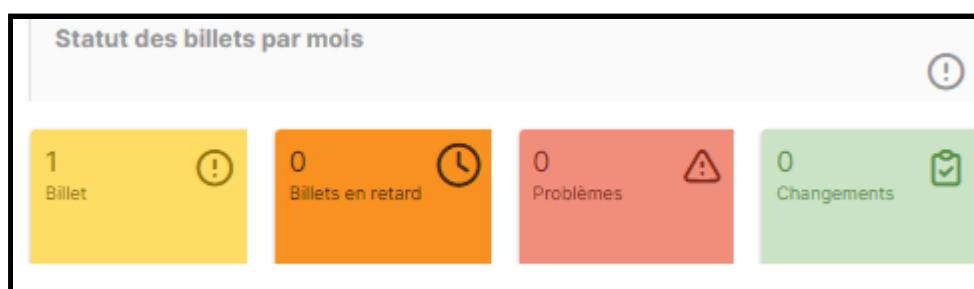
PROPULSÉ PAR TINY

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 :

The screenshot shows a ticket resolution interface. At the top right, there is a timestamp: "2022-03-26 21:01:04". Below it are several dropdown menus and input fields:

- "Taper" dropdown set to "Incident".
- "Catégorie" dropdown set to "----".
- "Statut" dropdown set to "Résolu" (highlighted in orange).
- "Origine de la demande" dropdown set to "Bureau d'aide".

The main ticket area displays two messages:

- CL** (purple box) - Created: il y a 9 minutes ago, Last update: tout à l'heure par administrateur. Message: "problème" followed by "l'ordinateur chauffé .".
- UND** (green box) - Created: tout à l'heure par administrateur. Message: "changeur de chargeur le s43 et fonctionne plus sur cet ordinateur."

Below the ticket area, there is a list of other tickets or messages:

- 2
- CL** (purple box) - Created: il y a 20 minutes ago, Last update: tout à l'heure par administrateur. Message: "problème" followed by "l'ordinateur chauffé .".
- UND** (green box) - Created: il y a 10 minutes ago by administrateur. Message: "changeur de chargeur le s43 et fonctionne plus sur cet ordinateur."
- CL** (purple box) - Created: il y a 2 minutes ago by client. Message: "effectivement"

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

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 2022-03-26 21:21	
22	2022-03-26 21:21	administrateur (2)	Dernière modification par	Changement pour cliente (7) pour administrateur (2)	
21	2022-03-26 21:21	administrateur (2)	Statut	Changement pour Traitement (attribué) pour Résolu	
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 pour Traitement (attribué)	

Montrer 15 entrées

Représentation statistique du ticket

