



Documentation

Cahier des charges

BTS SIO SLAM

Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution

Sommaire :

Collecter, suivre et orienter les demandes 3

GLPI..... 3

Collecter, suivre et orienter les demandes.....5

Traiter des demandes concernant les services réseaux et systèmes applicatifs.....6

Traiter des demandes concernant les applications.....9

Collecter, suivre et orienter les demandes

GLPI

GLPI - Gestion Libre de parc informatique est une application web qui donne la possibilité de visualiser et **gérer son Système d'Information** de manière complète :

- ▶ Inventaire de toutes les ressources de la société.
- ▶ Gestion des tâches administratives et financières.

Prérequis :

L'installation de **GLPI** requiert l'installation d'un serveur **Apache** contenant **MySQL**, **PHP** et **Perl**.

Il y a **2 logiciels** qui offre cette même configuration sous **Windows** :

- ▶ **XAMPP**
- ▶ **WAMPP**

J'ai opté pour **WAMPP** qui est **Open Source** et utilisable sur système **Windows 10**.

Configuration :

- ▶ Installation de **WAMPP**.
url : <https://www.wampserver.com/>
- ▶ Téléchargement de **GLPI**.
url : <https://glpi-project.org/fr/>
- ▶ Décompression du **fichier**, puis insertion dans le **www** de **WAMPP**.
- ▶ Démarrage de **WAMPP**.

- ▶ Accéder à l'interface de **GLPI** en local via le chemin **localhost/glpi**

Puis, nous pouvons accéder à l'interface de **GLPI** en local via le chemin **localhost/glpi**

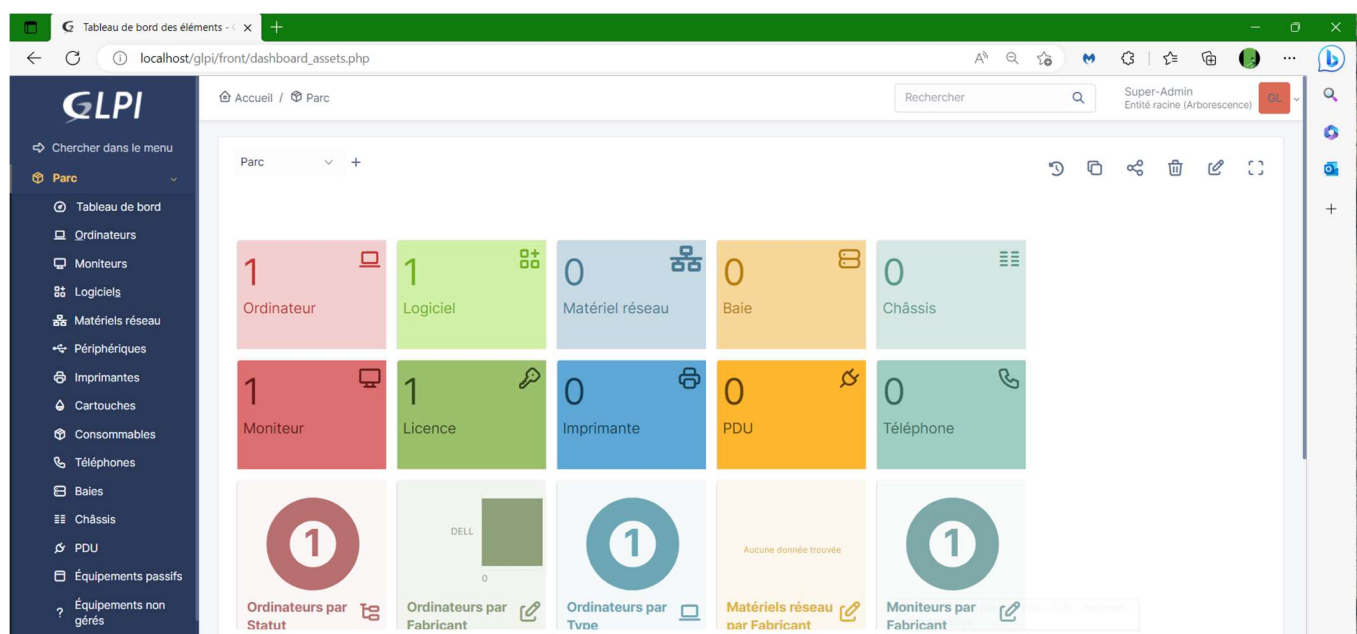
► La première étape consiste à créer une base de données et s'y connecter



► La deuxième à sélectionner une base de données existante ou en créer une nouvelle.



► Puis cette fenêtre devrait apparaître.



Collecter, suivre et orienter les demandes

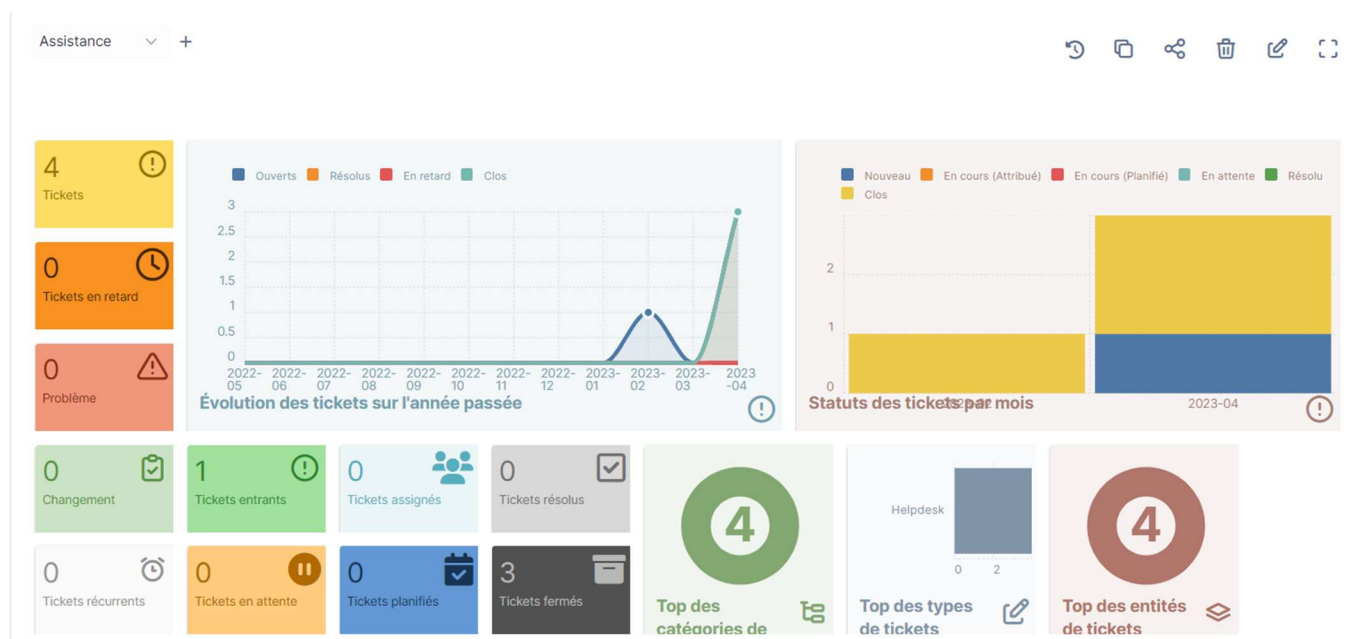
La gestion de tickets sert aux utilisateurs de **GLPI** à rédiger leurs problèmes afin d'obtenir de l'aide de la part de l'administrateur.

Pour faire une demande de ticket, l'utilisateur doit se connecter sur son compte **GLPI** puis cliquer sur « **Créer un ticket** ».

À la suite de ça, l'utilisateur devra :

- **Dire** sur quoi porte le **ticket**
- **Décrire** exactement le **problème rencontré**
- **Fixer une priorité** selon son **problème**

Une fois le **ticket créé**, il apparaîtra dans notre **tableau de bord** :



Traiter des demandes concernant les services réseaux et systèmes applicatifs

► Voici la création d'un ticket fait par un **utilisateur** soumis à un **technicien** :

Describe the incident or request

Type

Incident

Category

i

Urgency

Medium

Associated elements

+

Watchers

x

tech

Location

i

Title

Problème VPN

Description *

Paragraph

B

I

...

Bonjour, je rencontre un problème pour me connecter au VPN depuis mon poste de travail.

Pourriez-vous m'aider, s'il vous plaît ?

File(s) (2 Mio max)

i

Drag and drop your file here, or

Choisir des fichiers

Aucun fichier n'a été sélectionné

► Une fois **créé**, la personne à qui on a soumis ce ticket, ici **Tech** recevra une alerte comme ceci :

YOUR OBSERVED TICKETS				1
ID	REQUESTER	ASSOCIATED ELEMENTS	DESCRIPTION	
ID: 3	post-only	General	Problème VPN (0 - 0)	

- **Tech** pourra répondre à son interlocuteur en indiquant un message, puis un statut si le ticket a été résolu :

The screenshot shows a ticket management interface. On the left is a sidebar with a 'Ticket' section containing 3 items, and a 'Historical' section containing 13 items. The main area displays a conversation for a ticket titled 'Problème VPN (3)'. The conversation starts with a message from 'PO' (Post-only) asking for help with a VPN connection. It then shows two responses from 'TE' (Tech) who is working on the issue. The ticket details on the right include: Opening date (2023-04-16 09:46:10), Resolution date (2023-04-16 09:50:52), Type (Incident), Category (-----), Status (Solved), Request source (Helpdesk), Urgency (Medium), Impact (Medium), Priority (Medium), and Location (-----). A notification at the bottom right states 'Item successfully updated: Problème VPN'.

- Une fois le **problème résolu**, l'utilisateur validera le ticket depuis son tableau de bord :

The screenshot shows the 'Approval of the solution' form. It includes a 'Comments' section with a text area containing 'Merci, tout marche correctement !'. Below the comments is a file upload section with the text 'File(s) (2 Mio max) i' and 'Drag and drop your file here, or'. There are two buttons: 'Choisir des fichiers' and 'Aucun fichier n'a été sélectionné'. At the bottom, there are two buttons: '× Refuse' and '✓ Approve'.

► Dès le ticket validé par un **utilisateur**, il apparaîtra « **Clos** » dans le tableau de bord :

<input type="checkbox"/>	ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION ▼	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
<input type="checkbox"/>	2	Problème VPN	● Clos	2023-04-16 09:49	2023-04-16 09:42	Haute	post-only i			
<input type="checkbox"/>	1	Problème Wifi	● Clos	2023-04-16 09:36	2023-02-06 12:00	Haute	tech i	glpi i		

Traiter des demandes concernant les applications

Le site **FormulaNewsWeb** a été conçu pour l'application Mobile **FormulaNews**

Il permettra :

- ▶ D'avoir des informations relatives à l'application.
- ▶ De pouvoir **la télécharger**.
- ▶ De tester le version **Bêta**.

Pour traiter les commentaires sur la version **Bêta**, un formulaire de contact a été créé :

Envoyer des commentaires ×

Adresse email
user1@u.fr

Type
Report Bêta-Testeur

Message
Bonjour, le chargement des données de temps en temps
est un peu long
Pourriez-vous y remédier ?
Cdt,
User|

Submit

Malheureusement, l'**envoi d'e-mails** depuis le **front-end** est un peu délicat.

Le **protocole de communication** par e-mail nécessite une sécurité particulière, et le non-respect de ces règles de sécurité pourrait vous mettre sur la liste noire en tant que spammeur.

Pour traiter les demandes concernant la version **Bêta** de **FormulaNews**, j'ai mis en place un service de serveur SMTP tiers **MailThis** pour envoyer des e-mails en toute sécurité à partir d'une application **Angular**

► url : <https://mailthis.to/>

Nous recevons ensuite le message comme ceci :

