
Gérer le patrimoine informatique

BTS SIO - B1/U4 Support et mise à disposition des services informatiques

1. Gestion des tickets d'incident sous GLPI	3
1.1. Contexte	3
1.2. Travail à réaliser	3
1.3. Restitution du travail	3

1. Gestion des tickets d'incident sous GLPI

1.1. Contexte

Le gestionnaire du parc vous demande de configurer les autorisations à accorder aux utilisateurs en fonction des accès dont ils ont besoin dans le logiciel de gestion d'incidents (saisie, gestion, lecture...).

Mettre en place les habilitations du logiciel de gestion d'incidents en utilisant les comptes déjà créés sur le logiciel de gestion d'incidents.

1.2. Travail à réaliser

- Création d'une entité appartenant à l'entité racine (root entity). Cette entité doit respecter le format de nom suivant : ENT-votrenomdefamille
- Création d'une sous-entité de l'entité créée précédemment. Cette entité doit respecter le format de nom suivant : ENT-votrenomdefamille-S1
- Création de deux comptes clients. Ces comptes clients doivent respecter le format de nom suivant : votrenomdefamille-CLI01 et votrenomdefamille-CLI02
- Les deux comptes clients doivent appartenir à votre sous-entité ENT-votrenomdefamille-S1
- Le client doit disposer uniquement des droits pour créer un ticket.
- Création de deux comptes de techniciens. Ces comptes doivent respecter le format de nom suivant : votrenomdefamille-TEC01 et votrenomdefamille-TEC02
- Les deux comptes de techniciens doivent appartenir à votre entité ENT-votrenomdefamille
- Les comptes des techniciens doivent pouvoir accéder à la gestion des tickets et la prise en charge de ceux-ci.
- Lors de la création des comptes clients et techniciens, un maximum d'informations quant à l'identification de l'utilisateur doit être saisi. Retenez bien l'identifiant et mot de passe de chaque compte, vous en aurez besoin par la suite.
- Vous devez habilitier les deux techniciens à traiter les tickets d'incidents de vos clients.
- Ensuite créer un ticket d'incident par client. Le premier ticket au nom du client 1 doit être pris en charge et résolu par le technicien 1.
- Le second ticket, au nom du client 2, doit être pris en charge par le technicien 1, qui s'assurera de la qualification du ticket puis le transmettra pour compétence au technicien 2.
- Lors de chaque étape, prendre le temps de comparer la vue dans GLPI avec le compte client et avec le compte technicien.

1.3. Restitution du travail

A l'issue de ce TP vous devez rendre les documents suivants :

- Une capture d'écran pour chaque entité et sous-entité que vous avez créée.
- Une capture d'écran pour chaque compte client que vous avez créé.
- Une capture d'écran pour chaque compte de technicien que vous avez créé.
- Un document destiné au client l'informant de la création de son compte d'accès sur GLPI
- Un document destiné au client lui expliquant comment accéder à l'interface GLPI comment rédiger un ticket d'incident
- Un document destiné au technicien l'informant de la création de son compte d'accès