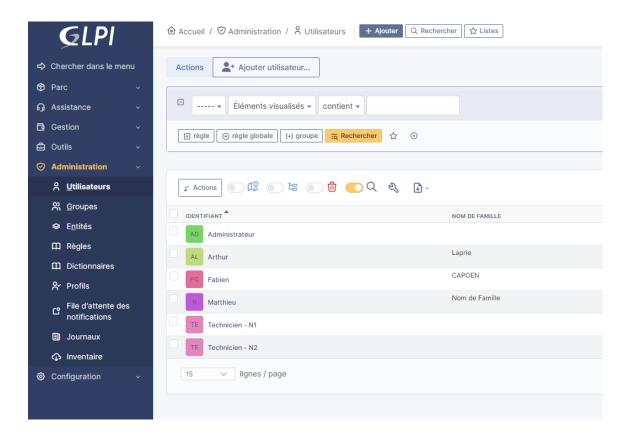
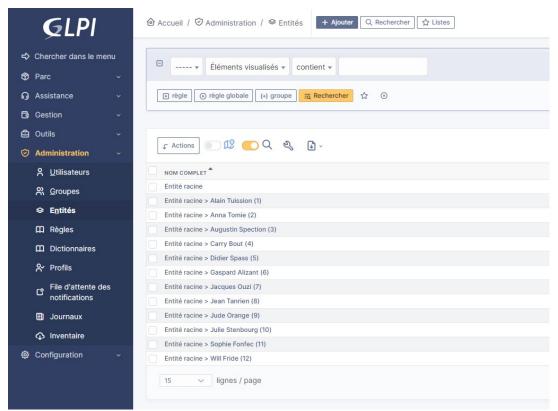
Traitements de ticket - GLPI

Création des différents utilisateurs sur GLPI:

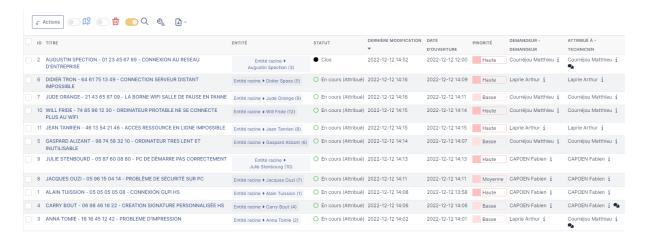
Les utilisateurs possèdent plusieurs droits définis en fonction de leur niveau.



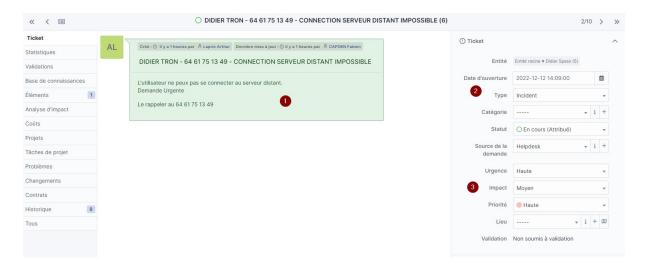
Création de tous les clients :



Création des tickets en fonctions des utilisateurs et qualification de tous les tickets :



Lorsqu'un ticket est créé on a plusieurs option :



- 1) On a ici le titre du ticket qui contient le nom du client, son numéro de ticket ainsi que le sujet du ticket. En dessous nous avons la description du ticket
- 2) Ici nous avons la date d'ouverture du ticket ainsi que son type : Incident ou Demande en fonction du ticket.
- 3) On peut y voir la qualification des tickets en fonction de l'urgence et de l'impact qui donne lieu à la priorité

Résolution de ticket :

Ticket 1)



Urgence : Haute

Le technicien ne peut pas accéder à GLPI, urgence haute car il ne peut donc pas travailler

Impact: Moyen

La priorité ne peut pas être élevée car cet incident n'impacte qu'une seule personne mais l'incident est assez important donc la l'impact bas est à éviter. Ce qui nous fait donc un impact Moyen

Type de demande : Applicatif

Le problème est causé par GLPI, il s'agit donc d'un logiciel GLPI

Méthode de résolution :

- Vérifier que l'utilisateur est bien connecté au réseau de l'entreprise
- Vérifier que les droits de l'utilisateur ainsi que ses accès
- Lui réinitialiser son identifiant et mot de passe puis lui envoyer

Ticket 2)



Urgence: Moyenne

L'utilisateur peut continuer à travailler même si son document ne peut pas s'imprimer, il s'agit donc d'une Urgence Moyenne

Impact: Bas

Cet incident n'implique que l'utilisateur et non toutes l'entreprise, il peut aller voir un collaborateur si il a besoin d'imprimer un document

Type de demande : Système

Méthode de résolution :

- Mettre à jour ses pilotes d'impression
- S'assurer du bon fonctionnement de l'imprimante (encre, papier, etc)
- S'assurer que le port d'impression soit correct (usb, réseau)
- Faire un test d'impression

Ticket 8)



Urgence: Haute

L'utilisateur ne peut pas se connecter à ses ressources en ligne, il ne peut donc pas travailler, l'urgence est Haute

Impact : Moyen

L'utilisateur est le seul impliqué, on met donc l'impact en tant que Moyen

Type de demande : Réseau

Méthode de Résolution :

- Vérifier les câbles réseau rj45, que la connectivité est effective
- Vérifier que l'utilisateur est connecté au réseau de l'entreprise
- Vérifier les droits et accès de l'utilisateur sur les ressources en ligne
- Vérifier l'adressage réseau de l'utilisateur