

TP3 HelpDesk GLPI

Table des matières

I - Introduction	2
II - Création d'un ticket et résolution	3
III - Étapes	7

I - Introduction

L'objectif est de créer des tickets et de les résoudre

II - Création d'un ticket et résolution

Je commence par crée un utilisateur, pour créer les tickets

ID : Utilisateur
Mdp : azerty

Utilisateur

Habilitations1

Groupes

Préférences

Éléments utilisés

Éléments gérés

Tickets créés

Problèmes

Identifiant

Nom de famille

Prénom

Mot de passe

Confirmation mot de passe

utilisateur

User

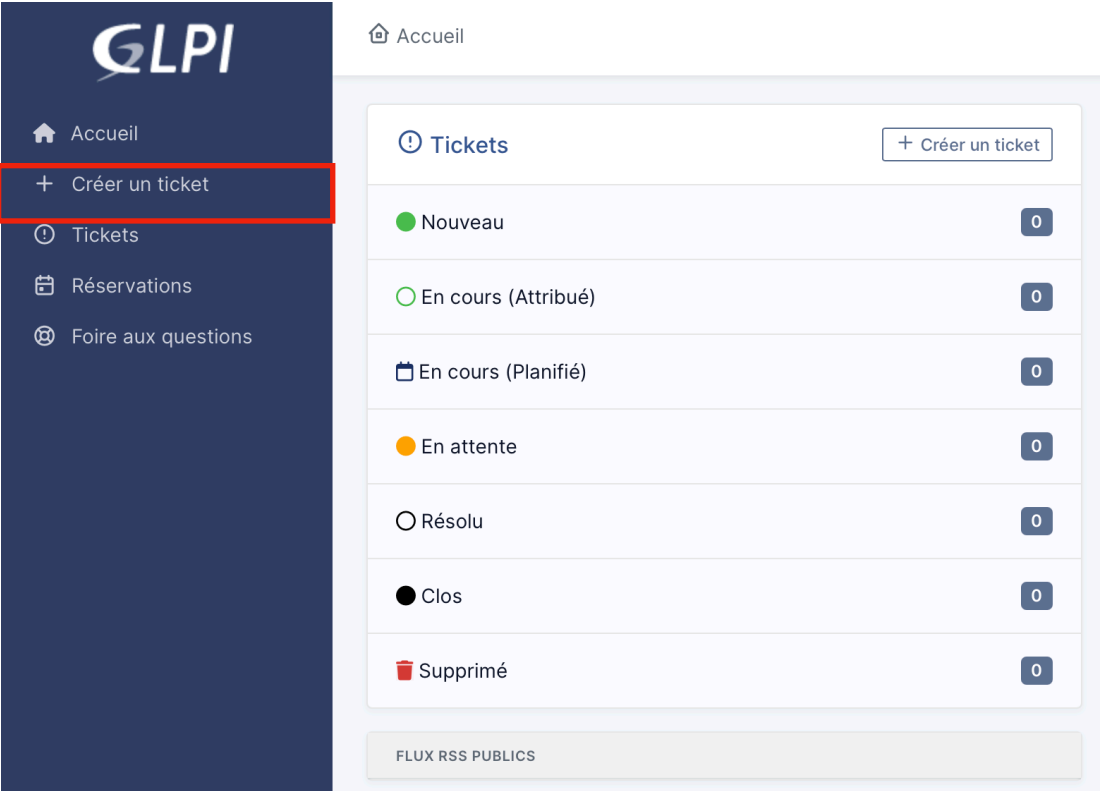
Basic

Image

Self-Service ▼

L'utilisateur technicien est déjà existant
ID : tech
Mdp : expert_tech

Je crée ensuite un ticket sur la page ci-dessous



Je crée un ticket comme ceci

Description de la demande ou de l'incident

Type

Incident

Catégorie

i

Urgence

Très haute

Éléments associés

+

Observateurs

Lieu

F201

i

Titre

Problème démarrage PC

Description *

Paragraphe

B

I

A

...

Bonjour,
Je n'arrive pas à démarrer mon PC

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Choisir les fichiers

aucun fichier sélectionné

On voit ensuite les tickets qui apparaissent ici

Find menu

Assets

Assistance

Tickets

Create ticket

Problems

Changes

Planning

Statistics

Recurrent tickets

Recurrent changes

Management

Tools

Characteristics - Status

is

Not solved

rule

global rule

group

Search

☆

🕒

Actions

🔍

🗑️

🔍

📄

ID	TITLE	STATUS	LAST UPDATE	OPENING DATE	PRIORITY	REQUESTER - REQUESTER	ASSIGNED TO - TECHNICIAN	CATEGORY	TIME TO RESOLVE
4	Problème démarrage PC	New	2024-10-15 14:38	2024-10-15 14:38	High	User Basic i			
3	imprimante en panne	New	2024-10-15 14:38	2024-10-15 14:38	High	rigaud gabriel i			
2	test	Processing (assigned)	2024-10-15 14:35	2024-10-15 14:35	Medium	glpi i	glpi i		
1	Ticket n°1	Processing (assigned)	2024-10-15 14:26	2024-10-15 14:25	Very high	glpi i	glpi i		

20

rows / page

Showing 1 to 4 of 4 rows

Le ticket peut ensuite avoir une réponse

Ticket

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Tous

GL

Créé : 🕒 il y a 6 minutes par 👤 glpi

test

test

Réponse

⌵

🔍

☰

Il peut ensuite être clos quand le problème est résolu

Statut

- ☐ En cours (Attribué) ▲
- ☒ Nouveau
- ☐ En cours (Attribué)
- ☒ En cours (Planifié)
- ☐ En attente
- ☐ Résolu
- ☐ Clos

III - Étapes

Principales étapes de la gestion d'un incident :

1. Création du ticket : L'utilisateur crée un ticket via le système de gestion des incidents (ex. : GLPI), décrivant le problème.
2. Validation du ticket : Le ticket est validé pour vérifier sa pertinence et son adéquation (catégorisation, priorisation, etc.).
3. Assignment du ticket : Le ticket est assigné à un technicien ou à une équipe en fonction de la nature du problème.
4. Diagnostic : Le technicien analyse le problème en effectuant un diagnostic pour identifier la cause sous-jacente.
5. Résolution : Le technicien applique une solution basée sur le diagnostic.
6. Test et validation : Après la résolution, le technicien effectue des tests pour vérifier si le problème est résolu.
7. Clôture du ticket : Si le problème est résolu, le ticket est clôturé et l'utilisateur est informé. Sinon, le processus de diagnostic reprend ou le ticket est escaladé.