

TP2 : Cas pratique d'assistance aux utilisateurs selon son niveau hiérarchique

1. Mettez vous par équipe et désignez dans votre compte rendu : 2 clients, un technicien Niveau 2, un technicien de niveau 3

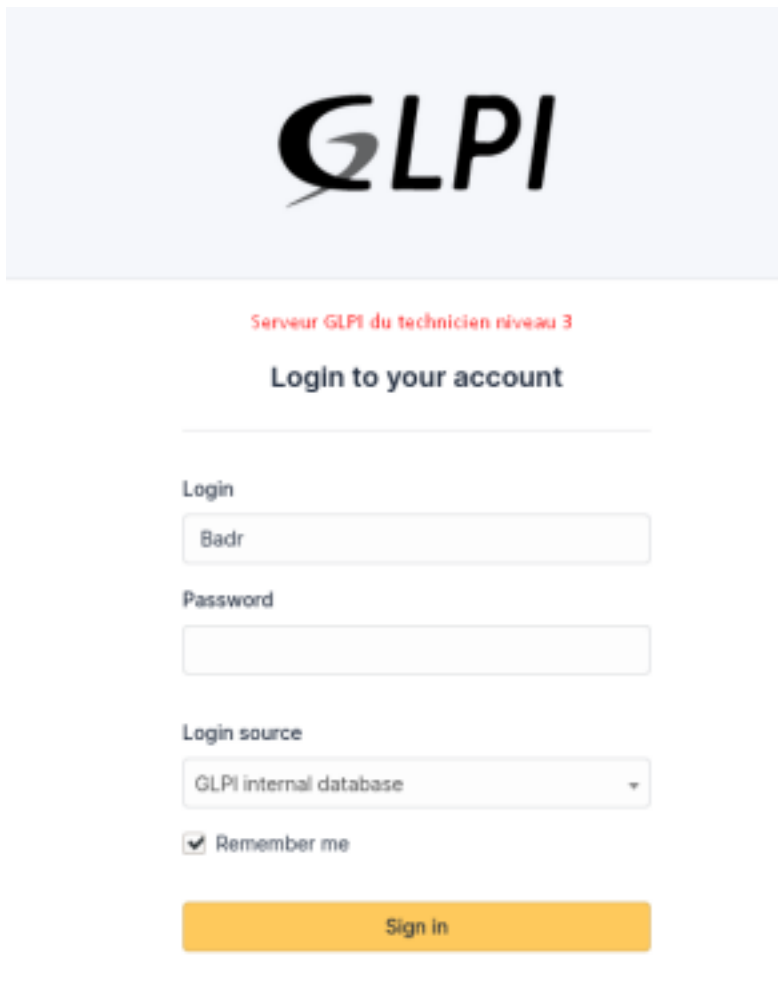
Stagiaire : Ali (Mot de passe : Ali2024)

Formateur : Nail (Mot de passe : Nail2024)

Technicien Niveau 2 : Ibrahim (Mot de passe : Ibrahim2024)

Technicien Niveau 3 : Badr (Mot de passe : Badr2024)

2. Le serveur GLPI du technicien niveau 3 sera considéré par la suite comme le seul serveur GLPI à utiliser



GLPI

Serveur GLPI du technicien niveau 3

Login to your account

Login

Badr

Password

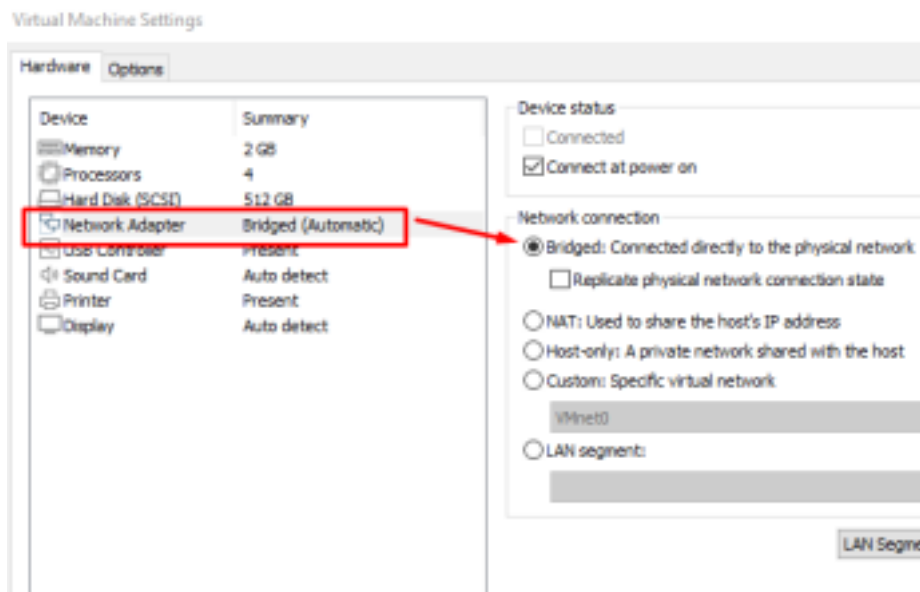
Login source

GLPI internal database

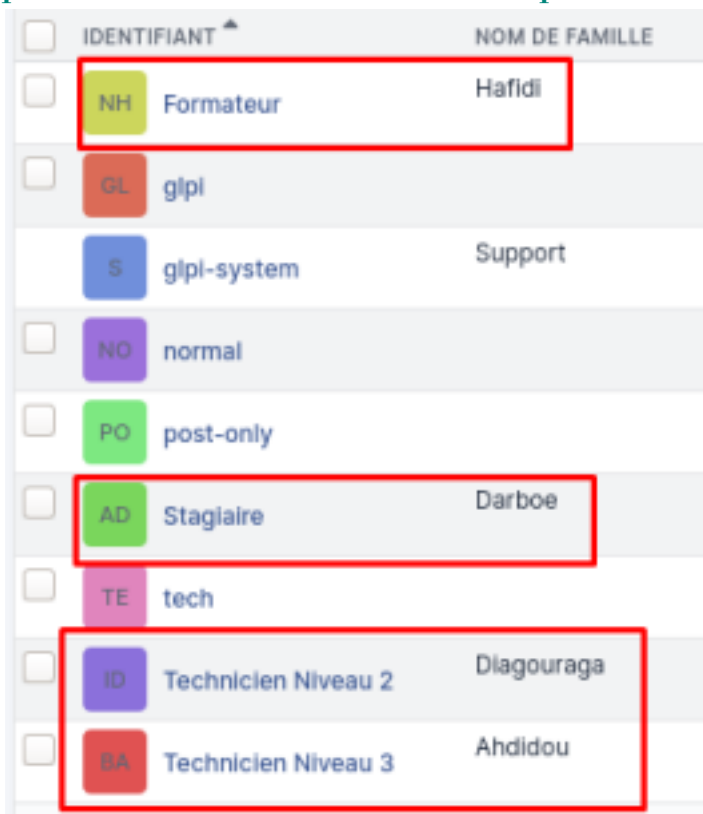
☒ Remember me

Sign in

3. Toutes les VM de ce TP sont en bridge pour que vos camarades puissent y accéder



4. Le technicien numéro 3 devra créer les 4 comptes avec vos noms et prénoms et affectez les rôles correspondants sur le dit serveur GLPI



5. Le technicien numéro 3 devra spécifier les niveaux de priorité

Associer à un groupe

Responsable
Non ▾

Délégataire
Non ▾

Stagiaire ▾ i +

Entité racine

- »Formateur
- »Stagiaire
- »Technicien Niveau 2
- »Technicien Niveau 3

Voici 4 groupes avec les différents niveaux de priorité que je vais attribuer à chaque personne.

6. Créer 6 tickets depuis le compte client (3 pour le stagiaire et 3 pour le formateur)

Pour le stagiaire :

TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION *	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR
3 tickets pour le stagiaire	En cours (Attribué)	2023-12-15 08:47	2023-12-15 08:47	Moyenne	Ahdidou Badr i
3 tickets pour le stagiaire	En cours (Attribué)	2023-12-15 08:46	2023-12-15 08:46	Moyenne	Ahdidou Badr i
3 tickets pour le stagiaire	En cours (Attribué)	2023-12-15 08:46	2023-12-15 08:46	Moyenne	Ahdidou Badr i

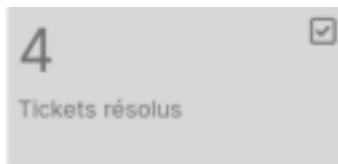
Pour le formateur :

TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION *	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR
3 tickets pour le formateur	En cours (Attribué)	2023-12-15 08:49	2023-12-15 08:49	Moyenne	Ahdidou Badr i
3 tickets pour le formateur	En cours (Attribué)	2023-12-15 08:49	2023-12-15 08:49	Moyenne	Ahdidou Badr i
3 tickets pour le formateur	En cours (Attribué)	2023-12-15 08:49	2023-12-15 08:49	Moyenne	Ahdidou Badr i

4

7. Le technicien niveau 2 traite 4 tickets et remonte 2 tickets au technicien niveau 3

Le technicien niveau 2 a traité 4 tickets :



On se retrouve avec 4 tickets résolus

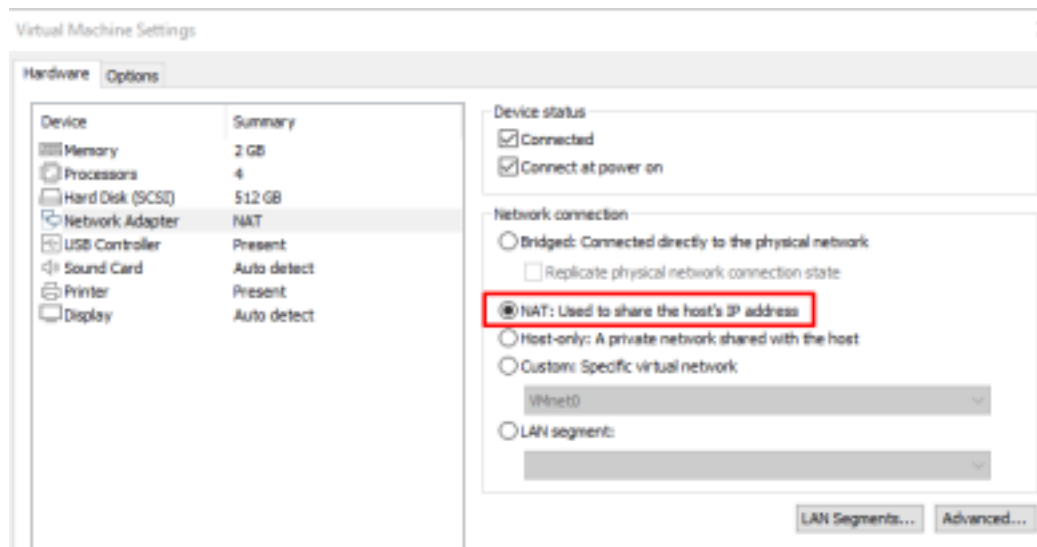
Et maintenant il faut remonter 2 tickets au technicien niveau 3

Requester: Technicien Niveau 2 → Ibrahim

Approver: Group: Technicien Niveau 3

Comment: Remonter le ticket et doit être approuver par le Technicien Niveau 3

8. L'exercice est terminé à ce niveau. Le technicien numéro 3 remet sa machine virtuelle en NAT

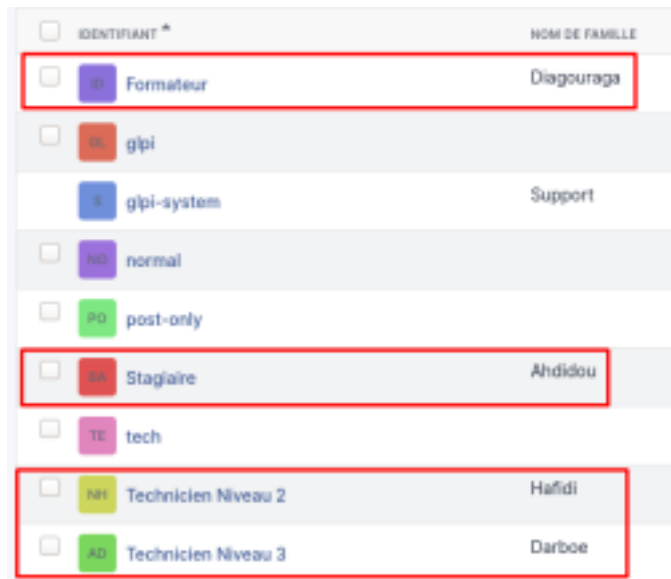


5

9. Échangez les rôles et notez les nouveaux rôles dans votre compte rendu

Stagiaire : Badr (Mot de passe : Badr2024)

Formateur : Ibrahim (Mot de passe : Ibrahim2024)
 Technicien Niveau 2 : Nail (Mot de passe : Nail2024)
 Technicien Niveau 3 : Ali (Mot de passe : Ali2024)



IDENTIFIANT *	NOM DE FAMILLE
<input type="checkbox"/> ID Formateur	Diagouraga
<input type="checkbox"/> GL gipi	
<input type="checkbox"/> GL gipi-system	Support
<input type="checkbox"/> NO normal	
<input type="checkbox"/> PO post-only	
<input type="checkbox"/> SA Stagiaire	Ahdidou
<input type="checkbox"/> TE tech	
<input type="checkbox"/> NE Technicien Niveau 2	Hafidi
<input type="checkbox"/> AD Technicien Niveau 3	Darboe

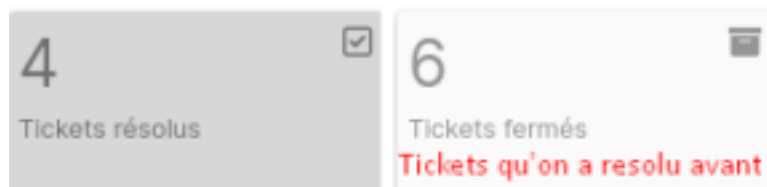
Voilà les nouveaux rôles qui ont été changés et on va refaire la même chose.

Créer 6 tickets depuis le compte client (3 pour le stagiaire et 3 pour le formateur)

3 tickets pour le stagiaire et le formateur

TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION *	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR
3 tickets pour le stagiaire	En cours (Attribué)	2023-12-23 09:15	2023-12-23 09:15	Moyenne	Darboe Ali i
3 tickets pour le stagiaire	En cours (Attribué)	2023-12-23 09:15	2023-12-23 09:15	Moyenne	Darboe Ali i
3 tickets pour le stagiaire	En cours (Attribué)	2023-12-23 09:15	2023-12-23 09:15	Moyenne	Darboe Ali i
3 tickets pour le formateur	En cours (Attribué)	2023-12-23 09:17	2023-12-23 09:17	Moyenne	Darboe Ali i
3 tickets pour le formateur	En cours (Attribué)	2023-12-23 09:17	2023-12-23 09:17	Moyenne	Darboe Ali i
3 tickets pour le formateur	En cours (Attribué)	2023-12-23 09:17	2023-12-23 09:17	Moyenne	Darboe Ali i

10. Le technicien niveau 2 traite 4 tickets et remonte 2 tickets au technicien niveau 3



Et maintenant il faut remonter 2 tickets au technicien niveau 3 (Nail qui va remonter à Ali)

Form fields and comment section:

- Demandeur:** Technicien Niveau 2
- Valideur:**
 - Groupe: [dropdown]
 - Technicien Niveau 3 [dropdown] [info icon] [plus icon]
- Commentaire:**
 - Format: Paragraphe [dropdown]
 - Rich text toolbar: Bold (B), Italic (I), Text color (A), Background color (brush), Bulleted list, Numbered list, Indented list, Table, Link, Grid, Image, and more (three dots).
 - Text input: Nail qui remonte à Ali