

# GLPI – Exemple ticket complet

## (Documentation enseignant)

### Mise en situation :

Mme Oskour vous appelle au centre de support et vous décrit son problème...

#### Symptômes :

PC "plante" de manière aléatoire, avec un message d'erreur indiquant un problème avec de la mémoire qui ne peut pas être "read" ou "written" ou il se fige et il est nécessaire de le redémarrer...

#### Hypothèses ?

- Faire établir la liste des hypothèses (plausibles) concernant cet incident...



#### ATTENTION :

Ne rien « inventer », se contenter des informations fournies et ne pas imaginer un scénario !

#### Hypothèse retenue :

- Problème avec barrettes mémoire – RAM défectueuse (sous garantie)

### Traitement de l'incident dans GLPI





Ouvrir un nouveau ticket (onglet **Assistance/Tickets**), et lui attribuer :

- un **demandeur** (→ Mme Oskour !)
- un **technicien** (→ vous !)
- un **matériel** (généralement le PC sur lequel vous travaillez)
- une **catégorie**
- une **priorité** (travailler sur l'**urgence** et l'**impact**)
- une **description du problème** avec les **coordonnées du client**, les **symptômes rapportés** ainsi que vos **hypothèses**

Ticket - ID : 1	
<b>Date d'ouverture</b>	2016-05-30 13:38
<b>Par</b>	Agostini Mario
<b>Type</b>	Incident
<b>Statut</b>	En cours (Attribué)
<b>Urgence</b>	Moyenne
<b>Impact</b>	Haut
<b>Priorité</b>	Haute
<b>Date d'échéance</b>	
<b>Dernière modification</b>	2016-05-30 13:45 par Agostini Mario
<b>Catégorie</b>	
<b>Source de la demande</b>	Phone
<b>Validation</b>	Non soumis à validation
<b>Lieu</b>	
<b>Éléments associés</b>	Ordinateur: MCO-0213-00
<b>Acteur</b>	<div> <b>Demandeur +</b>  Oskour Abigail </div> <div> <b>Observateur +</b>  </div> <div> <b>Attribué à +</b>  Agostini Mario </div>
<b>Titre</b>	Plantage aléatoire du PC
<b>Description</b>	<p>Nom client.e: Mme Oskour Mail: aoskour@cifom.ch Tel: 012345</p> <p>Le PC plante de manière aléatoire, avec un message d'erreur indiquant un problème avec de la mémoire qui ne peut pas être "read" ou "written" ou il se fige et il est nécessaire de redémarrer.</p>



Pour le suivi du ticket :

**Ajouter :**

 **Suivi**  **Tâche**  **Document**  **Solution**

---

**Historique des actions :**

 2016-05-30 13:38  **Oskour Abigail**

**Plantage aléatoire du PC** *Rappel du ticket*

Nom client-e: Mme Oskour  
Mail: aoskour@cifom.ch  
Tél.: 012345





Le PC plante de manière aléatoire, avec un message d'erreur indiquant un problème avec de la mémoire qui ne peut pas être "read" ou "written" ou il se fige et il est nécessaire de redémarrer.

- Utiliser l'onglet **Tâche** pour associer un **suivi avec un temps** (discussion/essais avec le client ou intervention sur place, ...)
- Utiliser l'onglet **Suivi** pour associer un **suivi sans notion de temps** (renvoi chez un fournisseur, attente d'une pièce, ...)
- Utiliser l'onglet **Documents** pour associer un document (arbre de décision, protocole de passage en 2<sup>ème</sup> instance, ...)

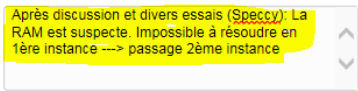
Dans notre cas :

- Ajouter une **tâche** concernant les essais faits avec une durée

**Ajouter :**

 **Suivi**  **Tâche**  **Document**  **Solution**

**Nouvel élément - Tâche d'un ticket**

Description:  Après discussion et divers essais (Specy): La RAM est suspecte. Impossible à résoudre en 1ère instance --> passage 2ème instance

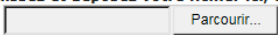

Catégorie: ----- ① +


Statut: **Fait** ▼


Privé: Non ▼


Durée: ----- ▼

(2 Mio maximum)

Ajouter un document:  Glissez et déposez votre fichier ici, ou 

Par:  Agostini Mario ①

Planning: 



- Création d'un protocole de passage en 2<sup>ème</sup> instance et ajout du document.
- Attribution du ticket à un technicien et mise en attente du ticket
- Changer le **statut** : En cours → En attente

Voici l'historique des actions menées jusque-là.

Ajouter : Suivi Tâche Document Solution

Historique des actions :

- Ajout du protocole de passage en 2ème instance  
Document Document ticket 2 - Protocole de décharge\_2ème niveau\_exemple\_Mme Oskour.doc ajouté

2016-05-30 16:20

Agostini Mario
- Protocole de décharge\_2ème niveau\_exemple\_Mme Oskour.doc (application/msword)

2016-05-30 16:20

Agostini Mario
- Après discussion et divers essais (Specy): La RAM est suspecte. Impossible à résoudre en 1ère instance ---> passage 2ème instance

20 minutes ☒ Fait Agostini Mario

2016-05-30 16:17

Agostini Mario
- 2016-05-30 16:05

Oskour Abigail

**Plantage aléatoire du PC** *Rappel du ticket*

Nom client: Mme Oskour  
Mail: a.oskour@cfom.ch  
Tél.: 01234

Le PC plante de manière aléatoire avec un message d'erreur indiquant un problème avec de la mémoire qui ne peut être "read" ou "written" ou il se fige et il est nécessaire de le redémarrer.

Pour la suite du suivi du ticket, celui-ci doit être repris par le nouveau technicien auquel il a été attribué...

- Changement du **statut** : En attente → En cours (attribué)
- Ajouter une **tâche** concernant le remplacement de la RAM avec une durée

Suivi Tâche Document Solution

Historique des actions :

- Remplacement de la barrette RAM par une autre du stock et fait les tests. Tout est OK !

30 minutes ☒ Fait Bischof Nathan

2016-05-30 16:29

Bischof Nathan
- Ajout du protocole de passage en 2ème instance  
Document Document ticket 2 - Protocole de décharge\_2ème niveau\_exemple\_Mme Oskour.doc ajouté

2016-05-30 16:20

Agostini Mario
- Protocole de décharge\_2ème niveau\_exemple\_Mme Oskour.doc (application/msword)

2016-05-30 16:20

Agostini Mario
- Après discussion et divers essais (Specy): La RAM est suspecte. Impossible à résoudre en 1ère instance ---> passage 2ème instance

20 minutes ☒ Fait Agostini Mario

2016-05-30 16:17

Agostini Mario
- 2016-05-30 16:05

Oskour Abigail

**Plantage aléatoire du PC** *Rappel du ticket*

Nom client: Mme Oskour  
Mail: a.oskour@cfom.ch  
Tél.: 01234

Le PC plante de manière aléatoire avec un message d'erreur indiquant un problème avec de la mémoire qui ne peut être "read" ou "written" ou il se fige et il est nécessaire de le redémarrer.

- Ajouter un **suivi** concernant le retour de la barrette défectueuse au fournisseur
- Ajouter un **fournisseur** responsable

Suivi Tâche Document Solution

Historique des actions :

Retour de la barrette RAM chez le fournisseur pour remplacement (sous garantie). Mise en attente jusqu'au retour de la barrette 2016-05-30 16:34 Bischof Nathan

Remplacement de la barrette RAM par une autre du stock et fait les tests. Tout est OK! 30 minutes Fait Bischof Nathan 2016-05-30 16:29 Bischof Nathan

Ajout du protocole de passage en 2ème Instance Document Document ticket 2 - Protocole de décharge\_2ème niveau\_exemple\_Mme Oskour.doc ajouté 2016-05-30 16:20 Agostini Mario

Protocole de décharge\_2ème niveau\_exemple\_Mme Oskour.doc (application/msword) 2016-05-30 16:20 Agostini Mario

Après discussion et divers essais (Specy): La RAM est suspecte. Impossible à résoudre en 1ère instance ----> passage 2ème instance 20 minutes Fait Agostini Mario 2016-05-30 16:17 Agostini Mario

2016-05-30 16:05 Rappel du ticket

**Plantage aléatoire du PC**  
Nom client: Mme Oskour  
Mail: a.oskour@cifom.ch  
Tél.: 01234

Le PC plante de manière aléatoire avec un message d'erreur indiquant un problème avec de la mémoire qui ne peut être "read" ou "written" ou il se fige et il est nécessaire de le redémarrer.

Changement du **statut** : En cours (attribué) → En attente (échange sous garantie)

Ticket - ID : 2

Date d'ouverture: 2016-05-30 16:05

Par: Agostini Mario

Type: Incident

Statut: En attente

Urgence: Moyenne

Impact: Haut

Priorité: Haute

Date d'échéance:

Dernière modification: 2016-05-30 16:35 par Bischof Nathan

Catégorie:

Source de la demande: Phone

Validation: Non soumis à validation

Lieu:

Éléments associés: Ordinateur: MC0-0213-00

Acteur

Demandeur +

Oskour Abigail

Observateur +

Bischof Nathan

Agostini Mario

Interne

Attribué à +

Titre: Plantage aléatoire du PC

Description:

Nom client: Mme Oskour  
Mail: a.oskour@cifom.ch  
Tél.: 01234

Le PC plante de manière aléatoire avec un message d'erreur indiquant un problème avec de la mémoire qui ne peut être "read" ou "written" ou il se fige et il est nécessaire de le redémarrer.

Tickets liés +

Avant de pouvoir clore l'incident, le technicien doit encore attendre le retour de la barrette renvoyée au fournisseur...

- Ajouter un **suivi** concernant le retour sous garantie de la barrette défectueuse par le fournisseur

- Changement du **statut** : En attente → Clos

Historique des actions :

Reçu sous garantie de la barrette de remplacement de la part du fournisseur. Nous pouvons clore le ticket.	2016-05-30 16:59	Bischof Nathan
Retour de la barrette RAM chez le fournisseur pour remplacement (sous garantie). Mise en attente jusqu'au retour de la barrette.	2016-05-30 16:34	Bischof Nathan
Remplacement de la barrette RAM par une autre du stock et fait les tests. Tout est OK!	2016-05-30 16:29	Bischof Nathan
Ajout du protocole de passage en 2ème instance Document ticket 2 - Protocole de décharge_2ème niveau_exemple_Mme Oskour.doc ajouté	2016-05-30 16:20	Agostini Mario
Protocole de décharge_2ème niveau_exemple_Mme Oskour.doc (application/msword)	2016-05-30 16:20	Agostini Mario
Après discussion et divers essais (Specy): La RAM est suspecte. Impossible à résoudre en 1ère instance ----> passage 2ème instance	2016-05-30 16:17	Agostini Mario
<b>Plantage aléatoire du PC</b> Nom client: Mme Oskour Mail: a.oskour@cfom.ch Tél.: 01234 Le PC plante de manière aléatoire avec un message d'erreur indiquant un problème avec de la mémoire qui ne peut être "read" ou "written" ou il se fige et il est nécessaire de le redémarrer.	2016-05-30 16:05	Oskour Abigail

- Le ticket apparaît dès lors comme ceci dans GLPI :

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Éléments associés	Suivis - Nombre de suivis	Tâches - Nombre de tâches
2	Plantage aléatoire du PC	Clos	2016-05-30 17:00	2016-05-30 16:05	Haute	Oskour Abigail	Bischof Nathan Agostini Mario	MCO-0213-00 - ①	3	2

## Remarque :

- Il s'agit du cas le plus complet qui pourrait être rencontré dans les exercices (ou aux tests...), avec :
  - passage au 2<sup>ème</sup> niveau en interne (autre technicien)
  - et passage au 2<sup>ème</sup> niveau en externe (fournisseur)
- Il faudra aussi vérifier si ce type d'incident a déjà été documenté dans la base de données
  - Si oui, exploiter (et si nécessaire compléter) ce qui existe
  - Sinon, ajouter une entrée, dans la bonne catégorie, selon le modèle ci-après :

Liste Base de connaissances - Plantage aléatoire du PC - ID 4

Catégorie : Matériel

**Sujet**  
Plantage aléatoire du PC

**Contenu**

**Symptôme(s):**  
Le PC plante de manière aléatoire, avec un message d'erreur indiquant un problème avec de la RAM qui ne peut être "read" ou "written" ou il se fige et il est nécessaire de le redémarrer.

**Hypothèse:**  
La mémoire est défectueuse.

**Mise en état:**  
Remplacer la barrette RAM défectueuse. Faire plusieurs essais afin d'en déduire quelle barrette est défectueuse.  
Après remplacement, faire de nouveaux tests et reproduire la situation ou cela posait problème.  
Ne pas oublier de contrôler si la barrette est encore sous garantie. Si c'est le cas, contacter le fournisseur pour le remplacement.

Rédacteur : Bischof Nathan  
Créé le 2016-05-30 17:17  
Dernière mise à jour le 2016-05-30 17:17

0 vue  
Cet élément ne fait pas partie de la FAQ

- Comprendre le cycle de vie des tickets  
A sa création, un ticket prend le statut **Nouveau**. Lorsqu'un technicien le qualifie en lui attribuant un groupe, un technicien ou un fournisseur chargé de le traiter, il passe alors à l'état **En cours (attribué)**. De même, s'il rajoute une nouvelle tâche alors il devient **En cours (planifié)**. Quand une solution est apportée au ticket, alors il prend le statut **Résolu**. Enfin, quand le demandeur ou le rédacteur valide

la solution proposée, alors il est **Clos**. Le technicien peut changer le statut à tout moment, notamment pour mettre le ticket **En attente**.

## Arbre de décision de la gestion de cet incident

