

# Travailler dans le support

## GLPI – Gestion des incidents



# GLPI



### Sources :

- 05\_10 Gestion des actifs et des configurations.pdf, CPNE-T, IN-K, Plu
- [http://www.glpi-project.org/wiki/doku.php?id=fr:manuel:utilisation\\_helpdesk](http://www.glpi-project.org/wiki/doku.php?id=fr:manuel:utilisation_helpdesk)
- <http://glpi-project.org/wiki/doku.php>

## Rappel – Comment créer un Ticket dans GLPI

Ouvrez votre navigateur préféré et taper dans la barre d'adresse : « adresse\_serveur/glpi », par exemple : <http://mc0-0240-glpi/glpi>

Pour éviter d'avoir à taper cette adresse à chaque fois, mettez-la dans vos favoris Internet une fois GLPI ouvert.

Vous arrivez sur l'écran de connexion (voir ci-à côté). Il suffit alors d'entrer l'identifiant et le mot passe, fournit par l'administrateur réseau. La console centrale s'ouvre. Pour créer un ticket, placez la souris sur l'icône « Assistance » et choisir « Tickets » dans le sous menu et « + » ou « Créer un ticket ». Cette fenêtre apparaît alors :



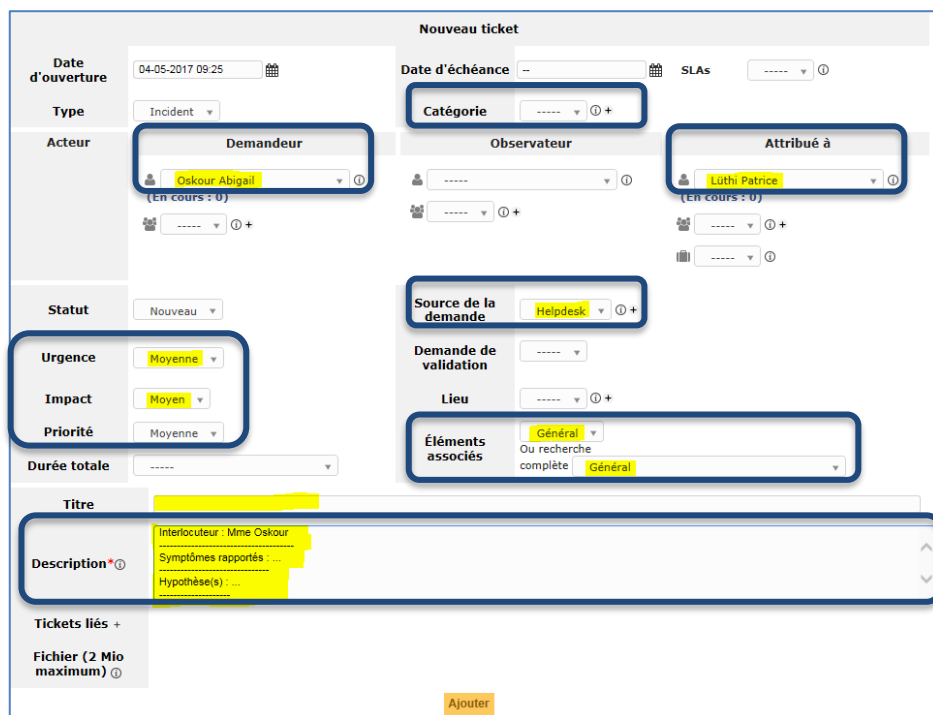
GLPI

Bienvenue sur le serveur GLPI  
Salle 0215 / PLu / ICT-437  
(c) CIFOM-ET / 2017

Identifiant

Mot de passe

Envoyer



Nouveau ticket

Date d'ouverture: 04-05-2017 09:25

Type: Incident

Acteur: Demandeur (Oskour Abigail)

Statut: Nouveau

Urgence: Moyenne

Impact: Moyen

Priorité: Moyenne

Durée totale: -----

Titre: [redacted]

Description\*: [redacted]

Tickets liés +

Fichier (2 Mio maximum)

Ajouter

Date d'échéance: --

SLAs: -----

Catégorie: -----

Observateur: -----

Attribué à: Lüthi Patrice

Source de la demande: Helpdesk

Demande de validation: -----

Lieu: -----

Éléments associés: Général

**Demandeur** : Sert à indiquer qui a demandé ce ticket.

**Attribué à** : Sert à indiquer qui va s'occuper de ce ticket (généralement vous...).

**Éléments associés** : Sert à indiquer sur quel élément (matériel/logiciel) porte le ticket, il faut laisser le premier paramètre sur « Général » et choisir « Ordinateur » pour le second, puis rechercher la machine.

**Source de la demande** : indique d'où provient la demande, par téléphone, direct, par GLPI, etc.

**Durée totale** : laisser par défaut, le technicien rentrera le temps total après son intervention.

**Priorité** : Est définie à l'aide de la matrice Urgence/Impact.

**Catégorie** : Sur quoi porte la demande, réseau, serveur, imprimantes, etc.

**Description** : il faut décrire le plus précisément possible la nature du problème, toutes les descriptions devront être rédigées comme ceci :

-----  
Nom interlocuteur :  
Symptômes rapportés :  
Hypothèse(s) :  
-----

Les tickets ne comportant pas ces informations ne seront pas traités !

## Exercices



### Exploitation des services (Gestion des incidents) : Utilisation de GLPI

#### Objectifs(s) :

- Saisir, traiter, documenter ou faire suivre de manière exhaustive les demandes du client dans le 1<sup>er</sup> niveau d'assistance avec GLPI :
  - Créer un ticket, l'assigner à un demandeur et un technicien, l'affecter à un matériel et lui attribuer une catégorie
  - Décrire le problème (selon modèle)
  - Effectuer le suivi du ticket jusqu'à sa "clôture" (3 cas : 1<sup>er</sup> niveau, 2<sup>ème</sup> niveau interne et 2<sup>ème</sup> niveau externe) et établir la documentation adéquate (par ex. : protocole de passage en 2<sup>ème</sup> instance)
  - Consulter la BDD de connaissances et la tenir à jour
- Et en parallèle, connaître diverses techniques d'interrogation pour une saisie efficace et solutionner la demande du client :
  - Etablir l'arbre de décision propre à chaque incident

## Travaux à effectuer

Sur le serveur GLPI existant, gérer les situations ci-dessous (création du ticket et suivi jusqu'à clôture) sous votre identité (technicien helpdesk), en respectant les consignes données.

### Tracking Helpdesk – 1<sup>er</sup> niveau – avec arbre de décision

- Symptômes rapportés : connexion au réseau et à Internet impossible
- Hypothèse retenue : câble réseau débranché ou mal connecté  
→ mise à jour la base de données de connaissance...

### Tracking Helpdesk – passage au 2<sup>ème</sup> niveau en interne – avec arbre de décision

- Symptômes rapportés : Impossible de lire le contenu d'un CD/DVD – impossible d'ouvrir le tiroir du lecteur - LED éteinte
- Hypothèse retenue : lecteur défectueux, pas de garantie  
→ mise à jour la base de données de connaissance, discuter du statut du ticket...

### Tracking Helpdesk – passage au 2<sup>ème</sup> niveau en externe – avec arbre de décision

- Symptômes rapportés : Plus d'affichage à l'écran (écran noir) – OK avec un autre écran
- Hypothèse retenue : Moniteur défectueux, sous garantie...  
→ mise à jour la base de données de connaissance, discuter du statut du ticket ...



#### ATTENTION :

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