

# Travailler dans le support

## Gestion informatisée des configurations



### Objectifs ICT

1.	Comprendre le processus du support dans sa globalité. Pouvoir décrire les divers rôles et points de liaisons
2.	Saisir, traiter, documenter ou faire suivre de manière exhaustive les demandes du client dans le 1 <sup>er</sup> niveau d'assistance
3.	Analyser les demandes du client attribuées au 2 <sup>ème</sup> niveau d'assistance, préparer, implémenter, documenter une solution ou faire passer au niveau suivant

Au terme de ce chapitre, je suis capable de ...

Avec GLPI		
<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	Me connecter en tant qu'utilisateur
<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	Consulter la CMDB et la tenir à jour (inventaire)

## Table des matières

Informations sur le chapitre .....	1
Durée .....	1
Références .....	1
Présentation d'un logiciel de gestion de parc informatique : .....	2
Historique : .....	2
Liste des fonctionnalités de GLPI .....	2
Général .....	2
Caractéristiques spécifiques .....	3
Aspects techniques .....	4
Serveur Web : .....	4
Extensions PHP obligatoires .....	4
Serveur de base de données : .....	4
Premiers pas avec GLPI (version utilisée en cours) .....	5
Les utilisateurs .....	5
Collecte des informations .....	5
Saisie des intitulés .....	5
Saisie des entreprises .....	6
Saisie des gabarits .....	6
Inventaire .....	6
Aide de la console centrale .....	7
Accueil de la console centrale .....	7
Partie Inventaire .....	8
Gestion des gabarits .....	8
Gestion des composants des ordinateurs .....	8
Gestion des connexions directes .....	8
Gestion des ports réseaux .....	8
Gestion des logiciels .....	9
Gestion des statuts du matériel .....	9
Partie Assistance .....	10
Suivi .....	10
Helpdesk .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
Statistiques .....	11
Partie Outils .....	12

Base de connaissances.....	12
Rapports.....	12
Les autres parties.....	12
Comment créer un Ticket dans GLPI .....	13
Les statuts.....	14

## Informations sur le chapitre

---

### Durée



#### **Durée prévue :**

- 6 périodes, avec les exercices

### Références



- *GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique) - Installation et configuration d'une solution de gestion de parc et de helpdesk, Marc PICQUENOT, Editions ENI, Réf. ENI : RI3GLPI | ISBN : 978-2-409-01228-0*



- [GLPI](#)
- [GLPI Documentation \(française\)](#)
- [Bienvenue sur le Wiki \(LEGACY\) GLPI](#)
- [Cours OCR - Gérez votre parc informatique avec GLPI](#)

## Présentation d'un logiciel de gestion de parc informatique :

**GLPI** (*Gestionnaire Libre de Parc Informatique*) est un logiciel libre de gestion des services informatiques (*ITSM*) et de gestion des services d'assistance (*issue tracking system* et *ServiceDesk*). Cette solution libre est éditée en PHP et distribuée sous licence GPL. En tant que technologie libre, toute personne peut exécuter, modifier ou développer le code qui est libre. De ce fait, les contributeurs peuvent participer à l'évolution du logiciel en soumettant des modules supplémentaires libre et open source, sur *GitHub*.



GLPI est une **application web** qui aide les entreprises à gérer leur système d'information. Elle est capable de construire un inventaire de toutes les ressources de la société et de réaliser la gestion des tâches administratives et financières. Les fonctionnalités de cette solution aident les Administrateurs IT à créer une base de données regroupant des ressources techniques et de gestion, ainsi qu'un historique des actions de maintenance. La **fonctionnalité de gestion d'assistance ou helpdesk** fournit aux utilisateurs un service leur permettant de **signaler des incidents** ou de créer des demandes basées sur un actif ou non, ceci par la **création d'un ticket** d'assistance.

### Historique :

Le projet communautaire GLPI a débuté en 2003 et était dirigé par l'association *INDEPNET*. Au fil des années, GLPI a été de plus en plus utilisé par les communautés et les entreprises, créant un réel besoin de services professionnels autour de cette solution. Comme l'association *INDEPNET* n'avait pas l'intention d'offrir des services pour ce logiciel, elle a fondé en 2008 un réseau de partenaires afin d'atteindre divers objectifs :

- Construire un écosystème (les partenaires peuvent participer au GLPI Project)
- Soutien financier par des partenaires afin d'assurer l'évolution nécessaire du logiciel
- Garantir aux utilisateurs une prestation de services via un réseau connu et identifié

En 2009, *Teclib'* a commencé à intégrer le logiciel devenant ainsi un acteur principal dans l'amélioration de ce dernier, grâce à sa contribution dans le développement du code GLPI et de l'intégration de nouvelles fonctionnalités. En 2015, la communauté GLPI décide de transférer la gestion ainsi que la direction du développement à *Teclib'* (éditeur de la solution GLPI). Le code reste **sous licence GPL** et garde son caractère **open source**. GLPI continue à s'améliorer grâce à la collaboration des utilisateurs et des professionnels, en plus de l'implication de l'éditeur.

## Liste des fonctionnalités de GLPI

### Général

- Gestion multi-entité
- Gestion et support multilingue (45 langues disponibles)
- Support multi-utilisateur et système d'authentification multiple
- Gestion administrative et financière
- Fonctionnalités d'inventaire
- Gestion d'émission de tickets et des requêtes, fonctionnalités de contrôle (monitoring)
- Gestion des problèmes et des changements
- Gestion des licences (*ITIL Compliant*)
- Assignation des équipements : lieu, utilisateurs et groupes
- Interface simplifiée permettant aux utilisateurs finaux de soumettre un ticket
- Générateur de rapports d'actifs et d'assistance : matériel, réseau ou interventions (support)

## Caractéristiques spécifiques

Fonctionnalités	Spécificités
<b>Inventaire</b>	Inventaire d'ordinateurs, des imprimantes périphériques en réseau et composants associés via une interface composée de <i>OCS Inventory</i> ou <i>FusionInventory</i>
	Gestion administrative, des contrats et des documents en relation avec les éléments d'inventaire
<b>Service Desk ITIL Compliant</b>	Gestion des problèmes dans plusieurs environnements par le biais de la création de tickets, la gestion des tickets, l'assignation et la planification des tickets, etc.
	Gestion des problèmes, des projets et des changements
<b>Utilisateurs finaux</b>	Historique des interventions
	Enquête de satisfaction
	Commentaire des requêtes
	Suivi des mails de demandes d'intervention
<b>Techniciens</b>	Gestion des demandes d'intervention
	Remontée des incidents
<b>Statistiques</b>	Rapports dans différents formats (PNG, SVG, CSV)
	Statistiques globales
	Statistiques par catégories (par technicien, matériel, utilisateur, catégorie, priorité, lieu...)
<b>Management</b>	Gestion des statuts d'équipement et réservation
	Gestion des contrats et documents
	Système basique de gestion de la base de connaissances
	Gestion des demandes d'assistance pour tout type d'inventaire d'équipements
	Gestion des informations financières et commerciales (achat, garantie et extension, amortissement)
<b>Réservation</b>	Gestion des réservations
	Interface utilisateur (calendrier)
<b>Base de Connaissances</b>	Gestion des articles de la base de connaissances et de la foire aux questions (FAQ)
	Gestion des contenus par cible (profiles, groupes, etc.)
<b>Rapports</b>	Génération de rapports liés aux dispositifs (type de dispositif, contrats associés, informations commerciales)

De plus, GLPI possède de nombreuses extensions (*plugins*) donnant accès à d'autres fonctionnalités.

## Aspects techniques

---

GLPI utilise les technologies suivantes :

- **PHP** (langage principal de programmation)
- **MySQL/ MariaDB** (base de données)
- **JavaScript**
- **HTML**
- **CSS / SCSS** (feuilles de style)
- **XML / CSV / PDF / SLK / PNG / SVG** (rapports, exports)

### Serveur Web :

GLPI nécessite un serveur web supportant *PHP* tels que :

- *Apache 2* ou supérieur
- *Microsoft IIS*

GLPI nécessite *PHP* version 5.3 ou supérieure

### Extensions PHP obligatoires

Les extensions *PHP* suivantes sont nécessaires au bon fonctionnement de l'application :

- *JSON* : support du format de données structuré JSON
- *Mbstring* : gestion des chaînes de caractères multi-octets
- *MySQL* : liaison avec la base de données
- *Session* : support des sessions des utilisateurs

### Serveur de base de données :

Pour fonctionner, GLPI nécessite un serveur de base de données *MySQL* ou *MariaDB*.

## Premiers pas avec GLPI (version utilisée en cours)

### Les utilisateurs

L'installateur de GLPI a créé des utilisateurs par défaut. Il convient de les changer immédiatement et d'ajouter des utilisateurs afin qu'ils puissent se connecter sur l'interface de GLPI. Pour cela dans le menu *Administration, Utilisateurs* - ajouter un utilisateur - entrer les données

Les utilisateurs de type *Self-Service (Post-only)* peuvent poster des demandes d'interventions via le Service-Desk.

Les utilisateurs de type *Normal* ont accès aux données du parc en lecture seulement, pas de modification, d'ajout ou de suppression. Cet utilisateur sera plus pour un décideur non technicien qui a besoin de voir des statistiques ou des rapports.

Les utilisateurs *Admin* ont les mêmes droits que l'utilisateur *Normal*, mais ils peuvent en plus ajouter, modifier et supprimer des éléments dans GLPI. Cet utilisateur sera plus pour les techniciens, qui travaillent quotidiennement sur l'application.

Les utilisateurs *Super-admin* ont les mêmes droits que l'utilisateur *Admin*, mais peuvent en plus configurer l'application, réaliser les backups de la base de données, la restaurer, etc. Cet utilisateur sera plus orienté "Chef de service info" ou responsable de l'application qui aura tous les droits sur l'application.

### Collecte des informations

Avant de commencer à saisir votre inventaire, il est nécessaire de collecter un certain nombre d'informations qui vous seront utiles lors de votre saisie.

Des informations techniques :

- Sur le matériel,
- Sur les logiciels,
- Sur les réseaux...

Des informations comptables et financières :

- Valeur d'achat
- Date d'achat
- Date de mise en service
- N° d'immobilisation
- Durée d'amortissement...

Des informations commerciales :

- Fournisseurs (coordonnées...)
- Fabricants ...

### Saisie des intitulés

Il convient d'indiquer à GLPI un certain nombre d'informations qui seront disponibles via les listes déroulantes. Ces informations sont à saisir dans le menu *Configuration, Intitulés*. Ces intitulés correspondent aux caractéristiques de votre parc :

- Les lieux → par exemple "Service comptabilité" fils de "Maison mère"
- Type de machine → PC, portable, Mac, serveur, terminal, etc.
- Type de réseau → hub, switch, routeur, rack téléphone, etc.



### Saisie des entreprises

Pour que vous puissiez attribuer un fabricant à un matériel, vous devez avoir créé l'entreprise correspondante auparavant. Ces informations sont à saisir au moment où en a besoin en cliquant sur le + :




Ou *Configuration, Intitulés, Général-Fabricant*.

### Saisie des gabarits

Les gabarits sont à créer en premier, afin d'éviter les tâches répétitives sur des matériels ou logiciels similaires. C'est une fonctionnalité extrêmement pratique dans le cas d'un parc informatique disposant de matériel homogène. Préparez au préalable les informations récurrentes (type, lieu, responsable technique, OS, fabricant) et créez votre gabarit.

Exemple pour les ordinateurs dans le menu *Parc* :

- Cliquez sur *Ordinateurs*
- *Gérer les gabarits* 
- *Ajouter un gabarit...*
- Entrer le nom du gabarit
- Entrer les informations communes (collectées au préalable)

### Inventaire

Maintenant il convient de saisir les données constituant votre parc. En fonction du matériel, vous utiliserez un gabarit ou non.

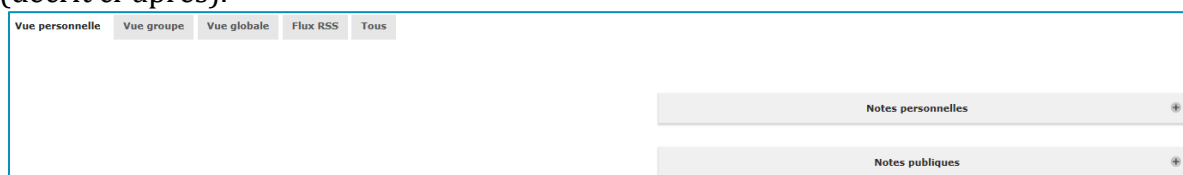
## Aide de la console centrale

### Accueil de la console centrale

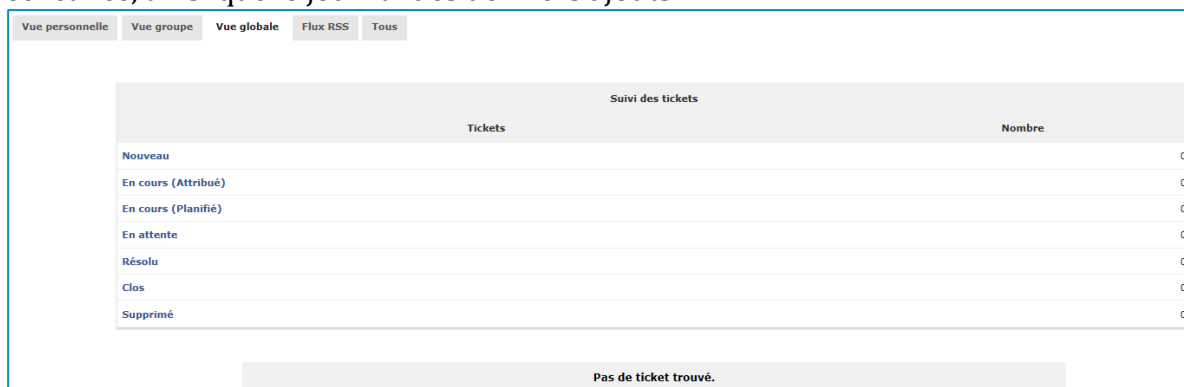
La page d'accueil offre un résumé succinct et personnalisé du contenu de GLPI.

Il se compose de 2 parties distinctes : la *vue globale* et la *vue personnelle*.

- La **vue personnelle** (c'est celle-ci qui s'affiche par défaut) présente vos tickets en cours, vos tickets en attente, votre planning, un système de notes personnelles et publiques (décrit ci-après).



- La **vue globale** présente le suivi de l'ensemble des tickets, les contrats arrivant à échéance, ainsi que le journal des derniers ajouts.



- Les **notes personnelles** : Elles ne sont visibles que par vous. Elles sont planifiables. Une fois planifiées, elles basculent dans le tableau *Votre planning*.
- Les **notes publiques** : Seuls les utilisateurs ayant le droit correspondant, peuvent créer des notes publiques. Elles sont visibles par tous les utilisateurs du central. Elles sont aussi planifiables.



#### ATTENTION :

*L'affichage de l'accueil de la console centrale dépend du profil de l'utilisateur connecté. Il peut donc varier selon le profil*

## Partie Inventaire

Dans la partie inventaire vous pouvez lister et consulter l'inventaire matériel et logiciel du parc. Vous pouvez effectuer des recherches multiples paramétrées et triées, sur un des types de l'inventaire (ordinateurs, matériel réseau, imprimantes, cartouches, écrans, périphériques, logiciels, consommables et états).

Vous pouvez directement exporter la liste de vos matériels / logiciels ou le résultat de votre recherche au format SYLK (Tableur) slk, au format PDF ou texte CSV.

### Gestion des gabarits

Pour certains éléments de l'inventaire vous pouvez créer les nouveaux éléments via des gabarits.

Ces gabarits vous permettent de définir les configurations standards de votre parc. Il sera ainsi très simple d'ajouter un grand nombre d'éléments quasi identiques.

### Gestion des composants des ordinateurs

Depuis GLPI 0.5, la notion de composants est apparue. Celle-ci vous permet d'ajouter autant d'éléments que nécessaire dans un ordinateur.

Vous pouvez gérer la liste des composants de votre parc dans le menu *Configuration, Composants*. Pour certains types de composants vous pouvez spécifier une caractéristique spécifique (la capacité d'un disque dur par exemple).

Toute suppression ou ajout d'un composant sera automatiquement historisé.

### Gestion des connexions directes

Les connexions directes représentent la relation entre l'unité centrale d'un ordinateur et des composants extérieurs. Une connexion directe se fait entre un ordinateur et une imprimante, un moniteur, un périphérique externe ou un téléphone.

Les connexions ou déconnexions se font depuis la fiche d'un ordinateur ou depuis celle du matériel lié ou depuis le système de modification massive.

### Gestion des ports réseaux

Un port réseau permet de modéliser la sortie d'une interface réseau sur un matériel donné.

Chaque port dispose généralement d'une adresse IP, d'une adresse mac et d'une prise réseau à laquelle il est relié. Les connexions réseaux se font en reliant deux ports entre eux, pour relier deux matériels ensemble il faut donc qu'il y ait un port libre sur chacun de ces matériels.

Dans la plupart des configurations les connexions se feront entre un port présent sur un ordinateur, un périphérique ou une imprimante et un port présent sur un matériel réseau (hub, switch). Lors de la connexion entre deux matériels, les informations telles que l'adresse IP et la prise réseau sont mises à jour pour chacun des deux ports concernés.

Pour chaque matériel, il est possible à tout moment d'ajouter un ou plusieurs ports grâce au système de modification massive. Vous pouvez également associer un ou plusieurs VLANs à un port. Sur la fiche d'édition du port vous pouvez aussi ajouter et supprimer les VLANs associés au port.

## Gestion des logiciels

Un logiciel, comporte un certain nombre de licences ayant chacune un numéro de série associé et une date d'expiration. L'installation d'un logiciel se fait depuis la fiche d'un ordinateur ou via le système de modification massive. A chaque fois qu'un logiciel est installé, le nombre de licence disponibles pour ce logiciel diminue.

Il est possible d'installer un logiciel, même si aucune licence n'est disponible ; une licence marquée comme "A acheter" sera créée automatiquement. Pour un logiciel libre, il est possible d'indiquer le mot clé *Free* comme type de licence pour que cette dernière soit installable sans se soucier du nombre des licences. Il est aussi possible d'indiquer le type *Global* si vous avez des logiciels avec des licences globales (site). Elles sont également installables sur un nombre illimité de postes. Il est possible d'ajouter plusieurs licences en une seule fois, le numéro et de série et la date d'expiration sera la même pour chacune d'entre elles.

## Gestion des statuts du matériel

Dans cette section vous pouvez voir le statut de vos matériels. Pour changer le statut d'un matériel il suffit d'aller dans la fiche de ce matériel ou d'utiliser le système de modification massive.

## Partie Assistance

### Suivi

Le module de suivi permet d'afficher la liste des tickets en fonction de certains critères.

Vous pouvez afficher :

- Seulement les nouveaux tickets non attribués
- Seulement les tickets qui vous sont attribués
- Seulement les tickets qui sont planifiés
- Seulement les tickets qui sont en attente
- Tous les tickets qui n'ont pas été clôturés
- Tous les tickets clôturés et résolus
- Tous les tickets clôturés mais non résolus

Plus généralement :

- Les tickets en cours (attribués ou planifiés)
- Les tickets non fermés (tous sauf fermés)
- Les tickets fermés (résolus ou pas)
- Tous les tickets

Vous pouvez réaliser une recherche sur les tickets à partir d'une description ou d'un matériel associé (*Élément associé*). Vous pouvez filtrer vos tickets par catégories en utilisant la liste déroulante prévue à cet effet. Pour ajouter ou modifier les catégories des suivis, référez-vous à la modification d'intitulés dans la section configuration. Vous pouvez aussi filtrer par *Priorité* / *Demandeur* / *Groupe* / *Attribution* / *Etc.*

Si des tickets sont trouvés, GLPI affiche un tableau présentant les tickets. Avec pour chaque ticket : le numéro d'Identification *ID*, le titre, son statut, les dates de modification et d'ouverture, le niveau de priorité, le demandeur, la personne à qui a été attribué le ticket, la catégorie du ticket et la date d'échéance.

Cette légende vous permettra de repérer les différents statuts de tickets :

*Nouveau, En cours (attribué), En cours (Planifié), En attente, Résolu, Clos.*

Vous pouvez aussi afficher les suivis de chaque ticket directement dans le tableau récapitulatif des tickets en utilisant la liste déroulante prévue à cet effet. Un clic sur un de ces éléments vous permettra d'accéder à des informations complémentaires.

Pour ajouter des éléments de suivi à un ticket, ou modifier le ticket, il suffit de cliquer sur celui-ci. Vous obtiendrez alors le détail du ticket. Vous pourrez donc ajouter un élément de suivi grâce à l'onglet *Traitement du ticket...* ou modifier un suivi déjà effectué en double-cliquant directement dans la partie description du suivi. Un utilisateur de type *Self-Service* pourra aussi ajouter des suivis à un ticket si cela lui est permis. (*Administration, Profils*, sélectionner le profile, *Assistance*, cocher *Ajouter suivi(demandeur)*). Vous pouvez attribuer un ticket à un technicien de votre entreprise et/ou à une entreprise extérieure qui a par exemple un contrat de maintenance de l'un de vos équipements. Vous avez aussi la possibilité de définir des horaires d'intervention pour une intervention sur un ticket. Votre planning se remplira automatiquement.

Une fois le ticket résolu, vous pourrez le clôturer en indiquant éventuellement la durée ou le coût de d'intervention en utilisant le bouton *Ajouter un nouveau coût* via l'onglet *Coûts*. Cas particulier des tickets fermés : La réouverture d'un ticket fermé est possible. Il suffit pour cela de sélectionner dans la liste déroulante du statut du ticket : *Nouveau* ou *En cours (attribué)*. Il est possible de supprimer des tickets fermés si vous ne souhaitez pas les conserver dans la base. Pour cela il suffit de cocher la case statut et de cliquer sur *Supprimer* dans la liste des tickets.

Si vous activez les suivis par courriel dans *Configuration, Notifications*, un champ supplémentaire sera disponible afin d'y entrer l'adresse mail du demandeur. Une configuration est nécessaire au niveau du serveur de messagerie utilisé par GLPI.

### Statistiques

Vous avez la possibilité d'obtenir des statistiques suivant différents critères. Pour chacun vous disposez d'un tableau récapitulatif et/ou de graphiques par éléments.

- Statistiques globales
- Par tickets (auteur, groupe, catégorie, priorité, source de la demande, technicien, entreprise)
- Par Intitulés (caractéristiques des ordinateurs)
- Par matériel

Pour chacun des éléments vous avez les informations suivantes :

- Nombre total de tickets
- Nombre de tickets résolus
- Délai moyen de résolution de panne
- Délai maximal de résolution de panne
- Durée réelle moyenne du ticket
- ...

## Partie Outils

### Base de connaissances

La base de connaissances répond à deux objectifs principaux : Le premier est de centraliser des connaissances internes aux différents techniciens. Le second est de mettre à disposition des utilisateurs des informations (FAQ publique) leur permettant de résoudre seuls des problèmes simples. Seuls les éléments de la FAQ publique seront visibles par les utilisateurs. Les éléments non définis comme faisant partie de la FAQ publique seront visibles uniquement au sein de la console centrale par les techniciens.

Vous pouvez créer des catégories et sous-catégories afin d'indexer vos connaissances (paramétrable dans le menu *Configuration, Intitulés*). Il est donc aisé pour quelqu'un de retrouver de l'information nécessaire à la satisfaction de sa demande.

### Rapports

GLPI autorise la génération d'un certain nombre de rapports :

- **Le rapport par défaut** : Matériel et logiciels présents dans le parc
- **Matériel sous contrat de maintenance** : Matériel sous contrat de maintenance auprès d'un tiers. Il est possible d'obtenir un état détaillé par type de matériel et par date d'achat. La sélection multiple est autorisée
- **Rapport par année** : Matériel sur une ou plusieurs années. La sélection multiple est autorisée
- **Rapport réseau** : Informations sur le réseau selon les lieux, les switches ou par prises réseaux
- **Rapport Informations Commerciales** : Récapitulatif des informations commerciales pour les ordinateurs, les imprimantes, les matériels réseaux, les moniteurs et les périphériques
- **Rapport Informations Commerciales autres** : Récapitulatif des informations commerciales pour les cartouches, les licences et les consommables
- **Rapport de prêt** : Récapitulatif des prêts en cours, à venir ou passés pour un utilisateur donné

### Les autres parties...

Il existe d'autres modules de configuration ou d'administration de GLPI qui ne seront pas traités dans le cadre de ce support, ils le sont en détail dans les différents "wiki" de GLPI (<http://glpi-project.org/wiki/doku.php>).

Ceux qui ont été présentés ci-dessus permettent de mettre en place les parties **Gestion des actifs et des services**, **Gestion des incidents**, **Gestion des problèmes** et **Centre de services** des pratiques de gestion des services de la bibliothèque ITIL.

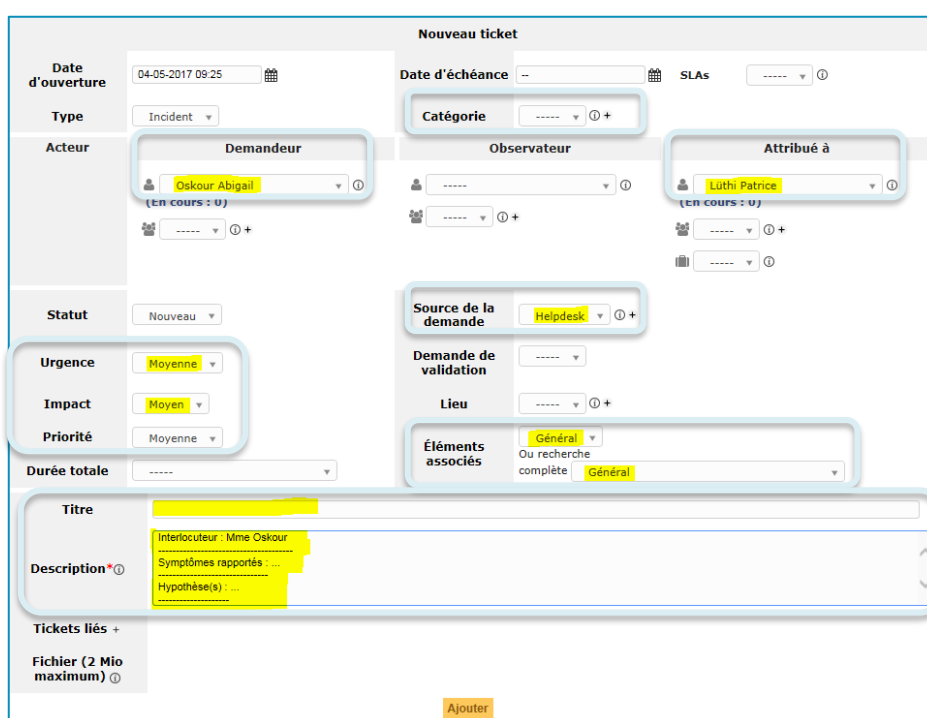
## Comment créer un Ticket dans GLPI

Ouvrez votre navigateur préféré et taper dans la barre d'adresse : « nom\_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 : *Assistance*, *Tickets* et « + » ou *Assistance*, *Créer un ticket*.

Cette fenêtre apparaît alors :

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

**Attribué à** : Sert à indiquer qui a 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) :  
 -----

Tous les tickets ne comportant pas ces informations ne seront pas traités.



Laisser ensuite les autres lignes par défaut. Une fois tout cela fait, cliquer sur **Ajouter** pour que le ticket soit visible par les techniciens. Voilà le ticket est maintenant prêt à être traité.

### Les statuts

ITIL définit le cycle de vie des statuts d'un ticket. Ce cycle de vie est implémenté comme suit dans GLPI :

- **Nouveau**
- **En attente**
- **En cours (attribué)**
- En cours (planifié)
- Résolu
- **Clos**

Ces statuts ne sont ni paramétrables ni modifiables.



#### Remarque :

On peut néanmoins cacher certains statuts dans la configuration générale de l'helpdesk...

Dans le cadre de ce module, pour simplifier les exercices, les statuts

- « En cours (planifié) »
- « Résolu »

ne seront pas utilisés/disponibles !