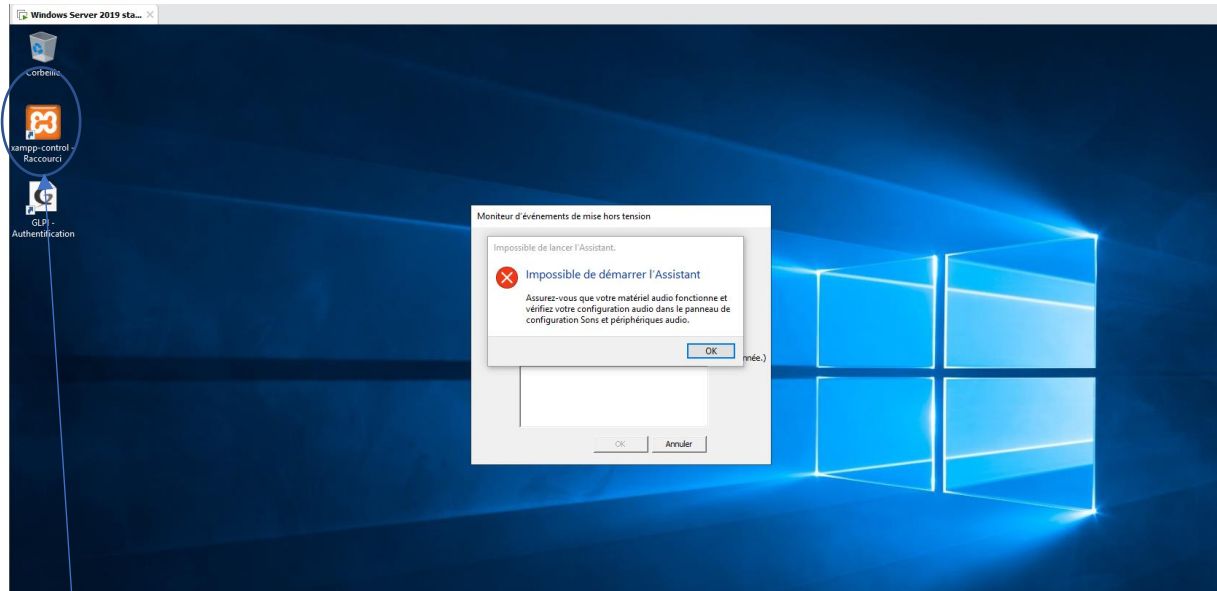


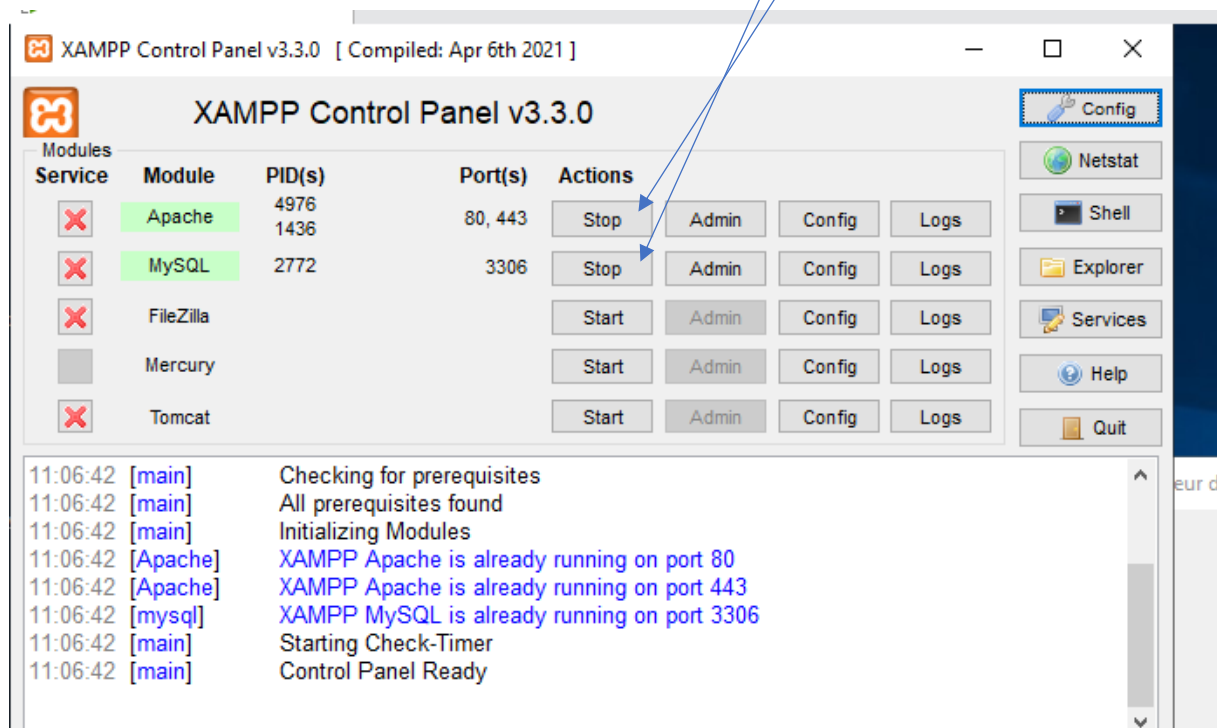
Compte rendu TP GLPI

(► Mettre en place et vérifier les niveaux d'habilitation associés à un service , ► Collecter, suivre et orienter des demandes , ► Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs,)

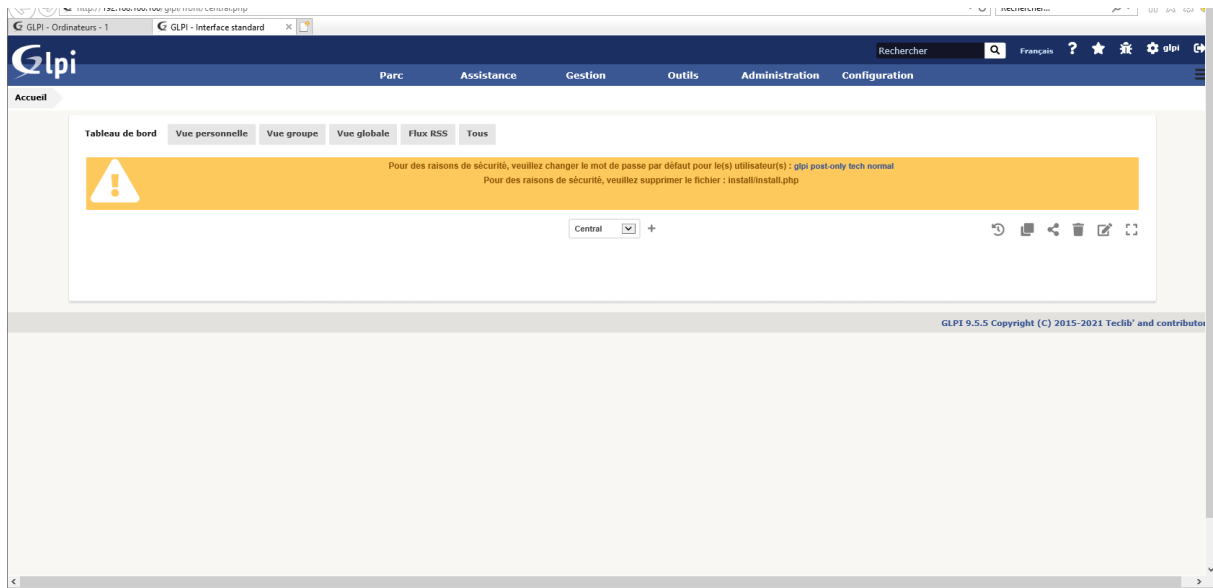
Ouvrir la machine fournis avec l'application glpi :



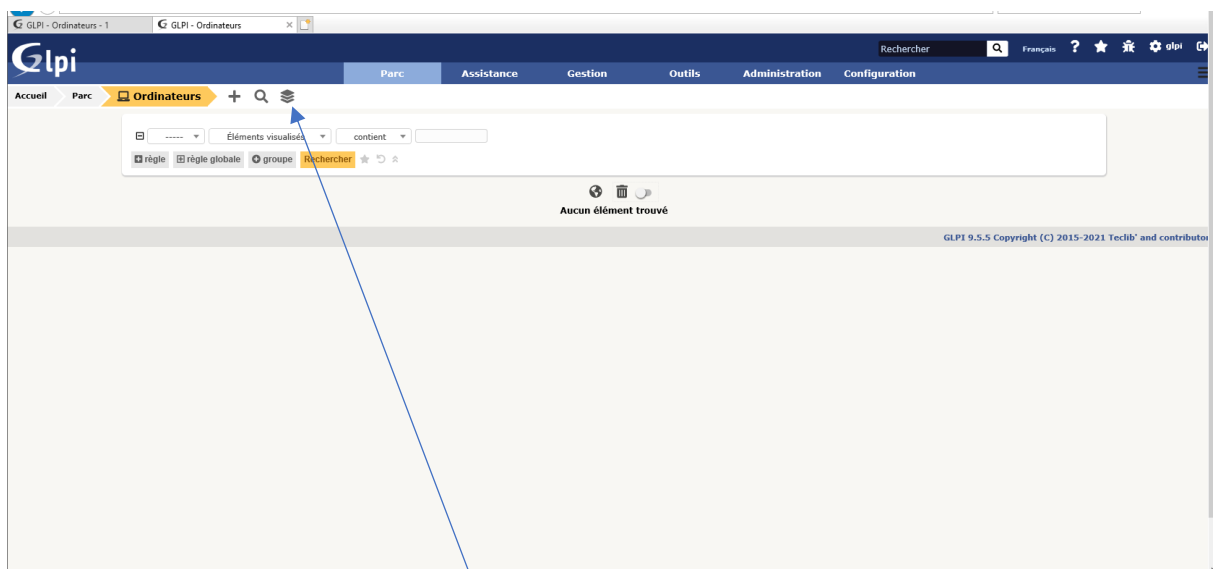
On lance ceci est on démarre apache et mysql en appuyant sur start :



Ensuite on double clique sur l'application GLPI :



Ensuite on clique sur parc ensuite sur ordinateur :

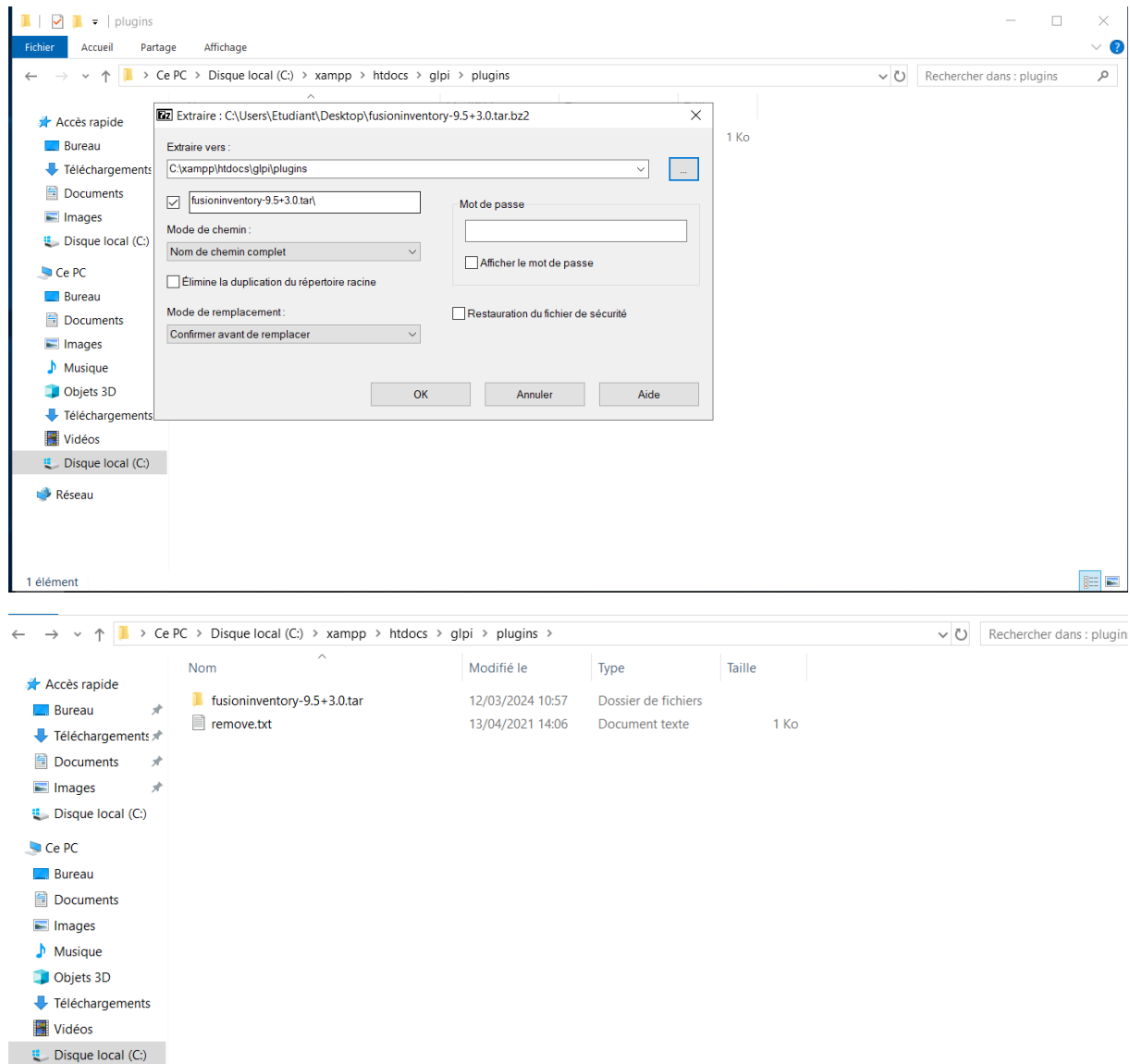


Une fois sur cette page on clique sur gabari :

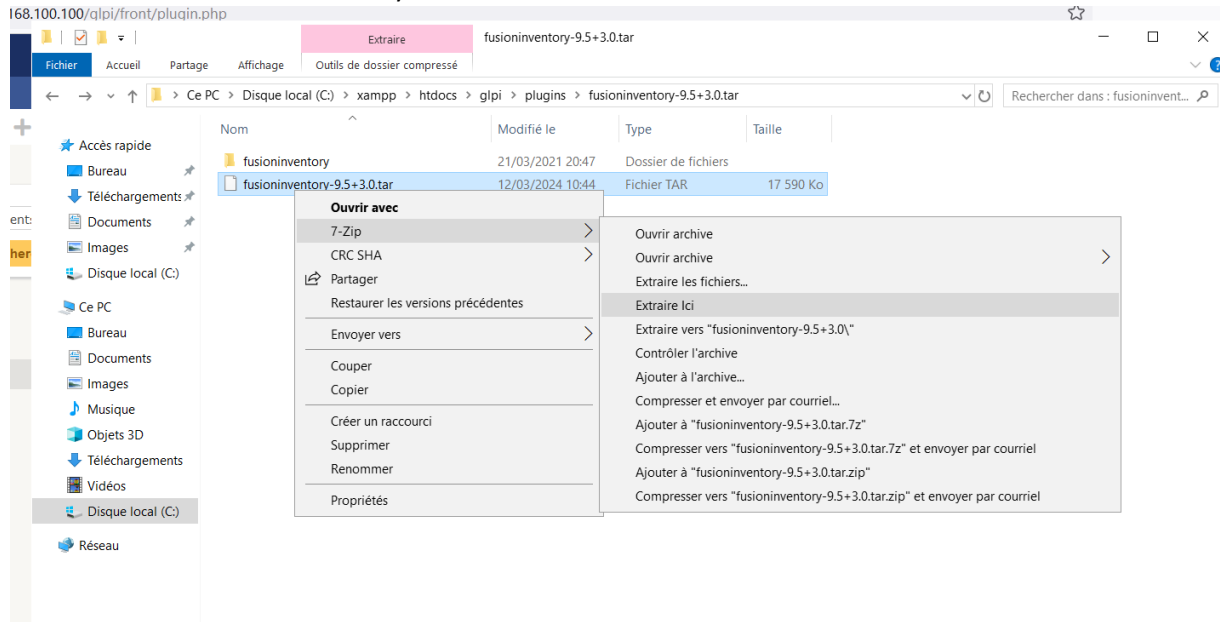
Pour mettre notre machine directement dans glpi il faut :

installer le plugin (fusioninventory) :

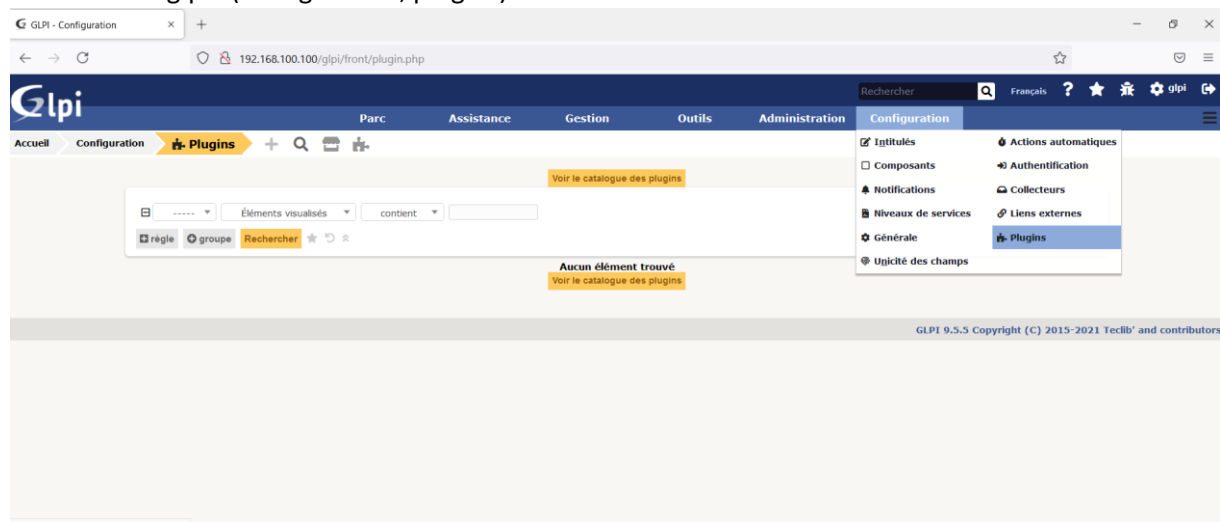
Extraire le plugin dans C:\xampp\htdocs\glpi\plugins



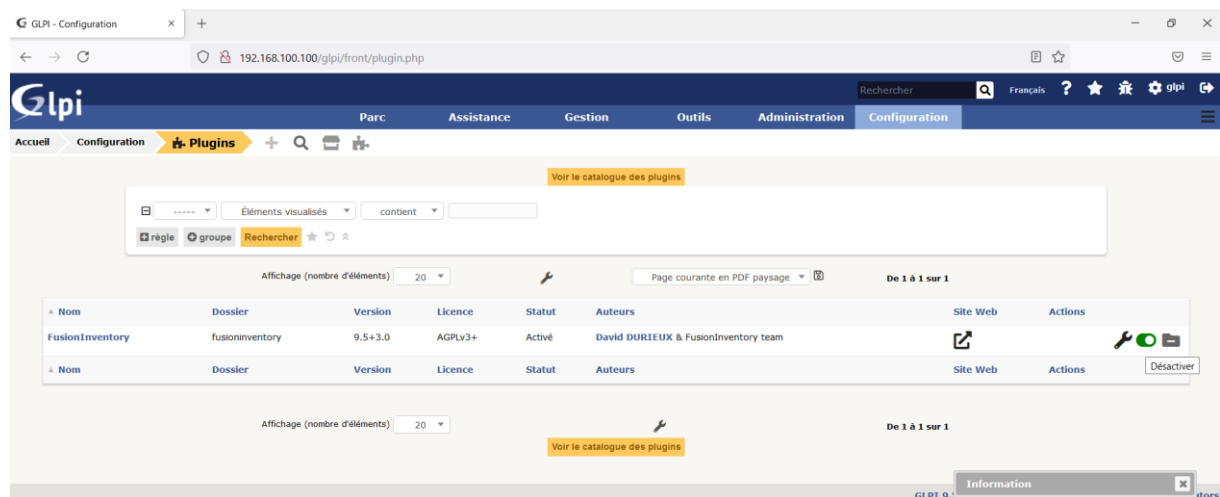
Extraire le fichier fusioninventory maintenant :



Ensuite dans glpi : (configuration, plugins)

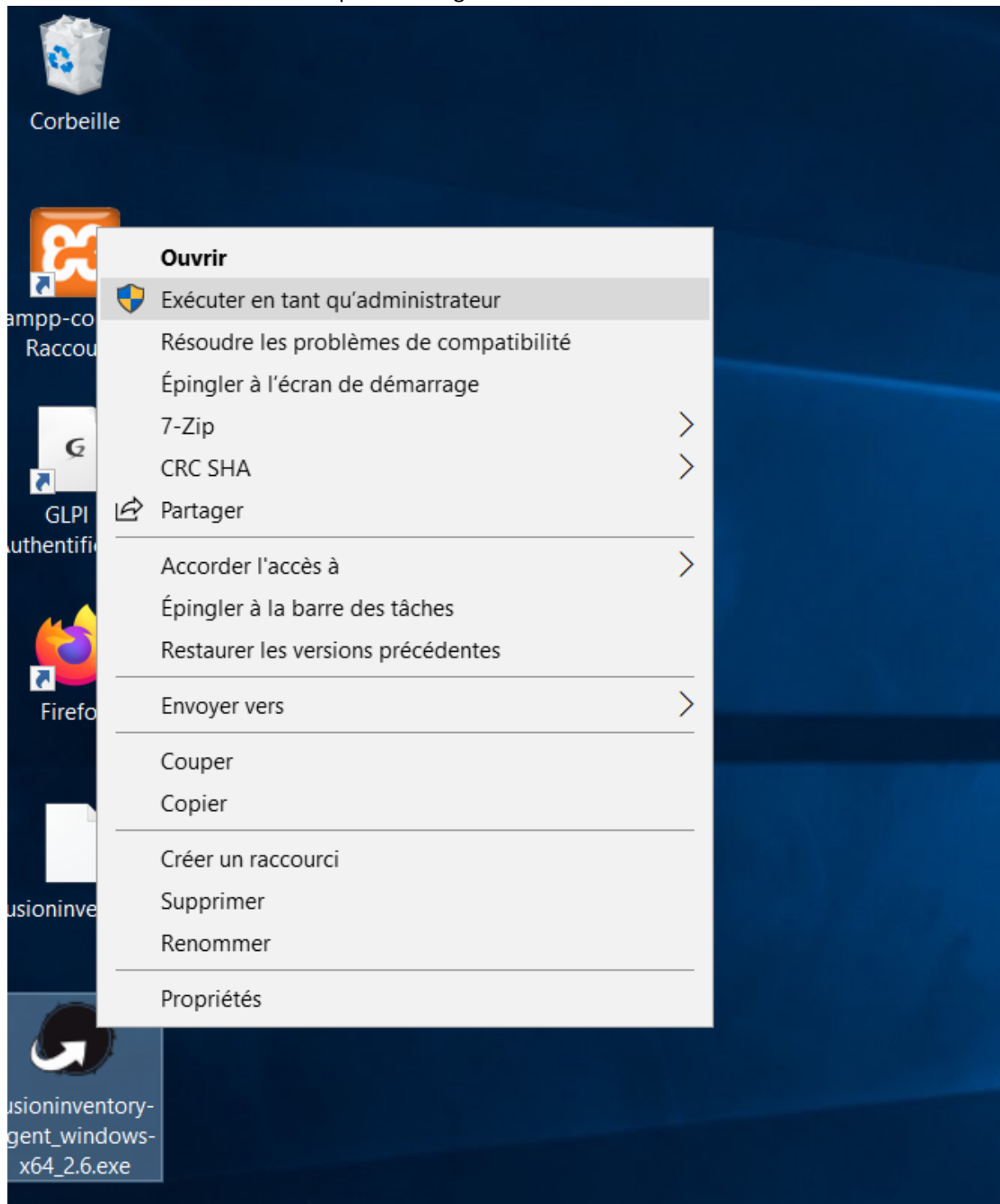


Cliqué sur installé puis après il faut activer le pluggin :

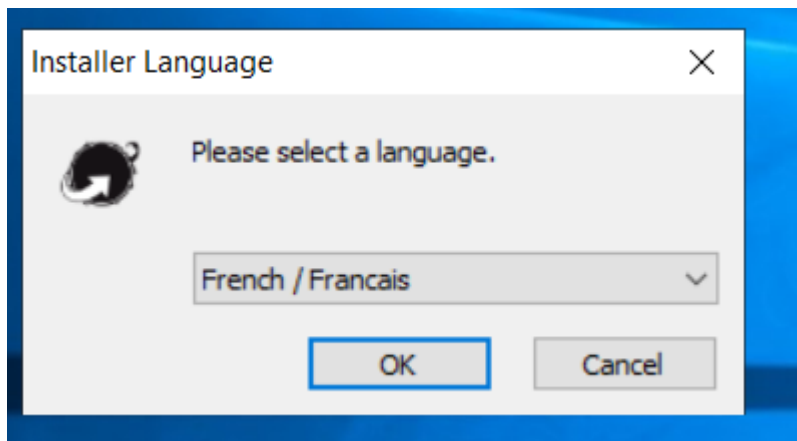


Une fois ceci fait il faut installer l'agent dans le serveur glpi :

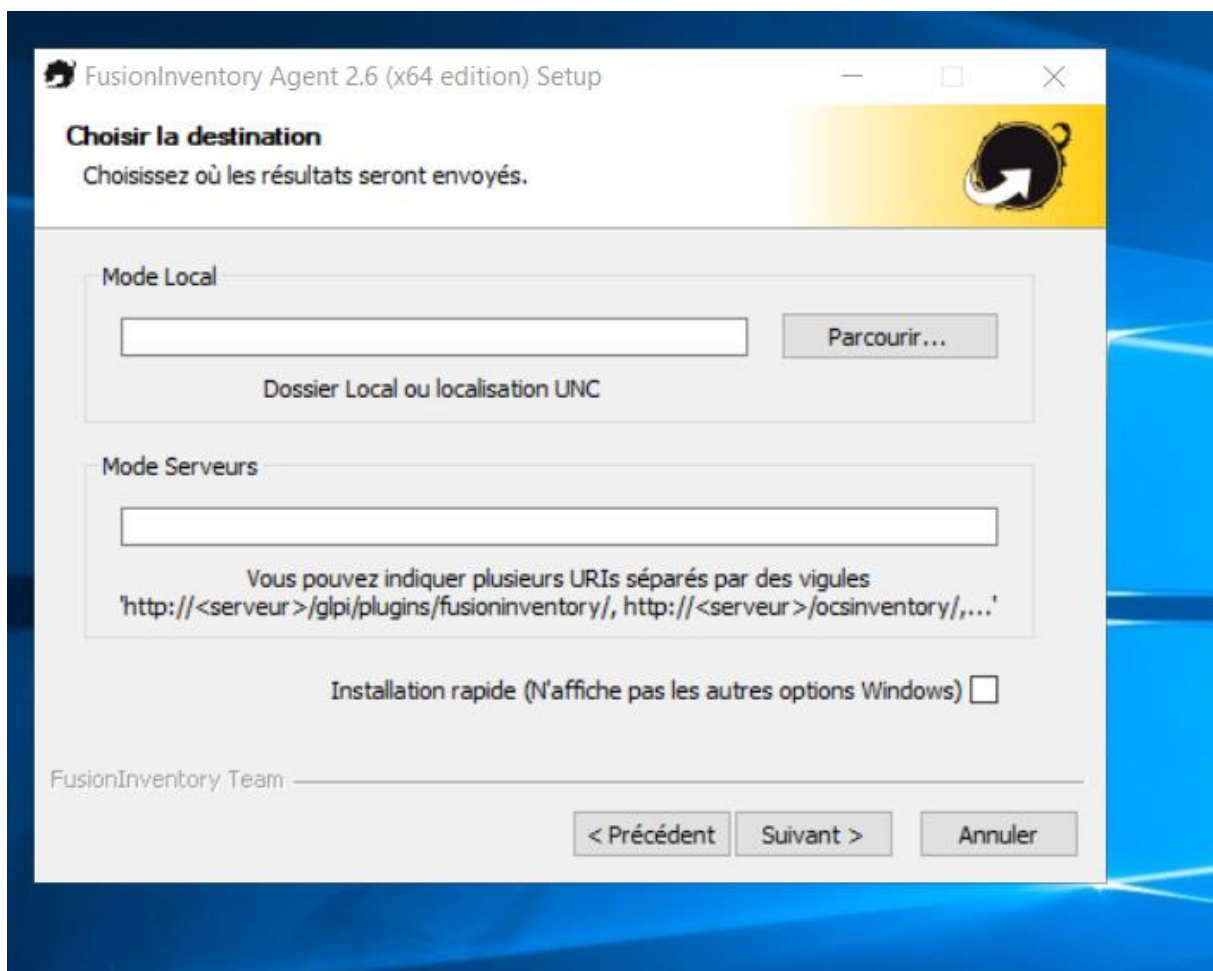
Pour cela il faut exécuter en tant qu'admin l'agent :



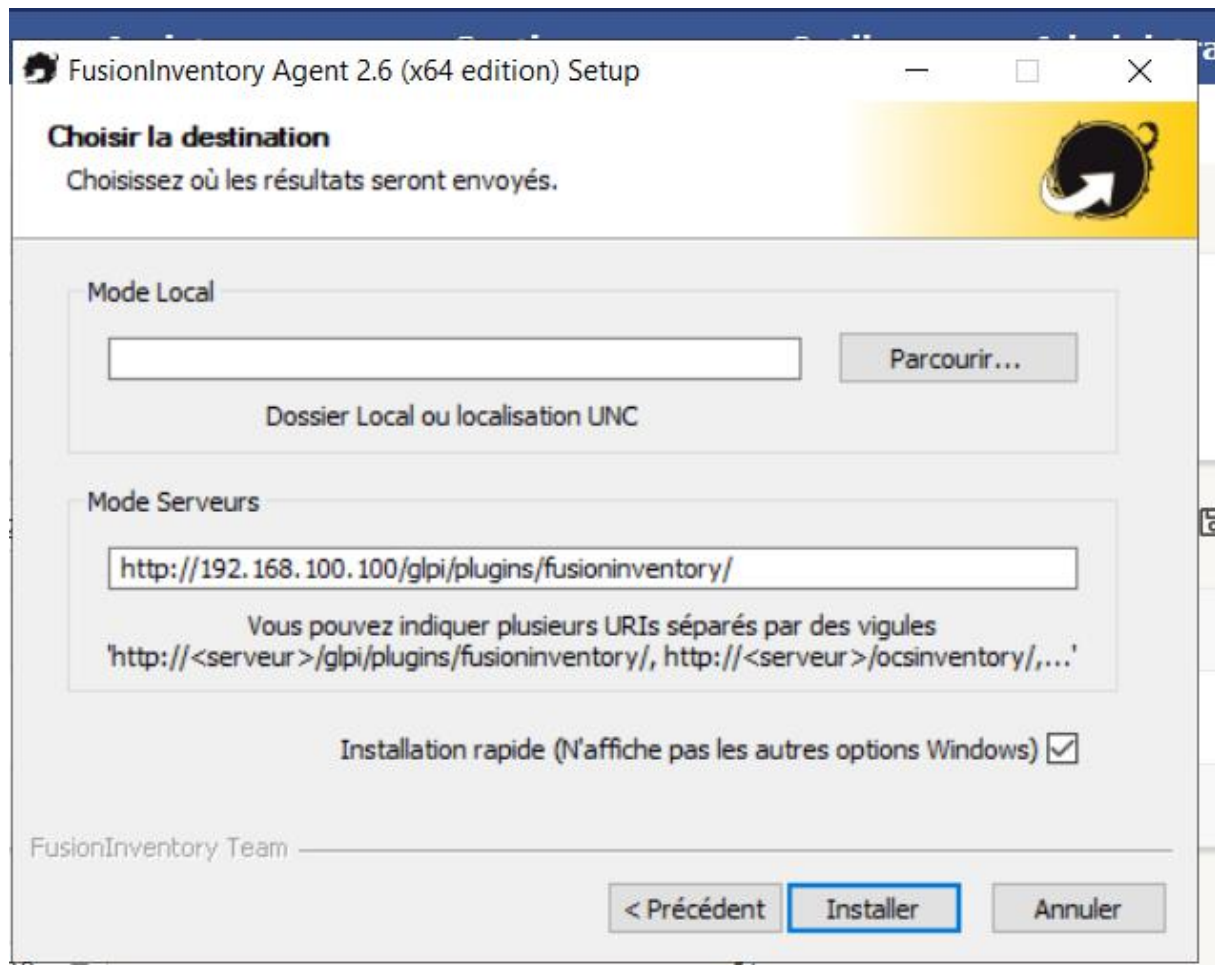
Mettre en fr :

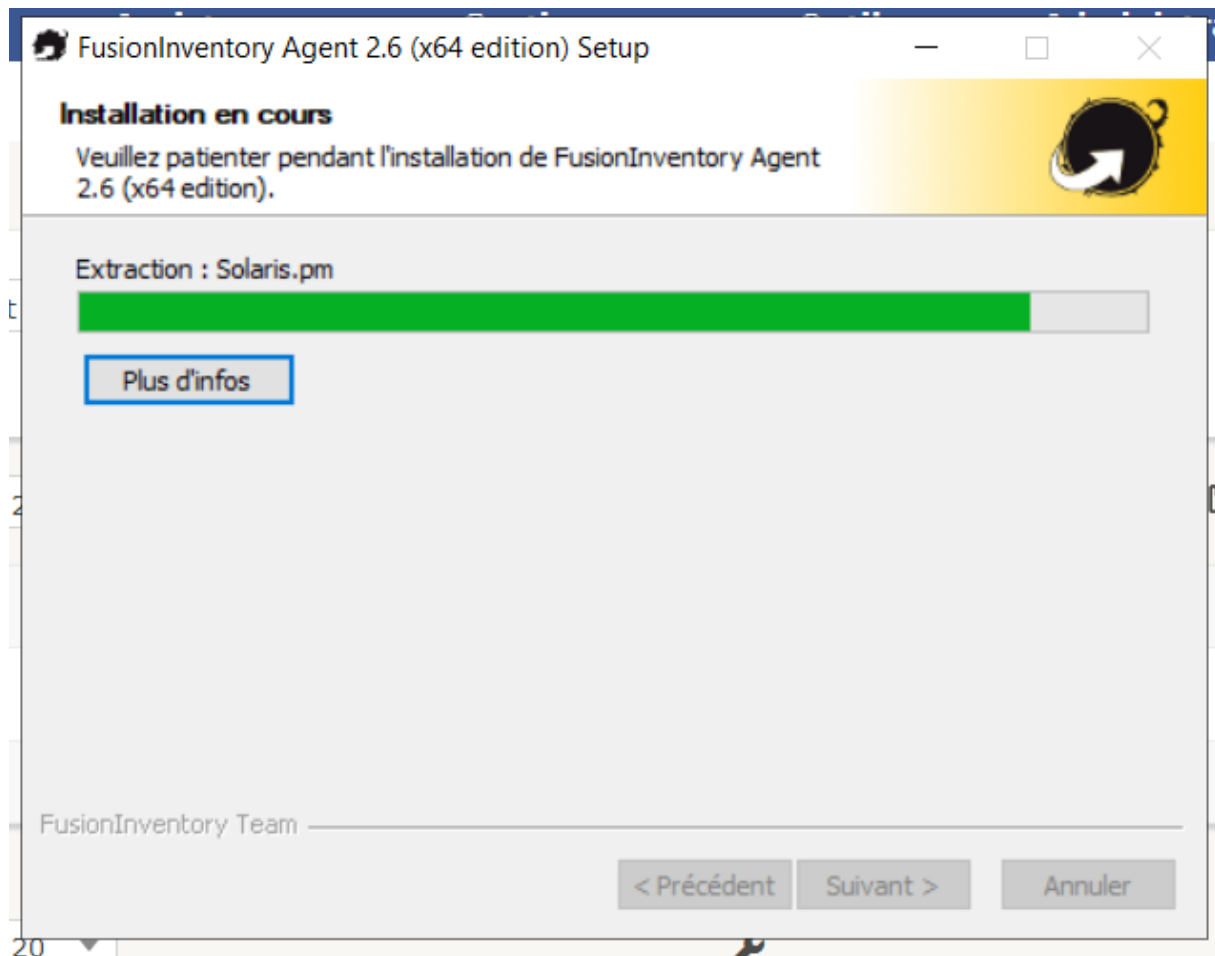


Cliqué sur suivant jusqu'à mode serveur :



Une fois sur mode serveur il faut rentrer l'url de notre serveur glpi puis coché la petite case en dessous et ensuite installer:

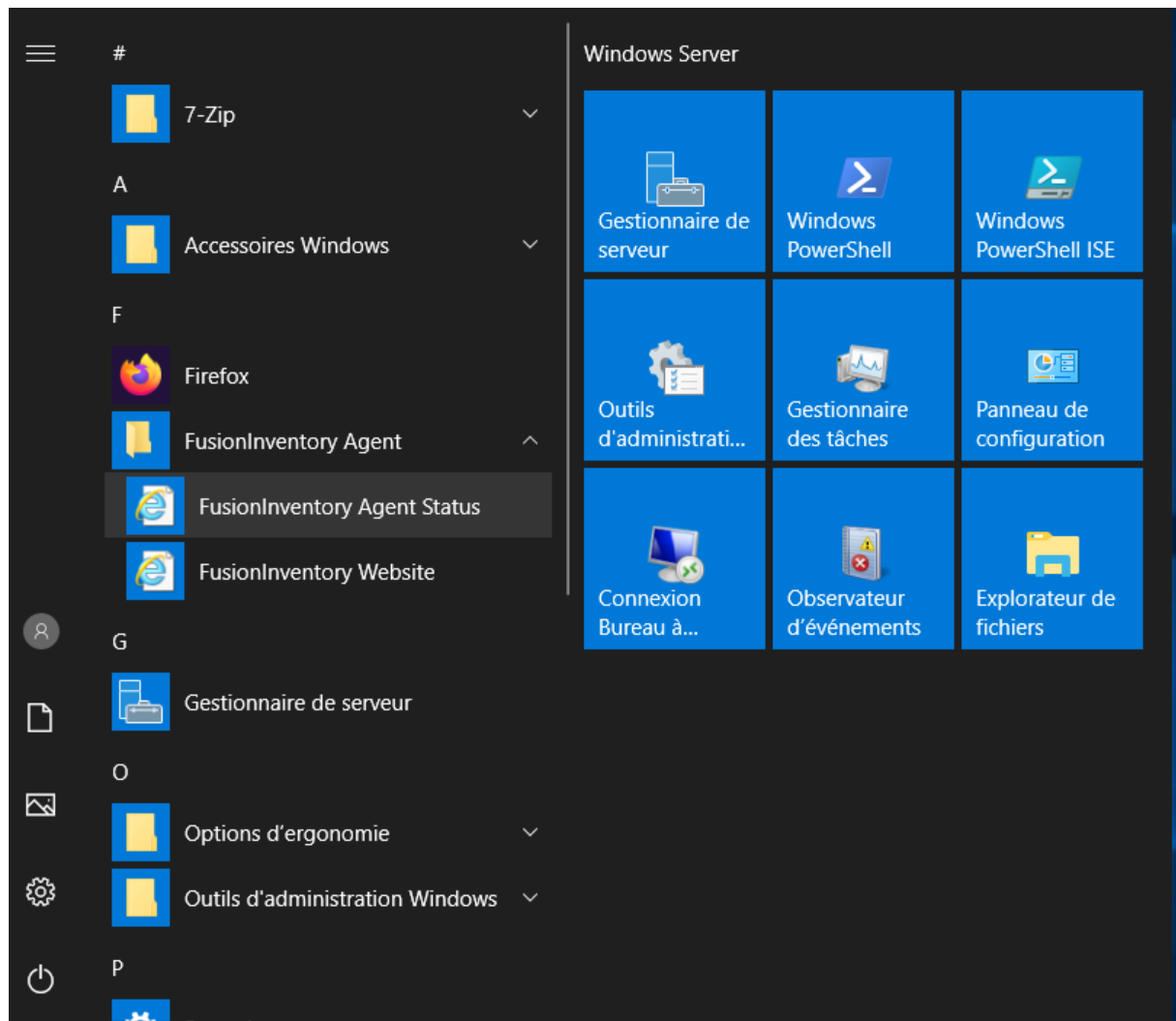




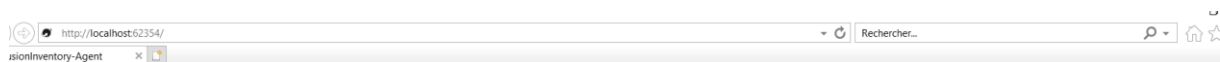
Cliqué sur suivant puis fermé.

Ensuite il faut exécuter l'agent :

Cliqué sur fusioninventory agent status

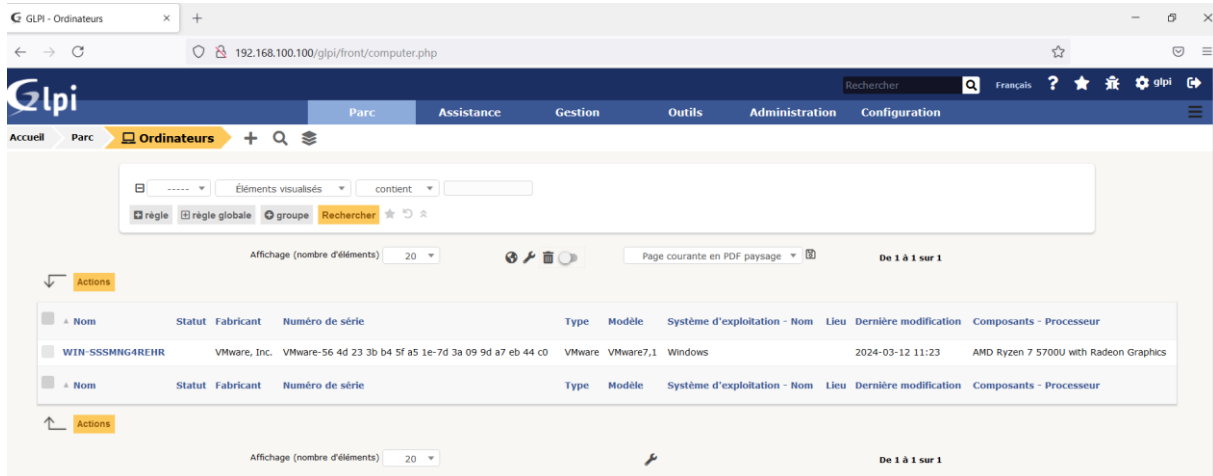


Cliqué sur force an inventory



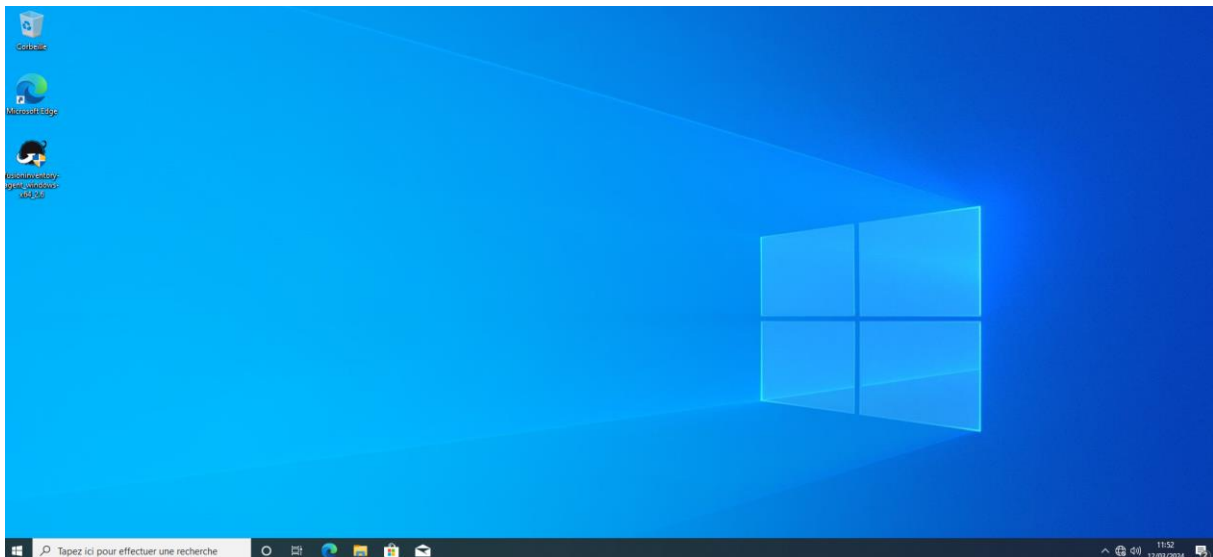
This is FusionInventory Agent 2.6
The current status is waiting
Force an Inventory
Next server target execution planned for:
<http://192.168.100.100/glpi/plugins/fusioninventory/>: Tue Mar 12 12:01:51 2024

Puis après dans glpi dans parc ordinateur il y a bien notre pc :



Ensuite pour vérifier que cela fonctionne bien avec d'autres postes on va lancer un pc tech et le mettre dans le même réseau que notre serveur glpi puis les mettront dans le même lan segment.

Mettre notre agent dans notre pc tech :



Refaire la même manipulation que pour la machine où il y a le serveur :

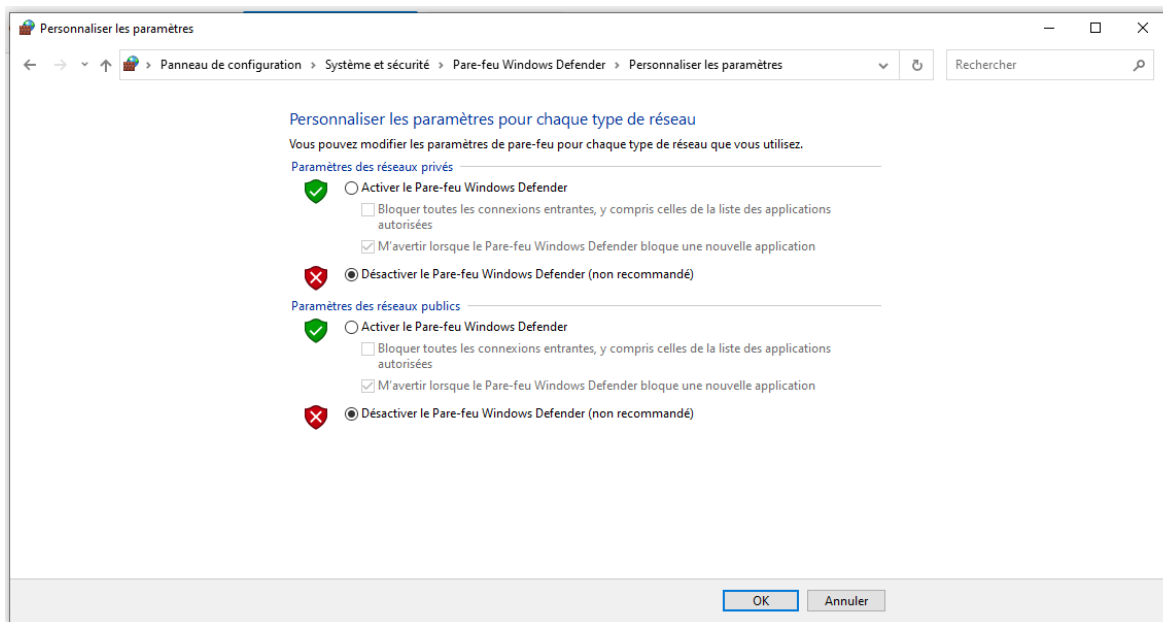
Exécuter en tant qu'admin...

url <http://192.168.100.100/glpi/plugins/fusioninventory/>

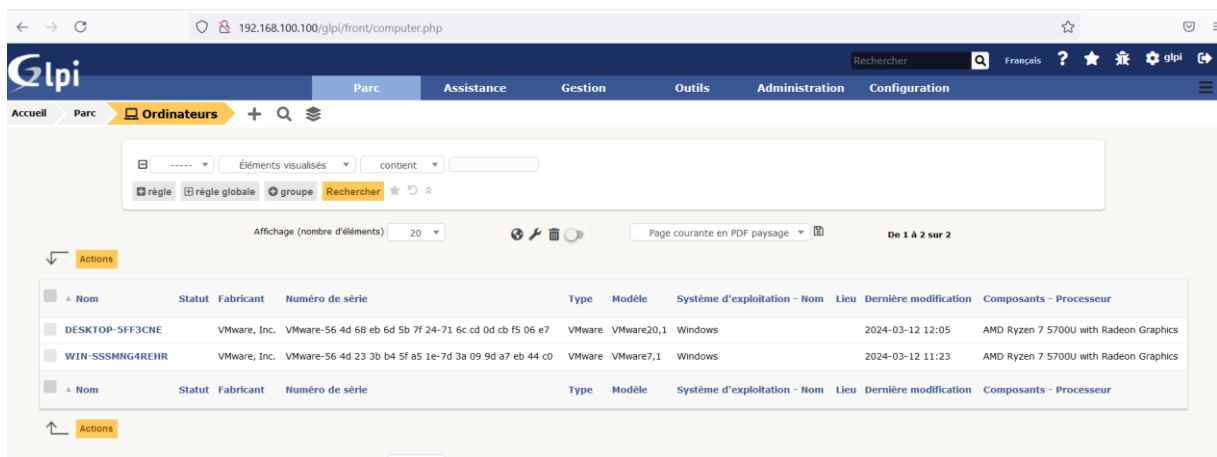
Exécuter l'agent et force inventory...

Ne pas oublier de désactiver le pare-feu de windows sur les deux machines :

Panneau de configuration – système et sécurité – vérifier l'état du pare feu – activer ou désactiver le pare feu windows defender - coché la case désactiver le pare feu

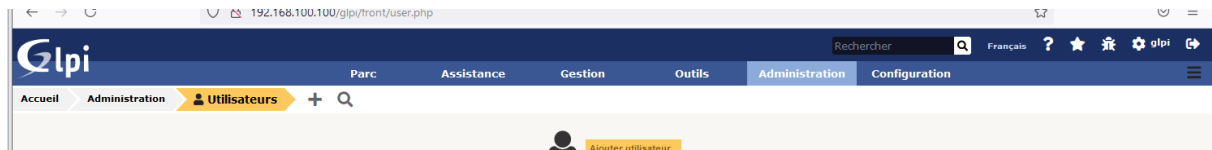


Et voici le résultat quand on retourne sur notre machine glpi, on remarque bien que dans notre serveur il y a bien de nos machines d'enregistré :

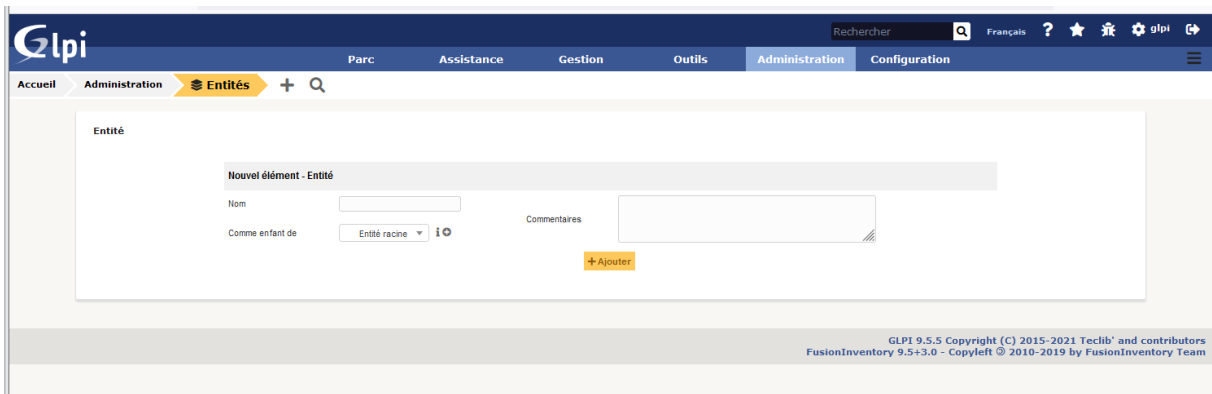


Création de ticket via glpi :

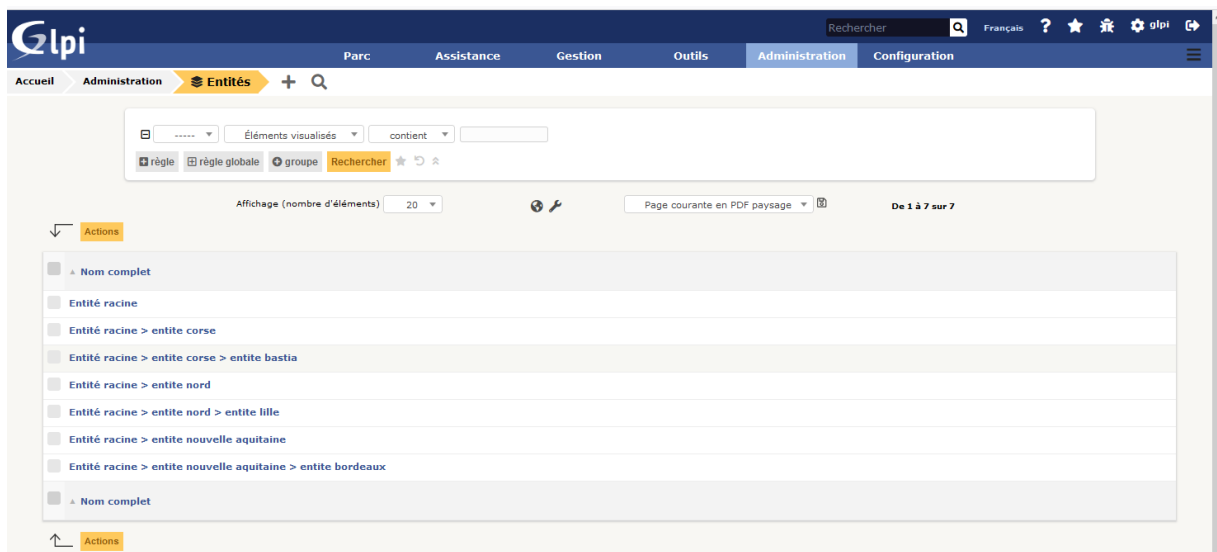
Aller dans administration puis entité :



Appuyer sur le plus et créer notre entité :

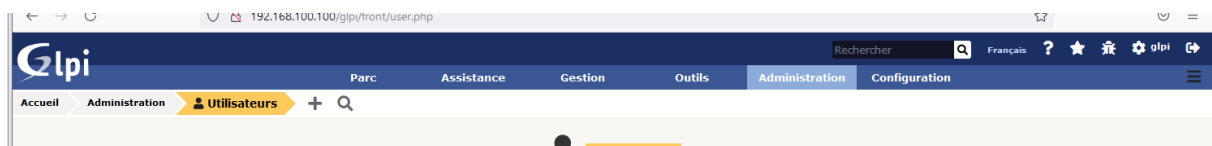


Création de ces entités-là :



Création d'utilisateurs :

Aller dans administration puis utilisateurs :



Puis renseigner les informations e fonction des utilisateurs :

Windows Server 2019 sta... x

GLPI - Utilisateurs x

192.168.100.100/glpi/front/user.form.php

Utilisateur

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: DanyBoon

Nom de famille: Boon

Prénom: Dany

Mot de passe: ****

Confirmation mot de passe: ****

Fuseau horaire: Les fuseaux horaires ne semblent pas être chargés, voir <https://glpi-install.readthedocs.io/en/latest/timezones.html>.

Actif: Oui

Valide depuis:

Téléphone:

Téléphone mobile:

Téléphone 2:

Matricule:

Titre: chef d'agence

Adresses de messagerie:

Valide jusqu'à:

Catégorie:

Commentaires:

Habilitation

Profil: Self-Service

Récursif: Non

Entité: Entité racine > entité nord > entité ile

+ Ajouter

Administration

Parc Assistance Gestion Outils Administration Configuration

Administration + Utilisateurs + Q

Utilisateur

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: NathalieGourdini

Nom de famille: Gourdini

Prénom: Nathalie

Mot de passe: ****

Confirmation mot de passe: ****

Fuseau horaire: Les fuseaux horaires ne semblent pas être chargés, voir <https://glpi-install.readthedocs.io/en/latest/timezones.html>.

Actif: Oui

Valide depuis:

Téléphone:

Téléphone mobile:

Téléphone 2:

Matricule:

Titre: utilisateurs

Adresses de messagerie:

Valide jusqu'à:

Catégorie:

Commentaires:

Habilitation

Profil: Self-Service

Récursif: Non

Entité: Entité racine > entité corse > entité bastia

+ Ajouter

gpi Parc Assistance Gestion Outils Administration Configuration

Accueil Administration Utilisateurs + Q

Utilisateur

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant:

Nom de famille:

Prénom:

Mot de passe:

Confirmation mot de passe:

Fuseau horaire: ⚠ Les fuseaux horaires ne semblent pas être chargés, voir <https://gpi-install.readthedocs.io/en/latest/timezones.html>

Actif:

Adresses de messagerie:

Valable depuis:

Valable jusqu'à:

Téléphone:

Téléphone mobile:

Téléphone 2:

Matricule:

Titre:

Catégorie:

Commentaires:

Habilitation

Profil:

Récursif:

Entité:

+ Ajouter

gpi Rechercher Français ? ⚙️ gpi

Accueil Administration Utilisateurs + Q

Ajouter utilisateur...

----- Éléments visualisés contient

règle règle globale groupe **Rechercher** ⭐ 🔍

Affichage (nombre d'éléments) 20 Page courante en PDF paysage De 1 à 8 sur 8

Actions

Identifiant	Nom de famille	Adresses de messagerie	Téléphone	Lieu	Actif
DanyBoon	Boon				Oui
FranckyGourdini	Gourdini				Oui
gpi					Oui
NathalieGourdini	Gourdini				Oui
normal					Oui
Plugin_FusionInventory					Oui
post-only					Oui
tech					Oui

Actions

Création des techniciens :

Mettre les droits récursifs sur « oui » pour les techniciens, cela leur permettra pour ce technicien de voir les tickets de toute les entités enfants et de mettre en entité sur entité racine :

GlpI Recherche Français ? ⚙️ glpi

Parc Assistance Gestion Outils Administration Configuration

Accueil Administration **Utilisateurs** + 🔍

Utilisateur

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: AlexandreLespagnol

Nom de famille: Lespagnol

Prénom: Alexandre

Mot de passe: ****

Confirmation mot de passe: ****

Fuseau horaire: ⚠️ Les fuseaux horaires ne semblent pas être chargés, voir <https://glpi-install.readthedocs.io/en/latest/timezones.html>

Actif: Oui

Valde depuis: []

Téléphone: []

Téléphone mobile: []

Téléphone 2: []

Matricule: []

Titre: technicien ⓘ

Adresses de messagerie: + []

Valde jusqu'à: []

Catégorie: [] ⓘ

Commentaires: []

Habilitation

Récurrent: Oui

Entité: Entité racine ⓘ

Profil: Technicien

+ Ajouter

GlpI Recherche Français ? ⚙️ glpi

Parc Assistance Gestion Outils Administration Configuration

Accueil Administration **Utilisateurs** + 🔍

Utilisateur

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: ThomasChabaille

Nom de famille: Chabaille

Prénom: Thomas

Mot de passe: ****

Confirmation mot de passe: ****

Fuseau horaire: ⚠️ Les fuseaux horaires ne semblent pas être chargés, voir <https://glpi-install.readthedocs.io/en/latest/timezones.html>

Actif: Oui

Valde depuis: []

Téléphone: []

Téléphone mobile: []

Téléphone 2: []

Matricule: []

Titre: technicien ⓘ

Adresses de messagerie: + []

Valde jusqu'à: []

Catégorie: [] ⓘ

Commentaires: []

Habilitation

Récurrent: Oui

Entité: Entité racine ⓘ

Profil: Technicien

+ Ajouter

Création d'un user qui va pouvoir affecter les tickets à ses techniciens (chef des techniciens) :

GLPI Recherche Français ? ⚙️ glpi

Parc Assistance Gestion Outils Administration Configuration

Accueil Administration **Utilisateurs** + 🔍

Utilisateur

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant:

Nom de famille:

Prénom:

Mot de passe:

Confirmation mot de passe:

Fuseau horaire: ⚠️ Les fuseaux horaires ne semblent pas être chargés, voir https://glpi-install.readthedocs.io/en/latest/timezones.html

Actif: ☐ Oui

Valde depuis:

Téléphone:

Téléphone mobile:

Téléphone 2:

Matricule:

Titre:

Adresses de messagerie:

Valde jusqu'à:

Catégorie:

Commentaires:

Habilitation

Profil:

Récursif: ☐ Oui

Entité:

[+ Ajouter](#)

Pour voir apparaitre les champs que l'on souhaite dans glpi cliqué sur la clé à molette :

Home Windows Server 2019 sta... GLPI - Utilisateurs

192.168.100.100/glpi/front/user.php

Ajouter utilisateur...

Éléments visualisés:

règle règle globale groupe Recherche

Affichage (nombre d'éléments): Page courante en PDF paysage De 1 à 11 sur 11

Actions

Identifiant	Nom de famille	Adresses de messagerie	Téléphone	Lieu	Actif
AlexandreLespagnol	Lespagnol				Oui
DanyBoon	Boon				Oui
FranckyGourdini	Gourdini				Oui
glpi					Oui
NathalieGourdini	Gourdini				Oui
NathanGourdini	Gourdini				Oui
normal					Oui
Plugin_FusionInventory					Oui
post-only					Oui
tech					Oui
ThomasChabaille	Chabaille				Oui

Actions

Affichage (nombre d'éléments):

Sélectionnez les éléments à afficher par défaut

Vue globale Vue personnelle

Sélectionnez les éléments à afficher par défaut

Caractéristiques - Entités (Profil) Ajouter

Identifiant			
Nom de famille		↓	⊗
Adresses de messagerie	↑	↓	⊗
Téléphone	↑	↓	⊗
Lieu	↑	↓	⊗
Actif	↑		⊗

Maintenant nous pouvons voir dans quelles entités voire nos utilisateurs ainsi que le droits récursifs et leurs profils :

Identifiant	Nom de famille	Adresses de messagerie	Téléphone	Lieu	Actif	Entités (Profil)
Alexandre.Lespagnol	Lespagnol				Oui	Entité racine - Technician (R)
DanyBoon	Boon				Oui	Entité racine > entite nord > entite lille - Self-Service
FranckyGourdini	Gourdini				Oui	Entité racine > entite nouvelle aquitaine > entite bordeaux - Self-Service
glpi					Oui	Entité racine - Super-Admin (R)
NathalieGourdini	Gourdini				Oui	Entité racine > entite corse > entite bastia - Self-Service
NathanGourdini	Gourdini				Oui	Entité racine - Supervisor (R)
normal					Oui	Entité racine - Observer (R)
Plugin_FusionInventory					Oui	Entité racine - Self-Service (D)
post-only					Oui	Entité racine - Self-Service (R)
tech					Oui	Entité racine - Technician (R)
ThomasChabaille	Chabaille				Oui	Entité racine - Technician (R)

Création des utilisateur chef d'entités pour pouvoir voir tous les tickets de leurs entités auxquels ils sont assignées :

← → ↺ 192.168.100.100/glpi/front/user.form.php

Glpi

Rechercher Français ? ⚙️

Parc Assistance Gestion Outils Administration Configuration

Accueil Administration Utilisateurs + 🔍

Utilisateur

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant DupriezLucas

Nom de famille Dupriez

Prénom Lucas

Mot de passe ****

Confirmation mot de passe ****

Fuseau horaire ⚠️ Les fuseaux horaires ne semblent pas être chargés, voir https://glpi-install.readthedocs.io/en/latest/timezones.html

Actif Oui

Valide depuis

Téléphone

Téléphone mobile

Téléphone 2

Matricule

Titre Chef d'entité

Adresses de messagerie +

Valide jusqu'à

Catégorie

Commentaires

Habilitation

Profil Observer

Récursif Oui

Entité Entité racine > entite nord

+ Ajouter

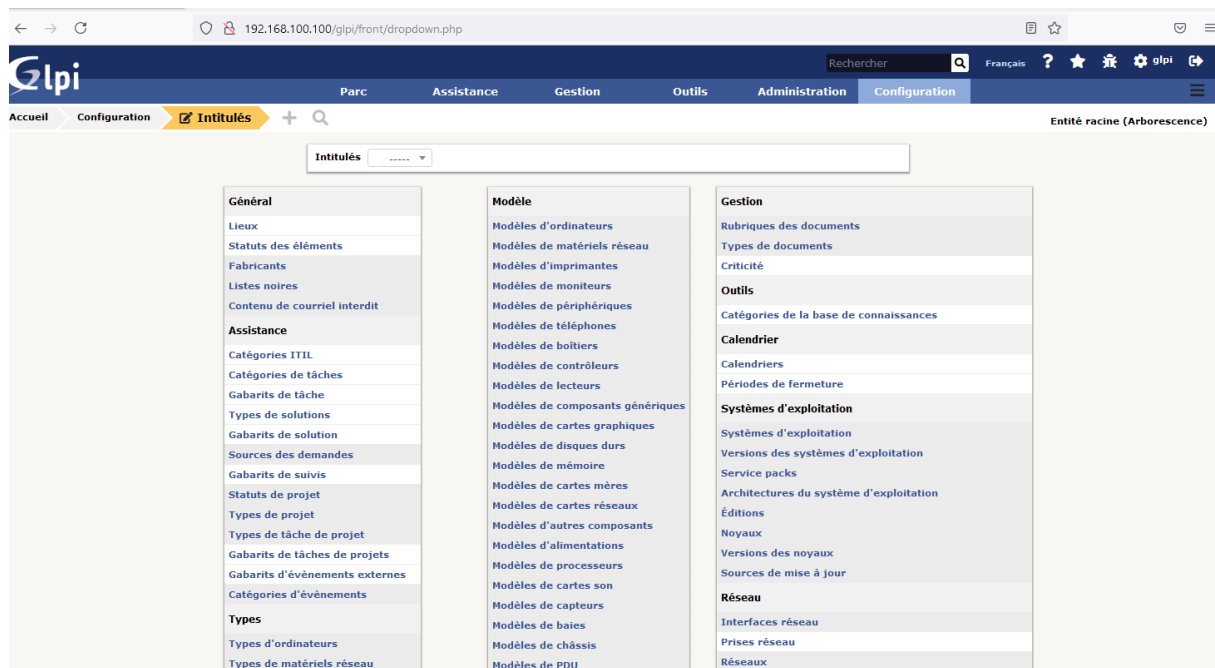
The screenshot shows the 'Nouvel élément - Utilisateur' form in the GLPI administration interface. The form is divided into two main sections: 'Utilisateur' and 'Habilitation'. The 'Utilisateur' section contains fields for 'Identifiant' (SofianBerger), 'Nom de famille' (Berger), 'Prénom' (Sofian), 'Mot de passe' (masked with dots), 'Confirmation mot de passe' (masked with dots), 'Fuseau horaire' (with a warning message), 'Actif' (Oui), 'Valde depuis' (with a calendar icon), 'Téléphone', 'Téléphone mobile', 'Téléphone 2', 'Matricule', and 'Titre' (Chef d'entité). The 'Habilitation' section contains 'Récursif' (Oui) and 'Entité' (Entité racine > entité nouvelle aquitaine). There is an '+ Ajouter' button at the bottom right.

Pour pouvoir faire en sorte qu'un chef d'entité puissent observer plusieurs entités, aller sur l'utilisateur puis sur habilitation puis sélectionner l'entité que l'on souhaite rajouter et cliqué sur ajouter :

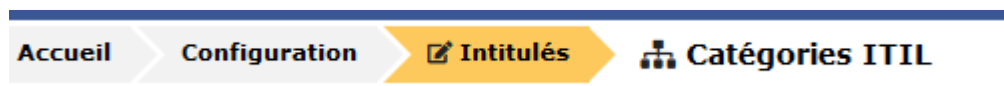
The screenshot shows the 'Ajouter une habilitation à un utilisateur' form for user 'Berger Sofian'. The form is divided into two main sections: 'Ajouter une habilitation à un utilisateur' and 'Actions'. The 'Ajouter une habilitation à un utilisateur' section contains fields for 'Entité racine' (Entité racine), 'Profil' (Self-Service), 'Récursif' (Non), and an 'Ajouter' button. The 'Actions' section contains a table with columns 'Entités' and 'Profils (D-Dynamique, R-Récursif)'. The table has two rows: 'Entité racine > entité nouvelle aquitaine' with 'Observer (R)' and 'Entité racine > entité corse' with 'Observer (R)'. There is an 'Actions' button at the bottom left.

Pour pouvoir créer les tickets de façon la plus simplifiée il faut rajouter des informations sur le compte admin glpi :

Cliquer sur configuration intitulé :



Sélectionner catégorie itil :



Et rajouter les catégories que l'on souhaite :

Catégorie ITIL

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Entité racine

Sous-entités Non i

Nom matène

Comme enfant de

Responsable technique

Groupe technique

Base de connaissances

Code représentant la catégorie de tickets.

Visible dans l'interface simplifiée

Visible pour un incident

Visible pour une demande

Visible pour un problème

Visible pour un changement

Gabarit pour une demande

Gabarit pour un incident

Gabarit pour un changement

Gabarit pour un problème

Commentaires

+ Ajouter

Catégorie ITIL

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Entité racine

Sous-entités Non ⓘ

Nom

logiciel

Comme enfant de

----- ⓘ

Responsable technique

----- ⓘ

Groupe technique

----- ⓘ

Base de connaissances

----- ⓘ

Code représentant la catégorie de tickets.

Visible dans l'interface simplifiée

Oui ▾

Visible pour un incident

Oui ▾

Visible pour une demande

Oui ▾

Visible pour un problème

Oui ▾

Visible pour un changement

Oui ▾

Gabarit pour une demande

----- ⓘ

Gabarit pour un incident

----- ⓘ

Gabarit pour un changement

----- ⓘ

Gabarit pour un problème

----- ⓘ

Commentaires

+ Ajouter

Création d'une sous-catégorie :

Catégorie ITIL

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Entité racine

Sous-entités Non ⓘ

Nom

imprimante

Comme enfant de

matériel ▾ ⓘ

Responsable technique

----- ⓘ

Groupe technique

----- ⓘ

Base de connaissances

----- ⓘ

Code représentant la catégorie de tickets.

Visible dans l'interface simplifiée

Oui ▾

Visible pour un incident

Oui ▾

Visible pour une demande

Oui ▾

Visible pour un problème

Oui ▾

Visible pour un changement

Oui ▾

Gabarit pour une demande

----- ⓘ

Gabarit pour un incident

----- ⓘ

Gabarit pour un changement

----- ⓘ

Gabarit pour un problème

----- ⓘ

Commentaires

+ Ajouter

Catégorie ITIL

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Entité racine

Sous-entités

Non

 ⓘ

Nom

portable

Comme enfant de

matériel ⓘ

Responsable technique

----- ⓘ

Groupe technique

----- ⓘ

Base de connaissances

----- ⓘ

Code représentant la catégorie de tickets.

Visible dans l'interface simplifiée

Oui

Visible pour un incident

Oui

Visible pour une demande

Oui

Visible pour un problème

Oui

Visible pour un changement

Oui

Gabarit pour une demande

----- ⓘ

Gabarit pour un incident

----- ⓘ

Gabarit pour un changement

----- ⓘ

Gabarit pour un problème

----- ⓘ

Commentaires

+ Ajouter

Catégorie ITIL

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Entité racine

Sous-entités

Non

 ⓘ

Nom

système

Comme enfant de

logiciel ⓘ

Responsable technique

----- ⓘ

Groupe technique

----- ⓘ

Base de connaissances

----- ⓘ

Code représentant la catégorie de tickets.

Visible dans l'interface simplifiée

Oui

Visible pour un incident

Oui

Visible pour une demande

Oui

Visible pour un problème

Oui

Visible pour un changement

Oui

Gabarit pour une demande

----- ⓘ

Gabarit pour un incident

----- ⓘ

Gabarit pour un changement

----- ⓘ

Gabarit pour un problème

----- ⓘ

Commentaires

+ Ajouter

Catégorie ITIL

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Entité racine

Sous-entités

Non

 ⓘ

Nom

antivirus

Comme enfant de

logiciel ⓘ

Responsable technique

----- ⓘ

Groupe technique

----- ⓘ

Base de connaissances

----- ⓘ

Code représentant la catégorie de tickets.

Visible dans l'interface simplifiée

Oui

Visible pour un incident

Oui

Visible pour une demande

Oui

Visible pour un problème

Oui

Visible pour un changement

Oui

Gabarit pour une demande

----- ⓘ

Gabarit pour un incident

----- ⓘ

Gabarit pour un changement

----- ⓘ

Gabarit pour un problème

----- ⓘ

Commentaires

+ Ajouter

Rajout des lieux :

Gplpi Recherche Français ? ⚙️ gplpi

Parc Assistance Gestion Outils Administration Configuration

Accueil Configuration **Intitulés** Lieux + Q Entité racine (Arborescence)

Intitulés Général - Lieux

Lieu

Nouvel élément - Lieu Entité racine Sous-entités Non

Nom Bordeaux

Comme enfant de

Adresse

Code postal

Ville

État

Pays

Numéro du bâtiment

Numéro de la pièce

Emplacement sur la carte

Rechercher Rechercher

Commentaires

Leaflet | © OpenStreetMap contributors

Latitude

Longitude

Altitude

+ Ajouter

Gplpi Recherche Français ? ⚙️ gplpi

Parc Assistance Gestion Outils Administration Configuration

Accueil Configuration **Intitulés** Lieux + Q Entité racine (Arborescence)

Intitulés Général - Lieux

Lieu

Nouvel élément - Lieu Entité racine Sous-entités Non

Nom Bastia

Comme enfant de

Adresse

Code postal

Ville

État

Pays

Numéro du bâtiment

Numéro de la pièce

Emplacement sur la carte

Rechercher Rechercher

Commentaires

Leaflet | © OpenStreetMap contributors

Latitude

Longitude

Altitude

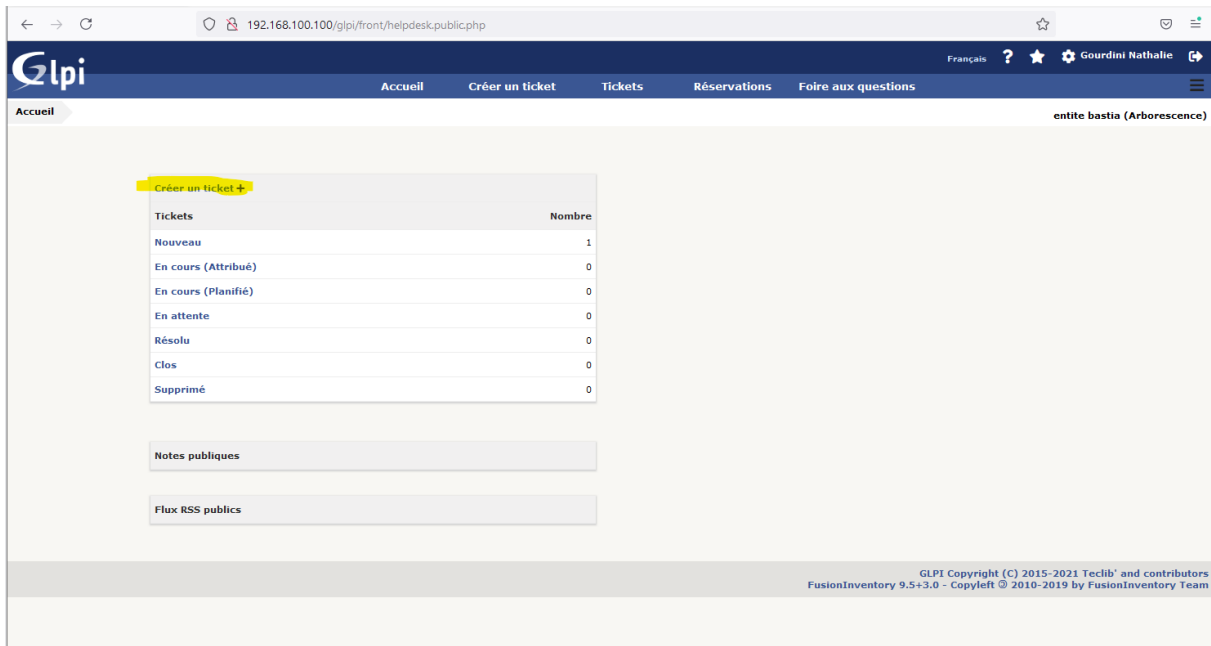
Création des droits pour les catégories mettre oui en sous entité sur toutes les catégories afin que nos utilisateurs puissent avoir les droits :

The screenshot shows the 'logiciel (Entité racine)' configuration page in the Gmpi ITIL Categories section. The page has a sidebar on the left with 'Catégories ITIL' (2), 'Historique' (3), and 'Tous'. The main area contains a form for the 'logiciel' category. The form includes fields for 'Nom' (logiciel), 'Comme enfant de', 'Responsable technique', 'Groupe technique', 'Base de connaissances', and 'Code représentant la catégorie de tickets'. There are also checkboxes for 'Visible dans l'interface simplifiée', 'Visible pour un incident', 'Visible pour une demande', 'Visible pour un problème', and 'Visible pour un changement'. A 'Commentaires' text area is on the right. At the bottom, it shows 'Créé le 2024-04-02 10:50' and 'Dernière mise à jour le 2024-04-02 10:50'. A 'Sauvegarder' button is at the bottom right.

The screenshot shows the 'logiciel (Entité racine)' configuration page with an 'Actions' modal open. The modal has a title 'Actions' and a close button. It contains a dropdown menu for 'Action' with 'Modifier' selected. Below it, a message says 'Choisir le champ que vous voulez mettre à jour' with a dropdown menu showing 'Caractéristiques - Sous-entités'. There is a 'Oui' button and an 'Envoyer' button. The background shows the 'logiciel' category configuration page with a sidebar on the left containing 'Actions' and a list of categories: 'Nom complet', 'logiciel', 'logiciel > antivirus', 'logiciel > système', 'matériel', 'matériel > imprimante', 'matériel > portable', and 'Nom complet'. The bottom of the page shows 'Affichage (nombre d'éléments) 20' and 'De 1 à 6 sur 6'.

Création de plusieurs tickets (se connecter avec le compte qui souhaite créer le ticket) :

Cliqué sur créer un ticket :



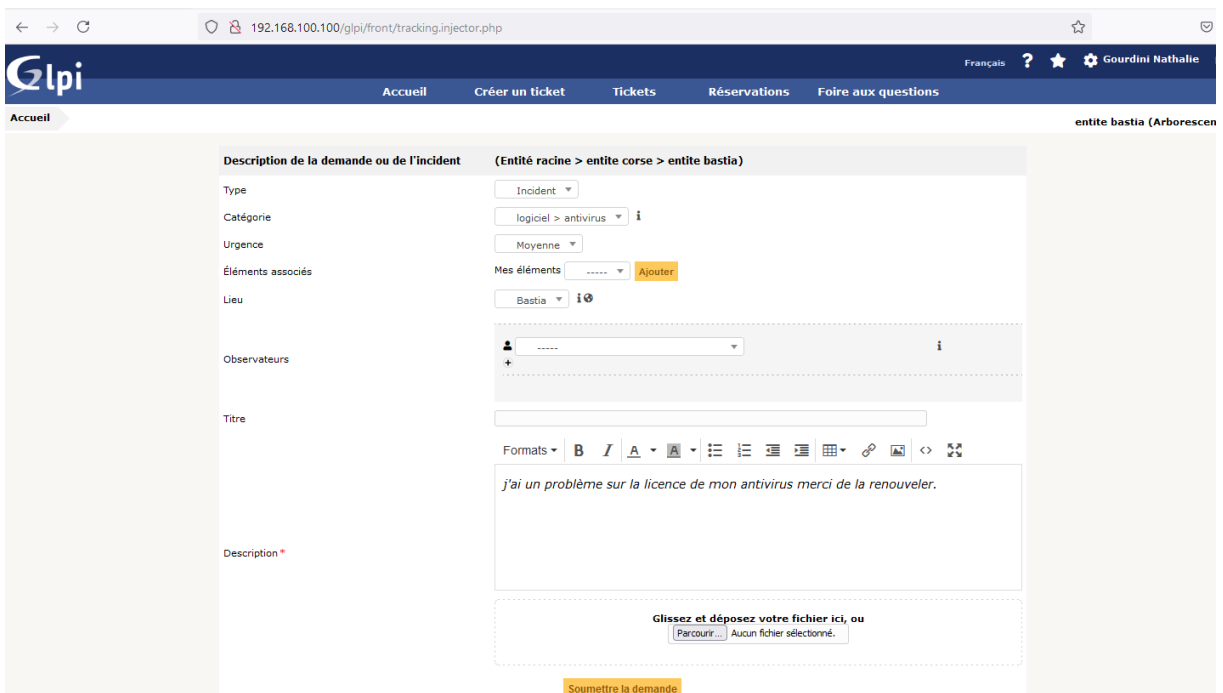
Créer un ticket +

Tickets	Nombre
Nouveau	1
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

Notes publiques

Flux RSS publics

GLPI Copyright (C) 2015-2021 Teclib' and contributors
FusionInventory 9.5+3.0 - Copyleft © 2010-2019 by FusionInventory Team



Description de la demande ou de l'incident (Entité racine > entite corse > entite bastia)

Type: Incident

Catégorie: logiciel > antivirus

Urgence: Moyenne

Éléments associés: Mes éléments ----- Ajouter

Lieu: Bastia

Observateurs: +

Titre:

Description: j'ai un problème sur la licence de mon antivirus merci de la renouveler.

Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

Soumettre la demande

Vérification si le technicien voit bien le ticket (se connecter avec un technicien) :

The screenshot shows the GLPI interface with the 'Tickets' tab selected. The top navigation bar includes 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The 'Assistance' section is active, and the 'Tickets' sub-tab is selected. The page title is 'Entité racine (Arborescence)'. Below the navigation bar, there is a search bar with filters for 'Caractéristiques - Statut', 'est', and 'Non résolu'. The 'Affichage (nombre d'éléments)' is set to 15. The table below shows a list of tickets:

ID	Titre	Entité	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
3	Probleme de systeme windows	Entité racine > entite nord > entite lille	Nouveau	2024-04-09 10:42	2024-04-09 10:42	Moyenne	Boon Dany i		logiciel > système	
2	Probleme avec le portabke	Entité racine > entite nouvelle aquitaine > entite bordeaux	Nouveau	2024-04-09 10:39	2024-04-09 10:39	Moyenne	Gourdini Francky i		matériel > portable	
1	J'ai un problème sur la licence de mon antivirus merci de la renouveler	Entité racine > entite corse > entite bastia	Nouveau	2024-04-02 11:11	2024-04-02 11:11	Moyenne	Gourdini Nathalie i		logiciel > antivirus	

Pour pouvoir répondre à ce ticket on clique sur le titre du ticket :

The screenshot shows the GLPI interface with the 'Tickets' tab selected. The top navigation bar includes 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The 'Assistance' section is active, and the 'Tickets' sub-tab is selected. The page title is 'Entité racine (Arborescence)'. Below the navigation bar, there is a search bar with filters for 'Caractéristiques - Statut', 'est', and 'Non résolu'. The 'Affichage (nombre d'éléments)' is set to 15. The table below shows a list of tickets:

ID	Titre	Entité	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
3	Probleme de systeme windows	Entité racine > entite nord > entite lille	En cours (Attribué)	2024-04-09 10:49	2024-04-09 10:42	Moyenne	Boon Dany i	Chabaille Thomas i	logiciel > système	
2	Probleme avec le portabke	Entité racine > entite nouvelle aquitaine > entite bordeaux	Nouveau	2024-04-09 10:39	2024-04-09 10:39	Moyenne	Gourdini Francky i		matériel > portable	
1	J'ai un problème sur la licence de mon antivirus merci de la renouveler	Entité racine > entite corse > entite bastia	Nouveau	2024-04-02 11:11	2024-04-02 11:11	Moyenne	Gourdini Nathalie i		logiciel > antivirus	

Cliqué ensuite sur ticket et attribué à (mettre notre technicien) :

The screenshot shows the GLPI interface with the 'Tickets' tab selected. The top navigation bar includes 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The 'Assistance' section is active, and the 'Tickets' sub-tab is selected. The page title is 'Entité racine (Arborescence)'. Below the navigation bar, there is a search bar with filters for 'Caractéristiques - Statut', 'est', and 'Non résolu'. The 'Affichage (nombre d'éléments)' is set to 15. The table below shows a list of tickets:

ID	Titre	Entité	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
3	Probleme de systeme windows	Entité racine > entite nord > entite lille	En cours (Attribué)	2024-04-09 10:49	2024-04-09 10:42	Moyenne	Boon Dany i	Chabaille Thomas i	logiciel > système	
2	Probleme avec le portabke	Entité racine > entite nouvelle aquitaine > entite bordeaux	Nouveau	2024-04-09 10:39	2024-04-09 10:39	Moyenne	Gourdini Francky i		matériel > portable	
1	J'ai un problème sur la licence de mon antivirus merci de la renouveler	Entité racine > entite corse > entite bastia	Nouveau	2024-04-02 11:11	2024-04-02 11:11	Moyenne	Gourdini Nathalie i		logiciel > antivirus	

Et ensuite on voit bien que pour le technicien le statut du ticket est en cours (attribué) :

The screenshot shows the GLPI interface with the 'Tickets' tab selected. The search filters are set to 'Statut: est' and 'Non résolu'. The table displays three tickets:

ID	Titre	Entité	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
3	Problème de système windows	Entité racine > entité nord > entité lille	En cours (Attribué)	2024-04-09 10:49	2024-04-09 10:42	Moyenne	Boon Dany	Chabaille Thomas	logiciel > système	
2	Problème avec le portable	Entité racine > entité nouvelle aquitaine > entité bordeaux	Nouveau	2024-04-09 10:39	2024-04-09 10:39	Moyenne	Gourdin Francky		matériel > portable	
1	J'ai un problème sur la licence de mon antivirus merci de la renouveler	Entité racine > entité corse > entité bastia	Nouveau	2024-04-02 11:11	2024-04-02 11:11	Moyenne	Gourdin Nathalie		logiciel > antivirus	

Ensuite si on va dans notre utilisateurs (demandeurs du ticket) :

On remarque que son ticket est bien en cours

The screenshot shows the GLPI interface with the 'Tickets' tab selected. The search filters are set to 'Statut: En cours (Attribué)'. The table displays one ticket:

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
3	Problème de système windows	En cours (Attribué)	2024-04-09 10:49	2024-04-09 10:42	Moyenne	Boon Dany	Chabaille Thomas	logiciel > système	

En se connectant sur un chef d'entité on remarque qu'il voit bien que les tickets de son entité :

The screenshot shows the GLPI interface with the 'Tickets' tab selected. The search filters are set to 'Statut: En cours (Attribué)'. The table displays one ticket:

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
3	Problème de système windows	En cours (Attribué)	2024-04-09 10:49	2024-04-09 10:42	Moyenne	Boon Dany	Chabaille Thomas	logiciel > système	

Si on souhaite changer de technicien qui va s'occuper du ticket on peut que le changer avec un compte en droits supervisor : (se connecter avec un compte supervisor) :

The screenshot shows the GLPI interface for creating a new ticket. The breadcrumb trail is 'Entité racine > entité nord > entité lille'. The ticket title is 'Probleme de systeme windows'. The form includes fields for 'Date d'ouverture' (2024-04-09 10:42:42), 'Par' (Boon Dany), 'Dernière modification' (2024-04-09 11:02 par Gourdini Nathan), 'TTO', 'TTO interne', 'Type' (Incident), 'Statut' (Nouveau), 'Urgence' (Moyenne), 'Impact' (Moyen), 'Priorité' (Moyenne), 'TTR', 'TTR interne', 'Catégorie' (logiciel > système), 'Source de la demande' (Helpdesk), 'Validation' (Non soumis à validation), and 'Lieu' (Lille). The 'Acteur' section shows 'Demandeur +', 'Observateur +', and 'Attribué à +'. The 'Demandeur' is Boon Dany. The 'Attribué à' is Lespagnol Alexandre (En cours : 0). The 'Titre' field contains 'Probleme de systeme windows'.

Et quand on se reconnecte avec l'autre technicien on remarque bien qu'il a eu le ticket maintenant :

The screenshot shows the 'Vue personnelle' (Personal View) of the GLPI interface. The breadcrumb trail is 'Entité racine (Arborescence)'. The 'Tickets à traiter' (Tickets to process) section shows a table with one ticket: ID 3, Demandeur Boon Dany, Éléments associés Général, and Description 'Probleme de systeme windows (0 - 0)'. The 'Votre planning' (Your calendar) section shows 'Aucun événement à afficher' (No events to display). The 'Notes personnelles' (Personal notes) and 'Notes publiques' (Public notes) sections are empty.

Si on souhaite discuter avec le demandeur du ticket en tant que technicien ou inversement il est possible de faire ceci dans ticket suivi :


The screenshot shows the 'Ticket suivi' (Ticket follow-up) view of the GLPI interface. The breadcrumb trail is 'Entité racine (Arborescence)'. The ticket title is 'Probleme de systeme windows'. The 'Ajouter :' (Add :) section shows buttons for 'Suivi', 'Tâche', 'Document', 'Validation', and 'Solution'. The 'Historique des actions :' (Action history :) section shows a list of actions. The first action is 'J'ai réussi à faire les maj sur ton pc' (I successfully made the updates on your pc) by Helpdesk on 2024-04-09 11:11. The second action is 'Probleme de systeme windows' by Boon Dany on 2024-04-09 10:42, with a description 'j'ai un problème avec mon windows 10, je n'arrive plus à faire les MàJ' (I have a problem with my windows 10, I can no longer make the updates).

The screenshot shows the GLPI ticket management interface. The top navigation bar includes 'Accueil', 'Créer un ticket', 'Tickets', 'Réservations', and 'Foire aux questions'. The user is logged in as 'Boon Dany'. The ticket title is 'Probleme de systeme windows (Entité racine > entite nord > entite lille)'. The left sidebar shows 'Traitement du ticket' with options like 'Ticket', 'Statistiques', 'Base de connaissances', 'Éléments', 'Historique', and 'Tous'. The main area displays the 'Historique des actions' for the ticket. It shows three actions: 1. '2024-04-09 11:14' by 'Boon Dany' with the message 'D'accord merci Alexandre ;)' and a 'Helpdesk' icon. 2. '2024-04-09 11:11' by 'Lespagnol Alexandre' with the message 'J'ai réussi à faire les maj sur ton pc' and a 'Helpdesk' icon. 3. '2024-04-09 10:42' by 'Boon Dany' with the message 'Probleme de systeme windows j'ai un problème avec mon windows 10, je n'arrive plus à faire les MàJ' and a 'Ticket# 3 description' icon.

Si on souhaite clôturer un ticket on se connecte avec notre technicien et dans le statut du ticket on le clôture :

The screenshot shows the GLPI ticket management interface. The top navigation bar includes 'Accueil', 'Assistance', 'Tickets', 'Parc', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The user is logged in as 'Boon Dany'. The ticket title is 'Probleme de systeme windows (Entité racine > entite nord > entite lille)'. The left sidebar shows 'Traitement du ticket' with options like 'Ticket', 'Statistiques', 'Validations', 'Base de connaissances', 'Éléments', 'Coûts', 'Projets', 'Tâches de projet', 'Problèmes', 'Changements', 'Historique', and 'Tous'. The main area displays the 'Ticket - ID 3 (Entité racine > entite nord > entite lille)' details. It includes fields for 'Date d'ouverture' (2024-04-09 10:42:42), 'Par' (Boon Dany), 'Dernière modification' (2024-04-09 11:14 par Boon Dany), 'TTO', 'TTO interne', 'Type' (Incident), 'Statut' (Clôturé), 'Urgence' (Moyenne), 'Impact' (Moyen), 'Priorité' (Moyenne), 'Acteur' (Demandeur: Boon Dany, Observateur: Lespagnol Alexandre), and 'Titre' (Probleme de systeme windows). The 'Statut' field is highlighted in yellow.

Ensuite dans les tickets on remarque les tickets à qui ils sont associés clôturer ou nouveau :



Rechercher

Français ? ⚙️ Lespagnol Alexandre

ParcAssistanceGestionOutilsAdministrationConfiguration

AccueilAssistance*Tickets*+ 🔍

Entité racine (Arborescence)

----- ...ractéristiques - Statut est Tous

régle règle globale groupe Rechercher

Affichage (nombre d'éléments) 15 Page courante en PDF paysage De 1 à 3 sur 3

Actions

ID	Titre	Entité	Statut	▼ Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
2	Probleme avec le portabke	Entité racine > entité nouvelle aquitaine > entité bordeaux	En cours (Attribué)	2024-04-09 11:18	2024-04-09 10:39	Moyenne	Gourдини Francky	Chabaille Thomas	matériel > portable	
3	Probleme de systeme windows	Entité racine > entité nord > entité lille	Clos	2024-04-09 11:17	2024-04-09 10:42	Moyenne	Boon Dany	Lespagnol Alexandre	logiciel > système	
1	J'ai un problème sur la licence de mon antivirus merci de la renouvele	Entité racine > entité corse > entité bastia	Nouveau	2024-04-02 11:11	2024-04-02 11:11	Moyenne	Gourдини Nathalie		logiciel > antivirus	

Actions

Affichage (nombre d'éléments) 15 De 1 à 3 sur 3