

Gestion D'incident TP-GLPI



Sommaire

Gestion des Incidents.....	3
2.1 Catégories ITIL.....	3
Mon Premier Ticket.....	5
2.3 Tickets.....	5
2.4 Champs Obligatoire.....	6
2.5 Recherche de Documentation.....	7
2.6 Suivi de Ticket.....	8
2.7 Lien vers la documentation.....	9
2.8 Modèle de flux.....	10
2.9 Solution temporaire.....	11
2.10 Mise en place.....	12
2.11 Historique du ticket.....	13
2.12 Clôture du Ticket.....	14
Scenario D'assistance Utilisateur.....	15
3.1 Ticket Post-Only.....	15
3.2 Informations Menu suivies.....	16
3.3 Coûts Paramétrables.....	17
3.3 Visualisation de la tâche.....	17
3.4 Clôture du ticket v2.....	20

Gestion des Incidents

2.1 Catégories ITIL

<input type="checkbox"/>	NOM COMPLET ^
<input type="checkbox"/>	Demande de service
<input type="checkbox"/>	Demande de service > Deménagement
<input type="checkbox"/>	Demande de service > Installation Logicielle
<input type="checkbox"/>	Panne
<input type="checkbox"/>	Problème d'utilisation
<input type="checkbox"/>	Problème d'utilisation > Application a
<input type="checkbox"/>	Problème d'utilisation > Application b
<input type="checkbox"/>	Problème d'utilisation > Systeme
<input type="checkbox"/>	Renseignement

2.2 Création des Profils

Les techniciens + Post-Only

<input type="checkbox"/>	AT	TN1	Technicien1	Oui
<input type="checkbox"/>	AT	TN2	Technicien2	Oui
<input type="checkbox"/>	AU	USER	USER	Oui

Les super Utilisateurs

<input type="checkbox"/>	AS	A_SuperAdmin	SUPERADMIN	Oui
<input type="checkbox"/>	AS	A_SuperV	SUPERVISOR	Oui
<input type="checkbox"/>	AS	A_SuperV2	SUPERVISOR	Oui

Mon Premier Ticket

2.3 Tickets

La première étape consiste à créer un ticket dans le système GLPI afin de formaliser le problème, ce qui permet de suivre la demande, d'en conserver un historique et de faciliter la gestion du suivi. Il est important de bien renseigner les informations essentielles, telles que le nom de l'utilisateur pour identifier la personne concernée, la description précise du problème, dans ce cas "impossibilité d'imprimer sur l'imprimante Epson B1100", ainsi que la priorité en fonction de l'impact du problème sur le travail de l'utilisateur. Ensuite, il est nécessaire de classer le ticket dans la catégorie appropriée, probablement liée aux problèmes d'impression ou de matériel informatique, et d'affecter le ticket à un technicien compétent pour résoudre ce type de problème.

2.4 Champs Obligatoire

Pour que le tickets soit visible il est obligatoire que les champs : (Titre, Description, Date d'ouverture, Type, Catégorie, Statut, Source de la demande, Urgence, Impact, Priorité, Demandeur et Attribué à) soit renseignés.

● Problème d'impression (3)

AT

Créé : 🕒 il y a 3 minutes par 🧑 Technicien1 Aurélien

Problème d'impression

****Appel Téléphonique** , **Problème**** On ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B110.

🕒 Ticket

Date d'ouverture
2024-09-16 21:33:4 📅

Type
Incident ▾

Catégorie
Panne ▾ i

Statut
● Nouveau ▾

Source de la demande
Phone ▾ i

Urgence
Moyenne ▾

Impact
Moyen ▾

Priorité
● Moyenne ▾

Validation
Non soumis à validation

👤 Acteurs 1

Demandeur
✕ 🧑 Technicien1 Aurélien
🔔 1

Observateur
👤

Attribué à
👤

🗨 Réponse ▾

🔍 ⚙

























⏪ ⋮ ⏩

💾 Sauvegarder

2.5 Recherche de Documentation

Voyants d'erreur

Les voyants de l'imprimante permettent d'identifier aisément les problèmes les plus courants. Si l'imprimante cesse de fonctionner et que les voyants sont allumés ou clignotent, utilisez ce tableau pour diagnostiquer le problème et appliquez les mesures correctives recommandées.

Voyants	Problème et solution	
 	Fin de papier	
	L'imprimante ne contient pas de papier.	Chargez du papier dans le bac feuille à feuille et appuyez sur la touche Papier  . L'imprimante reprend l'impression et le voyant s'éteint.
 	Bourrage papier	
	Du papier est coincé dans l'imprimante.	 Voir Bourrages papier
	Capot ouvert	
 	Fin d'encre	
	Une cartouche d'encre est vide ou n'est pas installée.	Remplacez la cartouche d'encre par une neuve. Si le voyant est toujours allumé après le remplacement de la cartouche, il se peut que cette dernière ait été installée de manière incorrecte. Réinstallez la cartouche d'encre jusqu'à ce qu'un dé clic confirme sa mise en place.  Voir Remplacement d'une cartouche d'encre vide
	Cartouche incorrecte	
	La cartouche d'encre installée ne peut pas être utilisée avec l'imprimante.	Remplacez la cartouche inappropriée par une cartouche compatible.  Voir Remplacement d'une cartouche d'encre non vide
	Cartouche d'encre installée de manière incorrecte	
	Une cartouche d'encre n'est pas installée correctement.	Réinsérez la cartouche d'encre.  Voir Le voyant d'encre clignote ou est allumé une fois la cartouche remplacée
 	Niveau d'encre faible	
	Une cartouche d'encre est presque vide.	Procurez-vous une cartouche d'encre de remplacement. Pour identifier la cartouche quasiment vide, vérifiez l'état des cartouches d'encre.  Voir Vérification de l'état de la cartouche d'encre
     Clignote alternativement	Entretien	
	Les tampons d'encre de l'imprimante sont en fin de vie.	Contactez l'assistance Epson pour remplacer les tampons d'encre.
    	Erreur d'imprimante inconnue	
	Une erreur inconnue relative à l'imprimante est survenue.	Mettez l'imprimante hors tension. Ouvrez le capot de l'imprimante et retirez le papier ou l'élément empêchant le passage du papier. Remettez ensuite l'imprimante sous tension. Si le message d'erreur persiste, contactez vos revendeur.

 : allumé,  : éteint,  : clignotant,  : clignotant vite

Il s'avère que le problème des voyants de contrôle qui (clignotent vite) soit en réalité une erreur d'imprimante inconnue

2.6 Suivi de Ticket

AT

Créé : ⌚ il y a 24 minutes
par 👤 Technicien1
Aurélien

Dernière mise à jour : ⌚
Maintenant par 👤 Technicien1
Aurélien

Problème d'impression

****Appel Téléphonique** , **Problème**** On ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B110.

AT

Créé : ⌚ Maintenant par 👤 Technicien1 Aurélien

⋮

Apparemment votre problème semble être une erreur inconnue de l'imprimante, ci-joint les instructions du constructeur en bas de page

[📎 Helpdesk](#)



2.7 Lien vers la documentation

AT

Créé : ⌚ Hier par 👤 Technicien1 Aurélien Dernière mise à jour : ⌚ À l'instant par 👤 Technicien1 Aurélien

Problème d'impression


****Appel Téléphonique** , **Problème**** On ne peut pas imprimer sur l'imprimante Epson B110.

AT

Créé : ⌚ Hier par 👤 Technicien1 Aurélien Dernière mise à jour : ⌚ À l'instant par 👤 Technicien1 Aurélien

Apparemment votre problème semble être une erreur inconnue de l'imprimante, ci-joint les instructions du constructeur en bas de page

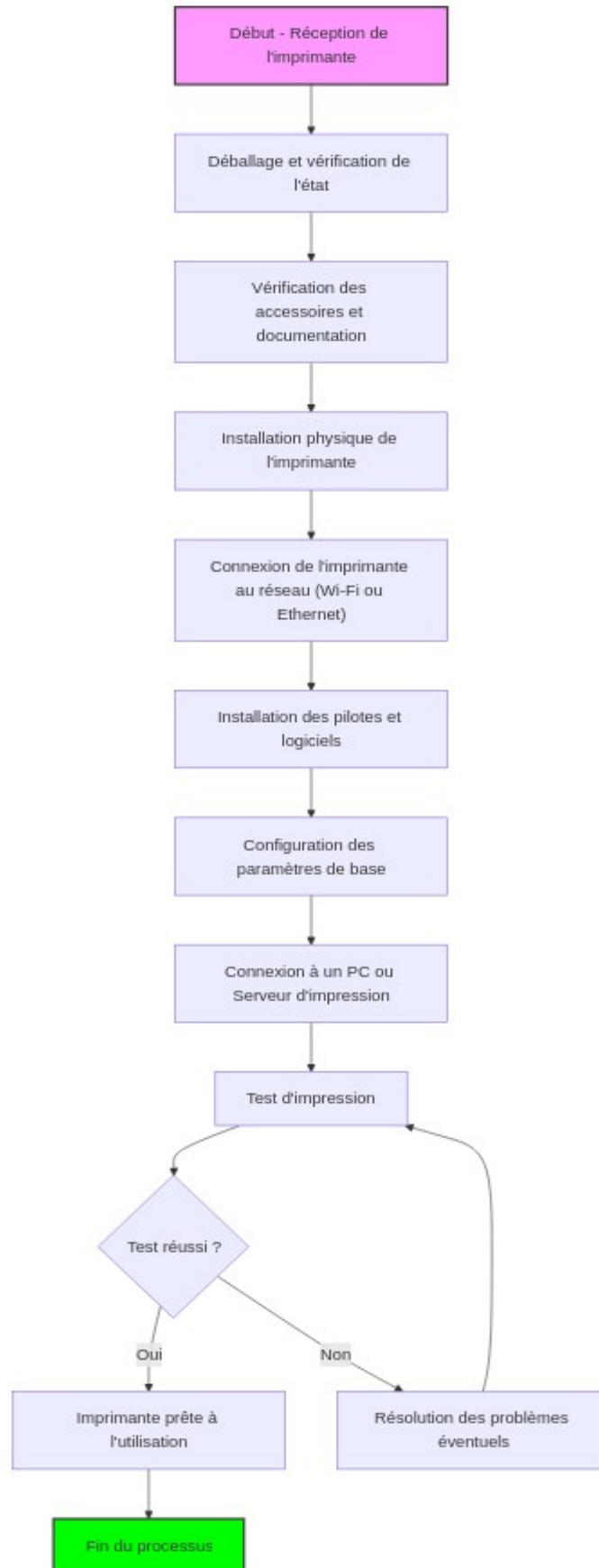
le lien de la documentation en question : https://www.epson.fr/fr_FR/support/sc/epson-stylus-office-b1100/s/s873



Helpdesk

On observe dans ce suivi que le technicien numéro 1 qui se prénomme Aurélien (Comme de par hasard les Aurélien sont efficaces) a fourni au User en difficulté le nom du problème rencontré , avec le lien de la documentation dans lequel il a trouvé le problème ainsi que la photo sous format PNG de la documentation qui traite du problème que l'utilisateur rencontre.

2.8 Modèle de flux



2.9 Solution temporaire

Dans GLPI , il y a plusieurs type de suivis disponible dans l'onglet ticket, en effet il y a le suivi classique pour discuter avec le User en difficulté de ce qu'il se passe . Il y a aussi un suivi événement (qui nous servira peut-être incessamment sous peu) qui sert à créer comme son nom l'indique un événement pour résoudre le problème rencontrer par le User. Mais il y aussi un suivi qui se nomme SOLUTION . Ce suivi solution permet d'apporter la touche finale au ticket afin de résoudre une bonne fois pour toute le ticket en question, de plus il est très visible car il est de couleur bleu comme ceci :

Crée : ⌚ il y a 3 heures par 👤 Technicien1 Aurélien

Afin de remédier a ce problème d'imprimante ,il n'y a pas d'autres choix que de la remplacer en achetant une autre.Sinon il faudra utiliser une imprimante d'un autre étage pour le moment.

AT

2.10 Mise en place

AT

Créé : ⌚ À l'instant par  Technicien1 Aurélien

Mise en place de la nouvelle imprimante


 Technicien1 Aurélien ⌚ 1 heures 0 minutes 0 secondes

Planification de l'événement dans le suivis du ticket GLPI.

< > Aujourd'hui

16 – 22 sept. 2024 📅 ↺

Mois Semaine Jour Planning

Sem. 38	lun. 16/09	mar. 17/09	mer. 18/09	jeu. 19/09	ven. 20/09	sam. 21/09	dim. 22/09
Toute la journée							
08 h							
09 h							
10 h							
11 h							
12 h							
13 h							
14 h							
15 h							
16 h			<div>15:04 - 16:04 Problème d'impression  A faire Priorité : Moyenne Mise en place de la nouvelle imprimante</div>				
17 h							
18 h							
19 h							

Apparition du de l'événement dans le planning GLPI.

2.11 Historique du ticket

ID	DATE	UTILISATEUR	CHAMP	MISE À JOUR
949	2024-09-17 16:04	Technicien1 Aurélien (13)	Tâche d'un ticket	Mise à jour d'un élément : Tâche d'un ticket (2)
948	2024-09-17 16:04	Technicien1 Aurélien (13)	Tâche d'un ticket	Mise à jour d'un élément : Tâche d'un ticket (2)
947	2024-09-17 16:01	Technicien1 Aurélien (13)	Tâche d'un ticket	Ajout d'un élément : Tâche d'un ticket (2)
942	2024-09-17 15:58	glpi (2)		Helpdesk (12)
941	2024-09-17 15:58	glpi (2)	Suivi	Ajout d'un élément : Suivi (12)
940	2024-09-17 15:58	glpi (2)	Date de clôture	Changement de 2024-09-17 15:54 à
939	2024-09-17 15:58	glpi (2)	Date de résolution	Changement de 2024-09-17 15:49 à
938	2024-09-17 15:58	glpi (2)	Dernière modification par	Changement de TN1 (13) à <u>glpi (2)</u>
937	2024-09-17 15:58	glpi (2)	Statut	Changement de Clos à <u>Nouveau</u>
923	2024-09-17 15:54	Technicien1 Aurélien (13)		Phone (11)
922	2024-09-17 15:54	Technicien1 Aurélien (13)	Suivi	Ajout d'un élément : Suivi (11)
921	2024-09-17 15:54	Technicien1 Aurélien (13)	Statut	Changement de Résolu à <u>Clos</u>
890	2024-09-17 15:49	Technicien1 Aurélien (13)	Solution	Ajout d'un élément : Solution (3 (3))
889	2024-09-17 15:49	Technicien1 Aurélien (13)	Date de résolution	Changement de à <u>2024-09-17 15:49</u>
888	2024-09-17 15:49	Technicien1 Aurélien (13)	Statut	Changement de Nouveau à <u>Résolu</u>
843	2024-09-17 13:05	Technicien1 Aurélien (13)		<p>Apparemment votre problème semble être en bas de page</p>\r\n<p>le lien d
842	2024-09-17 13:05	Technicien1 Aurélien (13)	Suivi	Mise à jour d'un élément : Suivi (8)

Dans GLPI , le résumé ce présente sous la forme d'un historique où l'on voit l'intégralité des modifications et des actions qui ont été faites sur le Ticket notamment quand il à été ouvert , clôturé et parfois rouvert si nécessaire.

2.12 Clôture du Ticket

● Problème d'impression (3)

9/10 > >>

AT

Créé : ⌚ Hier par 👤 Technicien1 Aurélien

Dernière mise à jour : ⌚ il y a 3 heures par 👤 glpi

Problème d'impression

****Appel Téléphonique** , **Problème**** On ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B110.

AT

Créé : ⌚ Hier par 👤 Technicien1 Aurélien

Dernière mise à jour : ⌚ il y a 6 heures par 👤 Technicien1 Aurélien

Apparemment votre problème semble être une erreur inconnue de l'imprimante, ci-joint les instructions du constructeur en bas de page

le lien de la documentation en question : https://www.epson.fr/fr_FR/support/sc/epson-stylus-office-b1100/s/s873

📎 Helpdesk



🕒 Ticket

⌵

Date d'ouverture

2024-09-16 21:33:4📅

Date de résolution

2024-09-17 16:15:5📅

Date de fermeture

2024-09-17 16:15:5📅

Type

Incident ⌵

Catégorie

Panne ⌵ i +

Statut

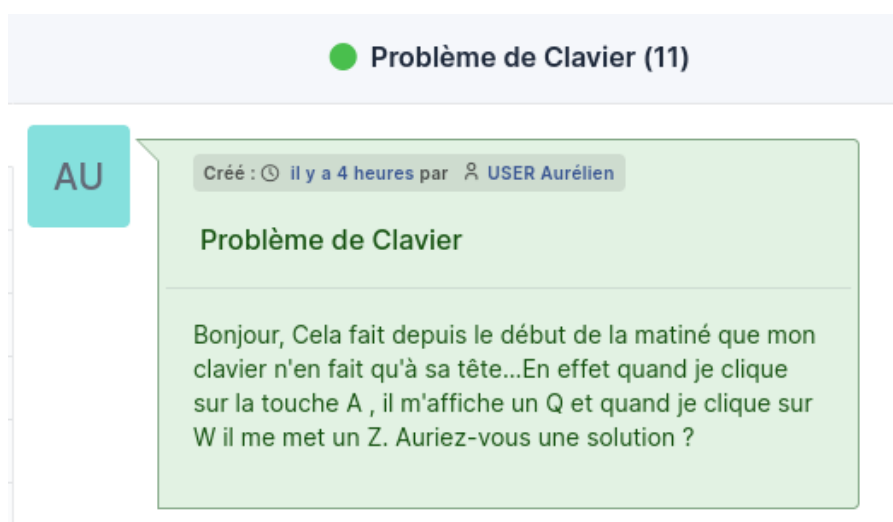
● Clos 📁 Rouvrir

On peut voir ici qu'une pastille noire est affiché devant le titre du ticket , comme on peut observer sur le menu déroulant sur la droite de l'image cela correspond au statut clos. Donc notre ticket à bien était clôturé.

Scenario D'assistance Utilisateur

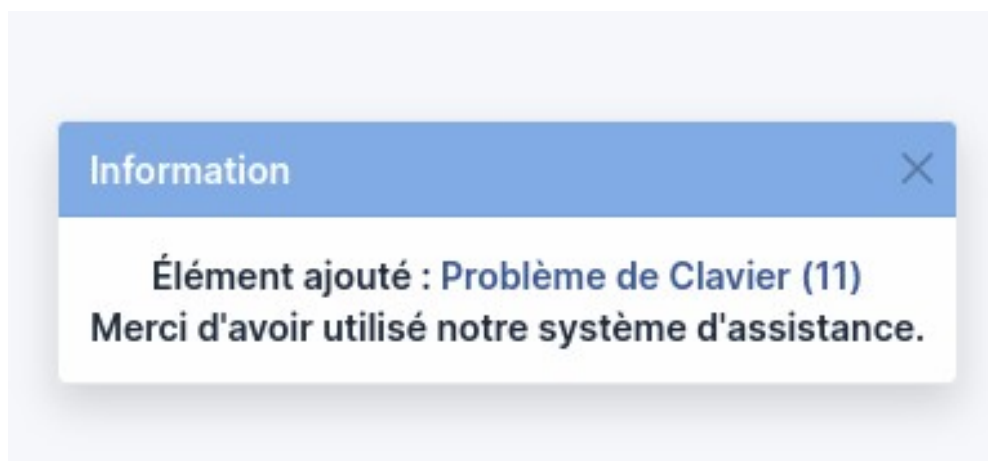
3.1 Ticket Post-Only

Après s'être connecté sur le compte « Post-Only » ou USER, qui ne peut que poster des tickets comme son nom l'indique. On a créer un ticket pour un problème des plus crucial, qui risquerait fortement de faire couler l'entreprise :



(en effet il existe peut-être des Aurélien moins efficaces mais il faut de tout pour faire un monde...)

A la fin de la complétion de ce ticket, en bas à droite de notre écran s'affiche une pop-up nous disant ceci :



3.2 Informations Menu suivies

🔔 Ticket

Date d'ouverture

2024-09-17 16:27:56

📅

Type

Demande

▼

Catégorie

Panne

▼

i

Statut

● Nouveau

Source de la demande

Helpdesk

▼

i

Urgence

Très haute

▼

Impact

Moyen

▼

Priorité

● Haute

▼

👤 Acteurs 1

^

Demandeur

👤 USER Aurélien 1

Observateur

Attribué à

🕒 Niveaux de services

▼

🔗 Ticket lié

▼

On peut voir en premier lieux les informations sur le ticket : la date d'ouverture , le type , la catégorie , le statut , la source de la demande, le niveau d'urgence , l'impact du problème, sa priorité et enfin si il a été validé ou non.

De plus on peut voir les différents acteurs qui interviennent sur le ticket.

Et enfin on peut voir dans « Niveaux de Services » le temps de prise en charge et d'intervention sur le ticket.

3.3 Coûts Paramétrables

En arrivant dans l'onglet coût sur un ticket il est possible de paramétrer le coût d'une intervention :

Ajouter un nouveau coût

Coût	Durée de l'élément	0 seconde
Aucun élément trouvé		

3.3 Visualisation de la tâche

Attribué à

×

👤 SUPERVISOR

Aurélien 🔔 0

👤

TICKETS À TRAITER 1

ID	DEMANDEUR	ÉLÉMENTS ASSOCIÉS	DESCRIPTION
ID : 11	👤 USER Aurélien	Général	Problème de Clavier (0 - 0)

NOTES PERSONNELLES +

On peut voir ici qu'après avoir attribué le ticket au Superviseur2 qu'il se retrouve dans l'accueil du Superviseur2 comme Ticket à Traiter.

Créé : 🕒 À l'instant par 👤 SUPERVISOR Aurélien 🔒

il faut aller sur le poste de l'utilisateur et télécharger le clavier français si il n'est pas déjà téléchargé. Sinon il faudra faire la commande de touche MAJ + ALT pour changer le clavier de QWERTY à AZERTY

👤 SUPERVISOR Aurélien ⏱ 15 minutes 0 secondes

AS

On peut voir sur cette capture d'écran que le Superviseur2 à créée l'événement mais l'a assigné au Superviseur1 (je les ai malencontreusement appelé par le même nom, comme quoi les Aurélien ne sont pas efficaces en fin de compte)

On observe ici que l'événement est sur l'accueil du Sueprviseur1 , afin qu'il le traite à l'heure fixée.

TÂCHES DE TICKETS À TRAITER			1
ID	TITRE (TICKET)	DESCRIPTION	
ID : 11	Problème de Clavier	il faut aller sur le poste de l'utilisateur (...)	
NOTES PERSONNELLES			+

On peut voir que l'événement à été transféré dans le planning du Superviseur1 car c'est à lui que l'événement a été attribué.

<

>

Aujourd'hui

18 septembre 2024

📅

🔄

Sem. 38

mercredi

Toute la journée

08 h

09 h

10 h

11 h

12 h

13 h

14 h

15 h

08:45 - Problème de Clavier

🚩

🟢

A faire

Priorité : Haute

il faut aller sur le poste de l'utilisateur et télécharger le clavier français si il n'est pas déjà téléchargé. Sinon il faudra faire la commande de touche MAJ + ALT pour changer le clavier de QWERTY à AZERTY

On ajoute le coût à l'opération de le l'événement :

Coût							Durée de l'élément	15 minutes
Nom	Date de début	Date de fin	Budget	Durée	Coût horaire	Coût fixe	Coût matériel	Coût total
Coût de déplacement i	2024-09-18	2024-09-18		15 minutes		0.00	5.00	0.00
				Total 15 minutes		0.00	5.00	0.00
								5.00

3.4 Clôture du ticket v2

● Problème de Clavier (11)

1/1

AU

Créé : ⌚ il y a 6 heures par 👤 USER Aurélien Dernière mise à jour : ⌚ À l'instant par 👤 SUPERVISOR Aurélien

Problème de Clavier

Bonjour, Cela fait depuis le début de la matinée que mon clavier n'en fait qu'à sa tête...En effet quand je clique sur la touche A , il m'affiche un Q et quand je clique sur W il me met un Z. Auriez-vous une solution ?

AS

Créé : ⌚ il y a 16 minutes par 👤 SUPERVISOR Aurélien

il faut aller sur le poste de l'utilisateur et télécharger le clavier français si il n'est pas déjà téléchargé. Sinon il faudra faire la commande de touche MAJ + ALT pour changer le clavier de QWERTY à AZERTY

👤 SUPERVISOR Aurélien ⏱ 15 minutes 0 secondes

🕒 Ticket

Date d'ouverture

2024-09-17 16:27:56

📅

Date de résolution

2024-09-17 22:35:17

📅

Date de fermeture

2024-09-17 22:35:17

📅

Type

Demande

▼

Catégorie

Panne

▼

i

+

Statut

● Clos

🔓 Ouvrir

Source de la demande

Helpdesk

▼

i

Urgence

Très haute

▼

Impact

Moyen

▼

Priorité

● Haute

▼

Validation

Non soumis à validation

L'événement à été complété le ticket est donc maintenant clôture.