

Gestion d'un incident

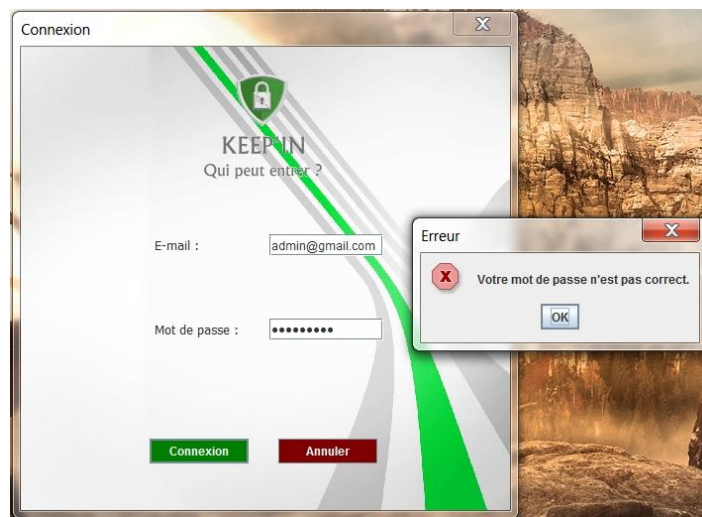
LIÉ À L'APPLICATION LOURDE KEEP'IN

Afin de répondre aux incidents que pouvaient rencontrer les utilisateurs de l'application lourde, j'ai contribué à l'installation et à la configuration de GLPI.

GLPI (*Gestion Libre de Parc Informatique*) est une solution open-source de gestion de parc informatique mais également de gestion des services d'assistance. Elle se présente comme une **interface web**, développée en **PHP**.

Dans notre cas, un technicien avait l'autorisation de se connecter à l'application lourde et avait les mêmes droits qu'un administrateur sur cette application. Il a rencontré un problème de connexion et a donc créé un ticket afin de régler son problème au plus vite.

Le fichier qu'il a joint à son ticket est celui-ci:



Il pouvait donc constater sur son tableau de bord que le ticket avait bien été envoyé mais n'avait pas encore été traité.

Du côté de l'administrateur, celui-ci pouvait constater sur son tableau de bord un nouveau ticket non résolu, et pouvait dès lors, essayer de corriger le problème:

The screenshot shows the GLPI interface for a specific ticket. The left sidebar contains a navigation menu with options like Ticket, Suivis, Validations, Tâches, Solution, Statistiques, Coûts, Tâches de projet, Éléments (1), Documents (1), Problèmes, Changements, Historique (7), and Tous. The main content area displays the ticket details for 'Ticket - ID : 2'.

Ticket - ID : 2

Date d'ouverture: 2015-04-16 12:38 | Date d'échéance: | Affecter un SLA

Par: tech | Dernière modification: 2015-05-05 12:54 par glpi

Type: Incident | Catégorie: -----

Statut: En cours (Attribué) | Source de la demande: Helpdesk

Urgence: Haute | Validation: Non soumis à validation

Impact: Haut | Lieu: Service administrateur

Priorité: Haute | Éléments associés: Logiciel: Application lourde KEEP'IN

Acteur: Demandeur, Observateur, Attribué à: glpi

Description

Bonjour,
Je tente en vain de me connecter sur l'application lourde, mais une boîte de dialogue s'ouvre et m'avertis que mon mot de passe n'est pas correct. Pourtant, je suis persuadé qu'il est bon. Du coup, je ne peux plus me connecter à l'application lourde.

Tickets liés | Fichier (2 Mio maximum)

Sauvegarder | Mettre à la corbeille

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

This screenshot shows the 'Ajouter un document' section of the same ticket. It includes a file upload area with a 'Parcourir...' button and a 'Ajouter un nouveau fichier' button. Below this is a table listing existing documents.

Ajouter un document

Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Parcourir... | Aucun fichier sélectionné | (2 Mio maximum) | Ajouter un nouveau fichier

Actions

	Nom	Entité	Fichier	Lien web	Rubrique	Type MIME	Date
<input type="checkbox"/>	Document ticket 2	Root entity	pbmMDP.jpg				2015-05-05 12:53

Actions

	Nom	Entité	Fichier	Lien web	Rubrique	Type MIME	Date
<input type="checkbox"/>			pbmMDP.jpg	web			

GLPI Parc Assistance Gestion Outils Administration Configuration Français Mes préférences Aide Déconnexion (glpi) Rechercher

Accueil > Assistance > Tickets

Ticket - Problème d'authentification à l'application lourde KEEP'IN - ID 2

Ticket - ID 2

Gabarit de solution: Rechercher une solution

Type de solution: OUI

Enregistrer et ajouter à la base de connaissances

Description

Bonjour,
Je viens de changer vos informations de connexion. Veuillez prendre contact avec moi prochainement pour obtenir votre nouveau mot de passe.
Attention, à la première connexion, **veuillez changer votre mot de passe** via le site internet [Keep'IN](#).

Sauvegarder

Enregistrer la solution dans la base de connaissances

Élément ajouté avec succès : Problème d'authentification à l'application lourde KEEP'IN

Catégorie :

Sujet

Problème d'authentification à l'application lourde KEEP'IN

Contenu

Bonjour,
Je viens de changer vos informations de connexion. Veuillez prendre contact avec moi prochainement pour obtenir votre nouveau mot de passe.
Attention, à la première connexion, **veuillez changer votre mot de passe** via le site internet [Keep'IN](#).

Rédacteur : glpi
Créé le 2015-05-08 13:02
Dernière mise à jour le 2015-05-08 13:02

0 vue
Cet élément ne fait pas partie de la FAQ

Du côté du technicien, son tableau de bord affiche désormais un ticket résolu. Il a donc pu clôturer le ticket:

GLPI Parc Assistance Gestion Outils Administration Configuration Français Mes préférences Aide Déconnexion (tech) Rechercher

Accueil >

Vue personnelle Vue groupe Vue globale Flux RSS Tous

Vos tickets à clore (1)

Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 2	Logiciel - Application lourde KEEP'IN	Problème d'authentification à l'application lourde KEEP'IN (0 - 0)

Votre planning

Notes personnelles

Notes publiques

2.325 secondes - 35.36 Mo

GLPI 0.85.4 Copyright (C) 2003-2015 by the BIDEPIET Development Team.

GLPI Parc Assistance Gestion Outils Administration Configuration Français Mes préférences Aide Déconnexion (tech) Rechercher

Tickets Créer un ticket Problèmes Changements Planning Statistiques Tickets récurrents

Accueil > Assistance > Tickets

Ticket - Problème d'authentification à l'application lourde KEEP'IN - ID 2 1/2

Ticket - ID 2

Gabarit de solution: Rechercher une solution

Type de solution:

Enregistrer et ajouter à la base de connaissances: Non

Description:

Bonjour,
Je viens de changer vos informations de connexion. Veuillez prendre contact avec moi prochainement pour obtenir votre nouveau mot de passe.
Attention, à la première connexion, **veuillez changer votre mot de passe** via le site internet [keep'in](#).

Sauvegarder

Approbation de la solution

Commentaires (Facultatif en cas d'acceptation):

Merci beaucoup pour votre aide.
La connexion refonctionne correctement.

Approuver la solution Refuser la solution

GLPI Parc Assistance Gestion Outils Administration Configuration Français Mes préférences Aide Déconnexion (tech) Rechercher

Tickets Créer un ticket Problèmes Changements Planning Statistiques Tickets récurrents

Accueil > Assistance > Tickets

Statut: est Tous Rechercher

Affichage (nombre d'éléments): 20 Page courante en PDF paysage De 1 à 2 sur 2

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Technicien	Catégorie	Date d'échéance
2	Problème d'authentification à l'application lourde KEEP'IN	Clos	2015-05-05 13:07	2015-04-16 12:38	Haute	gipi	tech		
1	Problème d'authentification	Résolu	2015-05-04 13:10	2015-05-04 12:55	Haute	post-only	tech		

Affichage (nombre d'éléments): 20 De 1 à 2 sur 2

0.394 seconde - 23.12 Mo GLPI 0.85.4 Copyright (C) 2003-2015 by the GLPI/NET Development Team.