TP: Suivi du cycle complet d'un ticket d'incident sous GLPI.

Table des matières

TP: Suivi du cycle complet d'un ticket d'incident sous GLPI.	1
Réponses :	2
Etape 1	2
Etape 2	3
Etape 3	4
Etape 4	5
Etape 5	6
Etape 6	7
Etape 7	7
Etape 8	8
Etape 9	8
Etape 10	9
Etape 11	9
Conclusion:	10

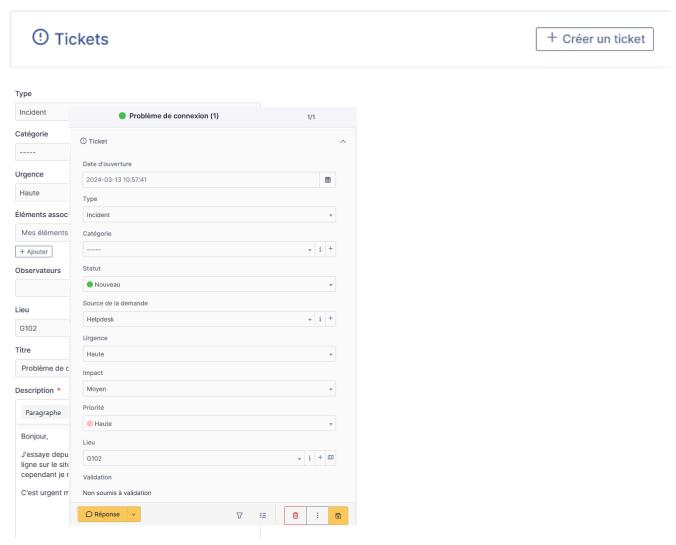
L'Union de Recouvrement pour la Sécurité Sociale et les Allocations Familiales a pour mission de collecter les cotisations et les contributions sociales. La société NETDEV doit verser ses contributions sociales à l'URSSAF.

En comptabilité, l'inscription des cotisations à l'URSSAF doit être effectuée dans le compte 431 du plan comptable.

Réponses:

Etape 1 – André *MICHAUX* doit finaliser la déclaration de la CGS mais elle doit accéder au formulaire de déclaration en ligne sur le site de l'URSSAF. Depuis ce matin elle a essayé à plusieurs reprises de s'y connecter et n'y parvient pas. Elle finit par créer un ticket d'incident. L'urgence est haute car il ne lui reste que 48 heures pour faire sa déclaration. En revanche l'impact sur son travail est moyen, car elle peut réaliser ses tâches habituelles.

Connectez-vous sur GLPI avec le compte de Mme MICHAUX. Indiquez tout ce que doit faire Mme MICHAUX sous GLPI pour compléter correctement son ticket d'incident. (Copies d'écran et commentaires requis.)

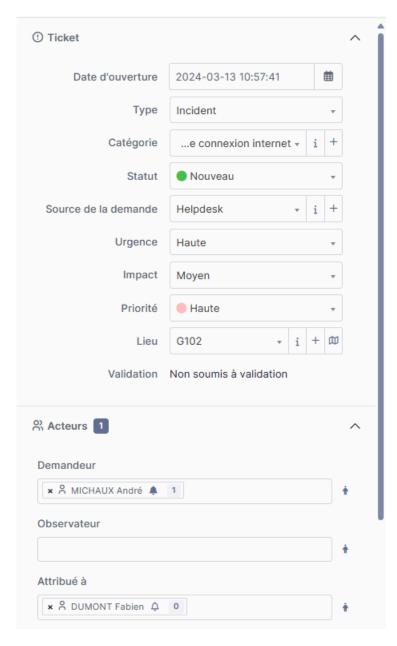


1. André MICHAUX se connecte sur GLPI et crée un ticket d'incident en spécifiant l'urgence comme haute et l'impact comme moyen. Elle détaille le problème rencontré pour accéder au formulaire de déclaration en ligne sur le site de l'URSSAF, soulignant l'importance de résoudre ce problème dans un délai de 48 heures. Elle inclut tous les détails pertinents pour aider l'équipe d'assistance à comprendre et à prioriser son ticket

Etape 2 – Pour gérer la fonction d'HELPDESK, la société NETDEV a fait le choix suivant. C'est Thierry ROBERT qui réceptionne tous les tickets. (Il est super-administrateur.) Il prend connaissance de chaque ticket, le complète et l'affecte au technicien qui lui semble le plus indiqué.

Il considère que la priorité de ce ticket est haute, car au-delà de la date limite de déclaration, il y a des amendes à payer. Donc il faut s'assurer que Mme ANDRE puisse faire la déclaration dans les temps. Il classe ça dans la catégorie 'Incident de connexion internet'. Il décide d'affecter le ticket à Fabien DUMONT.

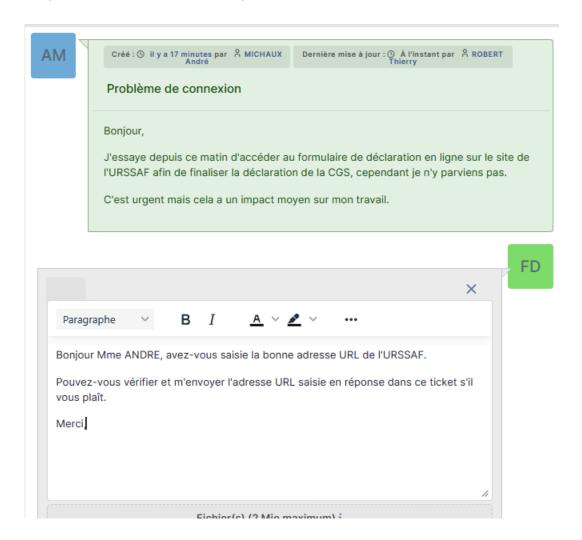
Connectez-vous sur GLPI avec le compte de M. ROBERT. Indiquez tout ce qu'il doit faire sous GLPI pour prendre connaissance du ticket. Indiquez comment il doit le compléter. (Copies d'écran et commentaires requis.)



2. Thierry ROBERT, en tant que super-administrateur, examine le ticket créé par André MICHAUX. Il reconnaît l'urgence du problème et décide de le classer dans la catégorie 'Incident de connexion internet' avec une priorité haute. Il affecte ensuite le ticket à Fabien DUMONT, le technicien jugé le plus apte à résoudre ce type d'incident.

Etape 3 – M. DUMONT découvre que le superviseur lui a affecté un ticket d'incident. Il veut s'assurer que Mme *MICHAUX* a bien saisi la bonne adresse pour l'URSSAF. Il complète un élément de suivi et demande à Mme *MICHAUX*, si elle peut vérifier l'adresse qu'elle a utilisée.

Connectez-vous sur GLPI avec le compte de Fabien DUMONT. Indiquez tout ce qu'il doit faire sous GLPI pour prendre connaissance du ticket. Indiquez comment il doit procéder pour ajouter un élément de suivi à ce ticket. (Copies d'écran et commentaires requis.)



3. Fabien DUMONT prend connaissance du ticket qui lui a été affecté et ajoute immédiatement un élément de suivi. Dans ce suivi, il demande à André MICHAUX de vérifier et de confirmer l'adresse du site de l'URSSAF utilisée, afin de s'assurer qu'elle n'a pas saisi une adresse incorrecte par erreur.

Etape 4 – Mme MICHAUX voulant savoir si quelqu'un s'occupe de son problème de connexion à l'URSSAF, se reconnecte sur GLPI. Elle découvre le suivi rédigé par M. DUMONT. Elle est certaine d'avoir utilisé la véritable adresse de l'URSSAF. Elle refait le test, fait une copie d'écran qu'elle attache en suivi à son ticket. Elle rajoute même qu'elle a vérifié que le câble réseau de son poste était bien branchée dans la prise murale.

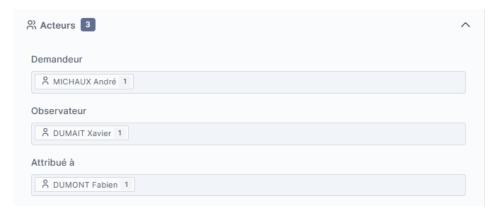
Connectez-vous sur GLPI avec le compte de Mme MICHAUX. Faites une capture d'écran de la connexion à l'URSSAF pour montrer l'adresse saisie. Complétez le suivi comme si vous étiez Mme MICHAUX. (Copies d'écran et commentaires requis.)



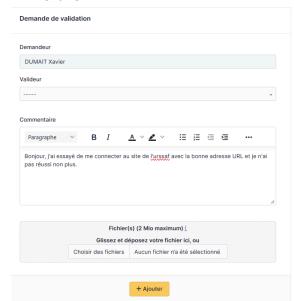
4. Fabien DUMONT prend connaissance du ticket qui lui a été affecté et ajoute immédiatement un élément de suivi. Dans ce suivi, il demande à André MICHAUX de vérifier et de confirmer l'adresse du site de l'URSSAF utilisée, afin de s'assurer qu'elle n'a pas saisi une adresse incorrecte par erreur.

- **Etape 5** Xavier DUMAIT est le supérieur hiérarchique de Mme *MICHAUX*. Il veut s'assurer que la déclaration de la CGS se fera dans les temps. Son profil d'observer lui permet de s'associer à un ticket pour suivre sa résolution.
- M. DUMAIT voudrait rajouter un suivi pour préciser que lui aussi a effectué un test, et que lui non plus ne parvient pas à se connecter sur le site www.urssaf.fr.

Connectez-vous à GLPI avec le compte de M. DUMAIT. Pouvez-vous vous associer au ticket en tant qu'observer ? Pouvez-vous ajouter un suivi ? (Copies d'écran et commentaires requis.)



- 5. Xavier DUMAIT, souhaitant suivre de près la résolution du ticket concernant un problème urgent, s'associe au ticket en tant qu'observateur. Il essaie d'ajouter un suivi indiquant qu'il a lui aussi rencontré le même problème de connexion au site www.urssaf.fr, afin de souligner l'urgence de la situation.
 - En tant qu'observateur, Xavier DUMAIT ne peut pas s'ajouter tout seul au ticket, un administrateur doit le faire.



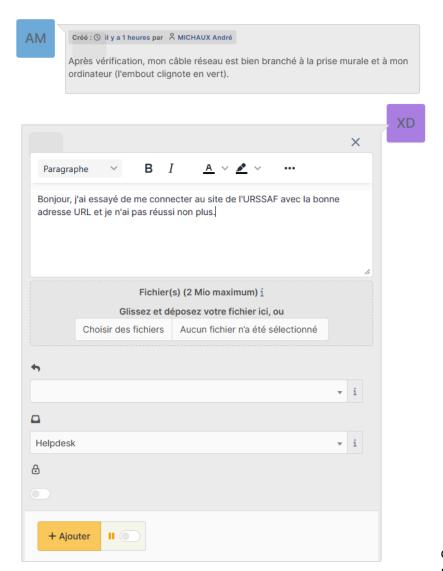
En tant qu'observateur, Xavier DUMAIT peut ajouter une demande de validation en ajoutant un commentaire mais ne peut pas faire de suivi dans un ticket.

Etape 6 – Connectez-vous sur le compte de super-administrateur. Modifiez les droits du profil Observer afin de permettre la création de suivis dans un ticket. (Copies d'écran et commentaires requis.)

6. Pour cela, il suffit d'aller suivre ces étapes : menu 2 Administration 2 Profils 2 Observer 2 Assistance 2 Cocher les cases nécessaires pour qu'un Observer puisse ajouter un suivi.

Le super-administrateur accède à la gestion des profils et modifie les droits du profil Observer pour permettre la création de suivis dans un ticket. Cette modification vise à permettre à Xavier DUMAIT et à d'autres observateurs de contribuer activement à la résolution des tickets en ajoutant leurs propres suivis.

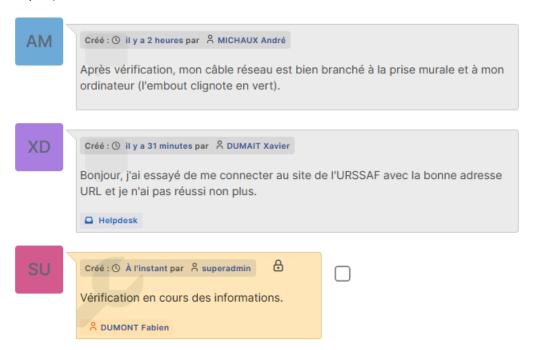
Etape 7 – M. DUMAIT se connecte à nouveau. Il essaie à nouveau de saisir le suivi qu'il désirait. Est-ce que ça fonctionne ? (*Copies d'écran et commentaires requis.*)



7. Après la modification des droits du profil Observer, Xavier DUMAIT se connecte à nouveau et

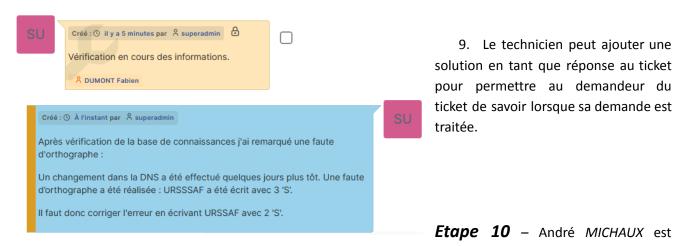
parvient cette fois à ajouter son suivi au ticket. Il confirme l'impossibilité de se connecter au site www.urssaf.fr et souligne l'importance de résoudre le problème rapidement.

Etape 8 – Le technicien Fabien DUMONT traite ce ticket. Que peut-il faire pour montrer qu'il est en train de traiter le ticket et qu'une tâche est en cours pour trouver une solution. (Copies d'écran et commentaires requis.)



8. Le technicien peut ajouter une tâche en tant que réponse au ticket pour permettre au demandeur du ticket de savoir où en est sa demande.

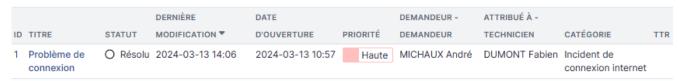
Etape 9 – Le technicien M. DUMONT a résolu le problème. Il reprend la main sur le ticket et indique la solution qu'il a mise en œuvre. Un changement dans la DNS a été effectué quelques jours plus tôt. Une faute d'orthographe a été réalisée : URSSSAF a été écrit avec 3 'S'. Il enregistre sa solution et indique qu'il faut mettre à jour la base de connaissances. (Copies d'écran et commentaires requis.)



parvenue à se connecter sur urssaf.fr. Elle se connecte sur GLPI, rouvre une dernière fois ce ticket. Quel est le statut du ticket lorsqu'elle le consulte ? Elle inscrit un 'Merci' en commentaire d'approbation, et approuve la solution. (Copies d'écran et commentaires requis.)

NIETO

Wylan



10. Le ticket a désormais le statut « Résolu », elle doit cliquer sur le ticket pour le valider et peut ajouter un commentaire 'Merci'.



Etape 11 – Si le superviseur Thierry ROBERT se connecte à GLPI, peut-il encore voir le ticket ? Quel est son statut ? (Copies d'écran et commentaires requis.)



11. En étant connecté sur son compte, Monsieur ROBERT peut voir le ticket avec le statut « Résolu », mais il ne peut plus ajouter de suivi.

Conclusion:

En conclusion, ce TP sur GLPI et la gestion des tickets incidents nous a permis de mieux comprendre l'importance d'un système de gestion informatique efficace. Nous avons appris à utiliser GLPI pour créer, suivre et résoudre les incidents informatiques, tout en mettant en évidence l'importance de la communication avec

NIETO

Wylan

les utilisateurs et de la gestion proactive des incidents. Ce travail nous a également sensibilisés aux compétences multidisciplinaires nécessaires dans le domaine du support informatique. En somme, cette expérience pratique a été enrichissante et nous a permis d'acquérir des connaissances précieuses pour notre future carrière dans le domaine de l'informatique.