

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.

NIETO

Wylan

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.)

! Tickets

+ Créer un ticket

Type

Incident

Problème de connexion (1) 1/1

Catégorie

Ticket

Date d'ouverture

2024-03-13 10:57:41

Type

Incident

Catégorie

Statut

Nouveau

Source de la demande

Helpdesk

Urgence

Haute

Impact

Moyen

Priorité

Haute

Lieu

G102

Validation

Non soumis à validation

Réponse

Éléments assoc

Mes éléments

+ Ajouter

Observateurs

Lieu

G102

Titre

Problème de c

Description *

Paragraphe

Bonjour,

J'essaye depu

ligne sur le siti

cependant je r

C'est urgent m

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

NIETO

Wylan

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.)

The screenshot displays the GLPI 'Ticket' form. The top section contains fields for ticket metadata: 'Date d'ouverture' (2024-03-13 10:57:41), 'Type' (Incident), 'Catégorie' (...e connexion internet), 'Statut' (Nouveau), 'Source de la demande' (Helpdesk), 'Urgence' (Haute), 'Impact' (Moyen), 'Priorité' (Haute), and 'Lieu' (G102). Below these is a 'Validation' status of 'Non soumis à validation'. The bottom section, titled 'Acteurs 1', lists the 'Demandeur' as MICHAUX André (1 notification) and the 'Attribué à' as DUMONT Fabien (0 notifications). The 'Observateur' field is currently empty.

- 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.

NIETO

Wylan

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.)

The screenshot displays a GLPI ticket interface. At the top left, a blue square icon with the letters 'AM' is visible. The ticket header shows it was created 17 minutes ago by MICHAUX André and last updated 'À l'instant' by ROBERT Thierry. The title of the ticket is 'Problème de connexion'. The main content area contains a message from André MICHAUX: 'Bonjour, J'essaye depuis ce matin d'accéder au formulaire de déclaration en ligne sur le site de l'URSSAF afin de finaliser la déclaration de la CGS, cependant je n'y parviens pas. C'est urgent mais cela a un impact moyen sur mon travail.' Below this, a follow-up comment is shown in a text editor window. The comment is from Fabien DUMONT (indicated by a green 'FD' icon) and reads: 'Bonjour Mme ANDRE, avez-vous saisi la bonne adresse URL de l'URSSAF. Pouvez-vous vérifier et m'envoyer l'adresse URL saisie en réponse dans ce ticket s'il vous plaît. Merci'. The text editor has a toolbar with options for paragraph, bold, italic, underline, and text color.

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.

NIETO

Wylan

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.)

AM

Créé : ⌚ il y a 30 minutes par 👤 MICHAUX André

Dernière mise à jour : ⌚ Maintenant par 👤 MICHAUX André

Problème de connexion

Bonjour,

J'essaye depuis ce matin d'accéder au formulaire de déclaration en ligne sur le site de l'URSSAF afin de finaliser la déclaration de la CGS, cependant je n'y parviens pas.

C'est urgent mais cela a un impact moyen sur mon travail.

FD

Créé : ⌚ il y a 4 minutes par 👤 DUMONT Fabien

Bonjour Mme ANDRE, avez-vous saisie la bonne adresse URL de l'URSSAF.

Pouvez-vous vérifier et m'envoyer l'adresse URL saisie en réponse dans ce ticket s'il vous plaît.

Merci,

[Helpdesk](#)

AM

Créé : ⌚ Maintenant par 👤 MICHAUX André

Voici la page sur laquelle je suis lorsque je saisis l'adresse de l'URSSAF.

Photo en pièce jointe.



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.

NIETO

Wylan

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.)

SUIVIS / TÂCHES										
	VOIR LES PUBLICS	ÉDITER LES SUIVIS (AUTEUR)	AJOUTER SUIVI (DEMANDEUR)	PURGER	ÉDITER TOUS	AJOUTER À TOUS LES TICKETS	VOIR LES PRIVÉS	AJOUTER SUIVI (GROUPE ASSOCIÉS)	AJOUTER SUIVI (OBSERVATEUR)	AJOUTER À TOUS LES ÉLÉMENTS
Suivis	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NIETO

Wylan

6. Pour cela, il suffit d'aller suivre ces étapes : menu ? Administration ? Profils ? Observer ? Assistance ? 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.*)

The screenshot displays a ticket management interface. At the top, a blue box with the initials 'AM' contains a comment: 'Créé : il y a 1 heures par MICHAUX André' and 'Après vérification, mon câble réseau est bien branché à la prise murale et à mon ordinateur (l'embout clignote en vert)'. Below this, a purple box with the initials 'XD' is visible. The main form area has a text editor with a toolbar (Paragraph, Bold, Italic, Underline, Link, etc.) and a text area containing: 'Bonjour, j'ai essayé de me connecter au site de l'URSSAF avec la bonne adresse URL et je n'ai pas réussi non plus.' Below the text area is a file upload section labeled 'Fichier(s) (2 Mio maximum)' with a dashed border and the text 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou'. There are two buttons: 'Choisir des fichiers' and 'Aucun fichier n'a été sélectionné'. Below the file section is a dropdown menu with a left arrow icon, a search icon, and a dropdown arrow, currently showing 'Helpdesk'. At the bottom, there is a toggle switch and a button labeled '+ Ajouter'.

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.

NIETO

Wylan

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.)*

AM

Créé : ⌚ il y a 2 heures par 👤 MICHAUX André

Après vérification, mon câble réseau est bien branché à la prise murale et à mon ordinateur (l'embout clignote en vert).

XD

Créé : ⌚ il y a 31 minutes par 👤 DUMAIT Xavier

Bonjour, j'ai essayé de me connecter au site de l'URSSAF avec la bonne adresse URL et je n'ai pas réussi non plus.

Helpdesk

SU

Créé : ⌚ À l'instant par 👤 superadmin 🔒

Vérification en cours des informations.

👤 DUMONT Fabien

☐

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 : URSSAF 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.)*

SU

Créé : ⌚ il y a 5 minutes par 👤 superadmin 🔒

Vérification en cours des informations.

👤 DUMONT Fabien

☐

9. Le technicien peut ajouter une solution en tant que réponse au ticket pour permettre au demandeur du ticket de savoir lorsque sa demande est traitée.

Créé : ⌚ À l'instant par 👤 superadmin

Après vérification de la base de connaissances j'ai remarqué une faute d'orthographe :

Un changement dans la DNS a été effectué quelques jours plus tôt. Une faute d'orthographe a été réalisée : URSSAF a été écrit avec 3 'S'.

Il faut donc corriger l'erreur en écrivant URSSAF avec 2 'S'.

SU

Etape 10 – André MICHAUX est 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

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION ▼	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	Problème de connexion	<input checked="" type="radio"/> Résolu	2024-03-13 14:06	2024-03-13 10:57	Haute	MICHAUX André	DUMONT Fabien	Incident de connexion internet	

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

AM

Approbation de la solution

Commentaires ?

Paragraphe ▼

B

I

A ▼

✎ ▼

...

Merci

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Choisir des fichiers

Aucun fichier n'a été sélectionné

✕ Refuser

✓ Approuver

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.)

<input type="checkbox"/>	ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION ▼	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
<input type="checkbox"/>	1	Problème de connexion	<input checked="" type="radio"/> Résolu	2024-03-13 14:06	2024-03-13 10:57	Haute	MICHAUX André i	DUMONT Fabien i	Incident de connexion internet	

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.