



Apport d'informations et de connaissances



TSSI18 - Traiter un ticket d'incident dans un service d'assistance

TABLE DES MATIERES

1	INTRODUCTION	2
2	LA BASE DE CONNAISSANCES DE GLPI	3
2.1	PRINCIPES ET PRISE EN MAIN DE GLPI.....	3
2.1.1	Démarrage de GLPI	3
2.1.2	Présentation de la console centrale de GLPI.....	3
2.1.3	Accès à la base de connaissances.....	4
2.2	LA BASE DE CONNAISSANCES	4
2.2.1	Présentation de la base de connaissances	4
2.2.2	Consultation de la base de connaissances	5
2.2.2.1	Ecran principal.....	5
2.2.2.2	Ecran intermédiaire.....	6
2.2.2.3	Ecran final	6
2.2.2.4	Affichage du problème et de sa solution	7
2.3	MODIFICATION DE LA BASE DE CONNAISSANCES	8
2.3.1	L'ajout d'éléments.....	8
2.3.2	La modification d'éléments	9
2.4	RECHERCHE DANS LA BASE DE CONNAISSANCES	10
2.4.1	Par navigation	10
2.4.2	Par moteur de recherche	11

1 INTRODUCTION

Les dysfonctionnements dans le monde informatique sont de plus en plus nombreux et complexes. Leur nombre augmente avec la complexité croissante des systèmes.

Il devient de nos jours impossible pour un technicien de mémoriser tous les problèmes rencontrés et les solutions à y apporter. Cela devient encore plus délicat pour les nouveaux venus dans le métier, qui n'ont même pas le bénéfice de l'expérience.

Les entreprises étant de plus en plus tributaires de l'informatique, il devient indispensable de réagir au plus vite face à un dysfonctionnement de l'outil informatique.

La base de connaissances est une des solutions qui permettent à un technicien, même débutant, de résoudre dans les meilleurs délais un problème lié à un dysfonctionnement.

Il est donc impératif que vous soyez habitués à manipuler ce genre d'outil. Vous serez amenés à utiliser deux types de base de connaissances :

- Les supports en ligne

- Les bases de connaissances des logiciels spécialisés dans la hot line.

Dans ce support nous parlerons de la base de connaissances du logiciel spécialisé GLPI :

GLPI pour "**G**estion **L**ibre de **P**arc **I**nformatique" est une solution open-source de gestion de parc informatique et de helpdesk.

On trouve dans GLPI une fonctionnalité de base de connaissances qui intègre la gestion d'un système de base de connaissances hiérarchique ainsi que la gestion d'une FAQ publique.

Pour plus d'informations, il est fortement conseillé de consulter le lien : <http://www.glpi-project.org>

2 LA BASE DE CONNAISSANCES DE GLPI

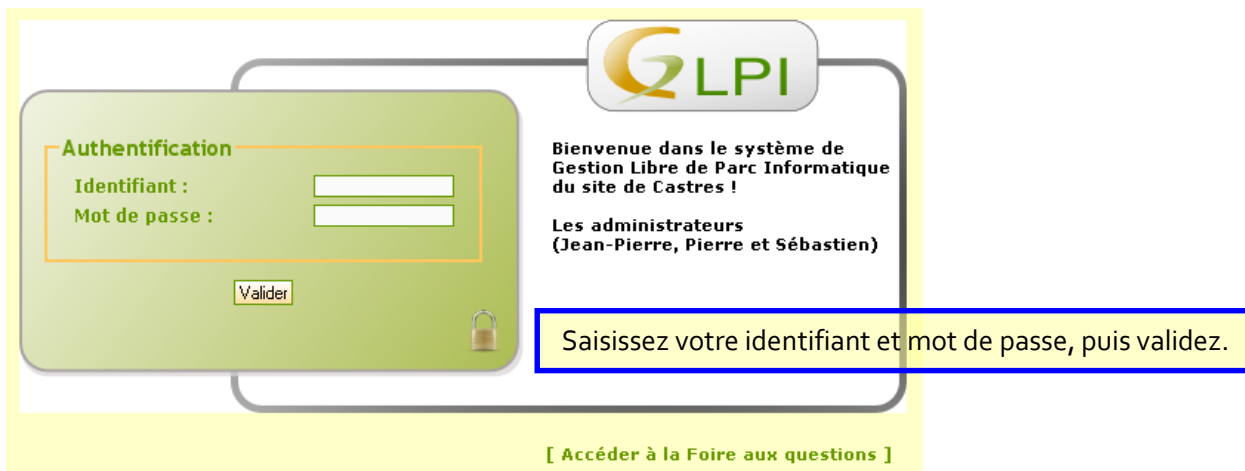
2.1 Principes et prise en main de GLPI

Démarrage de GLPI

Lancez votre navigateur internet.

Cliquez sur l'icône " GLPI " présent sur le portail de votre intranet pour lancer *GLPI* depuis un accès interne.
Saisissez l'URL ou l'adresse IP du serveur suivi de /glpi pour lancer *GLPI* depuis un accès extérieur. *

La fenêtre d'identification s'affiche.




Connectez-vous avec l'identifiant "normal" et son mot de passe "normal".

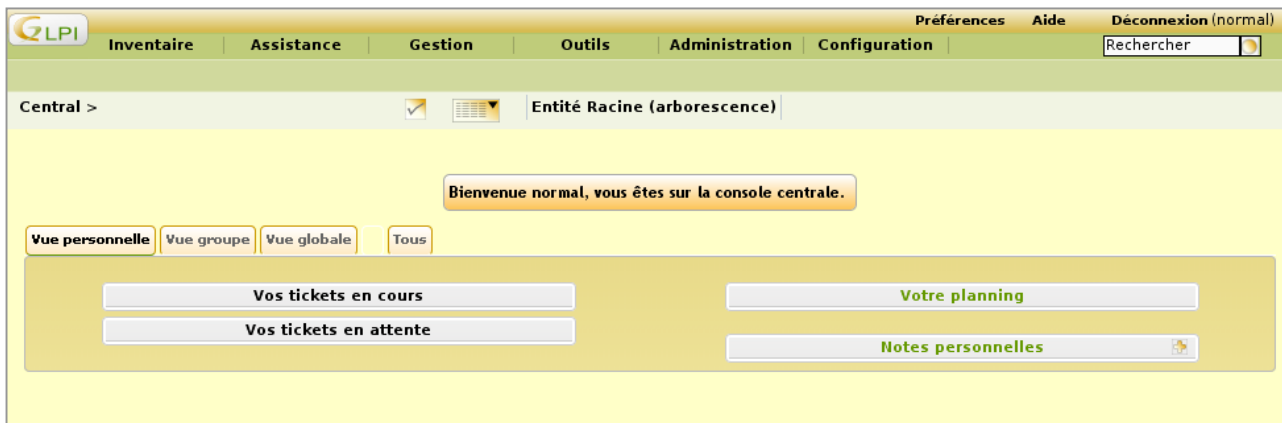
Vous pouvez également utiliser l'identifiant personnel créé par votre formateur.


Présentation de la console centrale de GLPI

Après votre authentification, vous accédez à la console centrale de *GLPI*.

La console centrale est composée d'une barre de menu et d'une vue (personnelle, de votre groupe ou globale).

La vue est personnalisée en fonction des données liées à votre compte. De plus, la barre des menus sera différente suivant le profil qui vous aura été affecté (post-only, normal, admin, super-admin, ...).



Le bouton  permet, à tout moment, de revenir à la page d'accueil de la console centrale.

Tout en haut à droite, trois liens relatifs à la gestion globale de la console centrale sont affichés :

- Préférences : personnalisation de votre compte (mot de passe, langue, état civil, affichage)
- Aide : obtention d'une aide sur le logiciel à travers un accès internet.
- Déconnexion (nom de votre compte) : fin de la connexion de votre compte sur le serveur GLPI.

Accès à la base de connaissances

Menu : Outils

Item : Base connaissances



2.2 La base de connaissances

La base de connaissances répond à deux objectifs principaux :

- Le premier est de centraliser des connaissances internes aux différents techniciens.
- Le second est de mettre à disposition des utilisateurs des informations (FAQ publique) leur permettant de résoudre seuls des problèmes simples.

Seuls les éléments de la FAQ publique seront visibles par les utilisateurs, soit directement en prenant le lien **[Accéder à la Foire aux questions]** présenté sur la fenêtre d'identification, soit depuis l'interface "helpdesk" après identification.

Les éléments non définis comme faisant partie de la FAQ publique seront visibles uniquement au sein de la console centrale par les techniciens.

Présentation de la base de connaissances

Le gestionnaire de la base de connaissances a la possibilité de créer des catégories et sous-catégories afin d'indexer les connaissances. Cette hiérarchisation des types de problèmes est faite pour faciliter la découverte de toute information nécessaire à la satisfaction de la demande.

Les différents types de problèmes et les symptômes sont donc présentés par famille et organisés hiérarchiquement comme le présente l'écran principal de la base de connaissances.

Consultation de la base de connaissances

2.2.1.1 Ecran principal



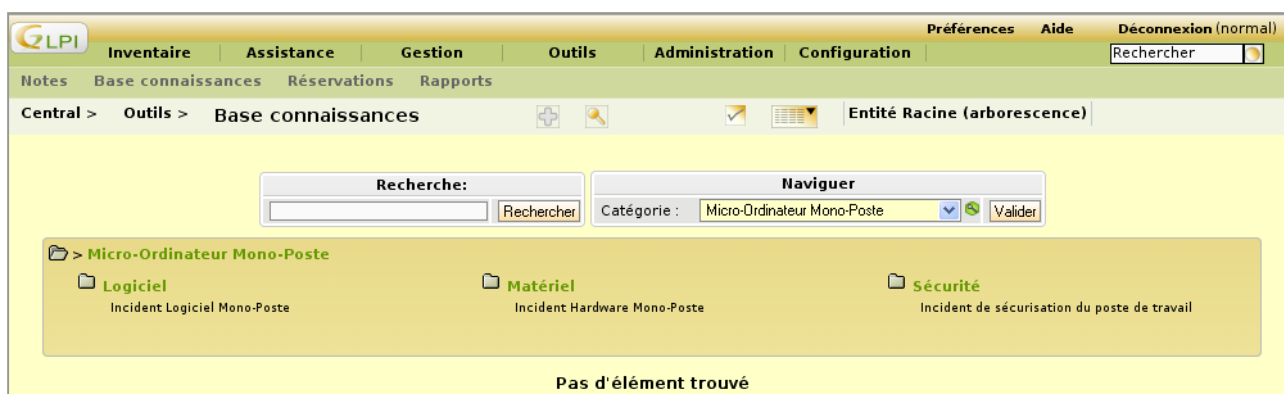
L'écran principal de la base de connaissances se décompose en 5 zones différentes :

- Le champ "Recherche" qui permet d'effectuer une recherche sur un terme contenu dans la base (Marque, modèle, numéro de série, ...),
- Le champ "Naviguer" qui permet de modifier la vue affichée au moyen d'une navigation directe dans la liste hiérarchique des différents types de problèmes,
- La zone de présentation de la structure arborescente de la base de connaissances qui montre, pour chaque niveau sélectionné, les familles disponibles assorties d'une brève description,
- La zone des sujets les plus récents,
- La zone des sujets les plus populaires.



Dans toute la base de connaissances, les **sujets colorés en vert** ne font pas partie de la FAQ publique et sont réservés aux techniciens alors que les **sujets colorés en bistre** sont accessibles à tout le monde par la FAQ publique.

2.2.1.2 Ecran intermédiaire



L'écran intermédiaire de la base de connaissances ne présente plus que les 3 premières zones rencontrées dans l'écran principal.

Les écrans intermédiaires sont obtenus par sélection d'une famille de types de problèmes dans le champ "Naviguer" ou dans la zone de présentation de la structure arborescente de la base.

2.2.1.3 Ecran final



L'écran final de la base de connaissances présente les 3 premières zones rencontrées dans l'écran principal ainsi qu'une liste des sujets contenus dans la famille ou répondant à la recherche.

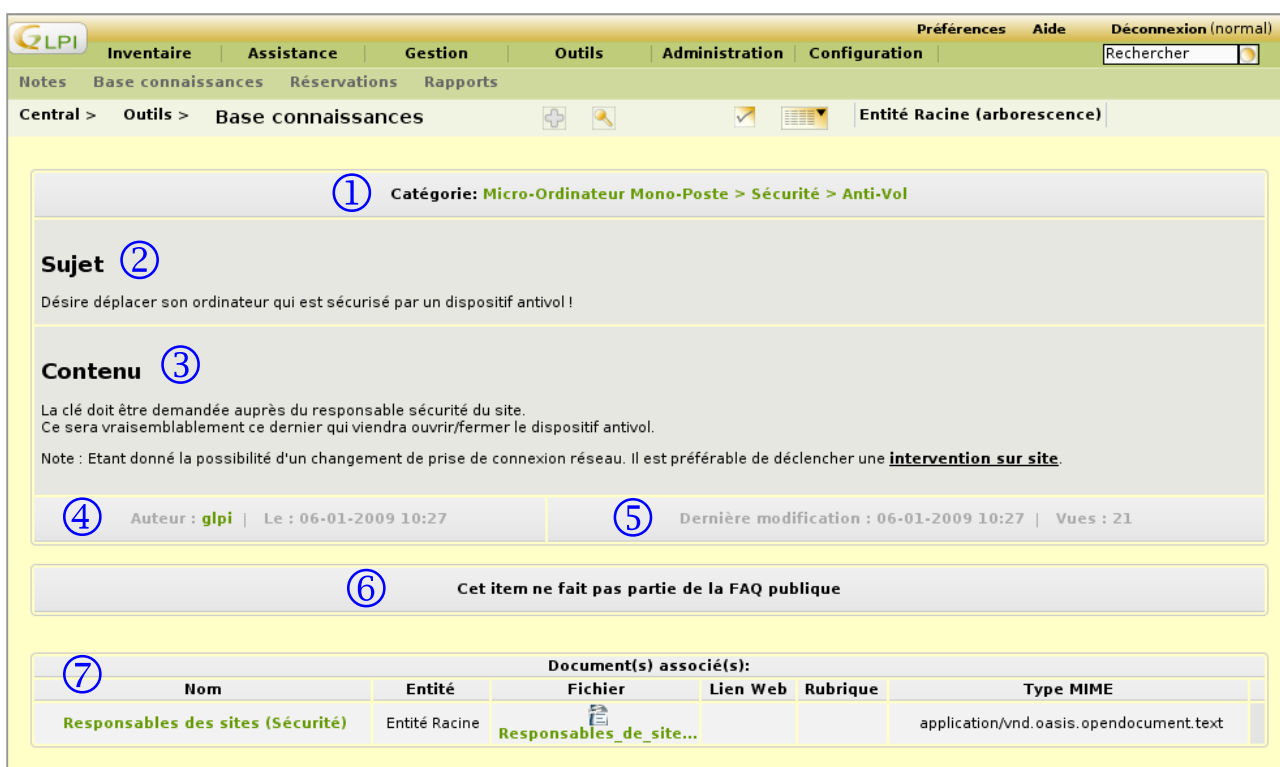
Il ne reste plus qu'à sélectionner le sujet du problème pour lequel vous désirez voir la solution proposée.

Cette liste est encadrée par une bannière permettant de régler le nombre de sujets affichés par page et d'afficher la numérotation des pages. Un champ présent sur cette bannière assure l'ouverture d'une liste déroulante pour pouvoir exporter les solutions sous différents formats (PDF, CSV, SLK).



Dans le cas d'une recherche fructueuse, on obtient un écran final pour lequel la zone de présentation de la structure arborescente de la base est restée à la "racine" !

2.2.1.4 Affichage du problème et de sa solution



① Catégorie: Micro-Ordinateur Mono-Poste > Sécurité > Anti-Vol

Sujet ②

Désire déplacer son ordinateur qui est sécurisé par un dispositif antivol !

Contenu ③

La clé doit être demandée auprès du responsable sécurité du site.
Ce sera vraisemblablement ce dernier qui viendra ouvrir/fermer le dispositif antivol.

Note : Etant donné la possibilité d'un changement de prise de connexion réseau. Il est préférable de déclencher une intervention sur site.

④ Auteur : glpi | Le : 06-01-2009 10:27 ⑤ Dernière modification : 06-01-2009 10:27 | Vues : 21

⑥ Cet item ne fait pas partie de la FAQ publique

⑦ Document(s) associé(s):

Nom	Entité	Fichier	Lien Web	Rubrique	Type MIME
Responsables des sites (Sécurité)	Entité Racine	Responsables_de_site...			application/vnd.oasis.opendocument.text

L'affichage du problème et de sa solution présente successivement :

- Un rappel de la catégorie (ou famille) dans laquelle est classé le problème,
- L'énoncé du problème sous l'intitulé "Sujet", ②
- La description de la solution proposée sous l'intitulé "Contenu", ③
- Le nom de l'auteur et la date de rédaction de la solution, ④
- La date de dernière modification et le nombre de fois où la solution a été consultée. ⑤

En complément de ces informations, on trouvera 2 zones supplémentaires qui peuvent changer d'aspect en fonction du profil lié au compte utilisateur de GLPI (post-only, normal, admin, super-admin, ...).

Dans le cadre du profil normal, ces 2 zones ne sont pas modifiables. Il s'agit de :

- L'appartenance (ou non) à la FAQ publique qui permet également les modifications. ⑥
- Le(s) document(s) associé(s) à ce sujet. ⑦

Ces documents peuvent être des fichiers de toutes sortes de formats ou bien des liens Web.



Dans le profil "post-only" destiné plus particulièrement aux clients finaux utilisant le helpdesk, la base de connaissances devient FAQ et ne présente que les sujets validés pour cette usage. La zone "Naviguer" n'est pas présentée dans cet environnement-là.

Dans les profils "admin" et "super-admin" destinés respectivement aux techniciens et au superviseur, les options de création, modification et suppression sont activées.


2.3 Modification de la base de connaissances

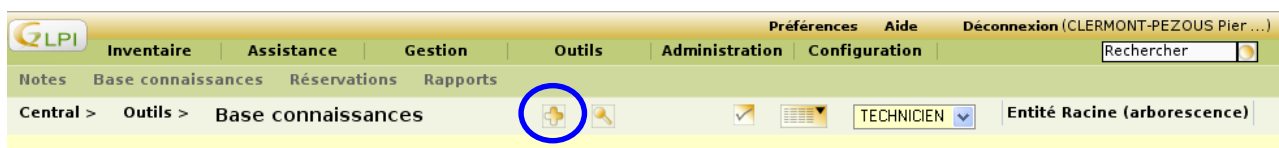


Pour pouvoir effectuer des modifications, ajouts ou suppressions dans la base de connaissances, vous devez vous connecter avec un identifiant dont le profil associé possède des droits d'écriture. Les identifiants utilisant les profils "admin" ou "super-admin" ainsi que l'identifiant personnel créé par votre formateur le permettent.

Bien sûr, des profils spécifiques peuvent être créés par l'administrateur de GLPI. Mais cela est une autre histoire ...

L'ajout d'éléments

L'ajout d'un nouveau sujet se fait en cliquant sur le bouton qui  se trouve dans la barre des menus.



Après avoir cliqué sur ce bouton, vous obtiendrez la vue de création suivante :

Nom de la catégorie
Sélectionner une catégorie pour cet item : --Racine--

Sujet

Contenu
 Rich text editor toolbar: Bold (B), Italic (I), Underline (U), ABC, Taille de la police, Paragraphe, Bulleted list, Numbered list, Indent, Outdent, Link, Unlink, Table, Insert image, Insert link, Insert unlink, Insert HTML.

Entité: --Entité Racine-- Sous-entités: Non

Placer cet item dans la FAQ publique: Non

L'ajout d'un élément se fait en plusieurs étapes :

- Choix de la catégorie : Cliquez sur la liste déroulante pour choisir la catégorie (ou famille) dans laquelle le sujet va figurer.
- Enoncé du sujet : Saisissez une description la plus explicite possible de l'événement rencontré. dans la zone de saisie intitulée "Sujet".
- Contenu de la solution : Vous pouvez saisir une explication de la solution à apporter à l'événement rencontré en mettant à profit toutes les options de mise en forme présentes en haut de la zone de saisie intitulée "Contenu"



GLPI est prévu pour gérer le "service desk" de plusieurs entreprises de façon simultanée. Dans le cas d'une gestion de plusieurs sociétés, chaque entreprise est prise en compte comme une entité différente et les filiales apparaissent dans des structures arborescentes.

Par suite, les droits des profils mais aussi certains affichages doivent être paramétrés pour exister ou non dans chaque entreprise (entité).

Par défaut, il n'existe qu'une seule entité appelée "Entité racine".

- Lieu d'affichage : Cliquez sur la liste déroulante pour à déterminer à partir de quelle entreprise (entité) présente dans l'arborescence de la gestion multi-sociétés doit apparaître le sujet.
- Récursivité de l'affichage : Choisissez "oui" ou "non" dans la liste **Sous-entités:** afin de permettre la diffusion ou non du sujet dans les sous structures rattachées à l'entité choisie.
- Présence en FAQ : Choisissez dans la liste **Placer cet item dans la FAQ publique:** si "oui" ou "non" l'élément doit être visible dans la FAQ publique.
- Validation : Enfin, si vous êtes satisfait de votre saisie, cliquez sur le bouton **Ajouter**.



En cas d'erreur de saisie, la vue de création peut être ré-initialiser par le bouton **Raz**.


La modification d'éléments


Lorsqu'un élément a été rajouté dans la base de connaissances, il est possible de lui apporter plusieurs modifications voire même de le supprimer.

Pour cela, vous devez sélectionner le sujet qui vous intéresse et agir sur la zone d'appartenance à la FAQ publique et/ou sur la zone des documents associés.



Pour faire figurer l'élément en FAQ publique ou non, vous devez cliquer sur l'icône  ou  présent en dessous de la barre d'appartenance à la FAQ publique et validez votre traitement.

Pour modifier l'élément de la base de connaissances, vous devez cliquer sur l'icône  présent en dessous de la barre d'appartenance à la FAQ publique. Appliquez vos corrections et validez-les en utilisant le bouton **Actualiser**.

Pour supprimer l'élément de la base de connaissance, vous devez cliquer sur l'icône  présent en dessous de la barre d'appartenance à la FAQ publique et validez votre traitement.

Document(s) associé(s):					
Nom	Entité	Fichier	Lien Web	Rubrique	Type MIME
Responsables des sites (Sécurité)	Entité Racine	Responsables_de_site...			application/vnd.oasis.opendocument.text

Pour ajouter un document "fichier" associé au sujet, vous devez utiliser pour sélectionner le fichier qui sera chargé sur le serveur *GLPI* quand vous presserez le bouton .

Pour ajouter un document "Lien Web" associé au sujet, vous devez utiliser les 2 listes déroulantes pour sélectionner le lien Web. Ce lien Web aura été créé au préalable dans la gestion des documents. Votre choix sera intégré à l'élément quand vous presserez le bouton .

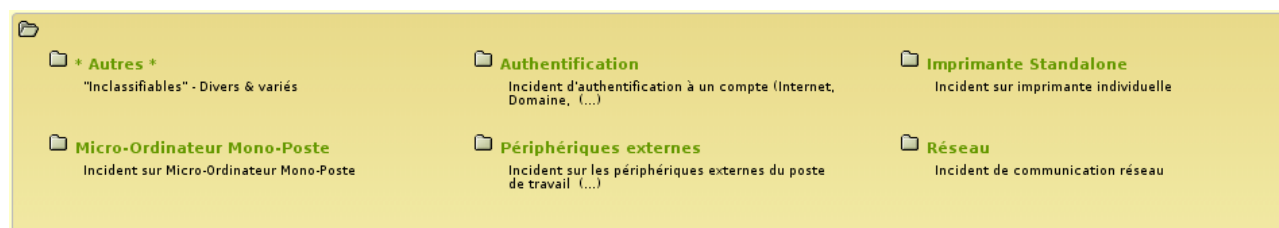
Pour supprimer un document associé au sujet, vous devez utiliser le lien **Supprimer** situé à droite de la ligne concernée.

2.4 Recherche dans la base de connaissances

Par navigation

La recherche d'éléments est possible par navigation dans la structure arborescente de la base de connaissances. Deux options sont possibles.

La première consiste à utiliser la zone de présentation de la structure arborescente pour sélectionner une famille de types de problèmes, éventuellement un ou plusieurs sous-famille et, enfin, le sujet recherché.



La seconde consiste à utiliser le champ "Naviguer" pour modifier la vue affichée au moyen d'une navigation directe dans la liste hiérarchique des différents types de problèmes et, enfin, sélectionner le sujet recherché.



Par moteur de recherche

Il suffit de saisir le terme recherché dans la zone prévue à cet effet et de cliquer sur le bouton "Rechercher". Une liste des items contenant le terme recherché apparaît, il suffit alors d'en sélectionner un.



Le moteur de recherche de la base de connaissances permet d'utiliser un certain nombre d'opérateurs pour effectuer des recherches complexes : + - ~ < > * " " ()

- + Le mot doit être présent,
- Le mot ne doit pas être présent,
- * Opérateur de troncature à positionner en suffixe,
- "" Une phrase entre guillemets double ("") est recherchée littéralement, telle qu'elle a été saisie,
- <> Opérateur de classement des résultats,
- () Opérateur permettant la mise en place de la fonction "OU".

Exemples :

'panne imprimante'

Recherche les lignes qui contiennent au moins un de ces mots.

'+panne +imprimante'

Recherche les lignes qui contiennent ces deux mots.

'+courriel thunderbird'

Recherche les lignes qui contiennent le mot **courriel**, mais classe plus haut les lignes qui contiennent aussi **thunderbird**.

'+courriel -outlook'

Recherche les lignes qui contiennent **courriel** mais pas **outlook**.

'+courriel +(>) thunderbird < outlook)'

Recherche les lignes qui contiennent les mots **courriel** et **thunderbird**, ou **courriel** et **outlook** (dans n'importe quel ordre), mais classe **courriel thunderbird** plus haut que **courriel outlook**.

'open*'

Trouve les lignes qui contiennent des mots tels que **openoffice**, **openwriter**, **openbar**, ou **openphp**.

""suite openoffice ""

Recherche les lignes qui contiennent exactement la phrase **suite openoffice**



Ce manuel du moteur de recherche de la base de connaissances de GLPI est directement repris du manuel d'administration GLPI disponible sur la partie Wiki du site : www.glpi-project.org.

ⁱ Ce document a été réalisé à partir d'un logiciel *GLPI* installé en version 0.71.3

* Il est également possible de se connecter à la démonstration en ligne du logiciel *GLPI* : <http://demo.glpi-project.org/> avec différents comptes liés à des profils différents.

Vous trouverez tous les renseignements sur le lien : <http://www.glpi-project.org/spip.php?article6>