



## GLPI et son utilisation

Tamara Crétard - 13.04.2025

## Table des matières

1.	Contexte .....	3
2.	GLPI .....	3
3.	Injection de données .....	3
3.1.	Manuellement.....	3
3.2.	FusionInventory Agent.....	3
3.3.	Plugin Data Injection.....	3
3.3.1.	Fichiers .csv.....	3
3.3.2.	Installation.....	4
3.3.3.	Activation .....	10
3.3.4.	Injection d'ordinateurs.....	12
3.3.4.1.	Création d'un modèle .....	12
3.3.4.2.	Insertion des données .....	15
3.3.5.	Injection d'utilisateurs.....	17
3.3.5.1.	Création d'un modèle .....	17
3.3.5.2.	Insertion des données .....	21
4.	Gestion des incidents courants .....	22
4.1.	Cycle de vie d'un ticket .....	22
4.2.	Création d'un utilisateur .....	23
4.3.	ITIL .....	25
4.4.	Création d'une catégorie.....	25
4.5.	Création d'un ticket.....	27
4.6.	Attribution d'un ticket .....	29
4.7.	Rédaction d'une solution .....	31
4.8.	Refus d'une solution .....	33
4.9.	Proposition d'une autre solution.....	34
4.10.	Clôture d'un ticket.....	38
5.	Exercices .....	39
5.1.	Ticket n°1 .....	39
5.1.1.	Création d'une catégorie .....	40
5.1.2.	Création d'un lieu.....	43
5.1.3.	Création du Ticket par l'utilisateur (M. Blier) .....	44
5.1.4.	Prise en Charge du Ticket par le Technicien (M. Pignon).....	46
5.1.5.	Retour de M. Blier .....	48
5.1.6.	Diagnostic à Distance par M. Pignon .....	50

5.1.7.	Test par l'Utilisateur et Confirmation du Problème .....	52
5.1.8.	Déplacement du Technicien et Résolution du Problème .....	54
5.1.9.	Clôture du Ticket.....	56
5.1.10.	Rapport d'Intervention (GLPI) .....	59
5.2.	Ticket n°2 .....	61
5.2.1.	Création d'une catégorie .....	61
5.2.2.	Création du Ticket par l'Utilisateur (Mr. Blier) .....	63
5.2.3.	Prise en Charge du Ticket par le Technicien (Mr. Pignon) .....	64
5.2.4.	Vérification et Analyse de l'Incident.....	67
5.2.5.	Remédiation et Sécurisation .....	70
5.2.6.	Validation par l'Utilisateur et Clôture du Ticket.....	72
5.2.7.	Rapport d'Intervention (GLPI) .....	73

# 1. Contexte

Dans le cadre d'un cours du BTS SIO, suite à l'installation du logiciel de gestion de parc informatique GLPI, l'objectif est d'apprendre à l'utiliser de manière efficace. Cet apprentissage comprend l'injection de données, la compréhension du cycle de vie d'un ticket ainsi que des exercices d'entraînement.

# 2. GLPI

GLPI ou Gestionnaire Libre de Parc Informatique est un logiciel libre de gestion des incidents à l'aide de tickets. Il est utile pour du Helpdesk, c'est-à-dire du support de niveau 1. GLPI est édité en PHP et distribué sous licence GPL. Il permet de gérer l'ensemble des éléments matériels et logiciels, ce qui optimise le travail des techniciens informatiques.

L'utilisation de GLPI nécessite l'installation d'Apache2 et d'un serveur de bases de données.

# 3. Injection de données

Après avoir installé GLPI, il est indispensable d'injecter des données dans le logiciel afin de pouvoir l'utiliser et commencer à gérer des incidents.

Pour cela, il y a plusieurs possibilités.

## 3.1. Manuellement

La première possibilité est le remplissage de la base de données manuellement. L'inconvénient est que cela est relativement long s'il faut établir une base de données entière.

## 3.2. FusionInventory Agent

Également, il est possible d'utiliser FusionInventory Agent en l'installant sur chaque machine afin de faire remonter automatiquement des informations vers GLPI.

## 3.3. Plugin Data Injection

Autrement, une solution est le Plugin Data Injection. Ce Plugin est disponible dans GLPI et permet d'y injecter des données en se basant sur des fichiers .csv.

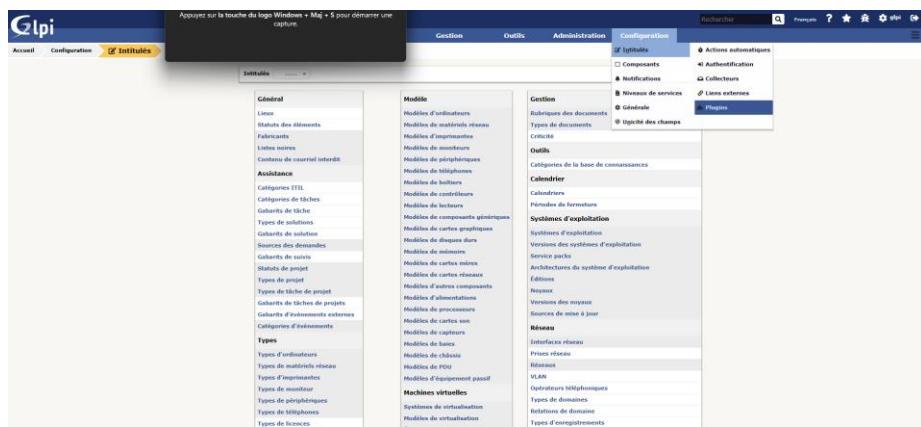
### 3.3.1. Fichiers .csv

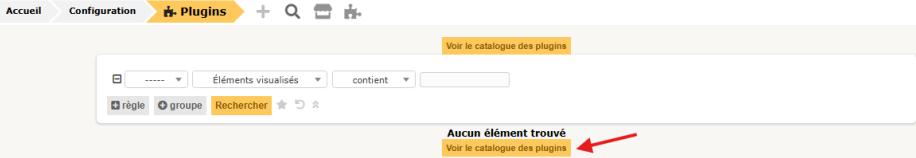
Les fichiers .csv permettent de transporter des informations que l'on va insérer dans la base de données. Celles-ci sont stockées comme si l'on avait un tableau à disposition. Les valeurs contenues sont séparées par des virgules.

### 3.3.2. Installation

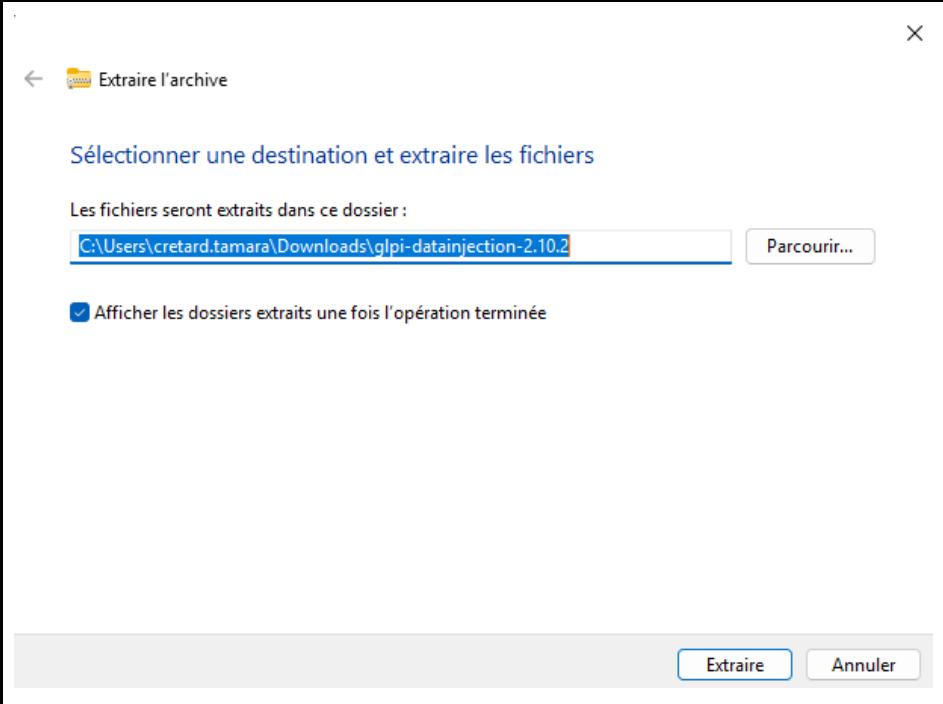
Afin de faire remonter des informations avec un fichier .csv, il nous faut une application. Nous allons donc installer le Plugin Data Injection.

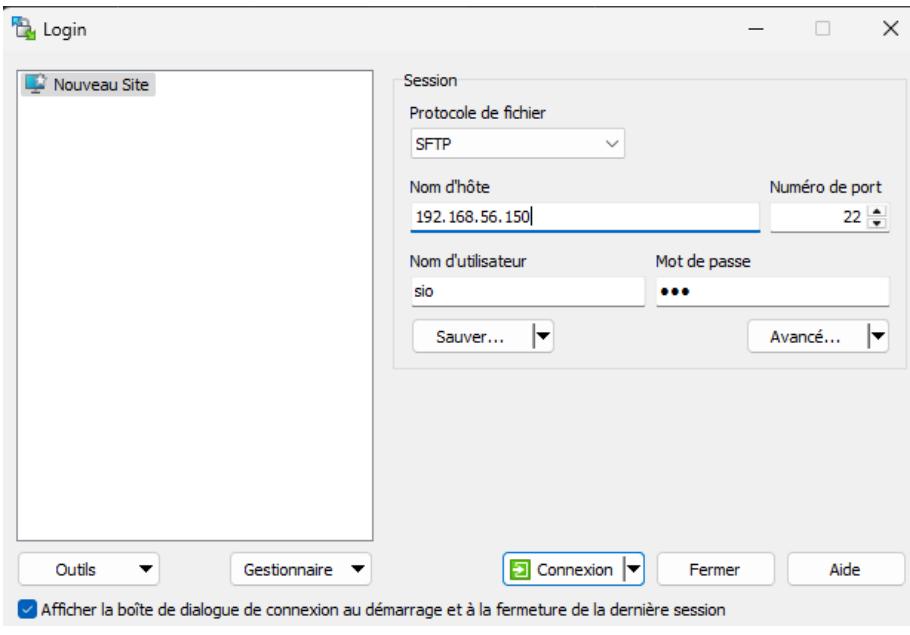
Pour cela, il est nécessaire de suivre les étapes suivantes:

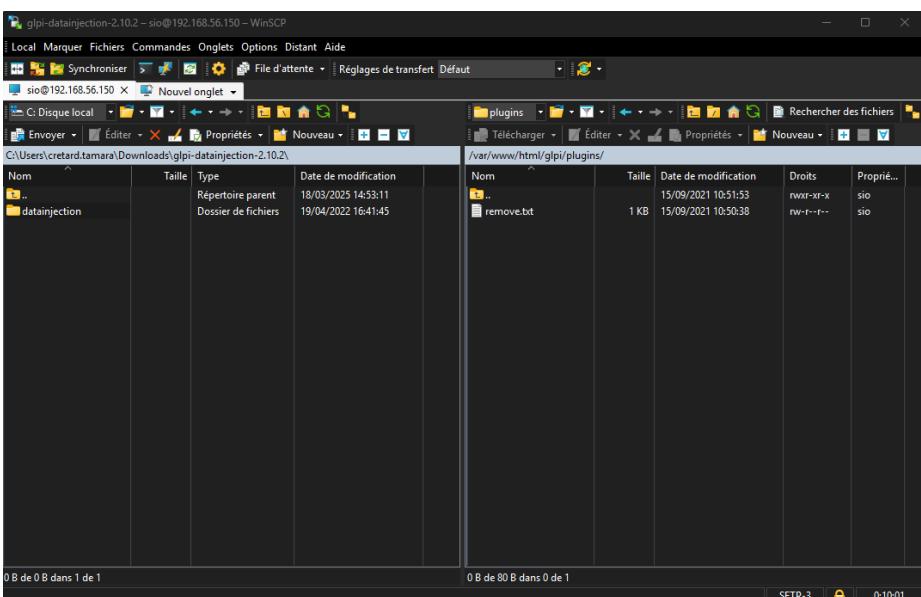
Etape	Description
1	Se connecter au profil <i>glpi</i> .
	Représentation
	-
Etape	Description
2	Aller dans l'onglet “Configuration”, puis “Plugins”.
	Représentation
	 <p>The screenshot shows the GLPI configuration interface. The top navigation bar has tabs for Accueil, Configuration, and Intitulés. The main menu on the left includes General, Modèle, Gestion, Outils, and Système d'exploitation. The right-hand sidebar lists various configuration categories such as Actions automatiques, Composants, Notifications, Niveaux de services, Générale, and Unicité des champs. The central panel is titled "Configuration" and contains sections for Intitulés, Composants, Notifications, Niveaux de services, Générale, and Unicité des champs. The "Plugins" section is highlighted in blue at the bottom of the sidebar.</p>

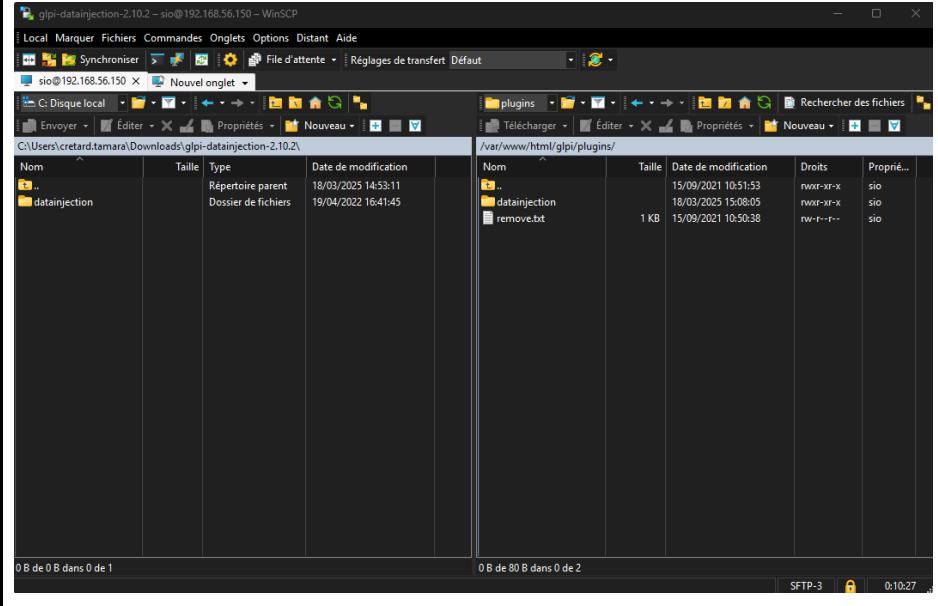
Etape	Description
3	<p>Cliquer sur "Voir le catalogue des plugins".</p> <p style="text-align: center;"><b>Représentation</b></p> 
	<p>Dans la barre de recherche, taper "Data injection".</p> <p style="text-align: center;"><b>Représentation</b></p>
4	
	<p>Cliquer sur le nom, puis dans la fenêtre qui s'affiche, sur le logo de téléchargement.</p> <p style="text-align: center;"><b>Représentation</b></p>
5	
	<p>Dans la fenêtre Github qui s'ouvre, rechercher la dernière version compatible avec notre version de GLPI. Notre version de GLPI étant la 9.5.6, sélectionner la version 2.10.2. de Data Injection.</p>

Représentation	
Etape	Description
	<p>Télécharger le fichier tar.bz2 (qui est une archive).</p>
Représentation	
7	<p>2.10.2</p> <p>github-actions released this Apr 19, 2022 · 2.10.2 · 29f2473</p> <p>Compatible with GLPI 9.5.</p> <p>Changelog</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fixed: Unable to inject infocom fields (#273).</li> </ul> <p>Assets</p> <p>glpi-datainjection-2.10.2.tar.bz2 →</p>
Etape	Description
8	<p>Extraire les archives en faisant clic-droit, puis “extraire tout”.</p>
Représentation	
	-

Etape	Description
9	<p>Valider en cliquant sur “Extraire”.</p> <p>Représentation</p> 
Etape	Description
10	<p>Ensuite, on va se connecter à notre machine virtuelle avec le logiciel WinScp.</p> <p>Pour cela, après l'avoir ouvert, sélectionner le port 22 (car c'est le port SSH), puis entrer l'adresse IP de la machine virtuelle, l'utilisateur et son mot de passe. Valider la connexion.</p>

Représentation	
	
Etape	Description
	Accepter la connexion.
	Représentation
11	<p>Avertissement</p> <p><b>Continuer à se connecter à un serveur inconnu et ajouter sa clé d'hôte à un cache ?</b></p> <p>La clé d'hôte n'est pas mise en cache pour ce serveur : 192.168.56.150 (port 22)</p> <p>Vous n'avez aucune garantie que le serveur est l'ordinateur que vous pensez être.</p> <p>L'empreinte de la clé ssh-ed25519 est : ssh-ed25519 255 bJPhtD2lehphNjb0jicfRe2FnSJL3Eqgmrjsymb/WFQ</p> <p>Si vous faites confiance à cet hôte, sélectionnez Accepter pour ajouter la clé au cache de WinSCP et poursuivre la connexion. Si vous souhaitez continuer à vous connecter une seule fois, sans ajouter la clé au cache, sélectionnez Une fois. Si vous ne faites pas confiance à cet hôte, sélectionnez Annuler pour abandonner la connexion.</p> <p><a href="#">Copier les empreintes digitales dans le presse-papiers</a></p> <p><b>Accepter</b>   <b>Annuler</b>   <b>Aide</b></p>

Etape	Description
	<p>Il est nécessaire de transférer le dossier Data Injection dans le répertoire Plugins de GLPI.</p> <p>Dans la fenêtre de la machine hôte (à gauche), trouver le dossier Data Injection.</p> <p>Dans la fenêtre de la machine virtuelle (à droite), ouvrir le répertoire plugins de GLPI dont le chemin est /var/www/html/glpi/plugins</p>
<b>Représentation</b>	
12	 <p>The screenshot shows the WinSCP interface with two panes. The left pane (Local) shows a folder named 'datainjection'. The right pane (Remote) shows the '/var/www/html/glpi/plugins/' directory. A file named 'remove.txt' is visible in the remote directory. The status bar at the bottom indicates '0 B de 0 B dans 1 de 1' on the left and '0 B de 80 B dans 0 de 1' on the right, with a total transfer time of '0:10:01'.</p>
Etape	Description
13	<p>Si l'on essaie simplement de glisser le dossier Data Injection dans le répertoire /var/www/html/glpi/plugins de la machine virtuelle, cela ne va pas fonctionner car nous n'avons pas les droits.</p> <p>Pour y arriver, il faut donner les autorisations nécessaires à l'utilisateur sio sur le répertoire /var/www/html/. Pour cela, on entre dans le terminal de la machine virtuelle, depuis l'utilisateur root, la commande suivante: <code>chown -R sio:www-data /var/www/html/</code></p>
<b>Représentation</b>	
	<pre>root@buster:/home/sio# chown -R sio:www-data /var/www/html/</pre>

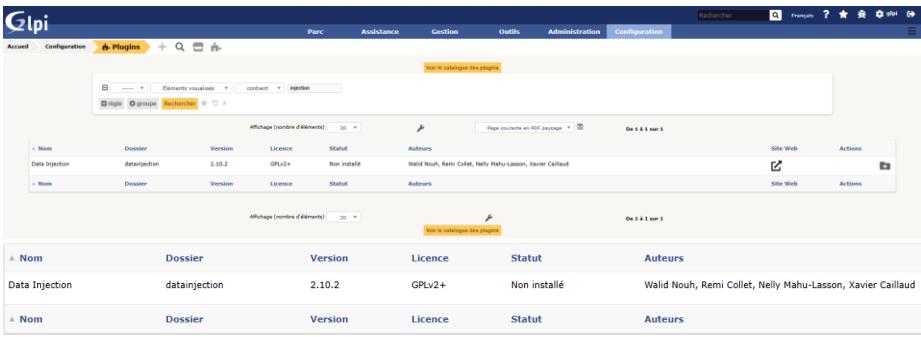
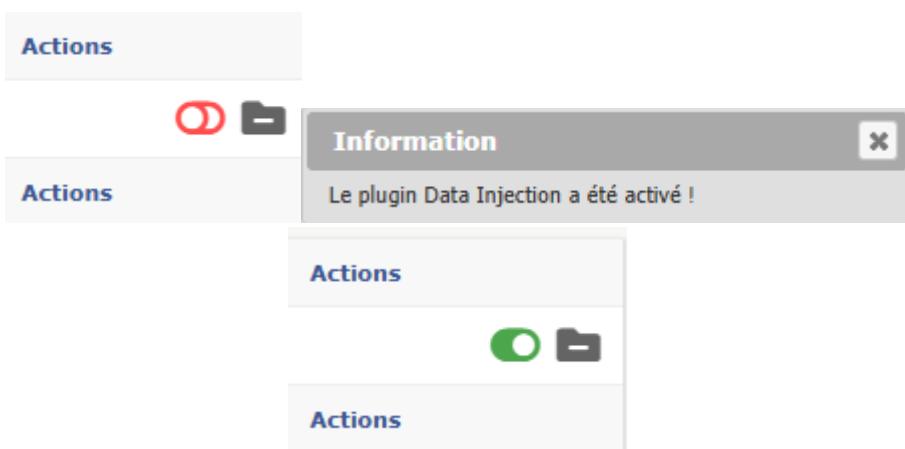
Etape	Description																											
14	<p>Glisser le dossier Data Injection dans le répertoire <code>/var/www/html/glpi/plugins</code> de la machine virtuelle.</p> <p style="text-align: center;"><b>Représentation</b></p>  <table border="1"> <caption>Local</caption> <thead> <tr> <th>Nom</th> <th>Taille</th> <th>Type</th> <th>Date de modification</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>datainjection</td> <td></td> <td>Répertoire parent</td> <td>18/03/2025 14:53:11</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Dossier de fichiers</td> <td>19/04/2022 16:41:45</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <caption>/var/www/html/glpi/plugins/</caption> <thead> <tr> <th>Nom</th> <th>Taille</th> <th>Date de modification</th> <th>Droits</th> <th>Proprié...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>datainjection</td> <td>1 KB</td> <td>15/09/2021 10:51:53</td> <td>rwxr-xr-x</td> <td>sio</td> </tr> <tr> <td>remove.txt</td> <td></td> <td>18/03/2025 15:08:05</td> <td>rwxr-xr-x</td> <td>sio</td> </tr> </tbody> </table>	Nom	Taille	Type	Date de modification	datainjection		Répertoire parent	18/03/2025 14:53:11			Dossier de fichiers	19/04/2022 16:41:45	Nom	Taille	Date de modification	Droits	Proprié...	datainjection	1 KB	15/09/2021 10:51:53	rwxr-xr-x	sio	remove.txt		18/03/2025 15:08:05	rwxr-xr-x	sio
Nom	Taille	Type	Date de modification																									
datainjection		Répertoire parent	18/03/2025 14:53:11																									
		Dossier de fichiers	19/04/2022 16:41:45																									
Nom	Taille	Date de modification	Droits	Proprié...																								
datainjection	1 KB	15/09/2021 10:51:53	rwxr-xr-x	sio																								
remove.txt		18/03/2025 15:08:05	rwxr-xr-x	sio																								
<b>Etape</b>																												
<b>Description</b>																												
15	<p>Pour que GLPI fonctionne, il est nécessaire de redonner les droits à l'utilisateur <code>www-data</code> sur le répertoire <code>/var/www/html</code> avec la commande <code>chown -R www-data:www-data /var/www/html/</code></p> <p style="text-align: center;"><b>Représentation</b></p> <pre>root@buster:/home/sio# chown -R www-data:www-data /var/www/html/</pre>																											

### 3.3.3. Activation

Maintenant que l'on a installé le Plugin Data Injection, il est nécessaire de l'activer dans GLPI.

Pour cela, il est nécessaire de suivre les étapes suivantes:

Etape	Description
1	Dans GLPI, aller dans l'onglet "Configuration", puis "Plugins" afin de retrouver le Plugin Data Injection.

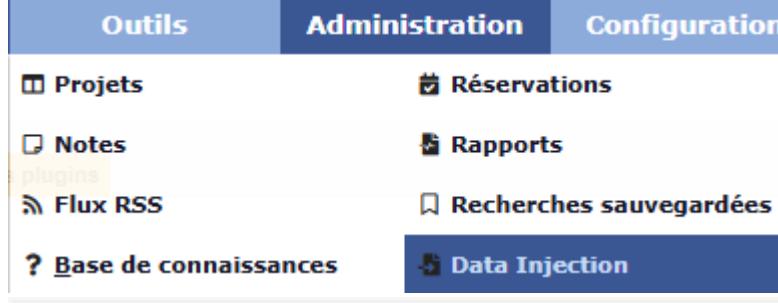
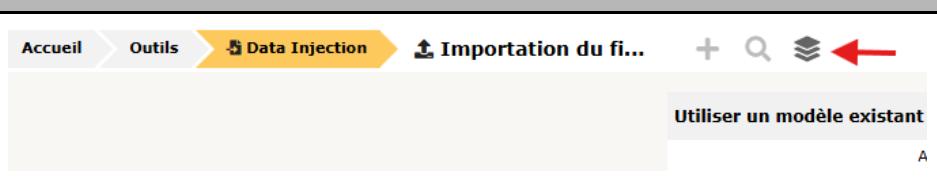
	<b>Représentation</b>
	
Etape	<b>Description</b>
2	<p>Cliquer sur l'icône d'installation pour constater l'installation.</p> <p style="text-align: center;"><b>Représentation</b></p> 
Etape	<b>Description</b>
3	<p>Cliquer sur l'icône de couleur rouge (plugin non activé) afin de l'activer et constater son activation.</p> <p style="text-align: center;"><b>Représentation</b></p> 

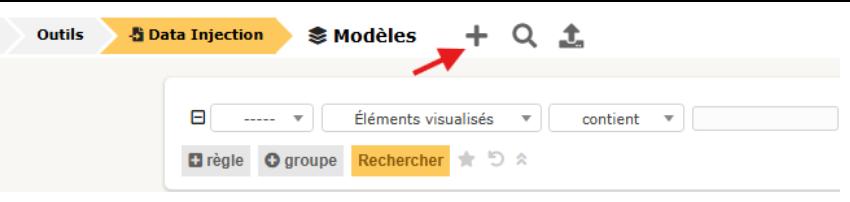
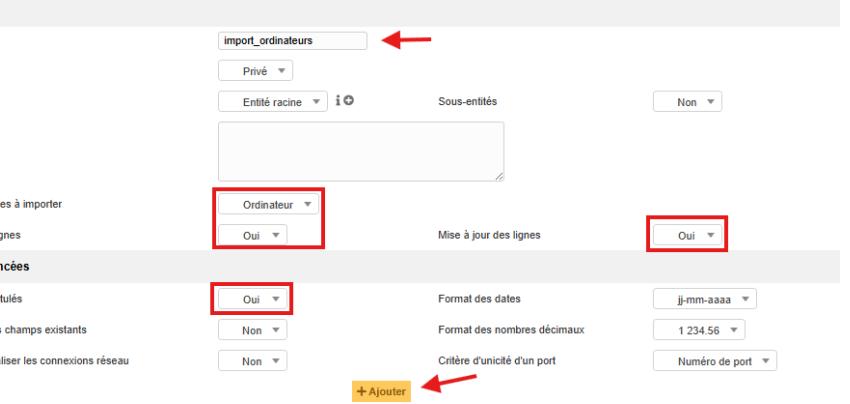
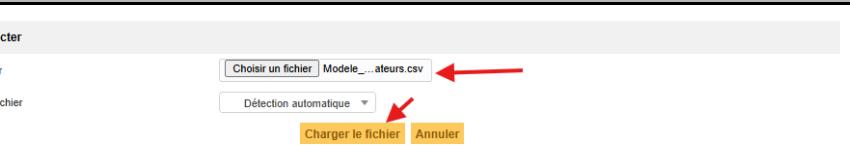
### 3.3.4. Injection d'ordinateurs

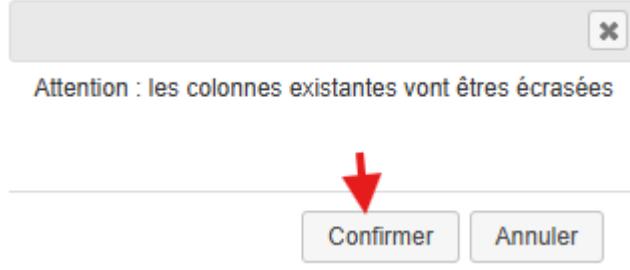
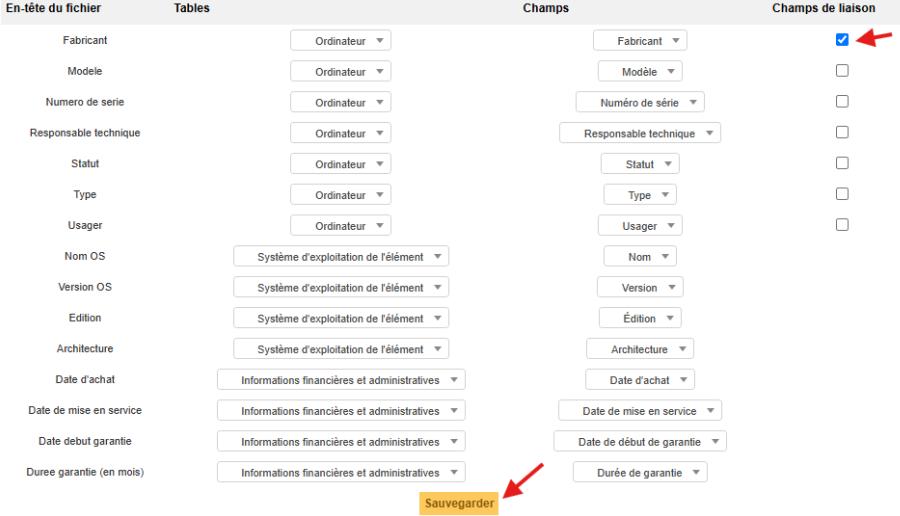
Dans un premier temps, nous allons insérer dans GLPI des données concernant des ordinateurs.

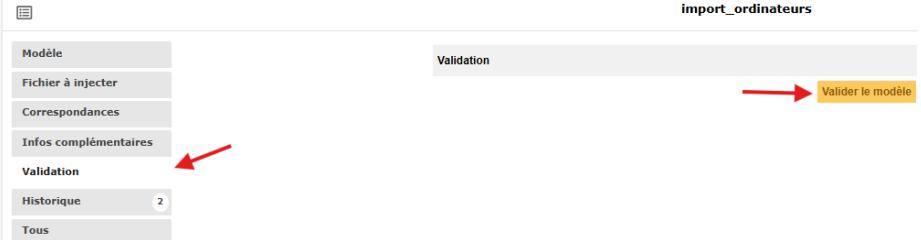
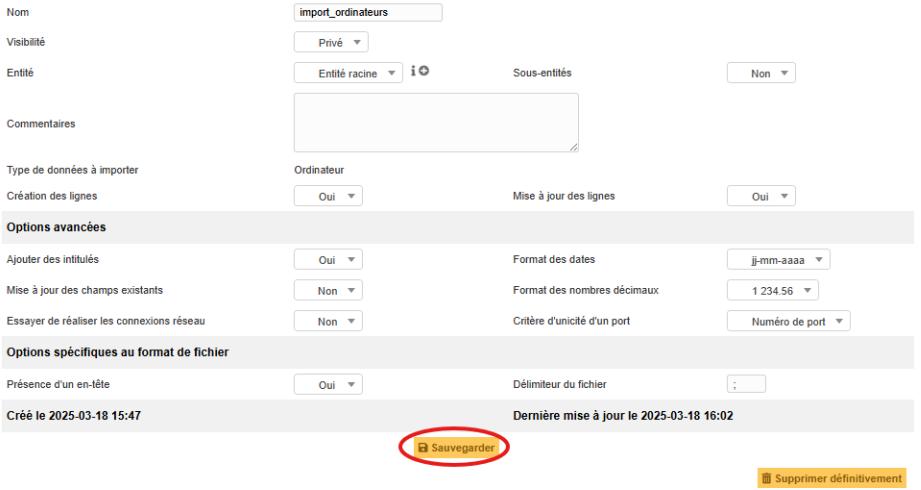
#### 3.3.4.1. Création d'un modèle

Pour pouvoir insérer des données dans GLPI, il faut d'abord créer un modèle qui va contenir les intitulés. Afin d'y parvenir, voici les étapes à suivre:

Etape	Description
1	Se connecter au profil <i>glpi</i> .
	Représentation
	-
Etape	Description
2	Aller dans l'onglet "Outil", puis "Data Injection". Pour l'instant, aucun modèle n'est disponible.
	Représentation
	 <p>The screenshot shows the GLPI administration interface. At the top, there are three tabs: "Outils" (Tools), "Administration" (selected), and "Configuration". Below the tabs, there are several links: "Projets", "Réservations", "Notes", "Rapports", "Flux RSS", "Recherches sauvegardées", "Base de connaissances" (highlighted in blue), and "Data Injection" (highlighted in blue). A message at the bottom says: "Aucun modèle n'est disponible actuellement. Vous pouvez en créer un en cliquant sur le bouton : Modèle".</p>
Etape	Description
3	Cliquer sur le logo des modèles.
	 <p>The screenshot shows the GLPI Data Injection interface. At the top, there is a breadcrumb navigation: "Accueil" → "Outils" → "Data Injection" (highlighted in yellow). Below the navigation is a button labeled "Importation du fi...". At the bottom, there is a message: "Utiliser un modèle existant". A red arrow points to the back arrow icon in the top right corner of the page header.</p>

Etape	Description
4	Cliquer sur le “+” afin de créer un modèle.
	Représentation
5	
	<p>Entrer “import_ordinateurs” pour le “Nom” du modèle.      Puis, choisir “Ordinateur” pour le “Type de données à importer”.      Ensuite, sélectionner “Oui” pour “Création des lignes”, “Mise à jour des lignes” et “Ajouter des intitulés”.      Enfin, cliquer sur “Ajouter”.</p>
6	Représentation
	
6	Dans la fenêtre qui s'affiche, choisir le fichier .csv à importer, puis cliquer sur “Charger le fichier”.
	Représentation
	

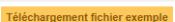
Etape	Description																																																																
7	<p>Un message d'attention apparaît, cliquer sur confirmer.</p> <p style="text-align: center;"><b>Représentation</b></p> 																																																																
8	<p>Il est nécessaire de faire la correspondance entre les tables et champs de GLPI avec les intitulés du fichier importé.</p> <p>Une fois cela fait, cocher au minimum un champ de liaison et cliquer sur "Sauvegarder".</p> <p style="text-align: center;"><b>Représentation</b></p>																																																																
8	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>En-tête du fichier</th> <th>Tables</th> <th>Champs</th> <th>Champs de liaison</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fabricant</td> <td>Ordinateur</td> <td>Fabricant</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Modèle</td> <td>Ordinateur</td> <td>Modèle</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Numeros de série</td> <td>Ordinateur</td> <td>Numéro de série</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Responsable technique</td> <td>Ordinateur</td> <td>Responsable technique</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Statut</td> <td>Ordinateur</td> <td>Statut</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Type</td> <td>Ordinateur</td> <td>Type</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Usager</td> <td>Ordinateur</td> <td>Usager</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Nom OS</td> <td>Système d'exploitation de l'élément</td> <td>Nom</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Version OS</td> <td>Système d'exploitation de l'élément</td> <td>Version</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Édition</td> <td>Système d'exploitation de l'élément</td> <td>Édition</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Architecture</td> <td>Système d'exploitation de l'élément</td> <td>Architecture</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Date d'achat</td> <td>Informations financières et administratives</td> <td>Date d'achat</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Date de mise en service</td> <td>Informations financières et administratives</td> <td>Date de mise en service</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Date début garantie</td> <td>Informations financières et administratives</td> <td>Date de début de garantie</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Duree garantie (en mois)</td> <td>Informations financières et administratives</td> <td>Durée de garantie</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	En-tête du fichier	Tables	Champs	Champs de liaison	Fabricant	Ordinateur	Fabricant	<input checked="" type="checkbox"/>	Modèle	Ordinateur	Modèle	<input type="checkbox"/>	Numeros de série	Ordinateur	Numéro de série	<input type="checkbox"/>	Responsable technique	Ordinateur	Responsable technique	<input type="checkbox"/>	Statut	Ordinateur	Statut	<input type="checkbox"/>	Type	Ordinateur	Type	<input type="checkbox"/>	Usager	Ordinateur	Usager	<input type="checkbox"/>	Nom OS	Système d'exploitation de l'élément	Nom	<input type="checkbox"/>	Version OS	Système d'exploitation de l'élément	Version	<input type="checkbox"/>	Édition	Système d'exploitation de l'élément	Édition	<input type="checkbox"/>	Architecture	Système d'exploitation de l'élément	Architecture	<input type="checkbox"/>	Date d'achat	Informations financières et administratives	Date d'achat	<input type="checkbox"/>	Date de mise en service	Informations financières et administratives	Date de mise en service	<input type="checkbox"/>	Date début garantie	Informations financières et administratives	Date de début de garantie	<input type="checkbox"/>	Duree garantie (en mois)	Informations financières et administratives	Durée de garantie	<input type="checkbox"/>
En-tête du fichier	Tables	Champs	Champs de liaison																																																														
Fabricant	Ordinateur	Fabricant	<input checked="" type="checkbox"/>																																																														
Modèle	Ordinateur	Modèle	<input type="checkbox"/>																																																														
Numeros de série	Ordinateur	Numéro de série	<input type="checkbox"/>																																																														
Responsable technique	Ordinateur	Responsable technique	<input type="checkbox"/>																																																														
Statut	Ordinateur	Statut	<input type="checkbox"/>																																																														
Type	Ordinateur	Type	<input type="checkbox"/>																																																														
Usager	Ordinateur	Usager	<input type="checkbox"/>																																																														
Nom OS	Système d'exploitation de l'élément	Nom	<input type="checkbox"/>																																																														
Version OS	Système d'exploitation de l'élément	Version	<input type="checkbox"/>																																																														
Édition	Système d'exploitation de l'élément	Édition	<input type="checkbox"/>																																																														
Architecture	Système d'exploitation de l'élément	Architecture	<input type="checkbox"/>																																																														
Date d'achat	Informations financières et administratives	Date d'achat	<input type="checkbox"/>																																																														
Date de mise en service	Informations financières et administratives	Date de mise en service	<input type="checkbox"/>																																																														
Date début garantie	Informations financières et administratives	Date de début de garantie	<input type="checkbox"/>																																																														
Duree garantie (en mois)	Informations financières et administratives	Durée de garantie	<input type="checkbox"/>																																																														

Etape	Description
	Dans l'onglet “Validation”, cliquer sur “Valider le modèle”.
	Représentation
9	
Etape	Description
	Dans la fenêtre qui s'ouvre, cliquer sur “Sauvegarder”.
	Représentation
10	

### 3.3.4.2. Insertion des données

Maintenant que le modèle pour les ordinateurs a été créé, nous pouvons procéder à l'insertion des données concernant les ordinateurs en suivant les instructions suivantes:

Etape	Description
1	Aller dans l'onglet “Outil”, puis “Data Injection”.

	Représentation										
	<p style="text-align: center;"><b>Outils      Administration      Configuration</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; padding: 5px;"><input type="checkbox"/> Projets</td> <td style="width: 33%; padding: 5px;"><input checked="" type="checkbox"/> Réservations</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"><input type="checkbox"/> Notes</td> <td style="padding: 5px;"><input type="checkbox"/> Rapports</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">plugins</td> <td style="padding: 5px;"><input type="checkbox"/> Recherches sauvegardées</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"><input type="checkbox"/> Flux RSS</td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"><input type="checkbox"/> Base de connaissances</td> <td style="padding: 5px;"><input type="checkbox"/> Data Injection</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Projets	<input checked="" type="checkbox"/> Réservations	<input type="checkbox"/> Notes	<input type="checkbox"/> Rapports	plugins	<input type="checkbox"/> Recherches sauvegardées	<input type="checkbox"/> Flux RSS		<input type="checkbox"/> Base de connaissances	<input type="checkbox"/> Data Injection
<input type="checkbox"/> Projets	<input checked="" type="checkbox"/> Réservations										
<input type="checkbox"/> Notes	<input type="checkbox"/> Rapports										
plugins	<input type="checkbox"/> Recherches sauvegardées										
<input type="checkbox"/> Flux RSS											
<input type="checkbox"/> Base de connaissances	<input type="checkbox"/> Data Injection										
Etape	Description										
2	<p>Sélectionner le modèle tout juste créé, le fichier .csv de données à importer et cliquer sur "Procéder à l'import".</p> <p style="text-align: center;"><b>Représentation</b></p> <p>Utiliser un modèle existant</p> <p>Modèle <input style="width: 150px;" type="text" value="import_ordinateurs"/> </p> <p>Information complémentaire (Choix du fichier)</p> <p> Téléchargement fichier exemple</p> <p>Fichier à injecter</p> <p>Choix du fichier <input type="button" value="Choisir un fichier"/> Ordinateurs.csv </p> <p>Encodage du fichier <input type="button" value="Détection automatique"/>  Procéder à l'import <input type="button" value="Annuler"/></p>										
Etape	Description										
3	<p>Un message d'attention apparaît, cliquer sur confirmer.</p> <p style="text-align: center;"><b>Représentation</b></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>Attention, vous êtes sur le point d'importer des données dans GLPI. Êtes-vous sûr de vouloir le faire ?</p> <p style="text-align: right; margin-top: 10px;">  <input type="button" value="Confirmer"/> <input type="button" value="Annuler"/> </p> </div>										

Etape	Description
	Attendre que l'importation des ordinateurs se termine.
4	Représentation
	<p>Modèle : import_ordinateurs</p> <p>Etat d'avancement de l'import</p> <p>Importation du fichier</p>

### 3.3.5. Injection d'utilisateurs

Maintenant, nous allons insérer dans GLPI des données concernant des utilisateurs.

Tout d'abord, nous téléchargeons le fichier .csv contenant le modèle, puis le fichier .csv contenant les utilisateurs.

Egalement, nous rajoutons quelques utilisateurs avec Excel:

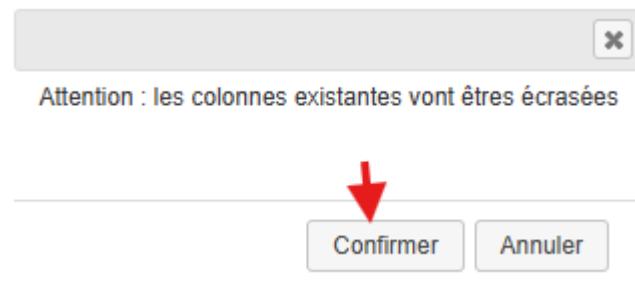
Prénom	Nom de fam	Login	Mot de passe	Mail	Groupe	Téléphone	Actif (Oui=1)	Profil par défaut (self-service)
Alain	DIT	adit	adit9865@	adit@gmail.com	RH	3376	1	self-service
Charles	BAUDELAIRE	cbaudelaire	fleursM@l	cbaudelaire@gmail.com	Observer	64861855	1	observer
Emile	ZOLA	ezola	B0nheurD@mes	ezola@gmail.com	Technician	546241	1	technician
Gustave	FLAUBERT	gflaubert	S@l4mmb0	gflaubert@gmail.com	Hotliner	5451	1	Hotliner

#### 3.3.5.1. Création d'un modèle

Pour pouvoir insérer des données dans GLPI, il faut d'abord créer un modèle qui va contenir les intitulés. Afin d'y parvenir, voici les étapes à suivre:

Etape	Description
	Se connecter au profil <i>glpi</i> .
1	Représentation
	-
Etape	Description
2	Aller dans l'onglet "Outil", puis "Data Injection".

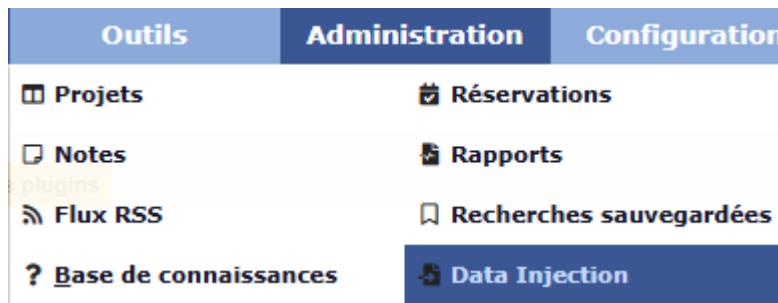
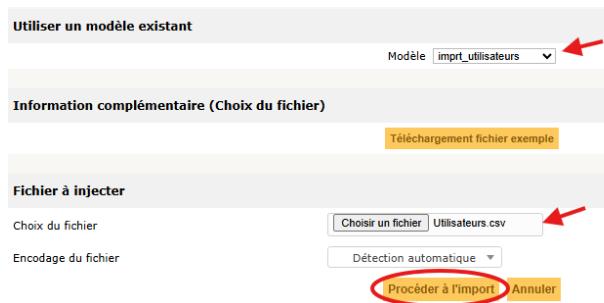
	Représentation		
	<div style="background-color: #e0e0e0; padding: 10px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-around; background-color: #4f81bd; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <span>Outils</span> <span>Administration</span> <span>Configuration</span> </div> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="width: 50%;"> <span> Projets</span>   <span> Notes</span>   <span> Flux RSS</span>   <span> ? Base de connaissances</span> </td> <td style="width: 50%;"> <span> Réservations</span>   <span> Rapports</span>   <span> Recherches sauvegardées</span>   <span> Data Injection</span> </td> </tr> </tbody> </table> </div>	<span> Projets</span> <span> Notes</span> <span> Flux RSS</span> <span> ? Base de connaissances</span>	<span> Réservations</span> <span> Rapports</span> <span> Recherches sauvegardées</span> <span> Data Injection</span>
<span> Projets</span> <span> Notes</span> <span> Flux RSS</span> <span> ? Base de connaissances</span>	<span> Réservations</span> <span> Rapports</span> <span> Recherches sauvegardées</span> <span> Data Injection</span>		
Etape	Description		
3	<p>Cliquer sur le logo des modèles.</p> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Représentation</p>  <p>Utiliser un modèle existant</p> <p>A</p> </div>		
Etape	Description		
4	<p>Cliquer sur le “+” afin de créer un modèle.</p> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Représentation</p>  </div>		
Etape	Description		
5	<p>Entrer “import_utilisateurs” pour le “Nom” du modèle.      Puis, choisir “Utilisateur” pour le “Type de données à importer”.      Ensuite, sélectionner “Oui” pour “Création des lignes”, “Mise à jour des lignes” et “Ajouter des intitulés”.      Enfin, cliquer sur “Ajouter”.</p>		

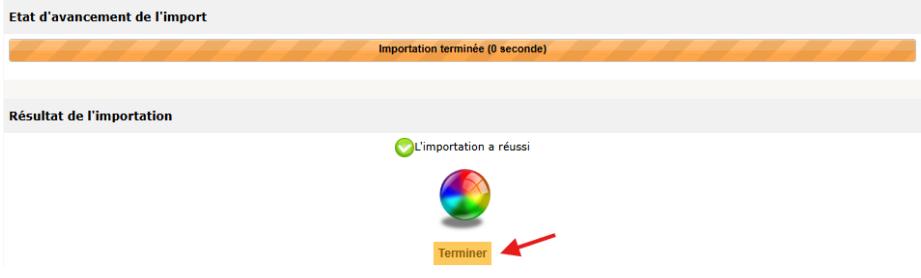
Représentation	
Etape	Description
6	<p>Dans la fenêtre qui s'affiche, choisir le fichier .csv à importer, puis cliquer sur "Charger le fichier".</p> <p style="text-align: center;"><b>Représentation</b></p> <p>Fichier à injecter</p> <p>Choix du fichier <input type="button" value="Choisir un fichier"/> Modele_...ateurs.csv </p> <p>Encodeage du fichier <input type="button" value="Détection automatique"/></p> <p> <input type="button" value="Charger le fichier"/> <input type="button" value="Annuler"/></p>
7	<p>Un message d'attention apparaît, cliquer sur confirmer.</p> <p style="text-align: center;"><b>Représentation</b></p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; text-align: center;">  <p>Attention : les colonnes existantes vont être écrasées</p> <p> <input type="button" value="Confirmer"/> <input type="button" value="Annuler"/></p> </div>
8	<p>Il est nécessaire de faire la correspondance entre les tables et champs de GLPI avec les intitulés du fichier importé.</p> <p>Une fois cela fait, cocher au minimum un champ de liaison et cliquer sur "Sauvegarder".</p>

	<b>Représentation</b>																																																
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>En-tête du fichier</th> <th>Tables</th> <th>Champs</th> <th>Champs de liaison</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Prénom</td> <td>Utilisateur ▾</td> <td>Prénom ▾</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> ↗</td> </tr> <tr> <td>Nom de famille</td> <td>Utilisateur ▾</td> <td>Nom de famille ▾</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Login</td> <td>Utilisateur ▾</td> <td>Identifiant ▾</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Mot de passe</td> <td>Utilisateur ▾</td> <td>Mot de passe ▾</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Mail</td> <td>Utilisateur ▾</td> <td>Adresses de messagerie ▾</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Groupe</td> <td>Utilisateur ▾</td> <td>Groupe ▾</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Téléphone</td> <td>Utilisateur ▾</td> <td>Téléphone ▾</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Actif (Oui=1 Non=0)</td> <td>Utilisateur ▾</td> <td>Actif ▾</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Profil par défaut (self-service)</td> <td>Utilisateur ▾</td> <td>Profil par défaut ▾</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;"><b>Sauvegarder</b></td> <td>↗</td> </tr> </tbody> </table>	En-tête du fichier	Tables	Champs	Champs de liaison	Prénom	Utilisateur ▾	Prénom ▾	<input checked="" type="checkbox"/> ↗	Nom de famille	Utilisateur ▾	Nom de famille ▾	<input type="checkbox"/>	Login	Utilisateur ▾	Identifiant ▾	<input type="checkbox"/>	Mot de passe	Utilisateur ▾	Mot de passe ▾	<input type="checkbox"/>	Mail	Utilisateur ▾	Adresses de messagerie ▾	<input type="checkbox"/>	Groupe	Utilisateur ▾	Groupe ▾	<input type="checkbox"/>	Téléphone	Utilisateur ▾	Téléphone ▾	<input type="checkbox"/>	Actif (Oui=1 Non=0)	Utilisateur ▾	Actif ▾	<input type="checkbox"/>	Profil par défaut (self-service)	Utilisateur ▾	Profil par défaut ▾	<input type="checkbox"/>			<b>Sauvegarder</b>	↗				
En-tête du fichier	Tables	Champs	Champs de liaison																																														
Prénom	Utilisateur ▾	Prénom ▾	<input checked="" type="checkbox"/> ↗																																														
Nom de famille	Utilisateur ▾	Nom de famille ▾	<input type="checkbox"/>																																														
Login	Utilisateur ▾	Identifiant ▾	<input type="checkbox"/>																																														
Mot de passe	Utilisateur ▾	Mot de passe ▾	<input type="checkbox"/>																																														
Mail	Utilisateur ▾	Adresses de messagerie ▾	<input type="checkbox"/>																																														
Groupe	Utilisateur ▾	Groupe ▾	<input type="checkbox"/>																																														
Téléphone	Utilisateur ▾	Téléphone ▾	<input type="checkbox"/>																																														
Actif (Oui=1 Non=0)	Utilisateur ▾	Actif ▾	<input type="checkbox"/>																																														
Profil par défaut (self-service)	Utilisateur ▾	Profil par défaut ▾	<input type="checkbox"/>																																														
		<b>Sauvegarder</b>	↗																																														
Etape	<b>Description</b>																																																
	Dans l'onglet "Validation", cliquer sur "Valider le modèle".																																																
9	<b>Représentation</b>																																																
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">imprt_utilisateurs</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <input type="button" value="Modèle"/>   <input type="button" value="Fichier à injecter"/>   <input type="button" value="Correspondances"/>   <input type="button" value="Infos complémentaires"/>   <b>Validation</b> ↗   <input type="button" value="Historique"/> 2   <input type="button" value="Tous"/> </td><td style="vertical-align: top; text-align: right;"> <b>Validation</b>   <input style="background-color: #ffcc00; color: black; border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 10px;" type="button" value="Valider le modèle"/> </td></tr> </tbody> </table>	imprt_utilisateurs		<input type="button" value="Modèle"/> <input type="button" value="Fichier à injecter"/> <input type="button" value="Correspondances"/> <input type="button" value="Infos complémentaires"/> <b>Validation</b> ↗ <input type="button" value="Historique"/> 2 <input type="button" value="Tous"/>	<b>Validation</b> <input style="background-color: #ffcc00; color: black; border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 10px;" type="button" value="Valider le modèle"/>																																												
imprt_utilisateurs																																																	
<input type="button" value="Modèle"/> <input type="button" value="Fichier à injecter"/> <input type="button" value="Correspondances"/> <input type="button" value="Infos complémentaires"/> <b>Validation</b> ↗ <input type="button" value="Historique"/> 2 <input type="button" value="Tous"/>	<b>Validation</b> <input style="background-color: #ffcc00; color: black; border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 10px;" type="button" value="Valider le modèle"/>																																																
Etape	<b>Description</b>																																																
	Dans la fenêtre qui s'ouvre, cliquer sur "Sauvegarder".																																																
10	<b>Représentation</b>																																																
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Modèle</th> <th>Modèle utilisable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nom</td> <td>import_utilisateurs</td> </tr> <tr> <td>Visibilité</td> <td>Privé ▾</td> </tr> <tr> <td>Entité</td> <td>Entité racine ▾  Sous-entités <input style="margin-left: 10px;" type="button" value="Non"/></td> </tr> <tr> <td>Commentaires</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Type de données à importer</td> <td>Utilisateur</td> </tr> <tr> <td>Création des lignes</td> <td>Oui ▾</td> <td>Mise à jour des lignes</td> <td>Oui ▾</td> </tr> <tr> <td colspan="4"><b>Options avancées</b></td> </tr> <tr> <td>Ajouter des intitulés</td> <td>Oui ▾</td> <td>Format des dates</td> <td>jj-mm-aaaa ▾</td> </tr> <tr> <td>Mise à jour des champs existants</td> <td>Non ▾</td> <td>Format des nombres décimaux</td> <td>1 234.56 ▾</td> </tr> <tr> <td>Essayer de réaliser les connexions réseau</td> <td>Non ▾</td> <td>Critère d'unicité d'un port</td> <td>Numéro de port ▾</td> </tr> <tr> <td colspan="4"><b>Options spécifiques au format de fichier</b></td> </tr> <tr> <td>Présence d'un en-tête</td> <td>Oui ▾</td> <td>Délimiteur du fichier</td> <td>:</td> </tr> <tr> <td>Créé le 2025-03-22 16:56</td> <td></td> <td>Dernière mise à jour le 2025-03-22 16:58</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;"><b>Sauvegarder</b></td> <td colspan="2" style="text-align: right;"><input style="background-color: #ffcc00; color: black; border: 1px solid black; padding: 2px;" type="button" value="Supprimer définitivement"/></td> </tr> </tbody> </table>	Modèle	Modèle utilisable	Nom	import_utilisateurs	Visibilité	Privé ▾	Entité	Entité racine ▾  Sous-entités <input style="margin-left: 10px;" type="button" value="Non"/>	Commentaires	<input type="text"/>	Type de données à importer	Utilisateur	Création des lignes	Oui ▾	Mise à jour des lignes	Oui ▾	<b>Options avancées</b>				Ajouter des intitulés	Oui ▾	Format des dates	jj-mm-aaaa ▾	Mise à jour des champs existants	Non ▾	Format des nombres décimaux	1 234.56 ▾	Essayer de réaliser les connexions réseau	Non ▾	Critère d'unicité d'un port	Numéro de port ▾	<b>Options spécifiques au format de fichier</b>				Présence d'un en-tête	Oui ▾	Délimiteur du fichier	:	Créé le 2025-03-22 16:56		Dernière mise à jour le 2025-03-22 16:58			<b>Sauvegarder</b>	<input style="background-color: #ffcc00; color: black; border: 1px solid black; padding: 2px;" type="button" value="Supprimer définitivement"/>	
Modèle	Modèle utilisable																																																
Nom	import_utilisateurs																																																
Visibilité	Privé ▾																																																
Entité	Entité racine ▾  Sous-entités <input style="margin-left: 10px;" type="button" value="Non"/>																																																
Commentaires	<input type="text"/>																																																
Type de données à importer	Utilisateur																																																
Création des lignes	Oui ▾	Mise à jour des lignes	Oui ▾																																														
<b>Options avancées</b>																																																	
Ajouter des intitulés	Oui ▾	Format des dates	jj-mm-aaaa ▾																																														
Mise à jour des champs existants	Non ▾	Format des nombres décimaux	1 234.56 ▾																																														
Essayer de réaliser les connexions réseau	Non ▾	Critère d'unicité d'un port	Numéro de port ▾																																														
<b>Options spécifiques au format de fichier</b>																																																	
Présence d'un en-tête	Oui ▾	Délimiteur du fichier	:																																														
Créé le 2025-03-22 16:56		Dernière mise à jour le 2025-03-22 16:58																																															
	<b>Sauvegarder</b>	<input style="background-color: #ffcc00; color: black; border: 1px solid black; padding: 2px;" type="button" value="Supprimer définitivement"/>																																															
	<b>Représentation</b>																																																
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>En-tête du fichier</th> <th>Tables</th> <th>Champs</th> <th>Champs de liaison</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Prénom</td> <td>Utilisateur ▾</td> <td>Prénom ▾</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> ↗</td> </tr> <tr> <td>Nom de famille</td> <td>Utilisateur ▾</td> <td>Nom de famille ▾</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Login</td> <td>Utilisateur ▾</td> <td>Identifiant ▾</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Mot de passe</td> <td>Utilisateur ▾</td> <td>Mot de passe ▾</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Mail</td> <td>Utilisateur ▾</td> <td>Adresses de messagerie ▾</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Groupe</td> <td>Utilisateur ▾</td> <td>Groupe ▾</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Téléphone</td> <td>Utilisateur ▾</td> <td>Téléphone ▾</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Actif (Oui=1 Non=0)</td> <td>Utilisateur ▾</td> <td>Actif ▾</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Profil par défaut (self-service)</td> <td>Utilisateur ▾</td> <td>Profil par défaut ▾</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;"><b>Sauvegarder</b></td> <td>↗</td> </tr> </tbody> </table>	En-tête du fichier	Tables	Champs	Champs de liaison	Prénom	Utilisateur ▾	Prénom ▾	<input checked="" type="checkbox"/> ↗	Nom de famille	Utilisateur ▾	Nom de famille ▾	<input type="checkbox"/>	Login	Utilisateur ▾	Identifiant ▾	<input type="checkbox"/>	Mot de passe	Utilisateur ▾	Mot de passe ▾	<input type="checkbox"/>	Mail	Utilisateur ▾	Adresses de messagerie ▾	<input type="checkbox"/>	Groupe	Utilisateur ▾	Groupe ▾	<input type="checkbox"/>	Téléphone	Utilisateur ▾	Téléphone ▾	<input type="checkbox"/>	Actif (Oui=1 Non=0)	Utilisateur ▾	Actif ▾	<input type="checkbox"/>	Profil par défaut (self-service)	Utilisateur ▾	Profil par défaut ▾	<input type="checkbox"/>			<b>Sauvegarder</b>	↗				
En-tête du fichier	Tables	Champs	Champs de liaison																																														
Prénom	Utilisateur ▾	Prénom ▾	<input checked="" type="checkbox"/> ↗																																														
Nom de famille	Utilisateur ▾	Nom de famille ▾	<input type="checkbox"/>																																														
Login	Utilisateur ▾	Identifiant ▾	<input type="checkbox"/>																																														
Mot de passe	Utilisateur ▾	Mot de passe ▾	<input type="checkbox"/>																																														
Mail	Utilisateur ▾	Adresses de messagerie ▾	<input type="checkbox"/>																																														
Groupe	Utilisateur ▾	Groupe ▾	<input type="checkbox"/>																																														
Téléphone	Utilisateur ▾	Téléphone ▾	<input type="checkbox"/>																																														
Actif (Oui=1 Non=0)	Utilisateur ▾	Actif ▾	<input type="checkbox"/>																																														
Profil par défaut (self-service)	Utilisateur ▾	Profil par défaut ▾	<input type="checkbox"/>																																														
		<b>Sauvegarder</b>	↗																																														
Etape	<b>Description</b>																																																
	Dans l'onglet "Validation", cliquer sur "Valider le modèle".																																																
9	<b>Représentation</b>																																																
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">imprt_utilisateurs</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <input type="button" value="Modèle"/>   <input type="button" value="Fichier à injecter"/>   <input type="button" value="Correspondances"/>   <input type="button" value="Infos complémentaires"/>   <b>Validation</b> ↗   <input type="button" value="Historique"/> 2   <input type="button" value="Tous"/> </td><td style="vertical-align: top; text-align: right;"> <b>Validation</b>   <input style="background-color: #ffcc00; color: black; border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 10px;" type="button" value="Valider le modèle"/> </td></tr> </tbody> </table>	imprt_utilisateurs		<input type="button" value="Modèle"/> <input type="button" value="Fichier à injecter"/> <input type="button" value="Correspondances"/> <input type="button" value="Infos complémentaires"/> <b>Validation</b> ↗ <input type="button" value="Historique"/> 2 <input type="button" value="Tous"/>	<b>Validation</b> <input style="background-color: #ffcc00; color: black; border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 10px;" type="button" value="Valider le modèle"/>																																												
imprt_utilisateurs																																																	
<input type="button" value="Modèle"/> <input type="button" value="Fichier à injecter"/> <input type="button" value="Correspondances"/> <input type="button" value="Infos complémentaires"/> <b>Validation</b> ↗ <input type="button" value="Historique"/> 2 <input type="button" value="Tous"/>	<b>Validation</b> <input style="background-color: #ffcc00; color: black; border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 10px;" type="button" value="Valider le modèle"/>																																																
Etape	<b>Description</b>																																																
	Dans la fenêtre qui s'ouvre, cliquer sur "Sauvegarder".																																																
10	<b>Représentation</b>																																																
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Modèle</th> <th>Modèle utilisable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nom</td> <td>import_utilisateurs</td> </tr> <tr> <td>Visibilité</td> <td>Privé ▾</td> </tr> <tr> <td>Entité</td> <td>Entité racine ▾  Sous-entités <input style="margin-left: 10px;" type="button" value="Non"/></td> </tr> <tr> <td>Commentaires</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Type de données à importer</td> <td>Utilisateur</td> </tr> <tr> <td>Création des lignes</td> <td>Oui ▾</td> <td>Mise à jour des lignes</td> <td>Oui ▾</td> </tr> <tr> <td colspan="4"><b>Options avancées</b></td> </tr> <tr> <td>Ajouter des intitulés</td> <td>Oui ▾</td> <td>Format des dates</td> <td>jj-mm-aaaa ▾</td> </tr> <tr> <td>Mise à jour des champs existants</td> <td>Non ▾</td> <td>Format des nombres décimaux</td> <td>1 234.56 ▾</td> </tr> <tr> <td>Essayer de réaliser les connexions réseau</td> <td>Non ▾</td> <td>Critère d'unicité d'un port</td> <td>Numéro de port ▾</td> </tr> <tr> <td colspan="4"><b>Options spécifiques au format de fichier</b></td> </tr> <tr> <td>Présence d'un en-tête</td> <td>Oui ▾</td> <td>Délimiteur du fichier</td> <td>:</td> </tr> <tr> <td>Créé le 2025-03-22 16:56</td> <td></td> <td>Dernière mise à jour le 2025-03-22 16:58</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;"><b>Sauvegarder</b></td> <td colspan="2" style="text-align: right;"><input style="background-color: #ffcc00; color: black; border: 1px solid black; padding: 2px;" type="button" value="Supprimer définitivement"/></td> </tr> </tbody> </table>	Modèle	Modèle utilisable	Nom	import_utilisateurs	Visibilité	Privé ▾	Entité	Entité racine ▾  Sous-entités <input style="margin-left: 10px;" type="button" value="Non"/>	Commentaires	<input type="text"/>	Type de données à importer	Utilisateur	Création des lignes	Oui ▾	Mise à jour des lignes	Oui ▾	<b>Options avancées</b>				Ajouter des intitulés	Oui ▾	Format des dates	jj-mm-aaaa ▾	Mise à jour des champs existants	Non ▾	Format des nombres décimaux	1 234.56 ▾	Essayer de réaliser les connexions réseau	Non ▾	Critère d'unicité d'un port	Numéro de port ▾	<b>Options spécifiques au format de fichier</b>				Présence d'un en-tête	Oui ▾	Délimiteur du fichier	:	Créé le 2025-03-22 16:56		Dernière mise à jour le 2025-03-22 16:58			<b>Sauvegarder</b>	<input style="background-color: #ffcc00; color: black; border: 1px solid black; padding: 2px;" type="button" value="Supprimer définitivement"/>	
Modèle	Modèle utilisable																																																
Nom	import_utilisateurs																																																
Visibilité	Privé ▾																																																
Entité	Entité racine ▾  Sous-entités <input style="margin-left: 10px;" type="button" value="Non"/>																																																
Commentaires	<input type="text"/>																																																
Type de données à importer	Utilisateur																																																
Création des lignes	Oui ▾	Mise à jour des lignes	Oui ▾																																														
<b>Options avancées</b>																																																	
Ajouter des intitulés	Oui ▾	Format des dates	jj-mm-aaaa ▾																																														
Mise à jour des champs existants	Non ▾	Format des nombres décimaux	1 234.56 ▾																																														
Essayer de réaliser les connexions réseau	Non ▾	Critère d'unicité d'un port	Numéro de port ▾																																														
<b>Options spécifiques au format de fichier</b>																																																	
Présence d'un en-tête	Oui ▾	Délimiteur du fichier	:																																														
Créé le 2025-03-22 16:56		Dernière mise à jour le 2025-03-22 16:58																																															
	<b>Sauvegarder</b>	<input style="background-color: #ffcc00; color: black; border: 1px solid black; padding: 2px;" type="button" value="Supprimer définitivement"/>																																															

### 3.3.5.2. Insertion des données

Maintenant que le modèle pour les utilisateurs a été créé, nous pouvons procéder à l'insertion des données concernant les utilisateurs en suivant les instructions suivantes:

Etape	Description
	Aller dans l'onglet “Outil”, puis “Data Injection”.
	Représentation
1	 <p>The screenshot shows the GLPI administration interface with the "Administration" tab selected. Under the "Administration" tab, the "Data Injection" option is highlighted in blue, indicating it is the active module. Other options like "Projets", "Notes", "RSS", "Base de connaissances", "Réservations", "Rapports", and "Recherches sauvegardées" are also listed.</p>
	Sélectionner le modèle tout juste créé, le fichier .csv de données à importer et cliquer sur “Procéder à l’import”.
	Représentation
2	 <p>The screenshot shows the "Data Injection" configuration screen. It includes fields for selecting an existing model ("Modèle: impt_utilisateurs") with a red arrow pointing to the dropdown, choosing a CSV file ("Choisir un fichier: Utilisateurs.csv") with another red arrow pointing to the button, and a "Procéder à l'import" (Proceed to Import) button highlighted with a yellow oval and a red arrow.</p>

Etape	Description
	Un message d'attention apparaît, cliquer sur confirmer.
	Représentation
3	
Etape	Description
	Attendre que l'importation des ordinateurs se termine.
	Représentation
4	

## 4. Gestion des incidents courants

L'outil GLPI permet la gestion des incidents. Dans notre cas, nous allons nous focaliser sur la gestion des incidents courants.

### 4.1. Cycle de vie d'un ticket

Quand on crée un ticket il est simplement enregistré, ensuite il y a une classification. Cela signifie qu'un technicien va s'attribuer un ticket afin de se charger de la résolution de l'incident. Puis, ce ticket va être traité. La solution doit être validée par l'utilisateur et à ce moment-là le ticket va être clôturé. Si la solution n'est pas validée par l'utilisateur, le ticket va à nouveau être traité par le technicien. Bien que le ticket soit clôturé, l'utilisateur a la possibilité de rouvrir le ticket à tout moment.

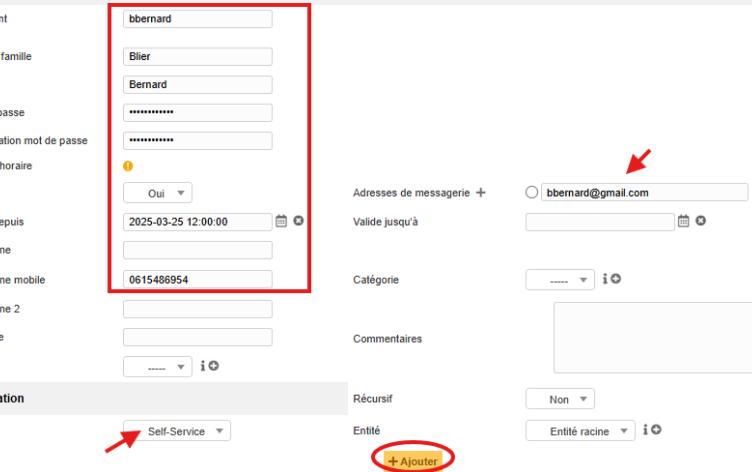
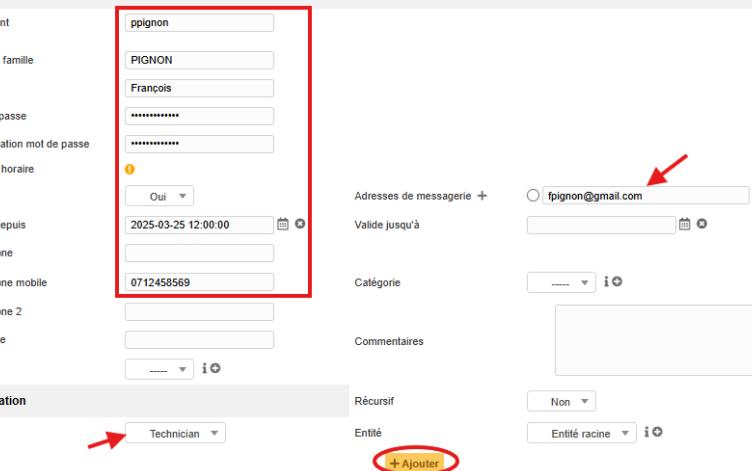
## 4.2. Création d'un utilisateur

Afin que les utilisateurs puissent créer des tickets lorsqu'ils auront un problème, il est nécessaire pour l'administrateur de leur créer un profil.

Dans notre cas, nous allons créer un profil utilisateur pour un nommé Mr Blier et un pour un technicien nommé Mr Pignon.

Voici les étapes à suivre afin d'y parvenir:

Etape	Description
1	Se connecter au profil <i>glpi</i> .
	Représentation
	-
Etape	Description
2	Aller dans l'onglet "Administration", puis "Utilisateurs".
	Représentation
	
	
Etape	Description
3	Cliquer sur "Ajouter utilisateur".
	Représentation

Etape	Description
	Créer un utilisateur dont le profil est "Self-Service" en renseignant ses données et en cliquant sur "Ajouter".
<b>Représentation</b>	
4	
Etape	Description
	Créer un utilisateur dont le profil est "Technician" en renseignant ses données et en cliquant sur "Ajouter".
<b>Représentation</b>	
5	

### 4.3. ITIL

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) est un ensemble de bonnes pratiques destinées à améliorer la gestion des services informatiques. Il propose une approche structurée et adaptable basée sur des processus, permettant aux organisations d'aligner leurs services IT avec les besoins métier.

Avec ITIL, les objectifs sont principalement:

- Structurer la gestion des services IT à travers des processus clairs
- Améliorer la qualité et l'efficacité des services informatiques
- Réduire les coûts à long terme

ITIL s'appuie notamment sur le cycle de Deming pour assurer une amélioration continue. Cela permet de mettre l'accent sur la valeur du service plutôt que sur les outils et d'ainsi aider les entreprises à offrir des services IT de qualité, centrés sur les utilisateurs.

### 4.4. Création d'une catégorie

Lors de la création d'un ticket, il faut renseigner la catégorie ITIL du ticket. Lorsque GLPI est installé, aucune catégorie ITIL n'est créée, il faut donc que l'administrateur le fasse.

Afin de créer une catégorie ITIL et la renseigner lors de la création d'un ticket, voici les étapes à suivre:

Etape	Description
1	Se connecter au profil <i>glpi</i> .
	Représentation
	-
Etape	Description
2	Se rendre dans l'onglet "Configuration", puis "Intitulés" et choisir "Catégories ITIL".
	Représentation

	
Etape	Description
3	<p>Cliquer sur le “+” afin de créer une catégorie.</p> <p>Représentation</p> <p></p>
Etape	Description
4	<p>Entrer les informations concernant la catégorie, notamment son nom. Sélectionner un responsable technique si souhaité. Enfin, cliquer sur “Ajouter”.</p>

Représentation																																														
<p>Nouvel élément - Catégorie ITIL</p> <table> <tr> <td>Nom</td> <td>Panne matérielle</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Comme enfant de</td> <td>---</td> <td>i</td> </tr> <tr> <td>Responsable technique</td> <td>tech</td> <td>i</td> </tr> <tr> <td>Groupe technique</td> <td>---</td> <td>i</td> </tr> <tr> <td>Base de connaissances</td> <td>---</td> <td>i</td> </tr> <tr> <td>Code représentant la catégorie de tickets.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Visible dans l'interface simplifiée</td> <td>Oui</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Visible pour un incident</td> <td>Oui</td> <td>Commentaires</td> </tr> <tr> <td>Visible pour une demande</td> <td>Oui</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Visible pour un problème</td> <td>Oui</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Visible pour un changement</td> <td>Oui</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Gabarit pour une demande</td> <td>---</td> <td>i</td> </tr> <tr> <td>Gabarit pour un incident</td> <td>---</td> <td>i</td> </tr> <tr> <td>Gabarit pour un changement</td> <td>---</td> <td>i</td> </tr> <tr> <td>Gabarit pour un problème</td> <td>---</td> <td>i</td> </tr> </table>		Nom	Panne matérielle		Comme enfant de	---	i	Responsable technique	tech	i	Groupe technique	---	i	Base de connaissances	---	i	Code représentant la catégorie de tickets.			Visible dans l'interface simplifiée	Oui		Visible pour un incident	Oui	Commentaires	Visible pour une demande	Oui		Visible pour un problème	Oui		Visible pour un changement	Oui		Gabarit pour une demande	---	i	Gabarit pour un incident	---	i	Gabarit pour un changement	---	i	Gabarit pour un problème	---	i
Nom	Panne matérielle																																													
Comme enfant de	---	i																																												
Responsable technique	tech	i																																												
Groupe technique	---	i																																												
Base de connaissances	---	i																																												
Code représentant la catégorie de tickets.																																														
Visible dans l'interface simplifiée	Oui																																													
Visible pour un incident	Oui	Commentaires																																												
Visible pour une demande	Oui																																													
Visible pour un problème	Oui																																													
Visible pour un changement	Oui																																													
Gabarit pour une demande	---	i																																												
Gabarit pour un incident	---	i																																												
Gabarit pour un changement	---	i																																												
Gabarit pour un problème	---	i																																												
<a href="#">+ Ajouter</a>																																														

## 4.5. Création d'un ticket

Lorsqu'un utilisateur souhaite créer un ticket car il fait face à un incident, voici les étapes qu'il doit suivre:

Etape	Description
1	Se connecter au profil souhaité, ici celui de l'utilisateur Mr Blier.  Représentation
2	-  Cliquer sur l'onglet "Créer un ticket".  Représentation
	<a href="#">Accueil</a> <a href="#">Créer un ticket</a> <a href="#">Tickets</a>

Etape	Description
	Entrer le type de demande, la catégorie, le degré d'urgence, le lieu et décrire le problème. Ensuite, soumettre la demande.
<b>Représentation</b>	
3	

Maintenant que le ticket a été créé, lorsque l'utilisateur se rend dans l'onglet "Tickets", ce dernier peut observer tous les tickets qu'il a créé et leur statut, ici "Nouveau" (Pictogramme rond vert):

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
1	Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement	Nouveau	2025-04-10 19:26	2025-04-10 19:26	Haute	Blier Bernard		Panne matérielle	
ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR

Également, en cliquant sur le nom du ticket afin de visualiser le détail du ticket, on peut observer la succession d'échanges entre l'utilisateur et le technicien auquel le ticket a été attribué:

Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement

2025-04-10 19:26

Blier Bernard

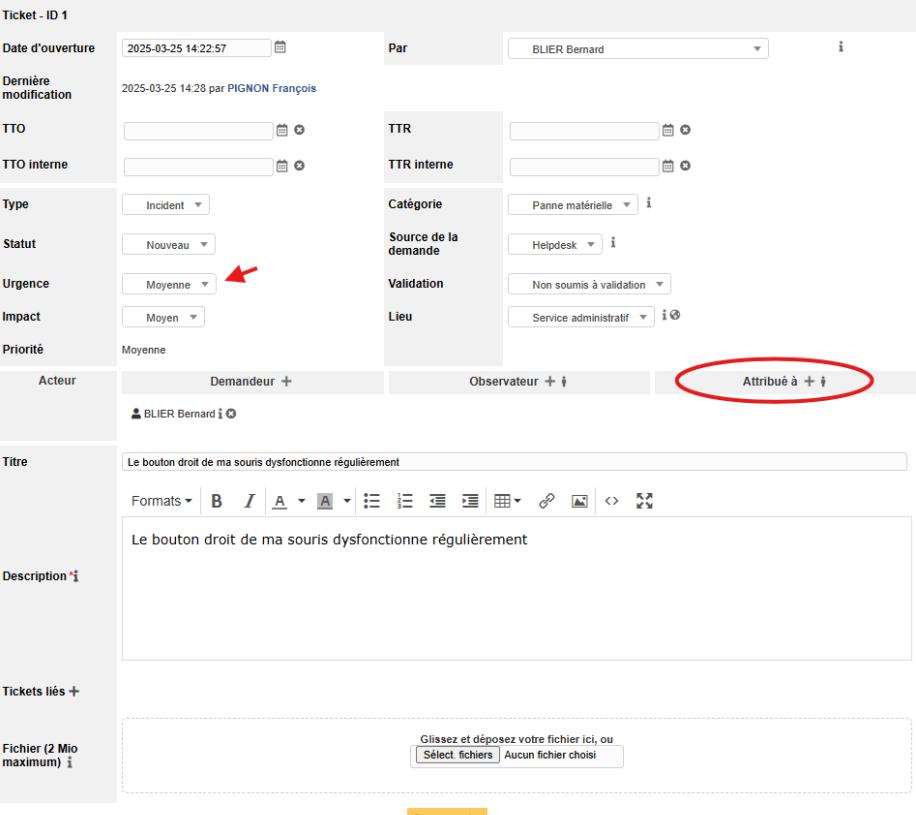
Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement

## 4.6. Attribution d'un ticket

Lorsqu'un ticket est créé par un utilisateur, il apparaît également pour les techniciens. Ces derniers choisissent de s'attribuer un ticket ou non.

Afin qu'un technicien puisse s'attribuer un ticket, voici les étapes à suivre:

Etape	Description																
1	<p>Se connecter au profil souhaité, ici celui de Mr Pignon.</p> <p>Représentation</p> <p>-</p>																
2	<p>Sur la page d'accueil, cliquer sur "Vue personnelle" afin de visualiser les tickets attribués au technicien. Dans notre cas, il n'y en a aucun.</p> <p>Représentation</p> 																
3	<p>Cliquer sur "Vue globale" afin de visualiser la totalité des tickets. Dans notre cas, nous observons qu'il y a un nouveau ticket, celui créé par Mr Blier.</p> <p>Représentation</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tickets</th> <th>Nombre</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nouveau</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>En cours (Attribué)</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>En cours (Planifié)</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>En attente</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Résolu</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Clos</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Supprimé</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Tickets	Nombre	Nouveau	1	En cours (Attribué)	0	En cours (Planifié)	0	En attente	0	Résolu	0	Clos	0	Supprimé	0
Tickets	Nombre																
Nouveau	1																
En cours (Attribué)	0																
En cours (Planifié)	0																
En attente	0																
Résolu	0																
Clos	0																
Supprimé	0																

Etape	Description
	Cliquer sur “Nouveau”, puis cliquer sur le nom du ticket. Enfin, aller dans l’onglet “Ticket”.
4	<p style="text-align: center;"><b>Représentation</b></p> 
Etape	Description
5	<p>Changer l’urgence du ticket en “Moyenne” car contrairement à la perception de Mr Blier, l’urgence n’est pas “Très haute”. Ensuite, cliquer sur “Attribué à”.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Représentation</b></p> 

Etape	Description
6	<p>Choisir à qui attribuer le ticket. Dans notre cas, Mr Pignon va s'auto-attribuer le ticket de Mr Blier. Enfin, cliquer sur "Sauvegarder".</p> <p style="text-align: center;"><b>Représentation</b></p>

Maintenant, lorsque l'on va dans l'onglet "Assistance" puis "Tickets" pour voir les tickets de Mr Pignon, si l'on sélectionne "tous" ou "en cours (attribué)", on observe que le pictogramme rond n'est plus vert, mais possède seulement les contours verts. Cela signifie que le ticket a été attribué:

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
1	Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement	En cours (Attribué)	2025-04-10 19:32	2025-04-10 19:26	Moyenne	Blier Bernard	PIGNON Français	Panne matérielle	

## 4.7. Rédaction d'une solution

Une fois que le technicien s'est attribué un ticket, il peut passer à la résolution de l'incident. Lorsque celle-ci est terminée, il est nécessaire de formuler tout cela dans GLPI afin de renseigner l'utilisateur créateur du ticket de ce qui a été réalisé.

Voici les étapes à suivre pour y arriver depuis le profil technicien, dans notre cas celui de Mr Pignon:

Etape	Description
1	<p>Cliquer sur l'onglet "Assistance" puis "Tickets" et cliquer sur le ticket souhaité.</p> <p style="text-align: center;"><b>Représentation</b></p>
Etape	Description
2	Aller dans l'onglet "Traitement du ticket" et cliquer sur "Solution".

Représentation	
Etape	Description
3	<p>Décrire la résolution de l'incident (solution) et cliquer sur “Ajouter”.</p> <p>Représentation</p> <p>Nouvel élément - Solution</p> <p>Gabarit de solution</p> <p>Type de solution</p> <p>Enregistrer et ajouter à la base de connaissances</p> <p>Formats</p> <p>Description</p> <p>Nettoyage sommaire de la souris en 2 étapes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bombe d'air comprimé pour nettoyage</li> <li>• projection d'un nettoyant contact (Facom) pour composants électroniques</li> </ul> <p>+ Ajouter</p>

Maintenant, en cliquant sur le nom du ticket afin de visualiser le détail du ticket, on peut observer la succession d'échanges entre l'utilisateur et le technicien auquel le ticket a été attribué. En vert nous retrouvons le problème initial et en bleu la solution rédigée par le technicien:

Historique des actions :	
<p>Nettoyage sommaire de la souris en 2 étapes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bombe d'air comprimé pour nettoyage</li><li>• projection d'un nettoyeur contact (Facom) pour composants électroniques</li></ul>	  2025-04-10 19:39  PIGNON Français 
<p>2025-04-10 19:26</p>  Blier Bernard 	<p>Ticket# 1 description</p> <p><b>Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement</b></p> <p>Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement</p>

Également, si l'on se rend dans l'onglet "Assistance" puis "Tickets", nous pouvons observer que le statut du ticket est maintenant "Résolu":

1	Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement	Résolu	2025-04-10 19:39 19:26	2025-04-10	Moyenne	Blier Bernard	PIGNON Français	Panne matérielle
---	--	--	---------------------------	------------	---------	---------------	-----------------	------------------

## 4.8. Refus d'une solution

Si l'utilisateur ayant créé le ticket n'est pas satisfait de la solution proposée par le technicien, il peut refuser la solution afin que le technicien en propose une autre.

Afin de refuser une solution, voici les étapes à suivre pour un utilisateur, dans notre cas Mr Blier:

Etape	Description
1	Se connecter au profil souhaité, ici celui de Mr Blier.
	Représentation
	-
Etape	Description
2	Se rendre dans l'onglet "Tickets" et cliquer sur le ticket souhaité.
	Représentation
	<p>1 Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement</p> <p>Résolu 2025-04-10 19:39 2025-04-10 19:26 Moyenne Blier Bernard PIGNON Français Panne matérielle</p>
Etape	Description
3	Dans l'onglet "Traitement du ticket", entrer la raison du refus de la solution et cliquer sur "Refuser la solution".
	Représentation
	

Maintenant, en cliquant sur le nom du ticket afin de visualiser le détail du ticket, on peut observer la succession d'échanges entre l'utilisateur et le technicien auquel le ticket a été attribué. En gris (Suivi) nous retrouvons la raison du refus de la solution:

**Historique des actions :**

Filtrer l'historique : ☰ ☐ ☈ ☑ ☒ ☓

The screenshot shows the ticket history for ticket #1. It includes messages from Blier Bernard (2025-04-10 19:42) and PIGNON Français (2025-04-10 19:39). A red arrow points to the status "En cours (Attribué)" in the first message.

2025-04-10 19:42	Blier Bernard	Le bouton droit de la souris continue malgré tout à dysfonctionner Helpdesk
2025-04-10 19:39	PIGNON Français	Nettoyage sommaire de la souris en 2 étapes: • Bombe d'air comprimé pour nettoyage • projection d'un nettoyeur contact (Facom) pour composants électroniques Refusée le 2025-04-10 19:42 par Blier Bernard
2025-04-10 19:26	Blier Bernard	<b>Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement</b> Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement

Également, lorsque l'utilisateur se rend dans l'onglet "Tickets", ce dernier peut observer que le statut du ticket est à nouveau "en cours (attribué)":

1 Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement → En cours (Attribué) 2025-04-10 19:42 2025-04-10 19:26 Moyenne Blier Bernard PIGNON Français Panne matérielle

## 4.9. Proposition d'une autre solution

Lorsqu'une solution a été refusée par un utilisateur, le ticket reste attribué au même technicien. C'est à lui de proposer à nouveau une solution.

Afin d'y arriver, dans un premier temps, nous allons répondre à l'utilisateur. Voici les étapes à suivre pour un technicien, dans notre cas Mr Pignon:

Etape	Description
1	Se connecter au profil souhaité, ici celui de Mr Pignon.  Représentation
	-
Etape	Description
2	Cliquer sur "Vue personnelle" afin de visualiser les tickets attribués au technicien et les tickets dont la solution a été refusée.

	Représentation																
	<p>Vue personnelle    <b>Vue groupe</b>    Vue globale    Flux RSS    Tous</p> <p><b>Vos tickets ayant une solution rejetée</b> <span style="float: right;">1</span></p> <table> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>Demandeur</th> <th>Éléments associés</th> <th>Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ID : 1</td> <td>Blier Bernard</td> <td>Général</td> <td>Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement (1 - 0)</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Tickets à traiter</b> <span style="float: right;">1</span></p> <table> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>Demandeur</th> <th>Éléments associés</th> <th>Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ID : 1</td> <td>Blier Bernard</td> <td>Général</td> <td>Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement (1 - 0)</td> </tr> </tbody> </table>	ID	Demandeur	Éléments associés	Description	ID : 1	Blier Bernard	Général	Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement (1 - 0)	ID	Demandeur	Éléments associés	Description	ID : 1	Blier Bernard	Général	Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement (1 - 0)
ID	Demandeur	Éléments associés	Description														
ID : 1	Blier Bernard	Général	Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement (1 - 0)														
ID	Demandeur	Éléments associés	Description														
ID : 1	Blier Bernard	Général	Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement (1 - 0)														
Etape	Description																
3	<p>Cliquer sur le ticket souhaité.</p> <p>Représentation</p> <p>-</p>																
Etape	Description																
4	<p>Aller dans l'onglet "Traitement du ticket" et cliquer sur "Suivi".</p> <p>Représentation</p> <p>  </p>																

Maintenant, en cliquant sur le nom du ticket afin de visualiser le détail du ticket, on peut observer la succession d'échanges entre l'utilisateur et le technicien auquel le ticket a été attribué. En gris (Suivi), nous retrouvons la réponse au refus de l'utilisateur:

#### **Historique des actions :**

 2025-04-10 19:49 Je passerai en fin de journée pour vous changer la souris dysfonctionnelle.  
Helpdesk

 2025-04-10 19:49 PIGNON Français 

 2025-04-10 19:42 Le bouton droit de la souris continue malgré tout à dysfonctionner  
Helpdesk

 Blier Bernard 

 2025-04-10 19:39 Nettoyage sommaire de la souris en 2 étapes:

- Bombe d'air comprimé pour nettoyage
- projection d'un nettoyant contact (Facom) pour composants électroniques

Refusée le 2025-04-10 19:42 par Blier Bernard 

 PIGNON Français 

 2025-04-10 19:26 **Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement**  
Ticket# 1 description

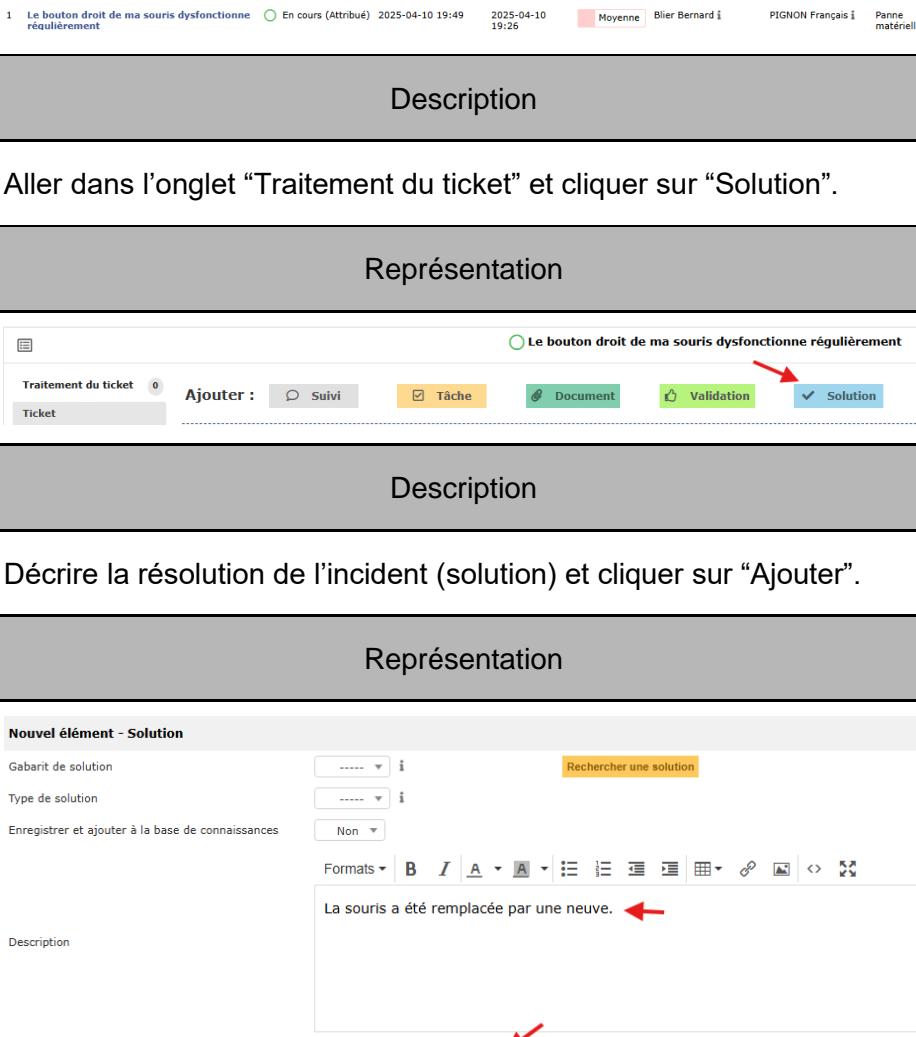
 Blier Bernard 

 Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement

Après avoir répondu au refus de la solution par l'utilisateur, le technicien résout d'une autre façon l'incident. Lorsque la résolution est terminée, il est nécessaire de formuler tout cela dans GLPI afin de renseigner l'utilisateur créateur du ticket de ce qui a été réalisé.

Voici les étapes à suivre pour y arriver depuis le profil technicien, dans notre cas celui de Mr Pignon:

Etape	Description
1	Cliquer sur l'onglet “Assistance” puis “Tickets” et cliquer sur le ticket souhaité.
	<b>Représentation</b>
2	Aller dans l'onglet “Traitement du ticket” et cliquer sur “Solution”.
	<b>Représentation</b>
3	Décrire la résolution de l'incident (solution) et cliquer sur “Ajouter”.
	<b>Représentation</b>



The screenshot shows the GLPI software interface. At the top, there's a header with user information and navigation links. Below it, a search bar and a sidebar with various links. The main area displays a ticket list. A specific ticket titled "Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement" is selected. The ticket details show it's an "En cours (Attribué)" ticket from "Blier Bernard" (Moyenne) on "PIGNON Français" (Panne matérielle). Below the ticket list, there are three tabs: "Traitement du ticket", "Suivi", "Tâche", "Document", "Validation", and "Solution". The "Solution" tab is highlighted with a red arrow. In the bottom right corner of the ticket view, there's a large red arrow pointing to the "Ajouter" button in the "Nouvel élément - Solution" dialog box. The dialog box contains fields for "Gabarit de solution", "Type de solution", "Enregistrer et ajouter à la base de connaissances" (set to "Non"), and a rich text editor. The rich text editor has a red arrow pointing to the text "La souris a été remplacée par une neuve." and another red arrow pointing to the "Ajouter" button at the bottom right.

Maintenant, en cliquant sur le nom du ticket afin de visualiser le détail du ticket, on peut observer la succession d'échanges entre l'utilisateur et le technicien auquel le ticket a été attribué. En bleu (Solution), nous retrouvons la solution au problème de l'utilisateur:

**Historique des actions :**

Filtrer l'historique :

2025-04-10 19:51  
PIGNON Français i

2025-04-10 19:49  
PIGNON Français i

2025-04-10 19:42  
Blier Bernard i

Après cela, si l'on se rend dans l'onglet "Assistance" puis "Tickets", nous pouvons observer que le statut du ticket est maintenant "Résolu":

1 Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement Résolu 2025-04-10 19:51 2025-04-10 19:26 Moyenne Blier Bernard i PIGNON Français i Panne matérielle

## 4.10. Clôture d'un ticket

Etant donné que le technicien a changé de matériel, rien d'autre ne peut être fait, il peut donc changer le statut du ticket en "Clos".

Pour cela, voici les étapes à suivre pour y arriver depuis le profil technicien, dans notre cas celui de Mr Pignon:

Etape	Description
1	<p>Cliquer sur l'onglet "Assistance" puis "Tickets" et cliquer sur le nom du ticket. Enfin, aller dans l'onglet "Ticket".</p> <p><b>Représentation</b></p>
	<p>Changer le statut du ticket en "Clos". Ensuite, cliquer sur "Sauvegarder".</p>

Maintenant, lorsque l'on va dans l'onglet "Assistance" puis "Tickets" pour voir les tickets de Mr Pignon, si l'on sélectionne "tous", on observe que le pictogramme rond noir. Cela signifie que le ticket a été clos:

1	<b>L'ebouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement</b>	<input checked="" type="radio"/> Clos	2025-04-10 19:56	2025-04-10 19:26	Moyenne	Blier Bernard 2	PIGNON Fran鏾is 2	Panne mat閞ielle
---	---	---------------------------------------	------------------	------------------	---------	-----------------	------------------	-----------------

## 5. Exercices

Maintenant que le fonctionnement de GLPI a été compris, il est nécessaire de s'exercer afin que ces connaissances soient acquises.

Pour cela, deux exercices ont été fournis par l'enseignant du cours du BTS SIO.

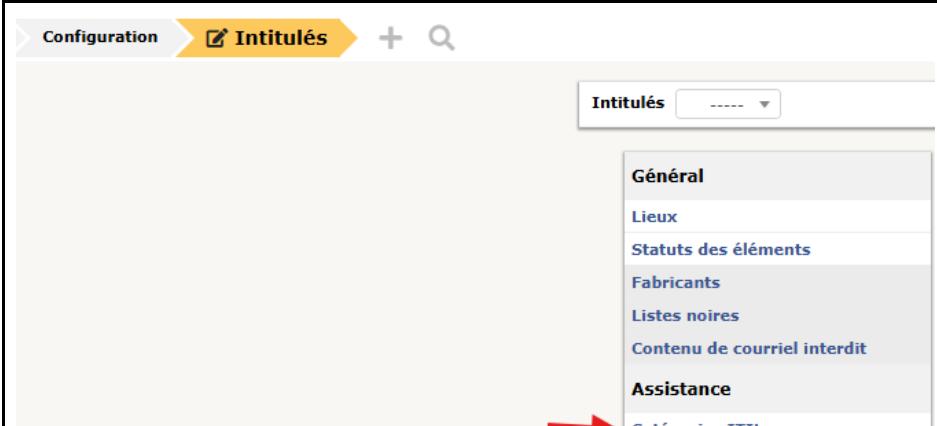
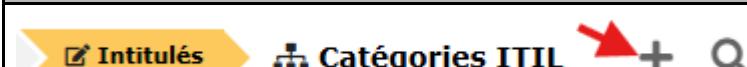
## 5.1. Ticket n°1

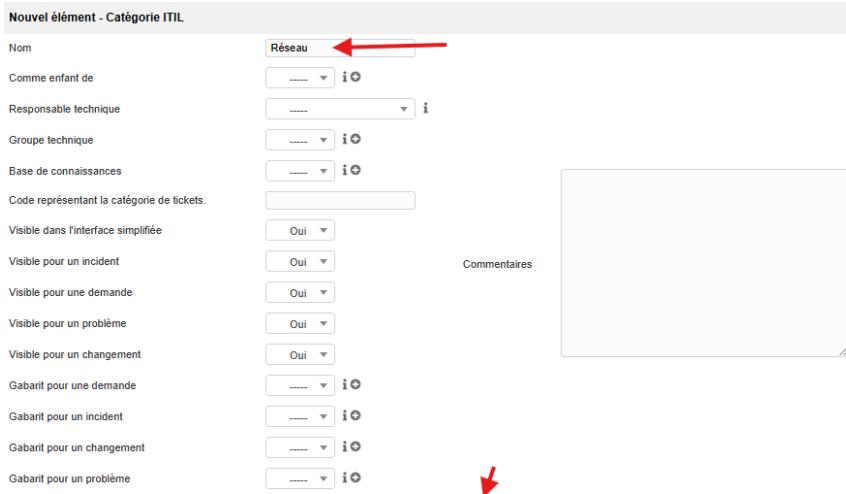
Pour le [premier ticket](#), la situation concerne un problème de connexion réseau. L'utilisateur est toujours le profil de Mr Blier, que nous avons créé précédemment et le technicien et toujours le profil de Mr Pignon.

Ci-dessous, nous pouvons observer les différentes étapes traversées lors de cette situation.

### 5.1.1. Création d'une catégorie

Lors de la création d'un ticket, il faut renseigner la catégorie ITIL du ticket. La catégorie "Réseau", ainsi que la sous-catégorie "Connexion Internet" qui nous sont demandées n'existent pas encore. Afin de créer une catégorie ITIL et la renseigner lors de la création d'un ticket, voici les étapes à suivre:

Etape	Description
1	<p>Se connecter au profil <i>glpi</i>.</p> <p>Représentation</p> <p>-</p>
2	<p>Se rendre dans l'onglet "Configuration", puis "Intitulés" et choisir "Catégories ITIL".</p> <p>Représentation</p> 
3	<p>Cliquer sur le "+" afin de créer une catégorie.</p> <p>Représentation</p> 

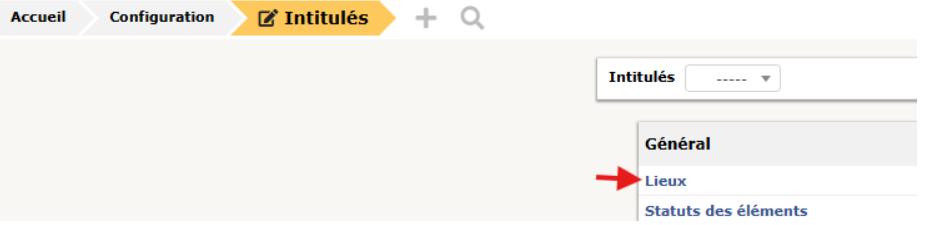
Etape	Description
	<p>Entrer les informations concernant la catégorie “Réseau”, notamment son nom. Enfin, cliquer sur “Ajouter”.</p>
4	<p style="text-align: center;"><b>Représentation</b></p>  <p>Nouvel élément - Catégorie ITIL</p> <p>Nom: Réseau</p> <p>Comme enfant de: (dropdown menu)</p> <p>Responsable technique: (dropdown menu)</p> <p>Groupe technique: (dropdown menu)</p> <p>Base de connaissances: (dropdown menu)</p> <p>Code représentant la catégorie de tickets: (input field)</p> <p>Visible dans l'interface simplifiée: Oui</p> <p>Visible pour un incident: Oui</p> <p>Visible pour une demande: Oui</p> <p>Visible pour un problème: Oui</p> <p>Visible pour un changement: Oui</p> <p>Gabarit pour une demande: (dropdown menu)</p> <p>Gabarit pour un incident: (dropdown menu)</p> <p>Gabarit pour un changement: (dropdown menu)</p> <p>Gabarit pour un problème: (dropdown menu)</p> <p>Commentaires: (large text area)</p> <p>+ Ajouter</p>

Etape	Description
	<p>Entrer les informations concernant la catégorie “Connexion Internet” , notamment son nom. Sélectionner la catégorie “Réseau” pour “Comme enfant de”. Enfin, cliquer sur “Ajouter”.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Représentation</b></p>
5	<p><b>Nouvel élément - Catégorie ITIL</b></p> <p>Nom: Connexion Internet Comme enfant de: Réseau</p> <p>Responsable technique: ----</p> <p>Groupe technique: ----</p> <p>Base de connaissances: ----</p> <p>Code représentant la catégorie de tickets: (empty)</p> <p>Visible dans l'interface simplifiée: Oui</p> <p>Visible pour un incident: Oui</p> <p>Visible pour une demande: Oui</p> <p>Visible pour un problème: Oui</p> <p>Visible pour un changement: Oui</p> <p>Gabarit pour une demande: ----</p> <p>Gabarit pour un incident: ----</p> <p>Gabarit pour un changement: ----</p> <p>Gabarit pour un problème: ----</p> <p style="text-align: right;"><b>+ Ajouter</b></p>

### 5.1.2. Création d'un lieu

Lors de la création d'un ticket, il est possible de renseigner le lieu pour un incident. Lorsque GLPI est installé, tout comme les catégories ITIL, aucun lieu n'est créé, il faut donc que l'administrateur le fasse.

Afin de créer un lieu et le renseigner lors de la création d'un ticket, voici les étapes à suivre:

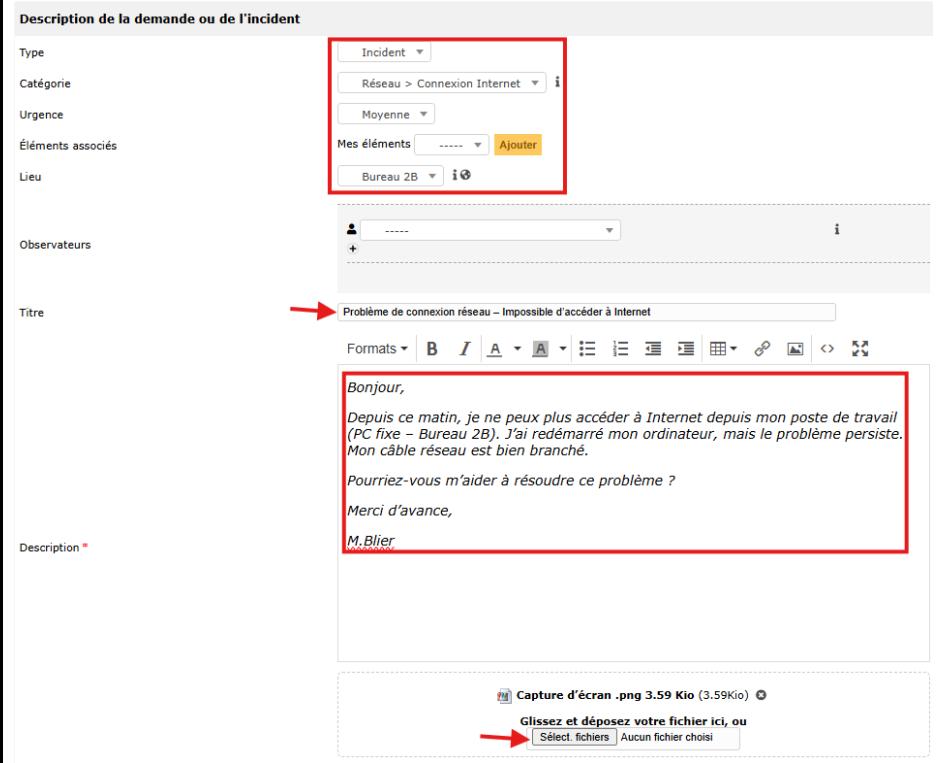
Etape	Description
1	Se rendre dans l'onglet "Configuration", puis "Intitulés" et choisir "Lieux".
	Représentation
	
Etape	Description
2	Cliquer sur le "+" afin de créer un lieu.
	Représentation
3	
	Entrer les informations concernant le lieu, notamment son nom. Enfin, cliquer sur "Ajouter".

	Représentation
<b>Nouvel élément - Lieu</b>	
Nom	<input style="width: 150px;" type="text" value="Bureau 2B"/> 
Comme enfant de	<input type="text" value="---"/>   
Adresse	<input type="text"/>
Code postal	<input type="text"/>
Ville	<input type="text"/>
État	<input type="text"/>
Pays	<input type="text"/>
Numéro du bâtiment	<input type="text"/>
Numéro de la pièce	<input type="text"/>
Emplacement sur la carte	 <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>Rechercher</span> <span>Rechercher</span> </div> <p>Leaflet   © OpenStreetMap contributors</p>
Latitude	<input type="text"/>
Longitude	<input type="text"/>
Altitude	<input type="text"/>
 <b>+ Ajouter</b>	

### 5.1.3. Création du Ticket par l'utilisateur (M. Blier)

Lorsqu'un utilisateur souhaite créer un ticket, ici Mr Blier, car il fait face à un incident, voici les étapes qu'il doit suivre:

Etape	Description
	Se connecter au profil souhaité, ici celui de Mr Blier.
1	Représentation
	-

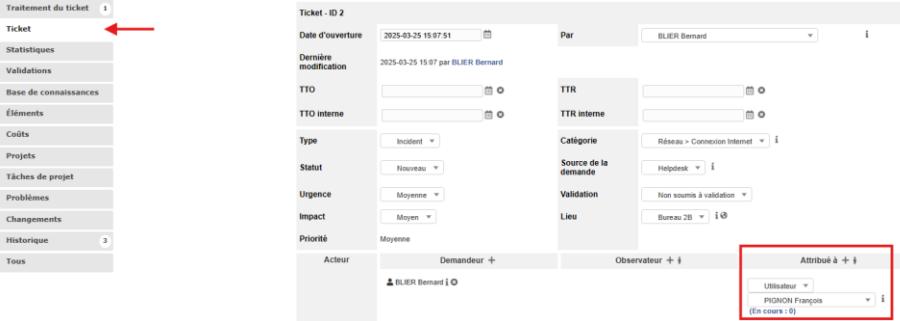
Etape	Description
2	<p>Cliquer sur l'onglet “Créer un ticket”.</p> <p style="text-align: center;"><b>Représentation</b></p> 
3	<p>Entrer le type de demande, la catégorie, le degré d'urgence, le lieu, les captures d'écran du problème et décrire le problème. Ensuite, soumettre la demande.</p> <p style="text-align: center;"><b>Représentation</b></p> 

### 5.1.4. Prise en Charge du Ticket par le Technicien (M. Pignon)

Lorsqu'un ticket est créé par un utilisateur, il apparaît également pour les techniciens. Ces derniers choisissent de s'attribuer un ticket ou non.

Afin qu'un technicien, dans notre cas Mr Pignon, puisse s'attribuer un ticket, voici les étapes à suivre:

Etape	Description
1	Se connecter au profil souhaité, ici celui de Mr Pignon.
	Représentation
	-
Etape	Description
2	Sur la page d'accueil, cliquer sur "Vue globale" afin de visualiser la totalité des tickets. Dans notre cas, nous observons qu'il y a un nouveau ticket, celui créé par Mr Blier.
	Représentation
	 <p>The screenshot shows the GLPI global view interface. At the top, there are tabs: Vue personnelle, Vue groupe, <b>Vue globale</b>, Flux RSS, and Tous. Below the tabs is a summary table titled 'Suivi des tickets' with columns for 'Tickets' and 'Nombre'. It shows 1 ticket under 'Nouveau', 0 under 'En cours (Attribué)', and 0 under 'En cours (Planifié)'. A red arrow points to the 'Nombre' column for 'Nouveau'.</p>
Etape	Description
3	Cliquer sur "Nouveau", puis cliquer sur le nom du ticket. Enfin, aller dans l'onglet "Ticket".
	Représentation
	 <p>The screenshot shows the GLPI ticket details interface for ticket ID 2. The title bar says "Problème de connexion réseau – Impossible d'accéder à Internet". The main area has tabs: Traitement du ticket (highlighted with a red arrow), Ticket - ID 2, Statistiques, and a summary table. The ticket summary table includes fields for 'Ticket' (ID 2), 'Date d'ouverture' (2025-04-10 20:00:00), 'Par' (Blier Bernard), and 'Actions' (1/1). A red arrow points to the 'Ticket' tab.</p>

Etape	Description
	Cliquer sur “Attribué à”.
	Représentation
4	
5	<p>Choisir à qui attribuer le ticket. Dans notre cas, Mr Pignon va s'auto-attribuer le ticket de Mr Blier. Enfin, cliquer sur “Sauvegarder”.</p> <p style="text-align: center;">Représentation</p> 

Après s'être attribué le ticket, le technicien Mr Pignon souhaite répondre à Mr Blier. Il est nécessaire de suivre les étapes suivantes:

Etape	Description
	Aller dans l'onglet “Traitement du ticket” et cliquer sur “Suivi”.
1	Représentation
	<p>Ajouter : <input checked="" type="radio"/> <b>Suivi</b> <input checked="" type="checkbox"/> Tâche <input type="checkbox"/> Document <input type="checkbox"/> Validation <input type="checkbox"/> Solution</p>
2	Rédiger le message et cliquer sur “Ajouter”.

Représentation	
	<p><b>Nouvel élément - Suivi</b></p> <p>Bonjour M. Blier, J'ai bien pris en compte votre demande. Avant de me déplacer, pouvez-vous vérifier si d'autres collègues dans votre bureau rencontrent le même problème ? Merci, M. Pignon</p> <p>Fichier(s) (2 Mio maximum) <small>i</small> Attacher un fichier par glisser déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou <b>sélectionnez les</b></p> <p style="text-align: right;"><b>Ajouter</b> <small>▼</small></p>

### 5.1.5. Retour de M. Blier

L'utilisateur, dans notre cas Mr Blier, reçoit le message du technicien et souhaite y répondre.

Il suit donc les étapes suivantes:

Etape	Description
1	<p>Se connecter au profil souhaité, ici celui de Mr Blier.</p> <p style="text-align: center;">Représentation</p> <p>-</p>
2	<p>Se rendre dans l'onglet "Tickets" et cliquer sur le ticket souhaité.</p> <p style="text-align: center;">Représentation</p> <p>2 Problème de connexion réseau - Impossible En cours (Attribué) 2025-04-10 20:19 20:00 Moyenne Blier Bernard PIGNON Français Réseau &gt; Connexion Internet</p>
3	Aller dans l'onglet "Traitement du ticket" et cliquer sur "Suivi".

	Représentation
Etape	Description
	<p>Traitement du ticket 1 Ajouter : <a href="#">Suivi</a>  <a href="#">Document</a></p> <p>Rédiger le message et cliquer sur “Ajouter”.</p> <p>Représentation</p> <p>Nouvel élément - Suivi</p> <p>Bonjour, Il semble que je soit le seul concerné. Mes collègues ont bien accès à Internet. Cordialement, M.Blier</p> <p>Description</p> <p>Fichier(s) (2 Mio maximum)  Attacher un fichier par glisser déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou <b>sélectionnez les</b></p> <p> Ajouter</p>
4	

La réponse (Suivi) apparaît bien dans l'Historique des actions:

#### **Historique des actions :**

Filtrer l'historique :

2025-04-10 20:23

Blier Bernard 

Bonjour,  
Il semble que je sois le seul concerné. Mes collègues ont bien accès à Internet.  
Cordialement,  
M.Blier

Helpdesk

2025-04-10 20:19

PIGNON Français 

Bonjour M. Blier,  
J'ai bien pris en compte votre demande. Avant de me déplacer, pouvez-vous vérifier si d'autres collègues dans votre bureau rencontrent le même problème ?  
Merci,  
M.Pignon

Helpdesk

2025-04-10 20:00

Blier Bernard 

Ticket# 2 description  
**Problème de connexion réseau – Impossible d'accéder à Internet**

Bonjour,  
Depuis ce matin, je ne peux plus accéder à Internet depuis mon poste de travail (PC fixe – Bureau 2B). J'ai redémarré mon ordinateur, mais le problème persiste. Mon câble réseau est bien branché.  
Pourriez-vous m'aider à résoudre ce problème ?  
Merci d'avance,  
M.Blier

### 5.1.6. Diagnostic à Distance par M. Pignon

Le technicien, dans notre cas Mr Pignon, reçoit le message de l'utilisateur et souhaite effectuer des actions pour résoudre l'incident. Il est nécessaire de formuler tout cela dans GLPI afin de renseigner l'utilisateur créateur du ticket de ce qui a été réalisé.

Voici les étapes à suivre pour y arriver depuis le profil technicien, dans notre cas celui de Mr Pignon:

Etape	Description
1	Se connecter au profil souhaité, ici celui de Mr Pignon.  Représentation  -
2	Cliquer sur l'onglet “Assistance”, cliquer sur “Tickets”, puis sur le ticket souhaité.  Représentation  
3	Aller dans l'onglet “Traitement du ticket” et cliquer sur “Tâche”.  Représentation  
4	Décrire les tâches à effectuer (Tâche) et cliquer sur “Ajouter”.

## Représentation

**Nouvel élément - Tâche d'un ticket**

Formats B I A A

- Vérification des logs sur le serveur DHCP
- Ping de l'adresse IP du poste de M. Blier
- Consultation des équipements réseau via l'interface d'administration

**Fichier(s) (2 Mio maximum)** i

Attacher un fichier par glisser déplacer ou par copier-coller dans l'édition ou **sélectionnez les**

**Ajouter** ▼

..... i  
..... i  
..... A faire  
.....  
.....  
..... PIGNON François i [calendrier]  
..... i  
Planifier cette tâche

La tâche (orange) apparaît bien dans l'Historique des actions:

## **Historique des actions :**



- Vérification des logs sur le serveur DHCP
- Ping de l'adresse IP du poste de M. Blier
- Consultation des équipements réseau via l'interface d'administration

 **PIGNON Français** 

Après avoir rédigé les tâches, le technicien Mr Pignon souhaite laisser un message à Mr Blier. Pour cela, est nécessaire de suivre les étapes suivantes:

Etape	Description
1	<p>Aller dans l'onglet “Traitement du ticket” et cliquer sur “Suivi”.</p>
	<p>Représentation</p> <p>Ajouter :     </p>
Etape	Description
2	Rédiger le message et cliquer sur “Ajouter”.

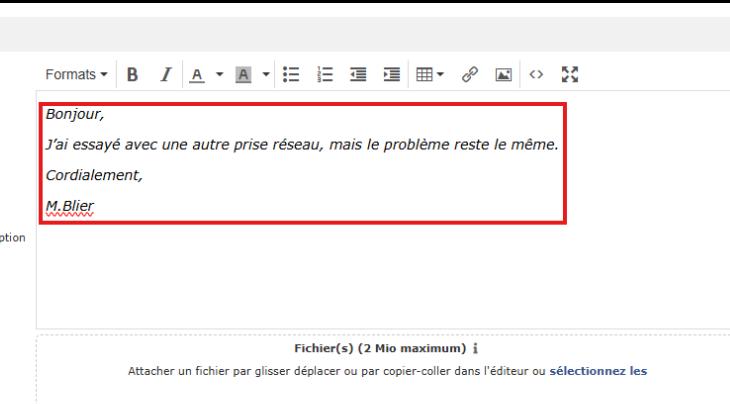
La réponse (Suivi) apparaît bien dans l'historique des actions:

Historique des actions :	Filtrer l'historique : ☰
<p>Bonjour,</p> <p>D'après mes premières vérifications, votre poste n'a pas d'adresse IP valide. Cela peut être un problème de câble, de prise réseau ou de configuration.</p> <p>Pouvez-vous tester en branchant votre câble sur une autre prise réseau de votre bureau ?</p>	<p>🕒 2025-04-10 20:26</p>  <p>PIGNON Français ⓘ</p>

### 5.1.7. Test par l'Utilisateur et Confirmation du Problème

De son côté, l'utilisateur Mr. Blier exécute ce que lui a demandé le technicien Mr Pignon et souhaite donc le notifier grâce aux étapes suivantes:

Etape	Description
1	Se connecter au profil souhaité, ici celui de Mr. Blier.
	Représentation
	-
Etape	Description
2	Se rendre dans l'onglet "Tickets" et cliquer sur le ticket souhaité.

	<b>Représentation</b>
	2 Problème de connexion réseau - Impossible En cours (Attribué) 2025-04-10 20:26 2025-04-10 20:00 Moyenne Blier Bernard PIGNON François Réseau > Connexion Internet
<b>Etape</b>	<b>Description</b>
	Aller dans l'onglet "Traitement du ticket" et cliquer sur "Suivi".
3	<b>Représentation</b> <b>Ajouter :</b> 
<b>Etape</b>	<b>Description</b>
	Rédiger le message et cliquer sur "Ajouter".
4	<b>Représentation</b> 

La réponse (Suivi) apparaît bien dans l'Historique des actions:

**Historique des actions :**

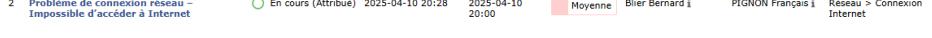
 2025-04-10 20:28	Blier Bernard 	<i>Bonjour, J'ai essayé avec une autre prise réseau, mais le problème reste le même. Cordialement, M.Blier</i>	Helpdesk
--	---	--	----------

Filtrer l'historique : 

### 5.1.8. Déplacement du Technicien et Résolution du Problème

Le technicien, dans notre cas Mr Pignon, reçoit le message de l'utilisateur et souhaite effectuer des actions pour continuer la résolution de l'incident. Il est nécessaire de formuler tout cela dans GLPI afin de renseigner l'utilisateur créateur du ticket de ce qui a été réalisé.

Voici les étapes à suivre pour y arriver depuis le profil technicien, dans notre cas celui de Mr Pignon:

Etape	Description
	Se connecter au profil souhaité, ici celui de Mr Pignon.
1	Représentation
	-
Etape	Description
	Cliquer sur l'onglet "Assistance", cliquer sur "Tickets", puis sur le ticket souhaité.
2	Représentation
	
Etape	Description
	Aller dans l'onglet "Traitement du ticket" et cliquer sur "Tâche".
3	Représentation
	
Etape	Description
4	Décrire les tâches à effectuer (Tâche) et cliquer sur "Ajouter".

Nouvel élément - Tâche d'un ticket

Fichiers (2 Mo maximum) i

Attacher un fichier par glisser-déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou **sélectionnez les**

Ajouter

La tâche (orange) apparaît bien dans l'Historique des actions:

#### Historique des actions :

Filtrer l'historique : ☰ ☐ ☈ ☑ ☒ ☓

• Remplacement du câble réseau → Le problème persiste  
• Test avec un autre PC sur la même prise → Connexion fonctionnelle  
• Test avec le PC de M. Blier sur une autre prise → Pas de connexion

PIGNON Français i

Après avoir effectué les tests décrits dans la tâche, Mr Pignon conclut que la carte réseau du PC de Mr. Blier semble défectueuse.

Il installe donc un adaptateur réseau USB, configure la connexion pour résoudre le problème et retranscrit cela dans GLPI à l'aide des étapes suivantes:

Etape	Description
1	Cliquer sur l'onglet "Assistance", puis "Tickets" et cliquer sur le ticket souhaité.
	Représentation
	2 Problème de connexion réseau - Impossible d'accéder à Internet En cours (Attribué) 2025-04-10 20:30 2025-04-10 20:00 Moyenne Blier Bernard i PIGNON Français i Réseau > Connexion Internet
Etape	Description
2	Aller dans l'onglet "Traitement du ticket" et cliquer sur "Solution".

Représentation	
Etape	Description
3	<p>Décrire la résolution de l'incident (solution) et cliquer sur "Ajouter".</p> <p>Représentation</p> <p>Nouvel élément - Solution</p> <p>Gabarit de solution ..... i Rechercher une solution</p> <p>Type de solution ..... i</p> <p>Enregistrer et ajouter à la base de connaissances Non</p> <p>Formats B I A A</p> <p>Installation d'un adaptateur réseau USB et configuration de la connexion.</p> <p>+ Ajouter</p>

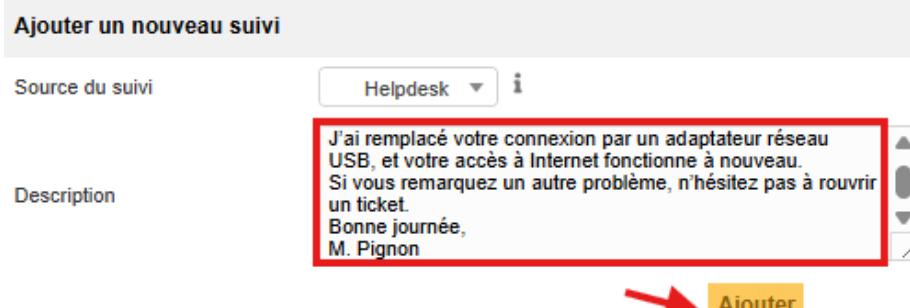
La solution (Bleu) apparaît bien dans l'Historique des actions:

## Historique des actions :

### 5.1.9. Clôture du Ticket

Le test de connexion réalisé par Mr Pignon est réussi, il communique ensuite avec Mr Blier afin de le notifier sur les actions qu'il a réalisé en suivant les étapes suivantes:

Etape	Description
1	<p>Se rendre dans l'onglet “Assistance” puis “Tickets” et cliquer sur le ticket souhaité.</p> <p>Représentation</p>
	<p>2 Problème de connexion réseau – Impossible d'accéder à Internet      <input checked="" type="radio"/> Résolu 2025-04-10 20:33 2025-04-10 20:00      Moyenne Blier Bernard I PIGNON François I Réseau &gt; Connexion Internet</p>

Etape	Description
2	<p>Aller dans l'onglet "Traitement du ticket" et cliquer sur "Suivi".</p> <p>Représentation</p> 
3	<p>Rédiger le message et cliquer sur "Ajouter".</p> <p>Représentation</p> 

Si l'utilisateur ayant créé le ticket est satisfait de la solution proposée par le technicien, il accepte la solution en effectuant les instructions suivantes:

Etape	Description
1	<p>Se connecter au profil souhaité, ici celui de Mr Blier.</p> <p>Représentation</p> <p>-</p>
2	<p>Se rendre dans l'onglet "Tickets" et cliquer sur le ticket souhaité.</p> <p>Représentation</p>
<p>2 Problème de connexion réseau – Impossible d'accéder à Internet      <input type="radio"/> Résolu 2025-04-10 20:36 20:00      Moyenne Blier Bernard      PIGNON Français Réseau &gt; Connexion Internet</p>	

Etape	Description
	Dans l'onglet "Traitement du ticket", entrer un message et cliquer sur "Approuver la solution".
	Représentation
3	<p><b>Approbation de la solution</b></p> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">         Bonjour,          A présent tout fonctionne correctement.          Merci pour votre intervention,          Cordialement,          M.Blier       </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Refuser la solution</span> <span>Approuver la solution</span> </div>

Maintenant, en cliquant sur le nom du ticket afin de visualiser le détail du ticket, on peut observer la succession d'échanges entre l'utilisateur et le technicien auquel le ticket a été attribué. En gris (Suivi) nous retrouvons le message pour le technicien et on observe que la solution est passée au vert:

**Historique des actions :**

Filtrer l'historique : ☰ ☐ ☈ ☑ ☒ ☓

2025-04-10 20:43  
Blier Bernard i

Bonjour,  
A présent tout fonctionne correctement.  
Merci pour votre intervention,  
Cordialement,  
M.Blier

Helpdesk

2025-04-10 20:36  
PIGNON Français i

Bonjour M. Blier,  
J'ai remplacé votre connexion par un adaptateur réseau USB, et votre accès à Internet fonctionne à nouveau.  
Si vous remarquez un autre problème, n'hésitez pas à rouvrir un ticket.  
Bonne journée,  
M. Pignon

Helpdesk

Installation d'un adaptateur réseau USB et configuration de la connexion.  
Accepté le 2025-04-10 20:43 par Blier Bernard i

2025-04-10 20:33  
PIGNON Français i

Également, lorsque l'utilisateur se rend dans l'onglet "Tickets", ce dernier peut observer que le statut du ticket est passé à "Clos":

2 Problème de connexion réseau - Impossible d'accéder à Internet Clos 2025-04-10 20:43 2025-04-10 20:00 Moyenne Blier Bernard PIGNON Français Réseau > Connexion Internet

### 5.1.10. Rapport d'Intervention (GLPI)

Maintenant que le ticket est clos, le technicien doit rédiger un rapport d'intervention afin de garder une trace de l'incident et de sa résolution pour avoir un moyen de réagir rapidement si un technicien se retrouve face au même problème. Pour cela, voici les étapes à suivre depuis un profil de technicien:

Etape	Description
1	Cliquer sur l'onglet “Outils”, puis “base de connaissances”.
	Représentation
	
Etape	Description
2	Cliquer sur le “+” afin de créer une base de connaissances.
	Représentation
	
Etape	Description
3	Entrer les informations concernant la base de connaissances à créer: sujet et contenu notamment, puis cliquer sur “Ajouter”.

**Représentation**

**Nouvel élément - Base de connaissances**

Nom de la catégorie	-----	i
Placer cet élément dans la FAQ	Non	
Visible depuis	2025-03-25 12:00:00	Visible jusqu'à
Sujet	Perte de connexion réseau sur le poste de M. Blier	
Formats		
Diagnostic : Carte réseau défectueuse Action corrective : Installation d'un adaptateur réseau USB Résolution : Connexion rétablie, ticket clôturé		
Contenu		
Fichier(s) (2 Mio maximum) i Attacher un fichier par glisser déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou sélectionnez les		
Cible		
+ Ajouter		

Maintenant, lorsque l'on clique sur l'onglet "Base de connaissances", puis "Parcourir", on retrouve la base de connaissances tout juste créée:

Rechercher	Parcourir	Gérer
Catégorie racine (1)		
Affichage (nombre d'éléments)	15	
Page courante en PDF paysage		De 1 à 1 sur 1
Sujet	Catégorie	Éléments associés
☒ Perte de connexion réseau sur le poste de M. Blier Diagnostic : Carte réseau défectueuse Action corrective : Installation d'un adaptateur réseau USB Résolution : Connexion rétablie, ticket clôturé		

## 5.2. Ticket n°2

Pour le [second ticket](#), la situation concerne une alerte de sécurité sur un compte utilisateur. L'utilisateur est toujours le profil de Mr Blier, que nous avons créé précédemment et le technicien et toujours le profil de Mr Pignon.

Ci-dessous, nous pouvons observer les différentes étapes traversées lors de cette situation.

### 5.2.1. Création d'une catégorie

Lors de la création d'un ticket, il faut renseigner la catégorie ITIL du ticket. La catégorie "Sécurité", ainsi que la sous-catégorie "Compte Compromis" qui nous sont demandées n'existent pas encore. Afin de créer une catégorie ITIL et la renseigner lors de la création d'un ticket, voici les étapes à suivre:

Etape	Description
	Se connecter au profil <i>glpi</i> .
1	Représentation
	-
Etape	Description
	Se rendre dans l'onglet "Configuration", puis "Intitulés" et choisir "Catégories ITIL".
2	<p>Représentation</p> 

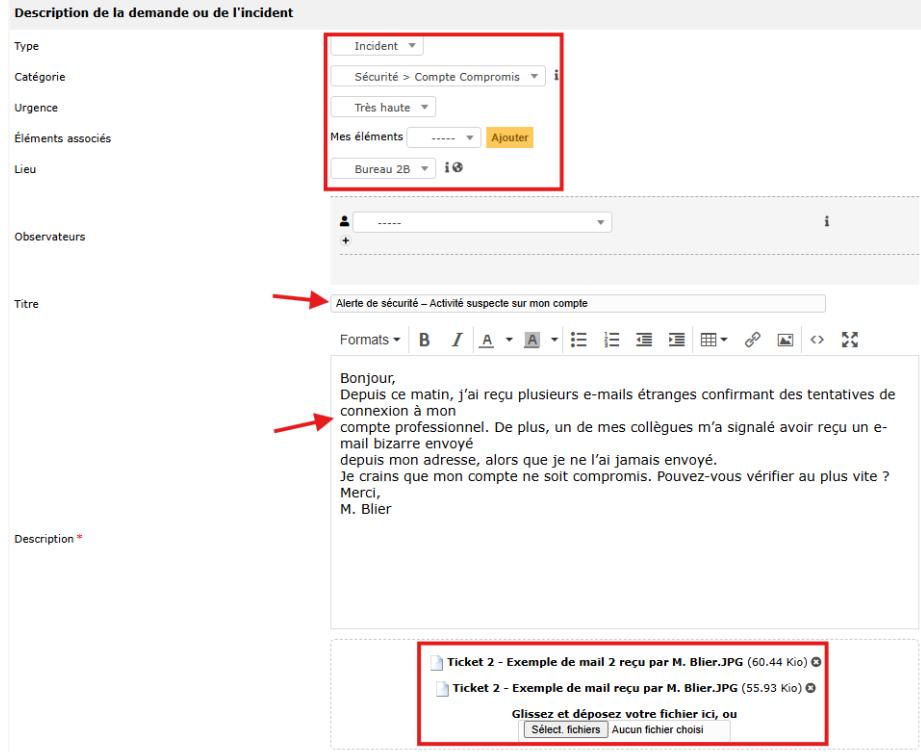
Etape	Description																														
3	<p>Cliquer sur le “+” afin de créer une catégorie.</p> <p style="text-align: center;">Représentation</p> 																														
4	<p>Entrer les informations concernant la catégorie “Sécurité”, notamment son nom. Enfin, cliquer sur “Ajouter”.</p> <p style="text-align: center;">Représentation</p> <p>Nouvel élément - Catégorie ITIL</p> <table border="1"> <tr> <td>Nom</td> <td><input type="text" value="Sécurité"/> <span style="color: red;">(red arrow)</span></td> </tr> <tr> <td>Comme enfant de</td> <td>---</td> </tr> <tr> <td>Responsable technique</td> <td>---</td> </tr> <tr> <td>Groupe technique</td> <td>---</td> </tr> <tr> <td>Base de connaissances</td> <td>---</td> </tr> <tr> <td>Code représentant la catégorie de tickets.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Visible dans l'interface simplifiée</td> <td>Oui</td> </tr> <tr> <td>Visible pour un incident</td> <td>Oui</td> </tr> <tr> <td>Visible pour une demande</td> <td>Oui</td> </tr> <tr> <td>Visible pour un problème</td> <td>Oui</td> </tr> <tr> <td>Visible pour un changement</td> <td>Oui</td> </tr> <tr> <td>Gabarit pour une demande</td> <td>---</td> </tr> <tr> <td>Gabarit pour un incident</td> <td>---</td> </tr> <tr> <td>Gabarit pour un changement</td> <td>---</td> </tr> <tr> <td>Gabarit pour un problème</td> <td>---</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">Commentaires</p> <p style="text-align: right;"><span style="color: red;">(red arrow)</span> <input type="button" value="Ajouter"/></p>	Nom	<input type="text" value="Sécurité"/> <span style="color: red;">(red arrow)</span>	Comme enfant de	---	Responsable technique	---	Groupe technique	---	Base de connaissances	---	Code représentant la catégorie de tickets.		Visible dans l'interface simplifiée	Oui	Visible pour un incident	Oui	Visible pour une demande	Oui	Visible pour un problème	Oui	Visible pour un changement	Oui	Gabarit pour une demande	---	Gabarit pour un incident	---	Gabarit pour un changement	---	Gabarit pour un problème	---
Nom	<input type="text" value="Sécurité"/> <span style="color: red;">(red arrow)</span>																														
Comme enfant de	---																														
Responsable technique	---																														
Groupe technique	---																														
Base de connaissances	---																														
Code représentant la catégorie de tickets.																															
Visible dans l'interface simplifiée	Oui																														
Visible pour un incident	Oui																														
Visible pour une demande	Oui																														
Visible pour un problème	Oui																														
Visible pour un changement	Oui																														
Gabarit pour une demande	---																														
Gabarit pour un incident	---																														
Gabarit pour un changement	---																														
Gabarit pour un problème	---																														
5	<p>De la même manière, entrer les informations concernant la catégorie “Compte Compromis”, notamment son nom. Sélectionner la catégorie “Sécurité” pour “Comme enfant de”. Enfin, cliquer sur “Ajouter”.</p>																														

Représentation		
<b>Nouvel élément - Catégorie ITIL</b>		
Nom	<input type="text" value="Compte Compromis"/> <span style="border: 2px solid red; padding: 2px;">Sécurité</span> <span>i+</span>	
Comme enfant de	<input type="text"/>	
Responsable technique	<input type="text"/>	
Groupe technique	<input type="text"/>	
Base de connaissances	<input type="text"/>	
Code représentant la catégorie de tickets.	<input type="text"/>	
Visible dans l'interface simplifiée	Oui	
Visible pour un incident	Oui	Commentaires
Visible pour une demande	Oui	
Visible pour un problème	Oui	
Visible pour un changement	Oui	
Gabarit pour une demande	<input type="text"/>	
Gabarit pour un incident	<input type="text"/>	
Gabarit pour un changement	<input type="text"/>	
Gabarit pour un problème	<input type="text"/>	
<span style="color: yellow; border: 1px solid yellow; padding: 2px;">+ Ajouter</span> <span style="color: red; font-size: 2em; margin-left: 10px;">↓</span>		

### 5.2.2. Création du Ticket par l'Utilisateur (Mr. Blier)

Lorsqu'un utilisateur souhaite créer un ticket, ici Mr Blier, car il fait face à un incident, voici les étapes qu'il doit suivre:

Etape	Description
1	Se connecter au profil souhaité, ici celui de Mr Blier.
	Représentation
2	Cliquez sur l'onglet "Créer un ticket".

	Représentation
Etape	Description
	<p>Entrer le type de demande, la catégorie, le degré d'urgence, le lieu, les captures d'écran du problème et décrire le problème. Ensuite, soumettre la demande.</p> <p style="text-align: center;"><b>Représentation</b></p>  <p>3</p>
	<p>5.2.3. Prise en Charge du Ticket par le Technicien (Mr. Pignon)</p> <p>Lorsqu'un ticket est créé par un utilisateur, il apparaît également pour les techniciens. Ces derniers choisissent de s'attribuer un ticket ou non.</p> <p>Afin qu'un technicien, dans notre cas Mr Pignon, puisse s'attribuer un ticket, voici les étapes à suivre:</p>

Etape	Description
1	<p>Se connecter au profil souhaité, ici celui de Mr Pignon.</p> <p>Représentation</p> <p>-</p>
2	<p>Depuis la page d'accueil, cliquer sur "Vue globale" afin de visualiser la totalité des tickets. Dans notre cas, nous observons qu'il y a un nouveau ticket, celui créé par Mr Blier.</p> <p>Représentation</p> 
3	<p>Cliquer sur "Nouveau", puis cliquer sur le nom du ticket. Enfin, aller dans l'onglet "Ticket".</p> <p>Représentation</p> 
4	Cliquer sur "Attribué à".

Représentation																																																													
<p>Ticket - ID 3</p> <table> <tr> <td>Date d'ouverture</td> <td>2025-04-01 13:59:28</td> <td>Par</td> <td>BLIER Bernard</td> <td>i</td> </tr> <tr> <td>Dernière modification</td> <td>2025-04-01 13:59 par BLIER Bernard</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>TTO</td> <td></td> <td>TTR</td> <td></td> <td>i</td> </tr> <tr> <td>TTO interne</td> <td></td> <td>TTR interne</td> <td></td> <td>i</td> </tr> <tr> <td>Type</td> <td>Incident</td> <td>Catégorie</td> <td>Sécurité &gt; Compte Compromis</td> <td>i</td> </tr> <tr> <td>Statut</td> <td>Nouveau</td> <td>Source de la demande</td> <td>Helpdesk</td> <td>i</td> </tr> <tr> <td>Urgence</td> <td>Très haute</td> <td>Validation</td> <td>Non soumis à validation</td> <td>i</td> </tr> <tr> <td>Impact</td> <td>Moyen</td> <td>Lieu</td> <td>Bureau 2B</td> <td>i</td> </tr> <tr> <td>Priorité</td> <td>Haute</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Acteur</td> <td>Demandeur +</td> <td>Observateur +</td> <td>Attribué à +</td> <td>i</td> </tr> <tr> <td></td> <td>BLIER Bernard i</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Titre</td> <td colspan="4">Alerte de sécurité – Activité suspecte sur mon compte</td></tr> </table>		Date d'ouverture	2025-04-01 13:59:28	Par	BLIER Bernard	i	Dernière modification	2025-04-01 13:59 par BLIER Bernard				TTO		TTR		i	TTO interne		TTR interne		i	Type	Incident	Catégorie	Sécurité > Compte Compromis	i	Statut	Nouveau	Source de la demande	Helpdesk	i	Urgence	Très haute	Validation	Non soumis à validation	i	Impact	Moyen	Lieu	Bureau 2B	i	Priorité	Haute				Acteur	Demandeur +	Observateur +	Attribué à +	i		BLIER Bernard i				Titre	Alerte de sécurité – Activité suspecte sur mon compte			
Date d'ouverture	2025-04-01 13:59:28	Par	BLIER Bernard	i																																																									
Dernière modification	2025-04-01 13:59 par BLIER Bernard																																																												
TTO		TTR		i																																																									
TTO interne		TTR interne		i																																																									
Type	Incident	Catégorie	Sécurité > Compte Compromis	i																																																									
Statut	Nouveau	Source de la demande	Helpdesk	i																																																									
Urgence	Très haute	Validation	Non soumis à validation	i																																																									
Impact	Moyen	Lieu	Bureau 2B	i																																																									
Priorité	Haute																																																												
Acteur	Demandeur +	Observateur +	Attribué à +	i																																																									
	BLIER Bernard i																																																												
Titre	Alerte de sécurité – Activité suspecte sur mon compte																																																												
Etape	Description																																																												
5	<p>Choisir à qui attribuer le ticket. Dans notre cas, Mr Pignon va s'auto-attribuer le ticket de Mr Blier. Enfin, cliquer sur "Sauvegarder".</p> <p>Représentation</p> <table> <tr> <td>Acteur</td> <td>Demandeur +</td> <td>Observateur +</td> <td>Attribué à +</td> </tr> <tr> <td>BLIER Bernard i</td> <td></td> <td></td> <td>           Utilisateur            PIGNON François            (En cours : 1)         </td> </tr> </table>	Acteur	Demandeur +	Observateur +	Attribué à +	BLIER Bernard i			Utilisateur PIGNON François (En cours : 1)																																																				
Acteur	Demandeur +	Observateur +	Attribué à +																																																										
BLIER Bernard i			Utilisateur PIGNON François (En cours : 1)																																																										

Après s'être attribué le ticket, le technicien Mr Pignon souhaite répondre à Mr Blier. Il est nécessaire de suivre les étapes suivantes:

Etape	Description
1	<p>Aller dans l'onglet "Traitement du ticket" et cliquer sur "Suivi".</p> <p>Représentation</p> <p>Ajouter : <input checked="" type="radio"/> Suivi <input checked="" type="checkbox"/> Tâche <input type="checkbox"/> Document <input type="checkbox"/> Validation <input checked="" type="checkbox"/> Solution</p>
Etape	Description
2	Rédiger le message et cliquer sur "Ajouter".

Représentation	
<p><b>Nouvel élément - Suivi</b></p> <p>Formats <span style="font-size: small;">B I A A</span></p> <p>Bonjour M. Blier, Votre demande est prise en charge en priorité. Veuillez ne pas utiliser votre compte tant que nous n'avons pas sécurisé la situation. Pouvez-vous me dire si vous avez cliqué sur un lien suspect récemment ? Par ailleurs, je vais immédiatement réinitialiser votre mot de passe pour bloquer tout accès frauduleux.</p> <p>Fichier(s) (2 Mo maximum) <span style="font-size: small;">i</span> Attacher un fichier par glisser déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou <b>sélectionnez les</b></p> <p style="text-align: right;"><b>Ajouter</b> <span style="color: red; font-size: 2em;">▼</span></p>	<p>Helpdesk <span style="font-size: small;">i</span></p> <p><span style="font-size: small;">.....</span> <span style="font-size: small;">i</span></p> <p><span style="font-size: small;">Lock</span> <span style="font-size: small;">i</span></p>

#### 5.2.4. Vérification et Analyse de l'Incident

L'utilisateur, dans notre cas Mr Blier, reçoit le message du technicien et souhaite y répondre.

Il suit donc les étapes suivantes:

Etape	Description
1	<p>Se connecter au profil souhaité, ici celui de Mr Blier.</p> <p>Représentation</p> <p>-</p>
2	<p>Se rendre dans l'onglet "Tickets" et cliquer sur le ticket souhaité.</p> <p>Représentation</p> <p>3 Alertes de sécurité – Activité suspecte sur mon compte    En cours (Attribué) 2025-04-11 20:14    2025-04-11 20:11    Haute Blier Bernard    PIGNON François    Sécurité &gt; Compte Compromis</p>
3	Aller dans l'onglet "Traitement du ticket" et cliquer sur "Suivi".

	Représentation
	<b>Ajouter :</b>  
Etape	Description
	Rédiger le message et cliquer sur “Ajouter”.
4	<p style="text-align: center;">Représentation</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>Nouvel élément - Suivi</p> <p>Bonjour, Effectivement, j'ai reçu un e-mail suspect hier avec une pièce jointe que j'ai ouverte par curiosité... Je crains que ce soit lié. Merci pour votre aide.</p> <p>Description</p> <p>Fichier(s) (2 Mio maximum) </p> <p>Attacher un fichier par glisser déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou sélectionnez les</p> <p style="text-align: right;"><b>Ajouter</b> </p> </div>

Le technicien, dans notre cas Mr Pignon, reçoit le message de l'utilisateur et souhaite effectuer des actions pour résoudre l'incident. Il est nécessaire de formuler tout cela dans GLPI afin de renseigner l'utilisateur créateur du ticket de ce qui a été réalisé.

Voici les étapes à suivre pour y arriver depuis le profil technicien, dans notre cas celui de Mr Pignon:

	Description
1	Se connecter au profil souhaité, ici celui de Mr Pignon.
	Représentation
Etape	Description
2	Cliquer sur l'onglet “Assistance”, cliquer sur “Tickets”, puis sur le ticket souhaité.

Après avoir rédigé les tâches, le technicien Mr Pignon souhaite laisser un message à Mr Blier. Pour cela, est nécessaire de suivre les étapes suivantes:

Etape	Description
1	Aller dans l'onglet “Traitement du ticket” et cliquer sur “Suivi”.

	Représentation
	<p>Ajouter : <input checked="" type="radio"/> Suivi <input type="checkbox"/> Tâche <input type="checkbox"/> Document <input type="checkbox"/> Validation <input checked="" type="checkbox"/> Solution</p>
Etape	Description
2	<p>Rédiger le message et cliquer sur “Ajouter”.</p> <p>Représentation</p> <p>Nouvel élément - Suivi</p> <p>Bonjour, Votre mot de passe a été réinitialisé et j'ai bloqué l'accès depuis l'IP suspecte. Un logiciel malveillant pourrait être présent sur votre poste. Je vais effectuer un scan approfondi et je vous conseille de ne pas utiliser votre ordinateur jusqu'à nouvel ordre.</p> <p>Fichier(s) (2 Mio maximum) <small>i</small> Attacher un fichier par glisser déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou <b>sélectionnez les</b></p> <p>Ajouter ▾</p>

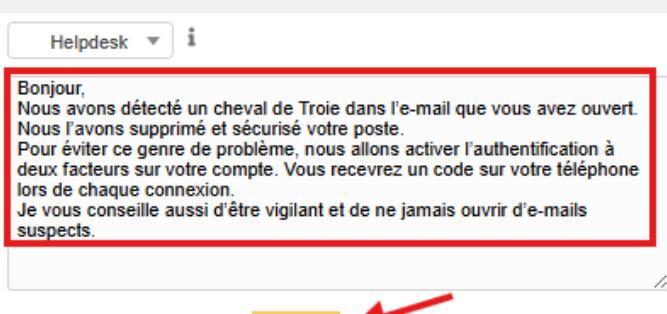
### 5.2.5. Remédiation et Sécurisation

Après avoir effectué les tests décrits dans la tâche, Mr Pignon conclut que la carte réseau du PC de Mr. Blier semble défectueuse.

Il installe donc un adaptateur réseau USB et configure la connexion pour résoudre le problème et retranscrit cela dans GLPI à l'aide des étapes suivantes:

Etape	Description
1	<p>Cliquer sur l'onglet “Assistance”, puis “Tickets” et cliquer sur le ticket souhaité.</p> <p>Représentation</p> <p>3 Alertes de sécurité – Activité suspecte sur mon compte En cours (Attribué) 2025-04-11 20:18 20:11 Haute Blier Bernard i PIGNON François i Sécurité &gt; Compte Compromis</p>
Etape	Description
2	Aller dans l'onglet “Traitement du ticket” et cliquer sur “Solution”.

	Représentation
	<b>Ajouter :</b> <input type="radio"/> Suivi <input checked="" type="checkbox"/> Tâche <input type="checkbox"/> Document <input type="checkbox"/> Validation <input checked="" type="checkbox"/> Solution
Etape	Description
	Décrire la résolution de l'incident (solution) et cliquer sur "Ajouter".
3	<p style="text-align: center;">Représentation</p> <p><b>Nouvel élément - Solution</b></p> <p>Gabarit de solution <input type="button" value="....."/> <input type="button" value="i"/> Rechercher une solution</p> <p>Type de solution <input type="button" value="....."/> <input type="button" value="i"/></p> <p>Enregistrer et ajouter à la base de connaissances <input type="button" value="Non"/> <input type="button" value="Oui"/></p> <p>Formats <input type="button" value="B"/> <input type="button" value="I"/> <input type="button" value="A -"/> <input type="button" value="A +"/> <input type="button" value="H1"/> <input type="button" value="H2"/> <input type="button" value="H3"/> <input type="button" value="H4"/> <input type="button" value="H5"/> <input type="button" value="H6"/> <input type="button" value="H7"/> <input type="button" value="H8"/> <input type="button" value="H9"/> <input type="button" value="H10"/> <input type="button" value="H11"/> <input type="button" value="H12"/> <input type="button" value="H13"/> <input type="button" value="H14"/> <input type="button" value="H15"/> <input type="button" value="H16"/> <input type="button" value="H17"/> <input type="button" value="H18"/> <input type="button" value="H19"/> <input type="button" value="H20"/> <input type="button" value="H21"/> <input type="button" value="H22"/> <input type="button" value="H23"/> <input type="button" value="H24"/> <input type="button" value="H25"/> <input type="button" value="H26"/> <input type="button" value="H27"/> <input type="button" value="H28"/> <input type="button" value="H29"/> <input type="button" value="H30"/> <input type="button" value="H31"/> <input type="button" value="H32"/> <input type="button" value="H33"/> <input type="button" value="H34"/> <input type="button" value="H35"/> <input type="button" value="H36"/> <input type="button" value="H37"/> <input type="button" value="H38"/> <input type="button" value="H39"/> <input type="button" value="H40"/> <input type="button" value="H41"/> <input type="button" value="H42"/> <input type="button" value="H43"/> <input type="button" value="H44"/> <input type="button" value="H45"/> <input type="button" value="H46"/> <input type="button" value="H47"/> <input type="button" value="H48"/> <input type="button" value="H49"/> <input type="button" value="H50"/> <input type="button" value="H51"/> <input type="button" value="H52"/> <input type="button" value="H53"/> <input type="button" value="H54"/> <input type="button" value="H55"/> <input type="button" value="H56"/> <input type="button" value="H57"/> <input type="button" value="H58"/> <input type="button" value="H59"/> <input type="button" value="H60"/> <input type="button" value="H61"/> <input type="button" value="H62"/> <input type="button" value="H63"/> <input type="button" value="H64"/> <input type="button" value="H65"/> <input type="button" value="H66"/> <input type="button" value="H67"/> <input type="button" value="H68"/> <input type="button" value="H69"/> <input type="button" value="H70"/> <input type="button" value="H71"/> <input type="button" value="H72"/> <input type="button" value="H73"/> <input type="button" value="H74"/> <input type="button" value="H75"/> <input type="button" value="H76"/> <input type="button" value="H77"/> <input type="button" value="H78"/> <input type="button" value="H79"/> <input type="button" value="H80"/> <input type="button" value="H81"/> <input type="button" value="H82"/> <input type="button" value="H83"/> <input type="button" value="H84"/> <input type="button" value="H85"/> <input type="button" value="H86"/> <input type="button" value="H87"/> <input type="button" value="H88"/> <input type="button" value="H89"/> <input type="button" value="H90"/> <input type="button" value="H91"/> <input type="button" value="H92"/> <input type="button" value="H93"/> <input type="button" value="H94"/> <input type="button" value="H95"/> <input type="button" value="H96"/> <input type="button" value="H97"/> <input type="button" value="H98"/> <input type="button" value="H99"/> <input type="button" value="H100"/> <input type="button" value="H101"/> <input type="button" value="H102"/> <input type="button" value="H103"/> <input type="button" value="H104"/> <input type="button" value="H105"/> <input type="button" value="H106"/> <input type="button" value="H107"/> <input type="button" value="H108"/> <input type="button" value="H109"/> <input type="button" value="H110"/> <input type="button" value="H111"/> <input type="button" value="H112"/> <input type="button" value="H113"/> <input type="button" value="H114"/> <input type="button" value="H115"/> <input type="button" value="H116"/> <input type="button" value="H117"/> <input type="button" value="H118"/> <input type="button" value="H119"/> <input type="button" value="H120"/> <input type="button" value="H121"/> <input type="button" value="H122"/> <input type="button" value="H123"/> <input type="button" value="H124"/> <input type="button" value="H125"/> <input type="button" value="H126"/> <input type="button" value="H127"/> <input type="button" value="H128"/> <input type="button" value="H129"/> <input type="button" value="H130"/> <input type="button" value="H131"/> <input type="button" value="H132"/> <input type="button" value="H133"/> <input type="button" value="H134"/> <input type="button" value="H135"/> <input type="button" value="H136"/> <input type="button" value="H137"/> <input type="button" value="H138"/> <input type="button" value="H139"/> <input type="button" value="H140"/> <input type="button" value="H141"/> <input type="button" value="H142"/> <input type="button" value="H143"/> <input type="button" value="H144"/> <input type="button" value="H145"/> <input type="button" value="H146"/> <input type="button" value="H147"/> <input type="button" value="H148"/> <input type="button" value="H149"/> <input type="button" value="H150"/> <input type="button" value="H151"/> <input type="button" value="H152"/> <input type="button" value="H153"/> <input type="button" value="H154"/> <input type="button" value="H155"/> <input type="button" value="H156"/> <input type="button" value="H157"/> <input type="button" value="H158"/> <input type="button" value="H159"/> <input type="button" value="H160"/> <input type="button" value="H161"/> <input type="button" value="H162"/> <input type="button" value="H163"/> <input type="button" value="H164"/> <input type="button" value="H165"/> <input type="button" value="H166"/> <input type="button" value="H167"/> <input type="button" value="H168"/> <input type="button" value="H169"/> <input type="button" value="H170"/> <input type="button" value="H171"/> <input type="button" value="H172"/> <input type="button" value="H173"/> <input type="button" value="H174"/> <input type="button" value="H175"/> <input type="button" value="H176"/> <input type="button" value="H177"/> <input type="button" value="H178"/> <input type="button" value="H179"/> <input type="button" value="H180"/> <input type="button" value="H181"/> <input type="button" value="H182"/> <input type="button" value="H183"/> <input type="button" value="H184"/> <input type="button" value="H185"/> <input type="button" value="H186"/> <input type="button" value="H187"/> <input type="button" value="H188"/> <input type="button" value="H189"/> <input type="button" value="H190"/> <input type="button" value="H191"/> <input type="button" value="H192"/> <input type="button" value="H193"/> <input type="button" value="H194"/> <input type="button" value="H195"/> <input type="button" value="H196"/> <input type="button" value="H197"/> <input type="button" value="H198"/> <input type="button" value="H199"/> <input type="button" value="H200"/> <input type="button" value="H201"/> <input type="button" value="H202"/> <input type="button" value="H203"/> <input type="button" value="H204"/> <input type="button" value="H205"/> <input type="button" value="H206"/> <input type="button" value="H207"/> <input type="button" value="H208"/> <input type="button" value="H209"/> <input type="button" value="H210"/> <input type="button" value="H211"/> <input type="button" value="H212"/> <input type="button" value="H213"/> <input type="button" value="H214"/> <input type="button" value="H215"/> <input type="button" value="H216"/> <input type="button" value="H217"/> <input type="button" value="H218"/> <input type="button" value="H219"/> <input type="button" value="H220"/> <input type="button" value="H221"/> <input type="button" value="H222"/> <input type="button" value="H223"/> <input type="button" value="H224"/> <input type="button" value="H225"/> <input type="button" value="H226"/> <input type="button" value="H227"/> <input type="button" value="H228"/> <input type="button" value="H229"/> <input type="button" value="H230"/> <input type="button" value="H231"/> <input type="button" value="H232"/> <input type="button" value="H233"/> <input type="button" value="H234"/> <input type="button" value="H235"/> <input type="button" value="H236"/> <input type="button" value="H237"/> <input type="button" value="H238"/> <input type="button" value="H239"/> <input type="button" value="H240"/> <input type="button" value="H241"/> <input type="button" value="H242"/> <input type="button" value="H243"/> <input type="button" value="H244"/> <input type="button" value="H245"/> <input type="button" value="H246"/> <input type="button" value="H247"/> <input type="button" value="H248"/> <input type="button" value="H249"/> <input type="button" value="H250"/> <input type="button" value="H251"/> <input type="button" value="H252"/> <input type="button" value="H253"/> <input type="button" value="H254"/> <input type="button" value="H255"/> <input type="button" value="H256"/> <input type="button" value="H257"/> <input type="button" value="H258"/> <input type="button" value="H259"/> <input type="button" value="H260"/> <input type="button" value="H261"/> <input type="button" value="H262"/> <input type="button" value="H263"/> <input type="button" value="H264"/> <input type="button" value="H265"/> <input type="button" value="H266"/> <input type="button" value="H267"/> <input type="button" value="H268"/> <input type="button" value="H269"/> <input type="button" value="H270"/> <input type="button" value="H271"/> <input type="button" value="H272"/> <input type="button" value="H273"/> <input type="button" value="H274"/> <input type="button" value="H275"/> <input type="button" value="H276"/> <input type="button" value="H277"/> <input type="button" value="H278"/> <input type="button" value="H279"/> <input type="button" value="H280"/> <input type="button" value="H281"/> <input type="button" value="H282"/> <input type="button" value="H283"/> <input type="button" value="H284"/> <input type="button" value="H285"/> <input type="button" value="H286"/> <input type="button" value="H287"/> <input type="button" value="H288"/> <input type="button" value="H289"/> <input type="button" value="H290"/> <input type="button" value="H291"/> <input type="button" value="H292"/> <input type="button" value="H293"/> <input type="button" value="H294"/> <input type="button" value="H295"/> <input type="button" value="H296"/> <input type="button" value="H297"/> <input type="button" value="H298"/> <input type="button" value="H299"/> <input type="button" value="H300"/> <input type="button" value="H301"/> <input type="button" value="H302"/> <input type="button" value="H303"/> <input type="button" value="H304"/> <input type="button" value="H305"/> <input type="button" value="H306"/> <input type="button" value="H307"/> <input type="button" value="H308"/> <input type="button" value="H309"/> <input type="button" value="H310"/> <input type="button" value="H311"/> <input type="button" value="H312"/> <input type="button" value="H313"/> <input type="button" value="H314"/> <input type="button" value="H315"/> <input type="button" value="H316"/> <input type="button" value="H317"/> <input type="button" value="H318"/> <input type="button" value="H319"/> <input type="button" value="H320"/> <input type="button" value="H321"/> <input type="button" value="H322"/> <input type="button" value="H323"/> <input type="button" value="H324"/> <input type="button" value="H325"/> <input type="button" value="H326"/> <input type="button" value="H327"/> <input type="button" value="H328"/> <input type="button" value="H329"/> <input type="button" value="H330"/> <input type="button" value="H331"/> <input type="button" value="H332"/> <input type="button" value="H333"/> <input type="button" value="H334"/> <input type="button" value="H335"/> <input type="button" value="H336"/> <input type="button" value="H337"/> <input type="button" value="H338"/> <input type="button" value="H339"/> <input type="button" value="H340"/> <input type="button" value="H341"/> <input type="button" value="H342"/> <input type="button" value="H343"/> <input type="button" value="H344"/> <input type="button" value="H345"/> <input type="button" value="H346"/> <input type="button" value="H347"/> <input type="button" value="H348"/> <input type="button" value="H349"/> <input type="button" value="H350"/> <input type="button" value="H351"/> <input type="button" value="H352"/> <input type="button" value="H353"/> <input type="button" value="H354"/> <input type="button" value="H355"/> <input type="button" value="H356"/> <input type="button" value="H357"/> <input type="button" value="H358"/> <input type="button" value="H359"/> <input type="button" value="H360"/> <input type="button" value="H361"/> <input type="button" value="H362"/> <input type="button" value="H363"/> <input type="button" value="H364"/> <input type="button" value="H365"/> <input type="button" value="H366"/> <input type="button" value="H367"/> <input type="button" value="H368"/> <input type="button" value="H369"/> <input type="button" value="H370"/> <input type="button" value="H371"/> <input type="button" value="H372"/> <input type="button" value="H373"/> <input type="button" value="H374"/> <input type="button" value="H375"/> <input type="button" value="H376"/> <input type="button" value="H377"/> <input type="button" value="H378"/> <input type="button" value="H379"/> <input type="button" value="H380"/> <input type="button" value="H381"/> <input type="button" value="H382"/> <input type="button" value="H383"/> <input type="button" value="H384"/> <input type="button" value="H385"/> <input type="button" value="H386"/> <input type="button" value="H387"/> <input type="button" value="H388"/> <input type="button" value="H389"/> <input type="button" value="H390"/> <input type="button" value="H391"/> <input type="button" value="H392"/> <input type="button" value="H393"/> <input type="button" value="H394"/> <input type="button" value="H395"/> <input type="button" value="H396"/> <input type="button" value="H397"/> <input type="button" value="H398"/> <input type="button" value="H399"/> <input type="button" value="H400"/> <input type="button" value="H401"/> <input type="button" value="H402"/> <input type="button" value="H403"/> <input type="button" value="H404"/> <input type="button" value="H405"/> <input type="button" value="H406"/> <input type="button" value="H407"/> <input type="button" value="H408"/> <input type="button" value="H409"/> <input type="button" value="H410"/> <input type="button" value="H411"/> <input type="button" value="H412"/> <input type="button" value="H413"/> <input type="button" value="H414"/> <input type="button" value="H415"/> <input type="button" value="H416"/> <input type="button" value="H417"/> <input type="button" value="H418"/> <input type="button" value="H419"/> <input type="button" value="H420"/> <input type="button" value="H421"/> <input type="button" value="H422"/> <input type="button" value="H423"/> <input type="button" value="H424"/> <input type="button" value="H425"/> <input type="button" value="H426"/> <input type="button" value="H427"/> <input type="button" value="H428"/> <input type="button" value="H429"/> <input type="button" value="H430"/> <input type="button" value="H431"/> <input type="button" value="H432"/> <input type="button" value="H433"/> <input type="button" value="H434"/> <input type="button" value="H435"/> <input type="button" value="H436"/> <input type="button" value="H437"/> <input type="button" value="H438"/> <input type="button" value="H439"/> <input type="button" value="H440"/> <input type="button" value="H441"/> <input type="button" value="H442"/> <input type="button" value="H443"/> <input type="button" value="H444"/> <input type="button" value="H445"/> <input type="button" value="H446"/> <input type="button" value="H447"/> <input type="button" value="H448"/> <input type="button" value="H449"/> <input type="button" value="H450"/> <input type="button" value="H451"/> <input type="button" value="H452"/> <input type="button" value="H453"/> <input type="button" value="H454"/> <input type="button" value="H455"/> <input type="button" value="H456"/> <input type="button" value="H457"/> <input type="button" value="H458"/> <input type="button" value="H459"/> <input type="button" value="H460"/> <input type="button" value="H461"/> <input type="button" value="H462"/> <input type="button" value="H463"/> <input type="button" value="H464"/> <input type="button" value="H465"/> <input type="button" value="H466"/> <input type="button" value="H467"/> <input type="button" value="H468"/> <input type="button" value="H469"/> <input type="button" value="H470"/> <input type="button" value="H471"/> <input type="button" value="H472"/> <input type="button" value="H473"/> <input type="button" value="H474"/> <input type="button" value="H475"/> <input type="button" value="H476"/> <input type="button" value="H477"/> <input type="button" value="H478"/> <input type="button" value="H479"/> <input type="button" value="H480"/> <input type="button" value="H481"/> <input type="button" value="H482"/> <input type="button" value="H483"/> <input type="button" value="H484"/> <input type="button" value="H485"/> <input type="button" value="H486"/> <input type="button" value="H487"/> <input type="button" value="H488"/> <input type="button" value="H489"/> <input type="button" value="H490"/> <input type="button" value="H491"/> <input type="button" value="H492"/> <input type="button" value="H493"/> <input type="button" value="H494"/> <input type="button" value="H495"/> <input type="button" value="H496"/> <input type="button" value="H497"/> <input type="button" value="H498"/> <input type="button" value="H499"/> <input type="button" value="H500"/> <input type="button" value="H501"/> <input type="button" value="H502"/> <input type="button" value="H503"/> <input type="button" value="H504"/> <input type="button" value="H505"/> <input type="button" value="H506"/> <input type="button" value="H507"/> <input type="button" value="H508"/> <input type="button" value="H509"/> <input type="button" value="H510"/> <input type="button" value="H511"/> <input type="button" value="H512"/> <input type="button" value="H513"/> <input type="button" value="H514"/> <input type="button" value="H515"/> <input type="button" value="H516"/> <input type="button" value="H517"/> <input type="button" value="H518"/> <input type="button" value="H519"/> <input type="button" value="H520"/> <input type="button" value="H521"/> <input type="button" value="H522"/> <input type="button" value="H523"/> <input type="button" value="H524"/> <input type="button" value="H525"/> <input type="button" value="H526"/> <input type="button" value="H527"/> <input type="button" value="H528"/> <input type="button" value="H529"/> <input type="button" value="H530"/> <input type="button" value="H531"/> <input type="button" value="H532"/> <input type="button" value="H533"/> <input type="button" value="H534"/> <input type="button" value="H535"/> <input type="button" value="H536"/> <input type="button" value="H537"/> <input type="button" value="H538"/> <input type="button" value="H539"/> <input type="button" value="H540"/> <input type="button" value="H541"/> <input type="button" value="H542"/> <input type="button" value="H543"/> <input type="button" value="H544"/> <input type="button" value="H545"/> <input type="button" value="H546"/> <input type="button" value="H547"/> <input type="button" value="H548"/> <input type="button" value="H549"/> <input type="button" value="H550"/> <input type="button" value="H551"/> <input type="button" value="H552"/> <input type="button" value="H553"/> <input type="button" value="H554"/> <input type="button" value="H555"/> <input type="button" value="H556"/> <input type="button" value="H557"/> <input type="button" value="H558"/> <input type="button" value="H559"/> <input type="button" value="H560"/> <input type="button" value="H561"/> <input type="button" value="H562"/> <input type="button" value="H563"/> <input type="button" value="H564"/> <input type="button" value="H565"/> <input type="button" value="H566"/> <input type="button" value="H567"/> <input type="button" value="H568"/> <input type="button" value="H569"/> <input type="button" value="H570"/> <input type="button" value="H571"/> <input type="button" value="H572"/> <input type="button" value="H573"/> <input type="button" value="H574"/> <input type="button" value="H575"/> <input type="button" value="H576"/> <input type="button" value="H577"/> <input type="button" value="H578"/> <input type="button" value="H579"/> <input type="button" value="H580"/> <input type="button" value="H581"/> <input type="button" value="H582"/> <input type="button" value="H583"/> <input type="button" value="H584"/> <input type="button" value="H585"/> <input type="button" value="H586"/> <input type="button" value="H587"/> <input type="button" value="H588"/> <input type="button" value="H589"/> <input type="button" value="H590"/> <input type="button" value="H591"/> <input type="button" value="H592"/> <input type="button" value="H593"/> <input type="button" value="H594"/> <input type="button" value="H595"/> <input type="button" value="H596"/> <input type="button" value="H597"/> <input type="button" value="H598"/> <input type="button" value="H599"/> <input type="button" value="H600"/> <input type="button" value="H601"/> <input type="button" value="H602"/> <input type="button" value="H603"/> <input type="button" value="H604"/> <input type="button" value="H605"/> <input type="button" value="H606"/> <input type="button" value="H607"/> <input type="button" value="H608"/> <input type="button" value="H609"/> <input type="button" value="H610"/> <input type="button" value="H611"/> <input type="button" value="H612"/> <input type="button" value="H613"/> <input type="button" value="H614"/> <input type="button" value="H615"/> <input type="button" value="H616"/> <input type="button" value="H617"/> <input type="button" value="H618"/> <input type="button" value="H619"/> <input type="button" value="H620"/> <input type="button" value="H621"/> <input type="button" value="H622"/> <input type="button" value="H623"/> <input type="button" value="H624"/> <input type="button" value="H625"/> <input type="button" value="H626"/> <input type="button" value="H627"/> <input type="button" value="H628"/> <input type="button" value="H629"/> <input type="button" value="H630"/> <input type="button" value="H631"/> <input type="button" value="H632"/> <input type="button" value="H633"/> <input type="button" value="H634"/> <input type="button" value="H635"/> <input type="button" value="H636"/> <input type="button" value="H637"/> <input type="button" value="H638"/> <input type="button" value="H639"/> <input type="button" value="H640"/> <input type="button" value="H641"/> <input type="button" value="H642"/> <input type="button" value="H643"/> <input type="button" value="H644"/> <input type="button" value="H645"/> <input type="button" value="H646"/> <input type="button" value="H647"/> <input type="button" value="H648"/> <input type="button" value="H649"/> <input type="button" value="H650"/> <input type="button" value="H651"/> <input type="button" value="H652"/> <input type="button" value="H653"/> <input type="button" value="H654"/> <input type="button" value="H655"/> <input type="button" value="H656"/> <input type="button" value="H657"/> <input type="button" value="H658"/> <input type="button" value="H659"/> <input type="button" value="H660"/> <input type="button" value="H661"/> <input type="button" value="H662"/> <input type="button" value="H663"/> <input type="button" value="H664"/> <input type="button" value="H665"/> <input type="button" value="H666"/> <input type="button" value="H667"/> <input type="button" value="H668"/> <input type="button" value="H669"/> <input type="button" value="H670"/> <input type="button" value="H671"/> <input type="button" value="H672"/> <input type="button" value="H673"/> <input type="button" value="H674"/> <input type="button" value="H675"/> <input type="button" value="H676"/> <input type="button" value="H677"/> <input type="button" value="H678"/> <input type="button" value="H679"/> <input type="button" value="H680"/> <input type="button" value="H681"/> <input type="button" value="H682"/> <input type="button" value="H683"/> <input type="button" value="H684"/> <input type="button" value="H685"/> <input type="button" value="H686"/> <input type="button" value="H687"/> <input type="button" value="H688"/> <input type="button" value="H689"/> <input type="button" value="H690"/> <input type="button" value="H691"/> <input type="button" value="H692"/> <input type="button" value="H693"/> <input type="button" value="H694"/> <input type="button" value="H695"/> <input type="button" value="H696"/> <input type="button" value="H697"/> <input type="button" value="H698"/> <input type="button" value="H699"/> <input type="button" value="H700"/> <input type="button" value="H701"/> <input type="button" value="H702"/> <input type="button" value="H703"/> <input type="button" value="H704"/> <input type="button" value="H705"/> <input type="button" value="H706"/> <input type="button" value="H707"/> <input type="button" value="H708"/> <input type="button" value="H709"/> <input type="button" value="H710"/> <input type="button" value="H711"/> <input type="button" value="H712"/> <input type="button" value="H713"/> <input type="button" value="H714"/> <input type="button" value="H715"/> <input type="button" value="H716"/> <input type="button" value="H717"/> <input type="button" value="H718"/> <input type="button" value="H719"/> <input type="button" value="H720"/> <input type="button" value="H721"/> <input type="button" value="H722"/> <input type="button" value="H723"/> <input type="button" value="H724"/> <input type="button" value="H725"/> <input type="button" value="H726"/> <input type="button" value="H727"/> <input type="button" value="H728"/> <input type="button" value="H729"/> <input type="button" value="H730"/> <input type="button" value="H731"/> <input type="button" value="H732"/> <input type="button" value="H733"/> <input type="button" value="H734"/> <input type="button" value="H735"/> <input type="button" value="H736"/> <input type="button" value="H737"/> <input type="button" value="H738"/> <input type="button" value="H739"/> <input type="button" value="H740"/> <input type="button" value="H741"/> <input type="button" value="H742"/> <input type="button" value="H743"/> <input type="button" value="H744"/> <input type="button" value="H745"/> <input type="button" value="H746"/> <input type="button" value="H747"/> <input type="button" value="H748"/> <input type="button" value="H749"/> <input type="button" value="H750"/> <input type="button" value="H751"/> <input type="button" value="H752"/> <input type="button" value="H753"/> <input type="button" value="H754"/> <input type="button" value="H755"/> <input type="button" value="H756"/> <input type="button" value="H757"/> <input type="button" value="H758"/> <input type="button" value="H759"/> <input type="button" value="H760"/> <input type="button" value="H761"/> <input type="button" value="H762"/> <input type="button" value="H763"/> <input type="button" value="H764"/> <input type="button" value="H765"/> <input type="button" value="H766"/> <input type="button" value="H767"/> <input type="button" value="H768"/> <input type="button" value="H769"/> <input type="button" value="H770"/> <input type="button" value="H771"/> <input type="button" value="H772"/> <input type="button" value="H773"/> <input type="button" value="H774"/> <input type="button" value="H775"/> <input type="button" value="H776"/> <input type="button" value="H777"/> <input type="button" value="H778"/> <input type="button" value="H779"/> <input type="button" value="H780"/> <input type="button" value="H781"/> <input type="button" value="H782"/> <input type="button" value="H783"/> <input type="button" value="H784"/> <input type="button" value="H785"/> <input type="button" value="H786"/> <input type="button" value="H787"/> <input type="button" value="H788"/> <input type="button" value="H789"/> <input type="button" value="H790"/> <input type="button" value="H791"/> <input type="button" value="H792"/> <input type="button" value="H793"/> <input type="button" value="H794"/> <input type="button" value="H795"/> <input type="button" value="H796"/> <input type="button" value="H797"/> <input type="button" value="H798"/> <input type="button" value="H799"/> <input type="button" value="H800"/> <input type="button" value="H801"/> <input type="button" value="H802"/> <input type="button" value="H803"/> <input type="button" value="H804"/> <input type="button" value="H805"/> <input type="button" value="H806"/> <input type="button" value="H807"/> <input type="button" value="H808"/> <input type="button" value="H809"/> <input type="button" value="H810"/> <input type="button" value="H811"/> <input type="button" value="H812"/> <input type="button" value="H813"/> <input type="button" value="H814"/> <input type="button" value="H815"/> <input type="button" value="H816"/> <input type="button" value="H817"/> <input type="button" value="H818"/> <input type="button" value="H819"/> <input type="button" value="H820"/> &lt;input type="button" value</p>

Etape	Description
	Rédiger le message et cliquer sur “Ajouter”.
	Représentation
3	 <p>Bonjour, Nous avons détecté un cheval de Troie dans l'e-mail que vous avez ouvert. Nous l'avons supprimé et sécurisé votre poste. Pour éviter ce genre de problème, nous allons activer l'authentification à deux facteurs sur votre compte. Vous recevrez un code sur votre téléphone lors de chaque connexion. Je vous conseille aussi d'être vigilant et de ne jamais ouvrir d'e-mails suspects.</p> <p style="text-align: right;"><b>Ajouter</b> <span style="color: red;">→</span></p>

### 5.2.6. Validation par l'Utilisateur et Clôture du Ticket

De son côté, l'utilisateur ayant créé le ticket est satisfait de la solution proposée par le technicien, tout fonctionne correctement, il accepte la solution en effectuant les instructions suivantes:

Etape	Description
1	<p>Se connecter au profil souhaité, ici celui de Mr Blier.</p> <p style="text-align: center;">Représentation</p> <p>-</p>
2	<p>Se rendre dans l'onglet “Tickets” et cliquer sur le ticket souhaité.</p> <p style="text-align: center;">Représentation</p> <p>3 Alertes de sécurité – Activité suspecte sur mon compte      Résolu 2025-04-11 20:21      2025-04-11 20:11      Haute Blier Bernard      PIGNON François      Sécurité &gt; Compte Compromis</p>
Etape	Description
3	Dans l'onglet “Traitement du ticket”, entrer un message et cliquer sur “Approuver la solution”.

	Représentation
<b>Approbation de la solution</b> Commentaires <small>(Facultatif en cas d'acceptation)</small>	<div style="border: 2px solid red; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">           Bonjour,            Tout est en ordre, et je vais faire plus attention à l'avenir. Merci pour votre réactivité !         </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span style="color: #ccc;">Refuser la solution</span> <span style="color: green; border: 1px solid green; padding: 2px 10px; border-radius: 5px; cursor: pointer;">Approuver la solution</span> </div>

Maintenant, en cliquant sur le nom du ticket afin de visualiser le détail du ticket, on peut observer la succession d'échanges entre l'utilisateur et le technicien auquel le ticket a été attribué. En gris (Suivi) nous retrouvons le message pour le technicien et on observe que la solution est passée au vert:

**Historique des actions :**

Filtrer l'historique : ☰

⌚	2025-04-11 20:24	Blier Bernard ⓘ <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 10px; margin-top: 10px;">           Bonjour,            Tout est en ordre, et je vais faire plus attention à l'avenir. Merci pour            votre réactivité !            Cordialement,            M. Blier         </div>	<i>Helpdesk</i>
⌚	2025-04-11 20:21	PIGNON Français ⓘ <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 10px; margin-top: 10px;">           Bonjour,            Nous avons détecté un cheval de Troie dans l'e-mail que vous avez            ouvert. Nous l'avons supprimé et sécurisé votre poste.            Pour éviter ce genre de problème, nous allons activer l'authentification à            deux facteurs sur votre compte. Vous recevrez un code sur votre            téléphone lors de chaque connexion.            Je vous conseille aussi d'être vigilant et de ne jamais ouvrir d'e-mails            suspects.         </div>	<i>Helpdesk</i>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suppression du fichier malveillant et nettoyage complet du poste</li> <li>• Mise à jour des logiciels de sécurité</li> <li>• Activation de l'authentification à deux facteurs sur le compte de M. Blier</li> <li>• Sensibilisation de l'utilisateur sur les bonnes pratiques de cybersécurité</li> </ul>	<i>Accepté le 2025-04-11 20:24 par Blier Bernard ⓘ</i>
⌚	2025-04-11 20:19	PIGNON Français ⓘ	

Également, lorsque l'utilisateur se rend dans l'onglet "Tickets", ce dernier peut observer que le statut du ticket est passé à "Clos":

3 Alerte de sécurité – Activité suspecte sur mon → Clos 2025-04-11 20:24 2025-04-11 20:11 Haute Blier Bernard PIGNON Français Sécurité > Compte Compromis

### 5.2.7. Rapport d'Intervention (GLPI)

Maintenant que le ticket est clos, le technicien doit rédiger un rapport d'intervention afin de garder une trace de l'incident et de sa résolution pour avoir un moyen de réagir rapidement si un technicien se retrouve face au même problème. Pour cela, voici les étapes à suivre depuis un profil de technicien:

Etape	Description
1	Cliquer sur l'onglet "Outils", puis "base de connaissances".

	Représentation
Etape	Description
2	<p>Cliquer sur le "+" afin de créer une base de connaissances.</p> <p>Représentation</p>
Etape	Description
3	<p>Entrer les informations concernant la base de connaissances à créer: sujet et contenu notamment, puis cliquer sur "Ajouter".</p> <p>Représentation</p> <p>Nouvel élément - Base de connaissances</p> <p>Form fields:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nom de la catégorie: [empty]</li> <li>Placer cet élément dans la FAQ: Non</li> <li>Visible depuis: 2025-03-25 12:00:00</li> <li>Visible jusqu'à: [empty]</li> <li>Sujet: Compromission du compte de M. Blier après ouverture d'un e-mail malveillant</li> </ul> <p>Content area:</p> <pre> <b>Diagnostic :</b> Tentative de phishing ayant permis une intrusion sur le compte <b>Action corrective :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réinitialisation du mot de passe et blocage des accès frauduleux</li> <li>Scan et suppression du logiciel malveillant</li> <li>Activation de l'authentification à deux facteurs</li> <li>Sensibilisation de l'utilisateur aux risques du phishing</li> </ul> <b>Résolution :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Compte sécurisé, ticket clôturé</li> </ul> </pre> <p>File attachment section:</p> <p>Fichier(s) (2 Mo maximum)</p> <p>Buttons at the bottom:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contenu</li> <li>Cible</li> <li>+ Ajouter (highlighted with a red arrow)</li> </ul>

Maintenant, lorsque l'on clique sur l'onglet "Base de connaissances", puis "Parcourir", on retrouve la base de connaissances tout juste créée:

The screenshot shows the GLPI knowledge base interface. At the top, there are three tabs: "Rechercher", "Parcourir" (which is selected and highlighted in grey), and "Gérer". Below the tabs, there is a search bar and some filtering options: "Affichage (nombre d'éléments)" set to 15, "Page courante en PDF paysage", and a page number "De 1 à 2 sur 2". On the left, a sidebar shows a category tree with "Catégorie racine (2)". The main content area displays two knowledge base entries:

Sujet	Catégorie	Éléments associés
<b>Compromission du compte de M. Blier après ouverture d'un e-mail malveillant</b> Diagnostic : Tentative de phishing ayant permis une intrusion sur le compte Action corrective : Réinitialisation du mot de passe et blocage des accès frauduleux Scan et suppression du logiciel malveillant Activation de l'autentification à deux facteurs Sensibilisation de l'utilisateur aux risques du phishing Résolution : Compte sécurisé, ticket clôturé		
<b>Perte de connexion réseau sur le poste de M. Blier</b> Diagnostic : Carte réseau défectueuse Action corrective : Installation d'un adaptateur réseau USB Résolution : Connexion rétablie, ticket clôturé		

A red arrow points to the first entry in the list.