



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'injecter des données en se basant sur des fichiers .csv.

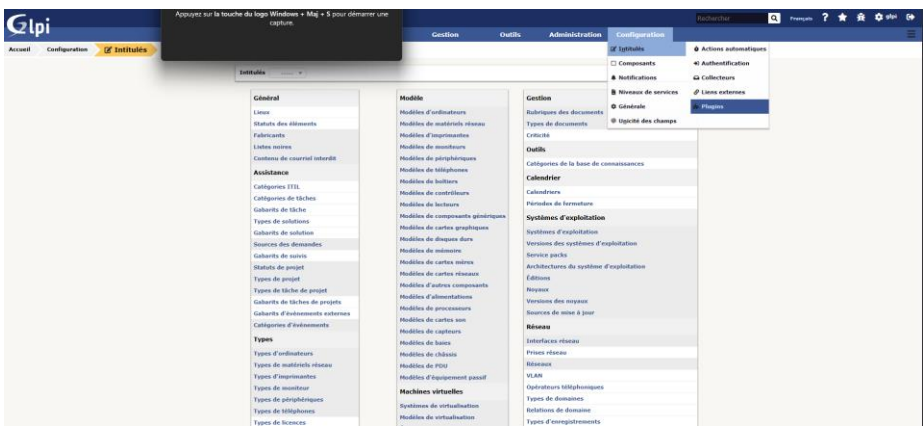
3.3.1. Fichiers .csv

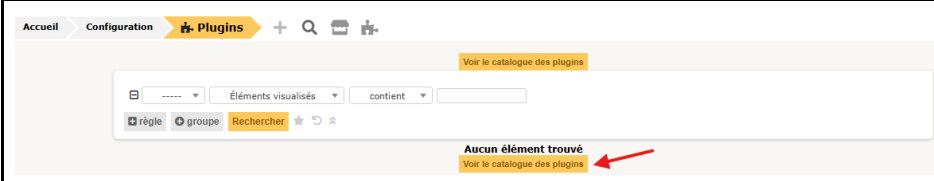

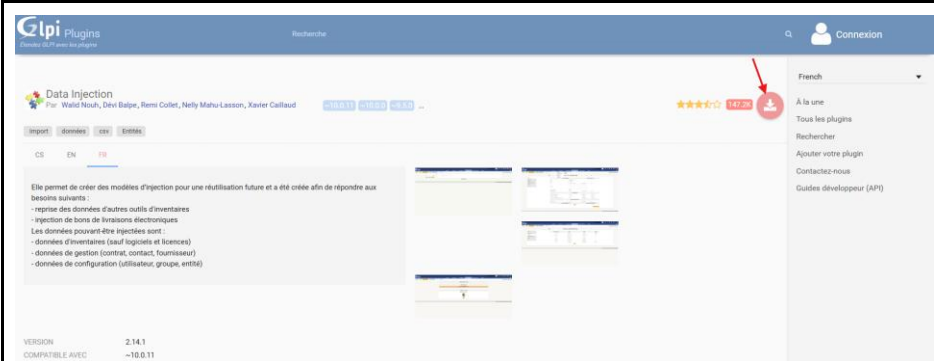
Les fichiers .csv permettent de transporter des informations que l'on va insérer dans la base de données. Celles-ci sont stockées comme si l'on avait un tableau à disposition. Les valeurs contenues sont séparées par des virgules.

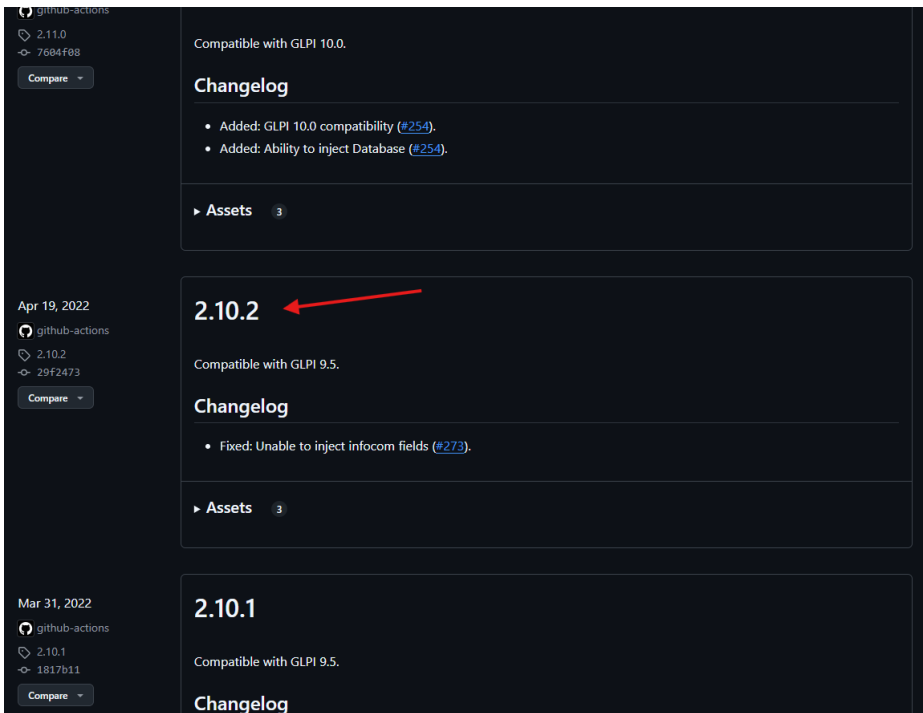
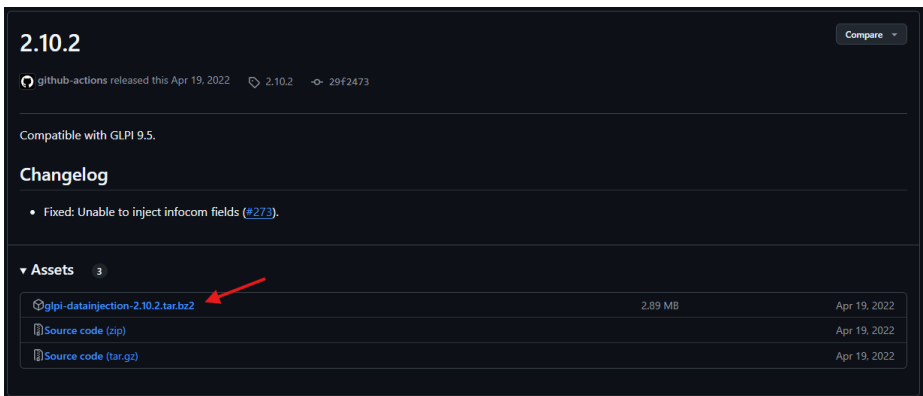
3.3.2. Installation

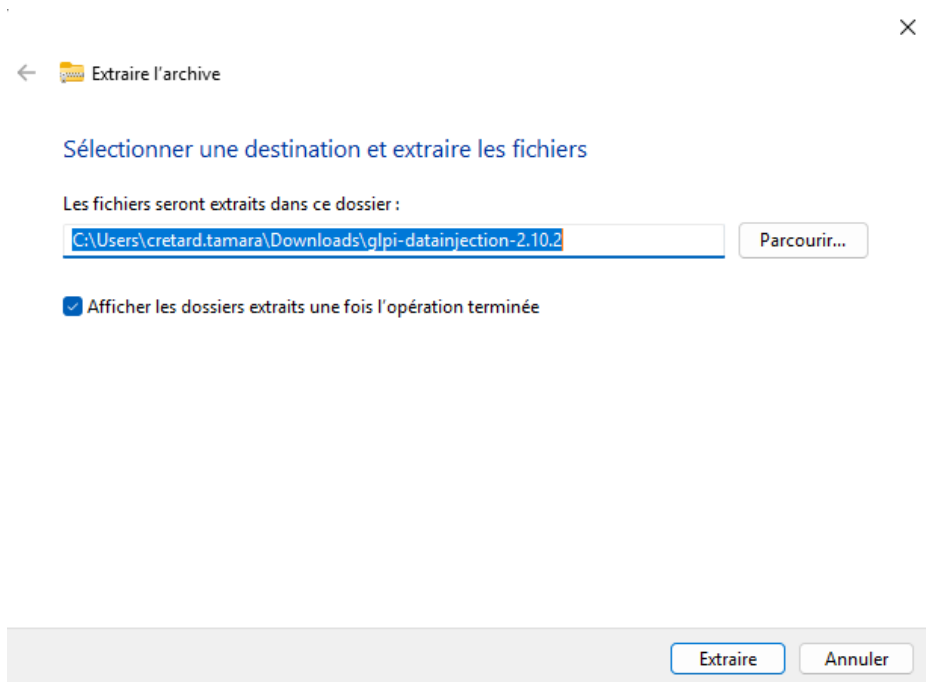
Afin de faire remonter des informations avec un fichier .csv, il nous faut une application. Nous allons donc installer le Plugin Data Injection.

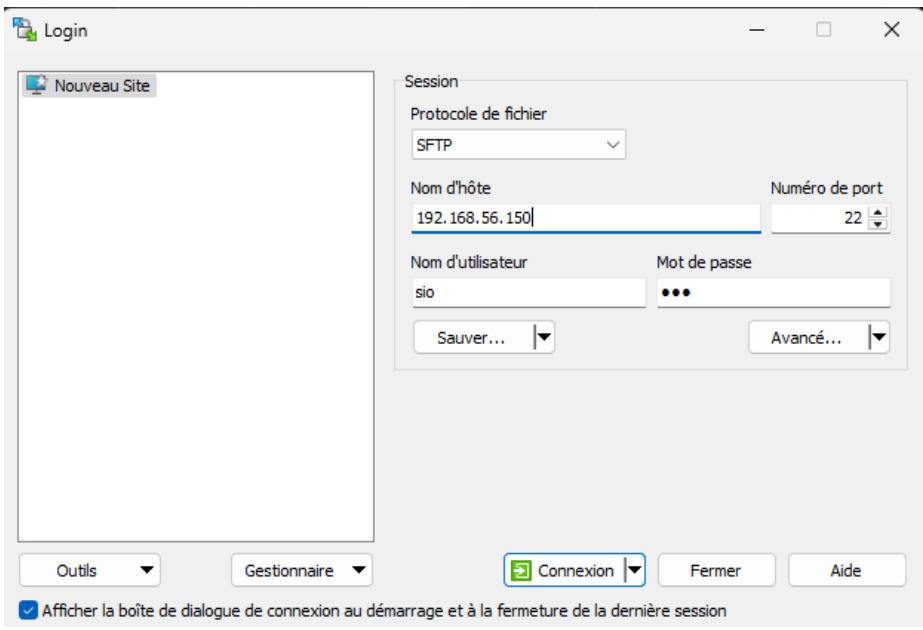
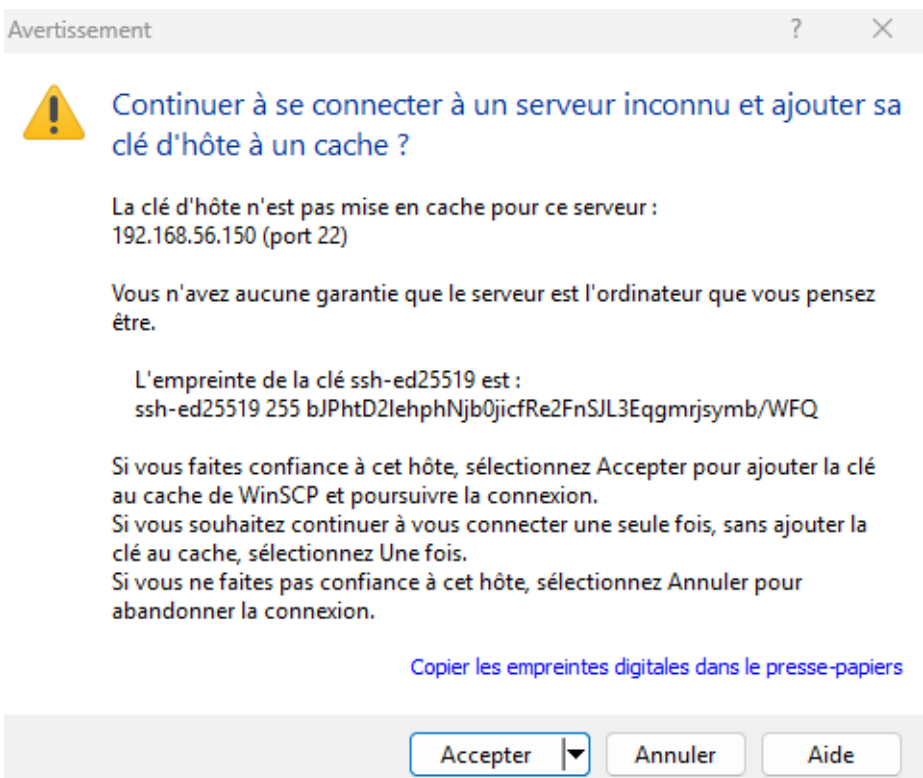
Pour cela, il est nécessaire de suivre les étapes suivantes:

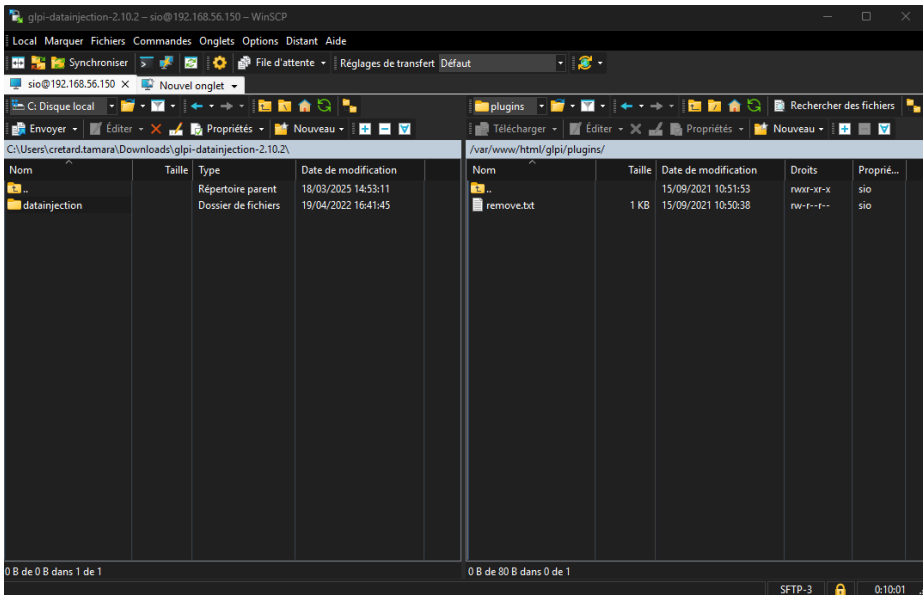
Etape	Description
1	Se connecter au profil <i>glpi</i> .
	Représentation
	-
Etape	Description
2	Aller dans l'onglet "Configuration", puis "Plugins".
	Représentation
	

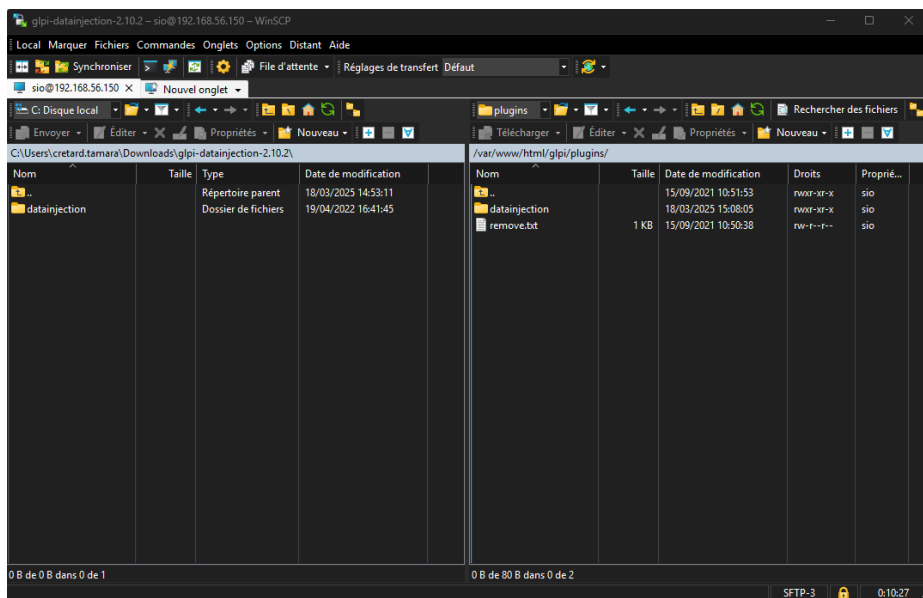
Etape	Description
3	Cliquer sur “Voir le catalogue des plugins”.
	Représentation
	
Etape	Description
4	Dans la barre de recherche, taper “Data injection”.
	Représentation
	
Etape	Description
5	Cliquer sur le nom, puis dans la fenêtre qui s'affiche, sur le logo de téléchargement.
	Représentation
	
Etape	Description
6	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.

	<div>Représentation</div> 
Etape	Description
7	<p>Télécharger le fichier tar.bz2 (qui est une archive).</p> <div>Représentation</div> 
Etape	Description
8	<p>Extraire les archives en faisant clic-droit, puis “extraire tout”.</p> <div>Représentation</div> <p>-</p>

Etape	Description
9	Valider en cliquant sur “Extraire”.
	Représentation
	
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>

	<div data-bbox="826 219 1023 253" data-label="Section-Header"> <h3>Représentation</h3> </div> <div data-bbox="459 286 1385 913" data-label="Form">  </div>
Etape	Description
11	<div data-bbox="459 1039 759 1072" data-label="Text"> <p>Accepter la connexion.</p> </div> <div data-bbox="826 1124 1023 1158" data-label="Section-Header"> <h3>Représentation</h3> </div> <div data-bbox="459 1191 1385 1966" data-label="Form">  </div>

Etape	Description
12	<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 <code>/var/www/html/glpi/plugins</code></p> <p>Représentation</p> 
Etape	Description
13	<p>Si l'on essaie simplement de glisser le dossier Data Injection dans le répertoire <code>/var/www/html/glpi/plugins</code> 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 <code>sio</code> sur le répertoire <code>/var/www/html/</code>. Pour cela, on entre dans le terminal de la machine virtuelle, depuis l'utilisateur <code>root</code>, la commande suivante: <code>chown -R sio:www-data /var/www/html/</code></p> <p>Représentation</p> <pre>root@buster:/home/sio# chown -R sio:www-data /var/www/html/</pre>

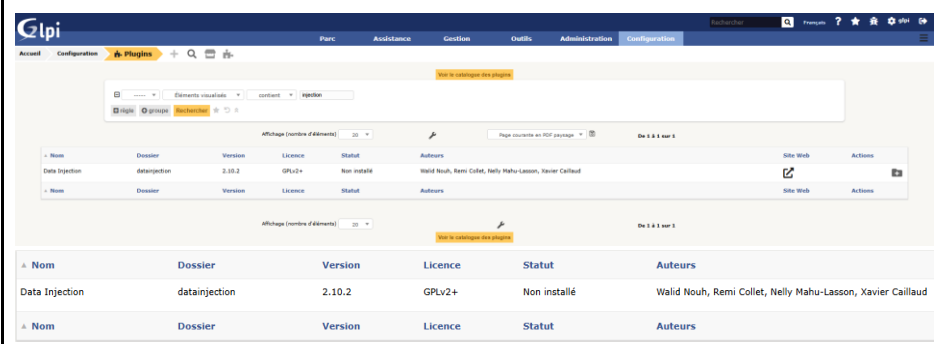
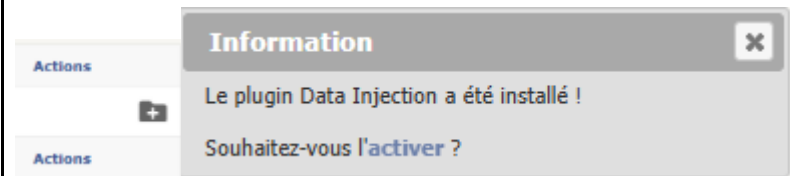
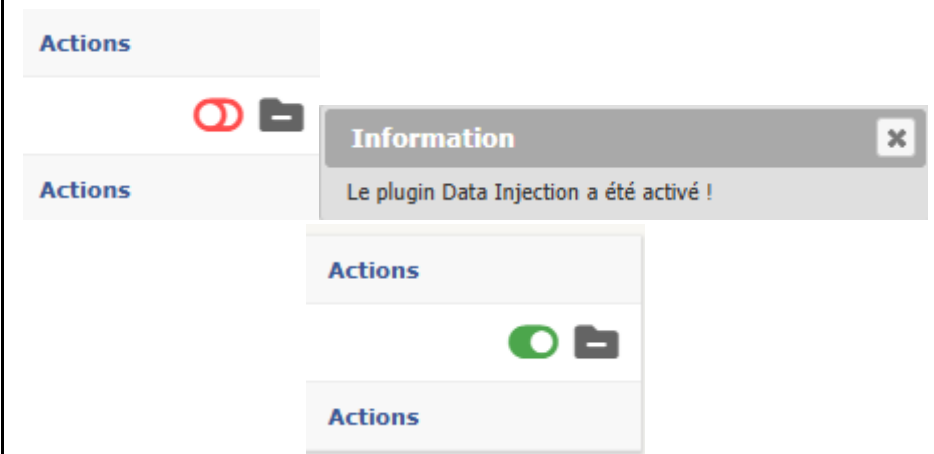
Etape	Description
14	Glisser le dossier Data Injection dans le répertoire <code>/var/www/html/glpi/plugins</code> de la machine virtuelle.
	Représentation
	 <p>The screenshot shows the WinSCP interface with two panes. The left pane shows the local file system at <code>C:\Users\cretard\Downloads\glpi-datainjection-2.10.2\</code>, containing a folder named <code>datainjection</code>. The right pane shows the remote file system at <code>/var/www/html/glpi/plugins/</code>, which is currently empty. The status bar at the bottom indicates a transfer of 0 B de 80 B.</p>
Etape	Description
15	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>
	Représentation
	<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.

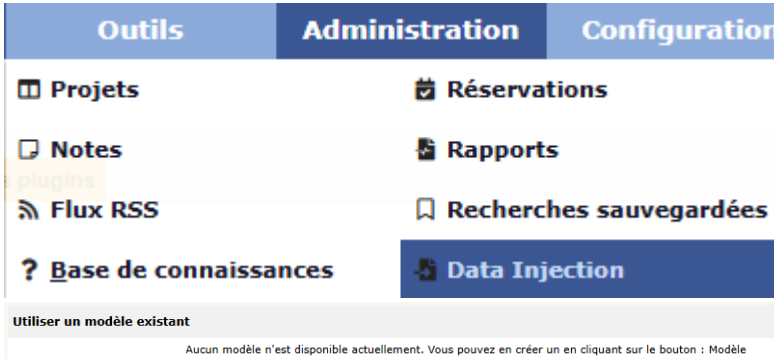
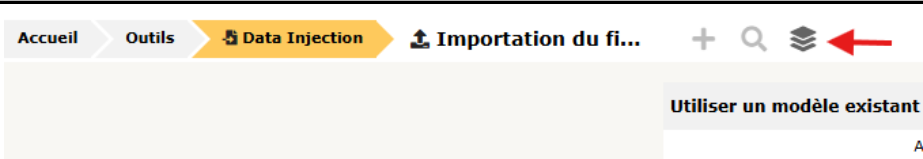
	<div>Représentation</div> 
Etape	Description
2	<p>Cliquer sur l'icône d'installation pour constater l'installation.</p> <div>Représentation</div> 
Etape	Description
3	<p>Cliquer sur l'icône de couleur rouge (plugin non activé) afin de l'activer et constater son activation.</p> <div>Représentation</div> 


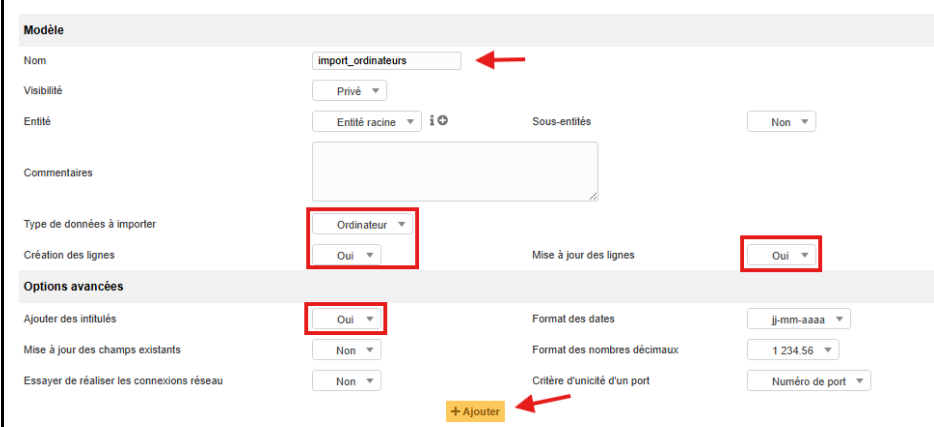
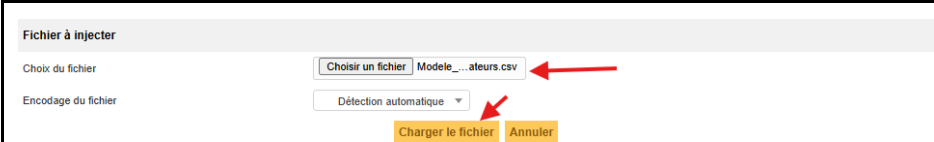
3.3.4. Injection d'ordinateurs

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

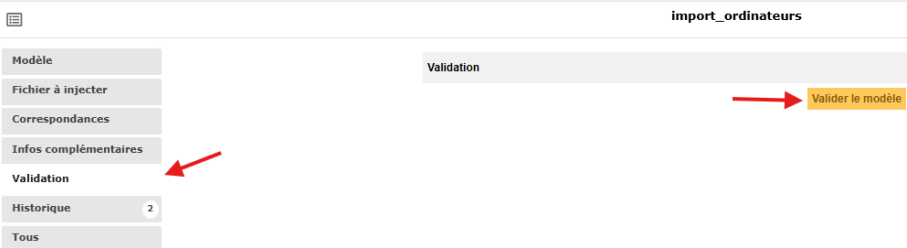
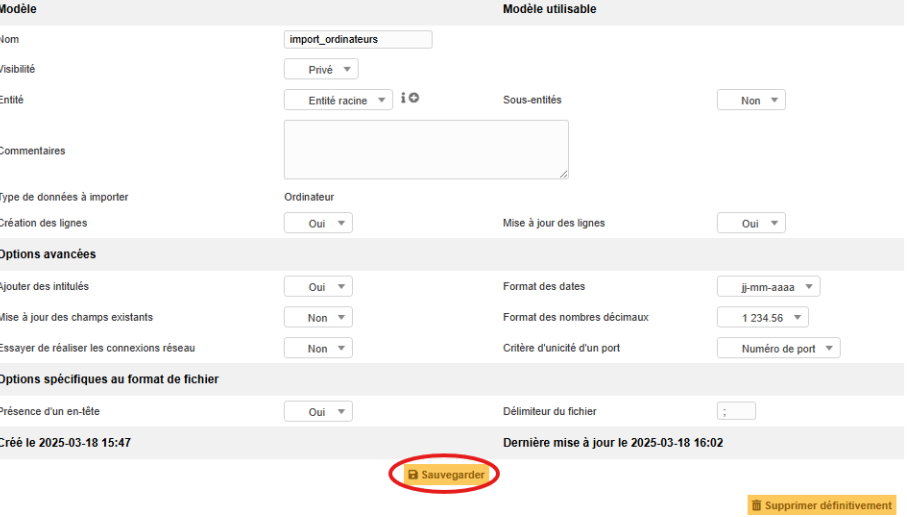
3.3.4.1. Création d'un modèle

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', 'Administration' (selected), and 'Configuration'. Under 'Administration', there are several menu items: 'Projets', 'Notes', 'Flux RSS', 'Base de connaissances', 'Réservations', 'Rapports', 'Recherches sauvegardées', and 'Data Injection' (highlighted with a blue box). Below the menu items, there is a section titled 'Utiliser un modèle existant' with a message: '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.
	Représentation
	 <p>The screenshot shows the GLPI 'Data Injection' page. At the top, there is a breadcrumb trail: 'Accueil > Outils > Data Injection'. To the right of the breadcrumb, there are icons for '+', 'Q', and a stack of papers. Below the breadcrumb, there is a button labeled 'Utiliser un modèle existant'.</p>

Etape	Description
4	Cliquer sur le “+” afin de créer un modèle.
	<p>Représentation</p> 
Etape	Description
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>
	<p>Représentation</p> 
Etape	Description
6	Dans la fenêtre qui s'affiche, choisir le fichier .csv à importer, puis cliquer sur “Charger le fichier”.
	<p>Représentation</p> 

Etape	Description																																																																
7	Un message d’attention apparaît, cliquer sur confirmer.																																																																
	Représentation																																																																
	<div><div></div><div>Attention : les colonnes existantes vont étre écrasées</div><div></div><div><div>Confirmer</div><div>Annuler</div></div></div>																																																																
Etape	Description																																																																
8	Il est nécessaire de faire la correspondance entre les tables et champs de GLPI avec les intitulés du fichier importé.																																																																
	Une fois cela fait, cocher au minimum un champ de liaison et cliquer sur “Sauvegarder”.																																																																
	Représentation																																																																
<table><tr><th>En-tête du fichier</th><th>Tables</th><th>Champs</th><th>Champs de liaison</th></tr><tr><td>Fabricant</td><td>Ordinateur</td><td>Fabricant</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Modele</td><td>Ordinateur</td><td>Modèle</td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Numero de serie</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></td></tr><tr><td>Version OS</td><td>Système d'exploitation de l'élément</td><td>Version</td><td></td></tr><tr><td>Edition</td><td>Système d'exploitation de l'élément</td><td>Édition</td><td></td></tr><tr><td>Architecture</td><td>Système d'exploitation de l'élément</td><td>Architecture</td><td></td></tr><tr><td>Date d'achat</td><td>Informations financières et administratives</td><td>Date d'achat</td><td></td></tr><tr><td>Date de mise en service</td><td>Informations financières et administratives</td><td>Date de mise en service</td><td></td></tr><tr><td>Date debut garantie</td><td>Informations financières et administratives</td><td>Date de début de garantie</td><td></td></tr><tr><td>Duree garantie (en mois)</td><td>Informations financières et administratives</td><td>Durée de garantie</td><td></td></tr></table> <div>Sauvegarder</div>		En-tête du fichier	Tables	Champs	Champs de liaison	Fabricant	Ordinateur	Fabricant	<input checked="" type="checkbox"/>	Modele	Ordinateur	Modèle	<input type="checkbox"/>	Numero de serie	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		Version OS	Système d'exploitation de l'élément	Version		Edition	Système d'exploitation de l'élément	Édition		Architecture	Système d'exploitation de l'élément	Architecture		Date d'achat	Informations financières et administratives	Date d'achat		Date de mise en service	Informations financières et administratives	Date de mise en service		Date debut garantie	Informations financières et administratives	Date de début de garantie		Duree garantie (en mois)	Informations financières et administratives	Durée de garantie	
En-tête du fichier	Tables	Champs	Champs de liaison																																																														
Fabricant	Ordinateur	Fabricant	<input checked="" type="checkbox"/>																																																														
Modele	Ordinateur	Modèle	<input type="checkbox"/>																																																														
Numero de serie	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																																																															
Version OS	Système d'exploitation de l'élément	Version																																																															
Edition	Système d'exploitation de l'élément	Édition																																																															
Architecture	Système d'exploitation de l'élément	Architecture																																																															
Date d'achat	Informations financières et administratives	Date d'achat																																																															
Date de mise en service	Informations financières et administratives	Date de mise en service																																																															
Date debut garantie	Informations financières et administratives	Date de début de garantie																																																															
Duree garantie (en mois)	Informations financières et administratives	Durée de garantie																																																															

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

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".

	<div>Représentation</div> <div> <div>OutilsAdministrationConfiguration</div> <div> <div>Projets</div> <div>Notes</div> <div>plugins</div> <div>Flux RSS</div> <div>Base de connaissances</div> </div> <div> <div>Réservations</div> <div>Rapports</div> <div>Recherches sauvegardées</div> <div>Data Injection</div> </div> </div>
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> <div>Représentation</div> <div> <div>Utiliser un modèle existant</div> <div>Modèle import_ordinateurs</div> <div>Information complémentaire (Choix du fichier)</div> <div>Téléchargement fichier exemple</div> <div>Fichier à injecter</div> <div>Choix du fichier</div> <div>Choisir un fichier Ordinateurs.csv</div> <div>Encodage du fichier</div> <div>Détection automatique</div> <div>Procéder à l'import Annuler</div> </div>
Etape	Description
3	<p>Un message d’attention apparaît, cliquer sur confirmer.</p> <div>Représentation</div> <div> <div>Attention, vous êtes sur le point d'importer des données dans GLPI. Êtes-vous sûr de vouloir le faire ?</div> <div>Confirmer Annuler</div> </div>

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

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.

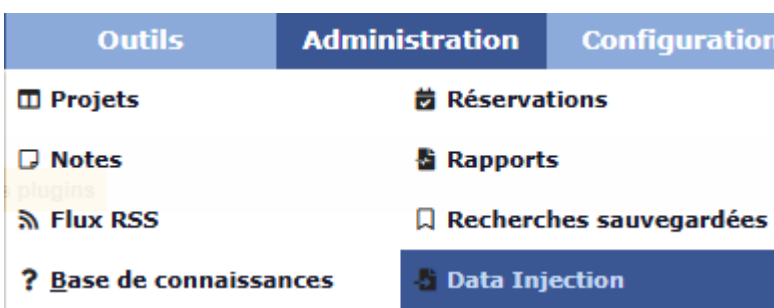
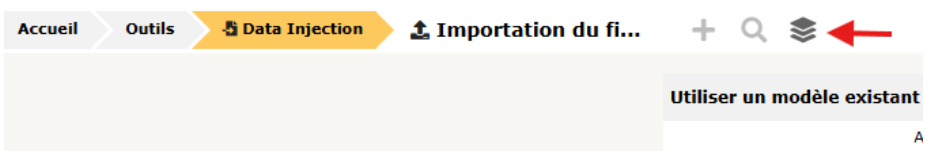
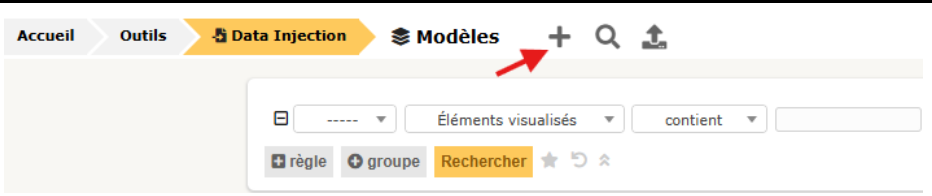
Egalement, nous rajoutons quelques utilisateurs avec Excel:



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

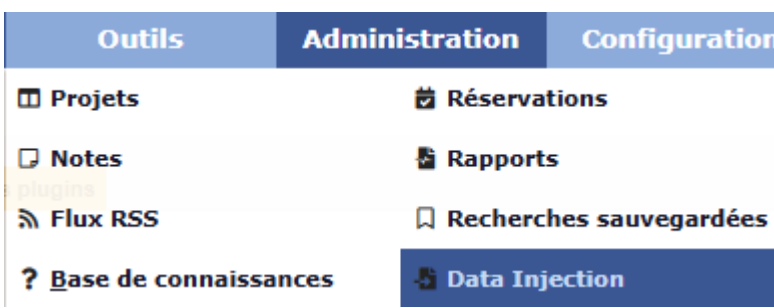
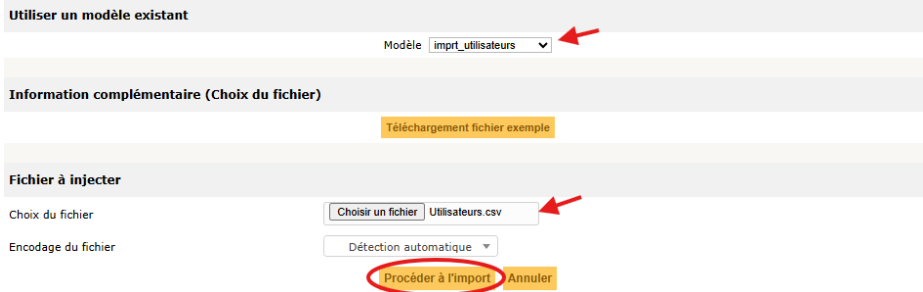
	<div>Représentation</div> 
Etape	Description
3	<p>Cliquer sur le logo des modèles.</p> <div>Représentation</div> 
Etape	Description
4	<p>Cliquer sur le “+” afin de créer un modèle.</p> <div>Représentation</div> 
Etape	Description
5	<p>Entrer “import_utilisateurs” pour le “Nom” du modèle. Puis, choisir “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>

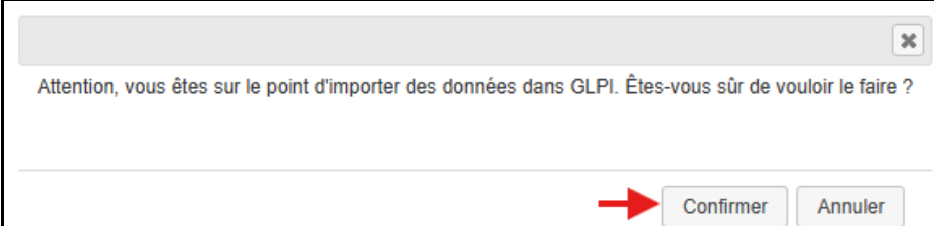
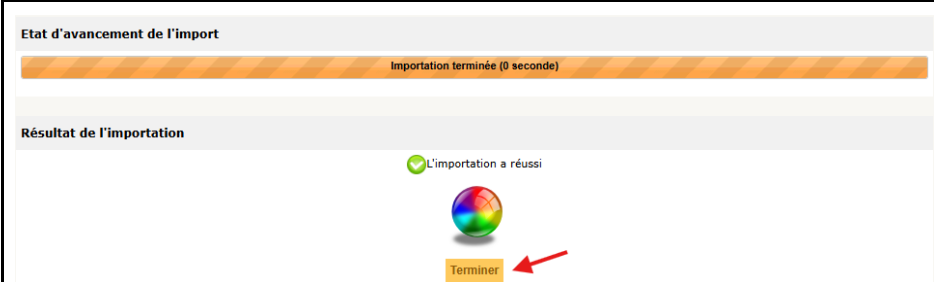
	<div>Représentation</div> <div> Modèle Nom <input type="text" value="import_utilisateurs"/>  Visibilité <input type="text" value="Privé"/> Entité <input type="text" value="Entité racine"/> ⓘ <input type="text" value="Sous-entités"/> <input type="text" value="Non"/> Commentaires <input type="text"/> Type de données à importer <div><input type="text" value="Utilisateur"/></div> Création des lignes <input type="text" value="Oui"/> <input type="text" value="Mise à jour des lignes"/> <div><input type="text" value="Oui"/></div> Options avancées Ajouter des intitulés <div><input type="text" value="Oui"/></div> <input type="text" value="Format des dates"/> <input type="text" value="jj-mm-aaaa"/> Mise à jour des champs existants <input type="text" value="Non"/> <input type="text" value="Format des nombres décimaux"/> <input type="text" value="1 234.56"/> Essayer de réaliser les connexions réseau <input type="text" value="Non"/> <input type="text" value="Critère d'unicité d'un port"/> <input type="text" value="Numéro de port"/> <div><input type="button" value="+ Ajouter"/> </div> </div>
--	---

	<div>Représentation</div> <table><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></tbody></table> <div>Sauvegarder</div>	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"/>
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"/>																																						
Etape	Description																																								
9	Dans l'onglet "Validation", cliquer sur "Valider le modèle".																																								
	<div>Représentation</div> <div><div><div>imprt_utilisateurs</div><div><div>Modèle</div><div>Fichier à injecter</div><div>Correspondances</div><div>Infos complémentaires</div><div>Validation</div><div>Historique 2</div><div>Tous</div></div></div><div>Validation</div><div>Valider le modèle</div></div>																																								
Etape	Description																																								
10	Dans la fenêtre qui s'ouvre, cliquer sur "Sauvegarder".																																								
	<div>Représentation</div> <div><div><div>Modèle</div><div>Modèle utilisable</div><div><div>Nom</div><div>import_utilisateurs</div></div><div><div>Visibilité</div><div>Privé ▾</div></div><div><div>Entité</div><div>Entité racine ▾ ⓘ</div><div>Sous-entités</div><div>Non ▾</div></div><div><div>Commentaires</div><div></div></div><div><div>Type de données à importer</div><div>Utilisateur</div></div><div><div>Création des lignes</div><div>Oui ▾</div><div>Mise à jour des lignes</div><div>Oui ▾</div></div><div>Options avancées</div><div><div>Ajouter des intitulés</div><div>Oui ▾</div><div>Format des dates</div><div>jj-mm-aaaa ▾</div></div><div><div>Mise à jour des champs existants</div><div>Non ▾</div><div>Format des nombres décimaux</div><div>1 234.56 ▾</div></div><div><div>Essayer de réaliser les connexions réseau</div><div>Non ▾</div><div>Critère d'unicité d'un port</div><div>Numéro de port ▾</div></div><div>Options spécifiques au format de fichier</div><div><div>Présence d'un en-tête</div><div>Oui ▾</div><div>Délimiteur du fichier</div><div>;</div></div><div><div>Créé le 2025-03-22 16:56</div><div>Dernière mise à jour le 2025-03-22 16:58</div></div><div>Sauvegarder</div><div>Supprimer définitivement</div></div></div>																																								

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
1	Aller dans l'onglet "Outil", puis "Data Injection".
	Représentation
	
Etape	Description
2	Sélectionner le modèle tout juste créé, le fichier .csv de données à importer et cliquer sur "Procéder à l'import".
	Représentation
	

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

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.

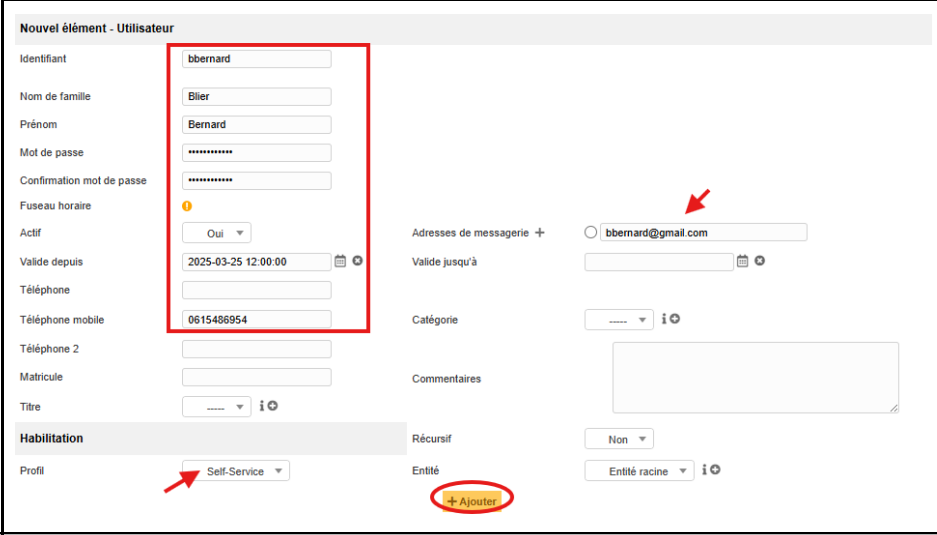
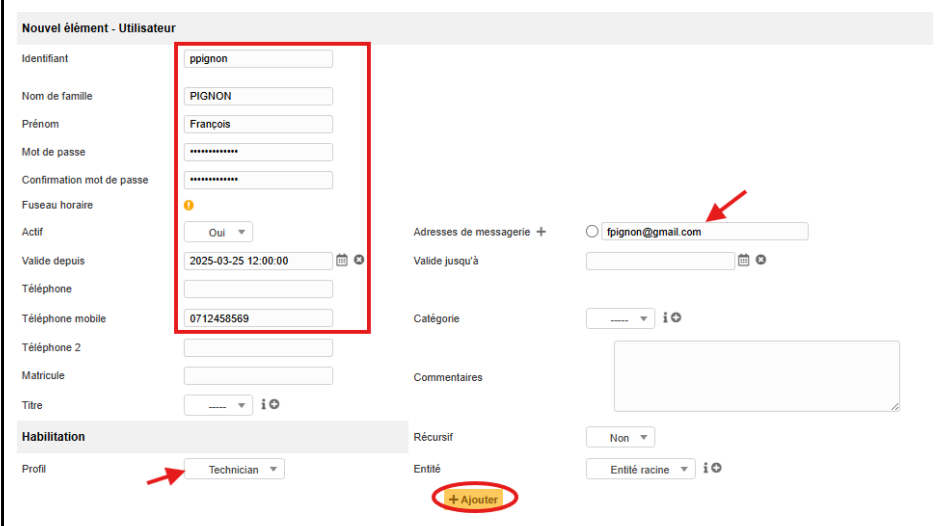
4.2. Création d'un utilisateur

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>g/pi</i> .
	Représentation
	-
Etape	Description
2	Aller dans l'onglet "Administration", puis "Utilisateurs".
	Représentation
	
Etape	Description
3	Cliquer sur "Ajouter utilisateur".
	Représentation
	

Etape	Description
4	Créer un utilisateur dont le profil est “Self-Service” en renseignant ses données et en cliquant sur “Ajouter”.
	Représentation
	
Etape	Description
5	Créer un utilisateur dont le profil est “Technician” en renseignant ses données et en cliquant sur “Ajouter”.
	Représentation
	

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

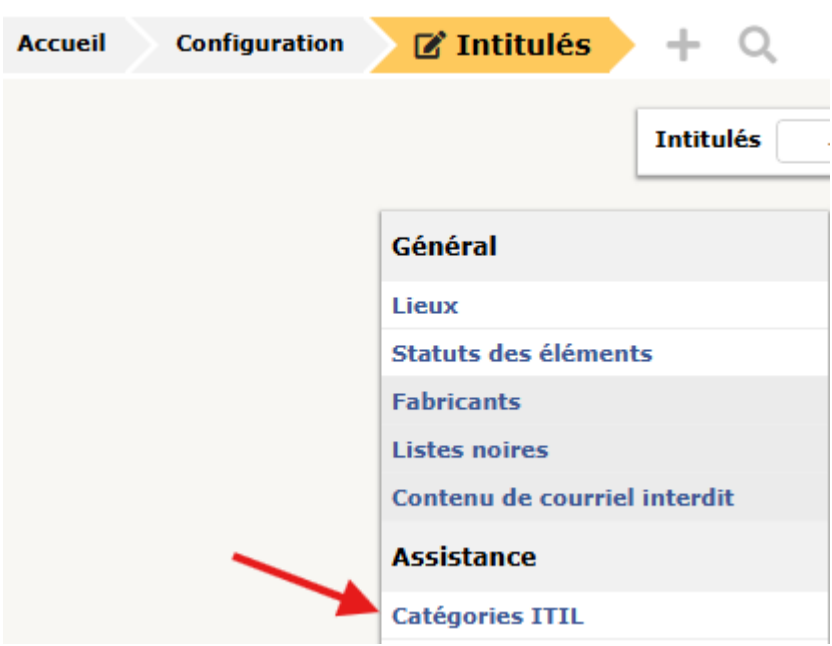
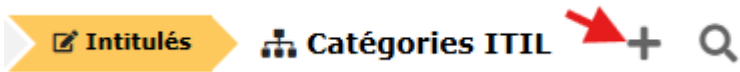
ITIL s'appuie notamment sur le cycle de Deming pour assurer une amélioration continue. Cela permet de mettre l'accent sur la valeur du service plutôt que sur les outils et d'ainsi aider les entreprises à offrir des services IT de qualité, centrés sur les utilisateurs.

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

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

Représentation	
Nouvel élément - Catégorie ITIL	
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
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
<div>Commentaires</div> <div></div>	
<div>+ Ajouter</div>	


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
	-
Etape	Description
2	Cliquer sur l'onglet "Créer un ticket".
	Représentation
	<div> <div>Accueil</div> <div>Créer un ticket</div> <div>Tickets</div> </div>

Etape	Description
3	<p>Entrer le type de demande, la catégorie, le degré d'urgence, le lieu et décrire le problème. Ensuite, soumettre la demande.</p> <p>Représentation</p> <p>Description de la demande ou de l'incident</p> <p>Type: Incident</p> <p>Catégorie: Panne matérielle</p> <p>Urgence: Très haute</p> <p>Éléments associés: Mes éléments ----- Ajouter</p> <p>Lieu: Service administratif</p> <p>Observateurs: -----</p> <p>Titre: </p> <p>Formats: B I A A [Liste à puces] [Liste à puces] [Liste à puces] [Liste à puces] [Table] [Liens] [Image] [Code] [Insérer]</p> <p>Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement</p> <p>Description *</p> <p>Glissez et déposez votre fichier ici, ou Sélectionner des fichiers Aucun fichier choisi</p> <p>Soumettre la demande</p>

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:

Traitement du ticket

Ticket

Statistiques

Base de connaissances

Éléments

Historique

Tous

Le bouton droit de ma souris dysfonctio...

1/1

Ajouter :

Suivi

Document

Historique des actions :

Filtrer l'historique :

2025-04-10 19:26

Blier Bernard

Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement

Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement


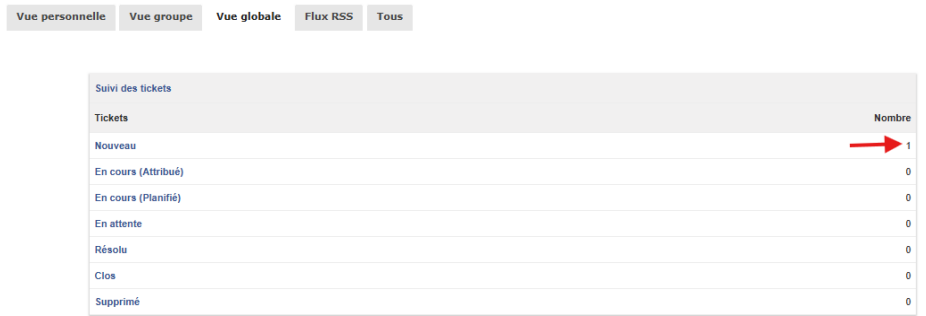
Ticket# 1


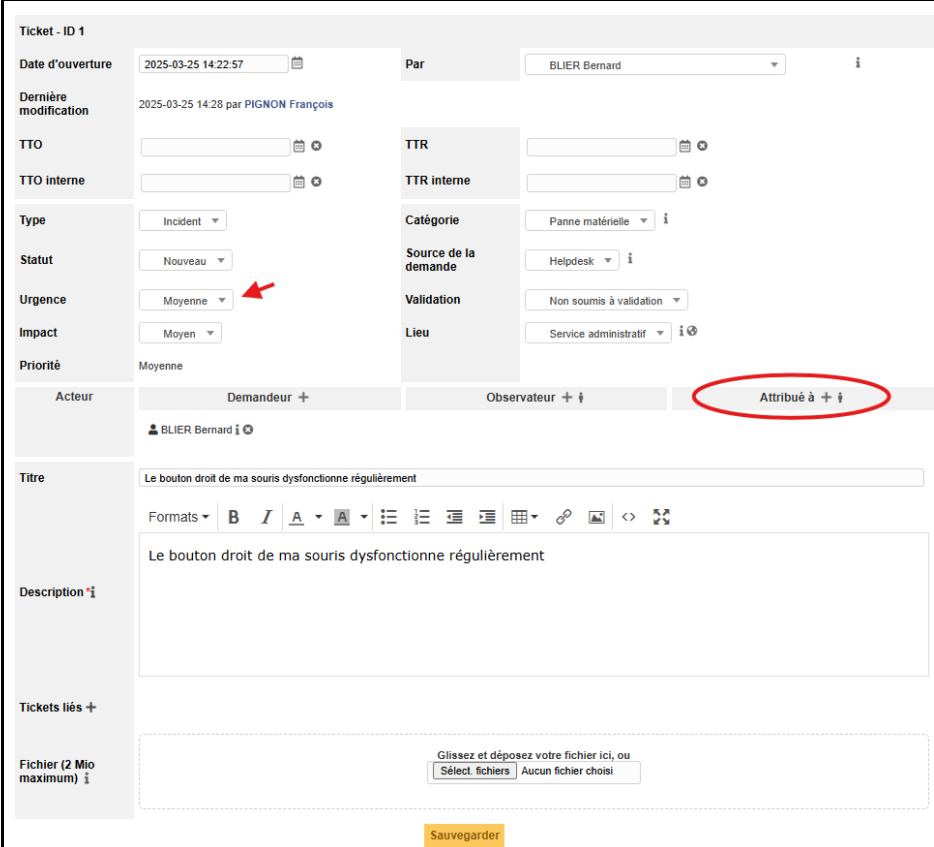
description

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	Se connecter au profil souhaité, ici celui de Mr Pignon.
	Représentation
	-
Etape	Description
2	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.
	Représentation
	
Etape	Description
3	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
	

Etape	Description
4	Cliquer sur “Nouveau”, puis cliquer sur le nom du ticket. Enfin, aller dans l’onglet “Ticket”.
	<p>Représentation</p> 
Etape	Description
5	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>Représentation</p> 

Etape	Description
6	Choisir à qui attribuer le ticket. Dans notre cas, Mr Pignon va s'auto-attribuer le ticket de Mr Blier. Enfin, cliquer sur "Sauvegarder".
	Représentation
	<div> <div>Acteur</div> <div> <div>Demandeur +</div> <div> <div>Blier Bernard</div> </div> </div> <div> <div>Observateur +</div> <div> <div>Attribué à +</div> <div> <div>Utilisateur</div> <div>PIGNON Français</div> <div>(En cours : 0)</div> </div> </div> </div> </div>

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 :

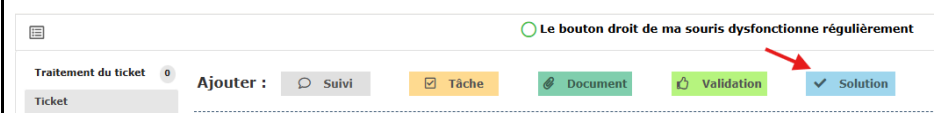
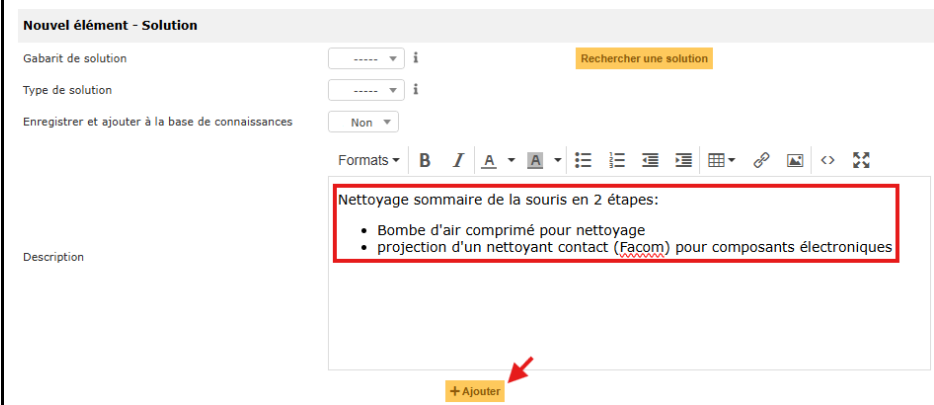
<div> <div>-----</div> <div>...aractéristiques - Statut</div> <div>est</div> <div>Tous</div> </div> <div> <div>règle</div> <div>règle globale</div> <div>groupe</div> <div>Rechercher</div> </div>									
<div> <div>Affichage (nombre d'éléments)</div> <div>15</div> <div>Page courante en PDF paysage</div> <div>De 1 à 1 sur 1</div> </div>									
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	Cliquer sur l'onglet "Assistance" puis "Tickets" et cliquer sur le ticket souhaité.
	Représentation
	<div> <div>1</div> <div>Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement</div> <div>En cours (Attribué)</div> <div>2025-04-10 19:32</div> <div>2025-04-10 19:26</div> <div>Moyenne</div> <div>Blier Bernard</div> <div>PIGNON Français</div> <div>Panne matérielle</div> </div>
Etape	Description
2	Aller dans l'onglet "Traitement du ticket" et cliquer sur "Solution".

	Représentation
	 <p>Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement</p> <p>Traitement du ticket 0 Ajouter : Suivi Tâche Document Validation Solution</p>
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>Nettoyage sommaire de la souris en 2 étapes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bombe d'air comprimé pour nettoyage projection d'un nettoyant contact (Facom) pour composants électroniques <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 :

Filtrer l'historique :

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

PIGNON Français i

2025-04-10 19:26

Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement

Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement

Blier Bernard i

Ticket# 1 description

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 2025-04-10 19:26 Moyenne Blier Bernard i PIGNON Français i 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
	<div> <div>1</div> <div>Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement</div> <div>○ Résolu</div> <div>2025-04-10 19:39</div> <div>2025-04-10 19:26</div> <div>Moyenne</div> <div>Blier Bernard</div> <div>PIGNON Français</div> <div>Panne matérielle</div> </div>
Etape	Description
3	Dans l'onglet "Traitement du ticket", entrer la raison du refus de la solution et cliquer sur "Refuser la solution".
	Représentation
	<div> <div> <div>Traitement du ticket 1</div> <div>Ticket</div> <div>Statistiques</div> <div>Base de connaissances</div> <div>Éléments</div> </div> <div> <div>Approbation de la solution</div> <div> <div>Commentaires (Facultatif en cas d'acceptation)</div> <div>Le bouton droit de la souris continue malgré tout à dysfonctionner</div> </div> <div> <div>Refuser la solution</div> <div>Approuver la solution</div> </div> </div> </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 la raison du refus de la solution:

Historique des actions :

Filtrer l'historique :    


 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 nettoyant contact (Facom) pour composants électroniques

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

 2025-04-10 19:26





Blier Bernard 

Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement

Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement

Ticket# 1 description

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

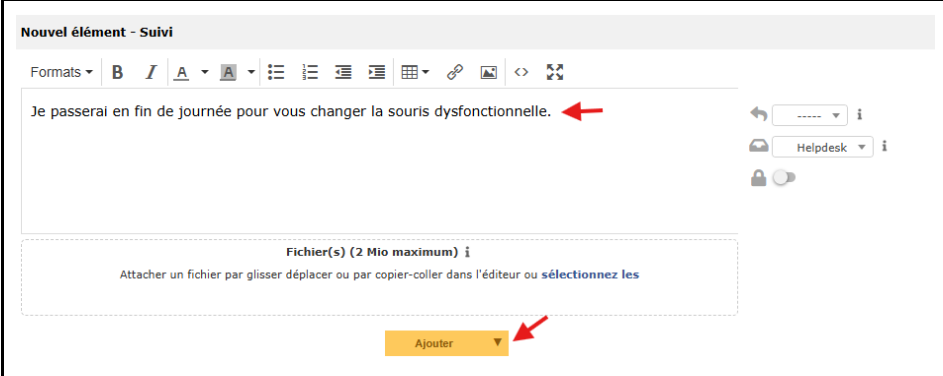
4.9. Proposition d'une autre solution

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.

	<div>Représentation</div> <div><div>Vue personnelle</div><div>Vue groupe</div><div>Vue globale</div><div>Flux RSS</div><div>Tous</div></div> <div><div><div>Vos tickets ayant une solution rejetée</div><div>1</div></div><div><table><tr><th>ID</th><th>Demandeur</th><th>Éléments associés</th><th>Description</th></tr><tr><td><div>ID : 1</div></td><td>Blier Bernard ⓘ</td><td>Général</td><td>Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement (1 - 0)</td></tr></table></div><div><div>Tickets à traiter</div><div>1</div></div><div><table><tr><th>ID</th><th>Demandeur</th><th>Éléments associés</th><th>Description</th></tr><tr><td><div>ID : 1</div></td><td>Blier Bernard ⓘ</td><td>Général</td><td>Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement (1 - 0)</td></tr></table></div></div>	ID	Demandeur	Éléments associés	Description	<div>ID : 1</div>	Blier Bernard ⓘ	Général	Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement (1 - 0)	ID	Demandeur	Éléments associés	Description	<div>ID : 1</div>	Blier Bernard ⓘ	Général	Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement (1 - 0)
ID	Demandeur	Éléments associés	Description														
<div>ID : 1</div>	Blier Bernard ⓘ	Général	Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement (1 - 0)														
ID	Demandeur	Éléments associés	Description														
<div>ID : 1</div>	Blier Bernard ⓘ	Général	Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement (1 - 0)														
Etape	Description																
3	Cliquer sur le ticket souhaité.																
	Représentation																
	-																
Etape	Description																
4	Aller dans l'onglet "Traitement du ticket" et cliquer sur "Suivi".																
	Représentation																
	<div><div><div>Traitement du ticket 2</div><div>Ticket</div></div><div>Ajouter : <div><div>Suivi</div><div>Tâche</div><div>Document</div><div>Validation</div><div>Solution</div></div></div></div> <div><div>Le bouton droit de ma souris dysfonctio...</div></div>																

Etape	Description
5	Répondre au refus de solution (Suivi) et cliquer sur “Ajouter”.
	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 réponse au refus de l'utilisateur:

Historique des actions : Filtrer l'historique :

2025-04-10 19:49

Je passerai en fin de journée pour vous changer la souris dysfonctionnelle.

Helpdesk

PIGNON Français

2025-04-10 19:42

Le bouton droit de la souris continue malgré tout à dysfonctionner

Helpdesk

Blier Bernard

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

Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement

Blier Bernard




Ticket# 1 description

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.
	Représentation
	
Etape	Description
2	Aller dans l'onglet "Traitement du ticket" et cliquer sur "Solution".
	Représentation
	
Etape	Description
3	Décrire la résolution de l'incident (solution) et cliquer sur "Ajouter".
	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 bleu (Solution), nous retrouvons la solution au problème de l'utilisateur:


Historique des actions : Filtrer l'historique :    


La souris a été remplacée par une neuve.







 2025-04-10 19:51

PIGNON Français 

Je passerai en fin de journée pour vous changer la souris dysfonctionnelle.







 2025-04-10 19:49

PIGNON Français 


 2025-04-10 19:42

Blier Bernard 

Le bouton droit de la souris continue malgré tout à dysfonctionner



 2025-04-10 19:26

Blier Bernard 


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 PIGNON Français 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	Cliquer sur l'onglet "Assistance" puis "Tickets" et cliquer sur le nom du ticket. Enfin, aller dans l'onglet "Ticket".
	Représentation
	
Etape	Description
2	Changer le statut du ticket en "Clos". Ensuite, cliquer sur "Sauvegarder".

Représentation

Ticket - ID 1

Date d'ouverture: 2025-04-10 19:26:48

Dernière modification: 2025-04-10 19:51 par PIGNON Français

TTO:

TTO interne:

Date de résolution: 2025-04-10 19:51:05

Type: Incident

Statut: Clos

Urgence: Moyenne

Impact: Moyen

Priorité: Moyenne

Par: Blier Bernard

TTR:

TTR interne:

Catégorie: Panne matérielle

Source de la demande: Helpdesk

Validation: Non soumis à validation

Lieu: Service administratif

Acteur

Demandeur +

Observateur +

Attribué à

Titre: Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement

Description:

Tickets liés +

Fichier (2 Mo maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou
 Sélectionner fichiers Aucun fichier choisi

Sauvegarder

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 Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement Clos 2025-04-10 19:56 2025-04-10 19:26 Moyenne Blier Bernard PIGNON Français Panne matérielle

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.

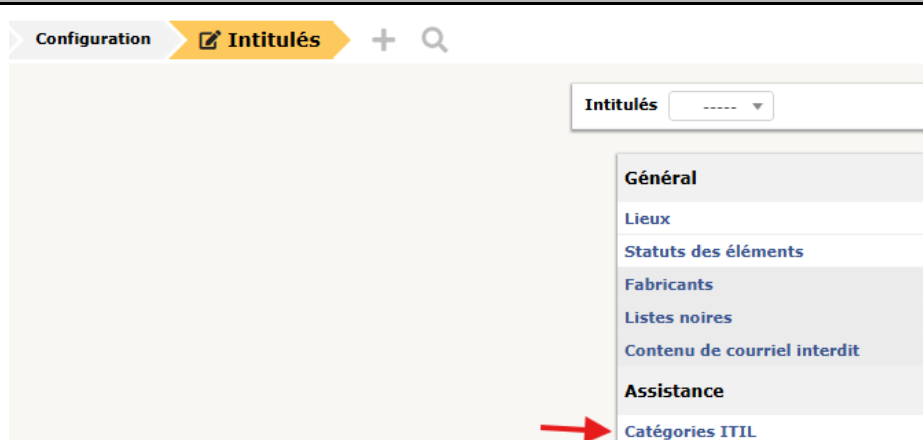
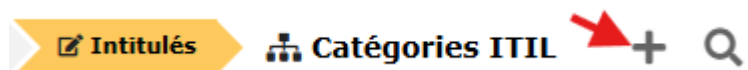
5.1. Ticket n°1

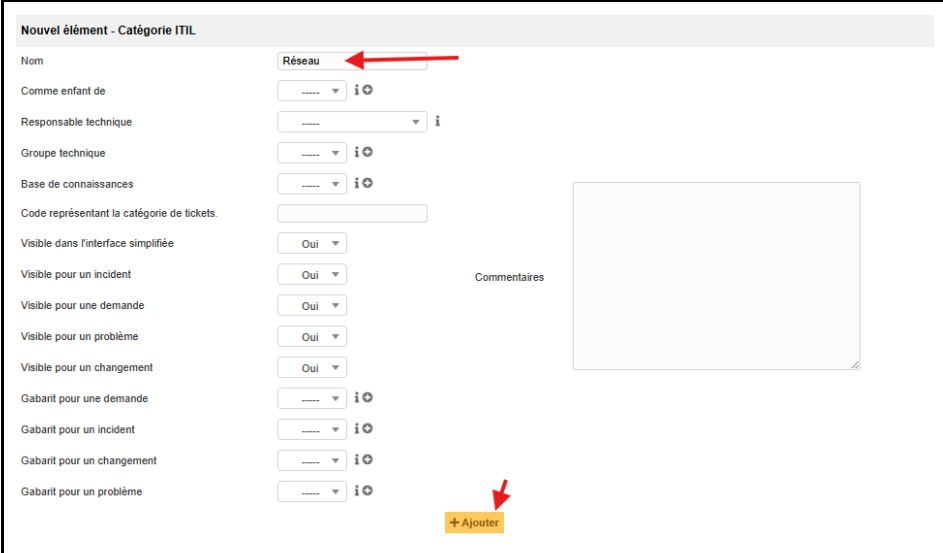
Pour le [premier ticket](#), la situation concerne un problème de connexion réseau. L'utilisateur est toujours le profil de Mr Blier, que nous avons créé précédemment et le technicien et toujours le profil de Mr Pignon.

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	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	Cliquer sur le "+" afin de créer une catégorie.
	Représentation
	

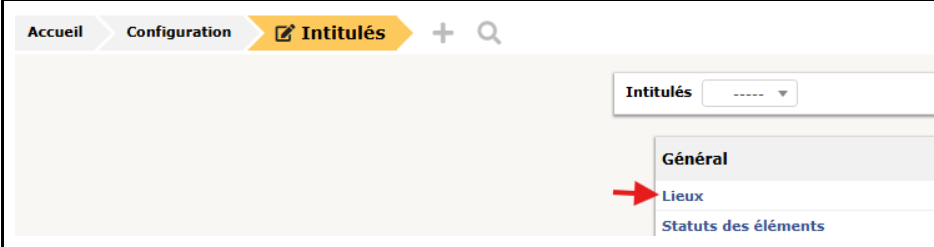
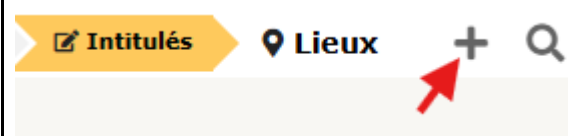
Etape	Description
4	Entrer les informations concernant la catégorie "Réseau", notamment son nom. Enfin, cliquer sur "Ajouter".
	Représentation
	






Etape	Description
5	<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>Représentation</p>
	<div> <div>Nouvel élément - Catégorie ITIL</div> <div> <div>Nom</div> <div>Connexion Internet</div> </div> <div> <div>Comme enfant de</div> <div>Réseau ▼ i⊕</div> </div> <div> <div>Responsable technique</div> <div>----- ▼ i</div> </div> <div> <div>Groupe technique</div> <div>----- ▼ i⊕</div> </div> <div> <div>Base de connaissances</div> <div>----- ▼ i⊕</div> </div> <div> <div>Code représentant la catégorie de tickets.</div> <div></div> </div> <div> <div>Visible dans l'interface simplifiée</div> <div>Oui ▼</div> </div> <div> <div>Visible pour un incident</div> <div>Oui ▼</div> </div> <div> <div>Visible pour une demande</div> <div>Oui ▼</div> </div> <div> <div>Visible pour un problème</div> <div>Oui ▼</div> </div> <div> <div>Visible pour un changement</div> <div>Oui ▼</div> </div> <div> <div>Gabarit pour une demande</div> <div>----- ▼ i⊕</div> </div> <div> <div>Gabarit pour un incident</div> <div>----- ▼ i⊕</div> </div> <div> <div>Gabarit pour un changement</div> <div>----- ▼ i⊕</div> </div> <div> <div>Gabarit pour un problème</div> <div>----- ▼ i⊕</div> </div> <div> <div>Commentaires</div> <div></div> </div> <div> <div>↓</div> <div>+ Ajouter</div> </div> </div>

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:


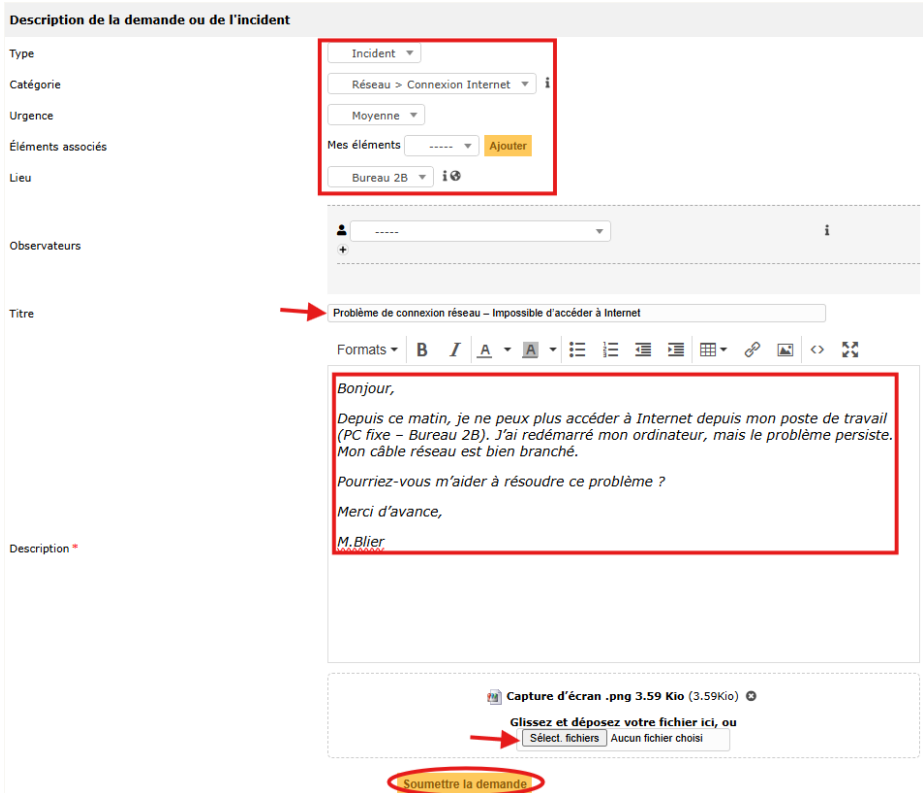
Etape	Description
1	Se rendre dans l'onglet "Configuration", puis "Intitulés" et choisir "Lieux".
	Représentation
	
Etape	Description
2	Cliquer sur le "+" afin de créer un lieu.
	Représentation
	
Etape	Description
3	Entrer les informations concernant le lieu, notamment son nom. Enfin, cliquer sur "Ajouter".

Représentation	
Nouvel élément - Lieu	
Nom	Bureau 2B 
Comme enfant de	-----  
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> <input type="text" value="Rechercher"/> <input type="text" value="Rechercher"/> </div> 
Latitude	<input type="text"/>
Longitude	<input type="text"/>
Altitude	<input type="text"/>
	<div>Commentaires</div> <div></div> <div>+ Ajouter</div>

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

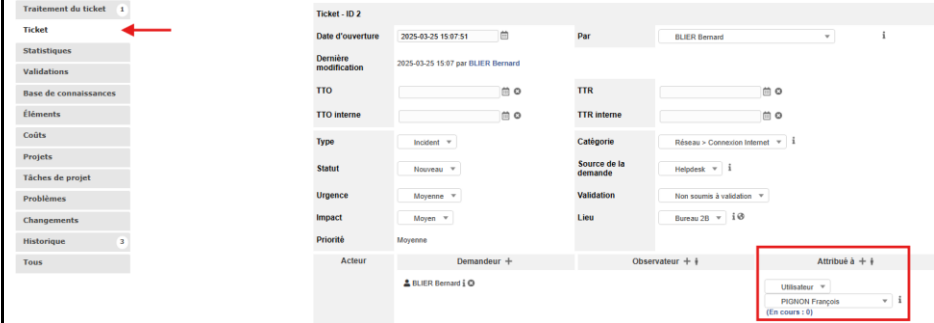

Etape	Description
2	Cliquer sur l'onglet "Créer un ticket".
	Représentation
	
Etape	Description
3	Entrer le type de demande, la catégorie, le degré d'urgence, le lieu, les captures d'écran du problème et décrire le problème. Ensuite, soumettre la demande.
	Représentation
	

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
	
Etape	Description
3	Cliquer sur "Nouveau", puis cliquer sur le nom du ticket. Enfin, aller dans l'onglet "Ticket".
	Représentation
	

Etape	Description
4	Cliquer sur “Attribué à”.
	Représentation
	
Etape	Description
5	Choisir à qui attribuer le ticket. Dans notre cas, Mr Pignon va s'auto-attribuer le ticket de Mr Blier. Enfin, cliquer sur “Sauvegarder”.
	Représentation
	

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	Aller dans l'onglet “Traitement du ticket” et cliquer sur “Suivi”.
	Représentation
	
Etape	Description
2	Rédiger le message et cliquer sur “Ajouter”.

Représentation

Nouvel élément - Suivi

Formats ▾**B***I*A ▾A ▾☰☷☹☺☻☼☽☿⌕🖼️<>🔄

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

Fichier(s) (2 Mio maximum) ⓘ
Attacher un fichier par glisser-déposer ou par copier-coller dans l'éditeur ou [sélectionnez les](#)

Ajouter ▼

↶----- ⓘ

📧Helpdesk ▾ ⓘ














🔒🔊

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	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>2 Problème de connexion réseau - Impossible d'accéder à Internet</p> <p> ● En cours (Attribué) 2025-04-10 20:19 2025-04-10 20:00 Moyenne Blier Bernard PIGNON François Réseau > Connexion Internet </p>
Etape	Description
3	Aller dans l'onglet "Traitement du ticket" et cliquer sur "Suivi".

	Représentation
	Traitement du ticket 1 Ajouter :    Document
Etape	Description
4	Rédiger le message et cliquer sur "Ajouter".
	Représentation
	<div> Nouvel élément - Suivi <div> Formats B I A A          </div> <div> Bonjour, Il semble que je sois le seul concerné. Mes collègues ont bien accès à Internet. Cordialement, M.Blier </div> <div>Description</div> <div> Fichier(s) (2 Mio maximum) ⓘ Attacher un fichier par glisser déposer ou par copier-coller dans l'éditeur ou sélectionnez les </div> <div>  Ajouter </div> </div>

La réponse (Suivi) apparaît bien dans l'Histoire 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 ⓘ

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 ?

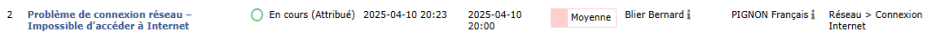
Merci d'avance,
 M.Blier

Ticket# 2 description

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
	-
Etape	Description
2	Cliquer sur l'onglet "Assistance", cliquer sur "Tickets", puis sur le ticket souhaité.
	Représentation
	
Etape	Description
3	Aller dans l'onglet "Traitement du ticket" et cliquer sur "Tâche".
	Représentation
	
Etape	Description
4	Décrire les tâches à effectuer (Tâche) et cliquer sur "Ajouter".

	<div>Représentation</div> <div>Nouvel élément - Tâche d'un ticket</div> <div>Formats B <i>I</i> <u>A</u> </div> <div><ul style="list-style-type: none">• 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</div> <div>Fichier(s) (2 Mio maximum) Attacher un fichier par glisser déposer ou par copier-coller dans l'éditeur ou sélectionnez les</div> <div><div>Ajouter </div><div>Planifier cette tâche</div></div>
--	--

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

Historique des actions : Filtrer l'historique :

- 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

2025-04-10 20:25

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	Aller dans l’onglet “Traitement du ticket” et cliquer sur “Suivi”.
	Représentation
	Ajouter : Suivi Tâche Document Validation Solution
Etape	Description
2	Rédiger le message et cliquer sur “Ajouter”.

Représentation

Nouvel élément - Suivi

Formats ▾

B

I

A ▾

A ▾

Bonjour,

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.

Pouvez-vous tester en branchant votre câble sur une autre prise réseau de votre bureau ?

Fichier(s) (2 Mio maximum) ⓘ

Attacher un fichier par glisser déposer ou par copier-coller dans l'éditeur ou [sélectionnez les](#)

Ajouter ▾

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

Historique des actions :

Filtrer l'historique : [icônes de filtre]

Bonjour,
[répondre] [partager]

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.

Pouvez-vous tester en branchant votre câble sur une autre prise réseau de votre bureau ?

Helpdesk



2025-04-10 20:26

PIGNON Français [icône de lien]

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.

	<p>Représentation</p> <p>2 Problème de connexion réseau - Impossible d'accéder à Internet En cours (Attribué) 2025-04-10 20:26 2025-04-10 20:00 Moyenne Blier Bernard PIGNON François Réseau > Connexion Internet</p>
Etape	Description
3	<p>Aller dans l'onglet "Traitement du ticket" et cliquer sur "Suivi".</p> <p>Représentation</p> <p>Ajouter :  Suivi  </p>
	Description
	<p>Rédiger le message et cliquer sur "Ajouter".</p> <p>Représentation</p> <p>Nouvel élément - Suivi</p> <p>Formats             </p> <p>Bonjour, J'ai essayé avec une autre prise réseau, mais le problème reste le même. Cordialement, <u>M. Blier</u></p> <p>Description</p> <p>Fichier(s) (2 Mio maximum) </p> <p>Attacher un fichier par glisser déposer ou par copier-coller dans l'éditeur ou sélectionnez les</p> <p>Ajouter </p>
Etape	Description
4	<p>Rédiger le message et cliquer sur "Ajouter".</p> <p>Représentation</p> <p>Nouvel élément - Suivi</p> <p>Formats             </p> <p>Bonjour, J'ai essayé avec une autre prise réseau, mais le problème reste le même. Cordialement, <u>M. Blier</u></p> <p>Description</p> <p>Fichier(s) (2 Mio maximum) </p> <p>Attacher un fichier par glisser déposer ou par copier-coller dans l'éditeur ou sélectionnez les</p> <p>Ajouter </p>
	Description

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

Historique des actions :

 2025-04-10 20:28

 **Blier Bernard** ⓘ

Bonjour,

J'ai essayé avec une autre prise réseau, mais le problème reste le même.

Cordialement,

M.Blier

Helpdesk

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
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.
	Représentation
	
Etape	Description
3	Aller dans l'onglet "Traitement du ticket" et cliquer sur "Tâche".
	Représentation
	
Etape	Description
4	Décrire les tâches à effectuer (Tâche) et cliquer sur "Ajouter".

Représentation

Nouvel élément - Tâche d'un ticket

Formats ▾**B***I*A ▾A ▾

- Liste à puces
- Liste numérotée
- Tableau
- Code source

- 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

Fichier(s) (2 Mio maximum) ⓘ
Attacher un fichier par glisser déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou [sélectionnez les](#)

Ajouter ▾

↶ ----- ⓘ

👤 ----- ⓘ

☰ A faire ▾

🔒 ☐

ℹ️ ----- ▾

👤 PIGNON Français ▾ ⓘ


👥 ----- ⓘ

Planifier cette tâche


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


Historique des actions :


Filtrer l'historique : [icônes]



- 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



 2025-04-10 20:30


PIGNON Français ⓘ

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
	<div> <div>2</div> <div> <div>Problème de connexion réseau – Impossible d'accéder à Internet</div> <div> <div> <div></div> <div>En cours (Attribué)</div> </div> <div> <div>2025-04-10 20:30</div> <div>2025-04-10 20:00</div> </div> <div> <div>Moyenne</div> <div>Blier Bernard</div> </div> <div> <div>PIGNON François</div> <div>Réseau > Connexion Internet</div> </div> </div> </div> </div>
Etape	Description
2	Aller dans l'onglet "Traitement du ticket" et cliquer sur "Solution".

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







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

Historique des actions :		Filter l'historique :
	<div>?</div> <div>Installation d'un adaptateur réseau USB et configuration de la connexion.</div>	<div>2025-04-10 20:33</div> <div><div>PIGNON Français</div></div>



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	Se rendre dans l'onglet "Assistance" puis "Tickets" et cliquer sur le ticket souhaité.
	Représentation
	<div><div>2 Problème de connexion réseau - Impossible d'accéder à Internet</div><div><div>○ Résolu</div><div>2025-04-10 20:33</div><div>2025-04-10 20:00</div><div>Moyenne</div><div>Blier Bernard</div><div>PIGNON Français</div><div>Réseau > Connexion Internet</div></div></div>

Etape	Description
2	Aller dans l'onglet "Traitement du ticket" et cliquer sur "Suivi".
	Représentation
	Ajouter :  Suivi  Tâche  Document  Validation  Solution
Etape	Description
3	Rédiger le message et cliquer sur "Ajouter".
	Représentation
	<div> Ajouter un nouveau suivi </div> <div> Source du suivi Helpdesk ⓘ </div> <div> Description <div> 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 </div> </div> <div>  </div>

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	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
	2 - Problème de connexion réseau - Impossible d'accéder à Internet  Résolu 2025-04-10 20:36 2025-04-10 20:00  Moyenne Blier Bernard PIGNON Français Réseau > Connexion Internet

Etape	Description
3	Dans l'onglet "Traitement du ticket", entrer un message et cliquer sur "Approuver la solution".
	Représentation
	<p>Approbation de la solution</p> <p>Commentaires (Facultatif en cas d'acceptation)</p> <div> <div>Bonjour, A présent tout fonctionne correctement. Merci pour votre intervention, Cordialement, M.Blier</div> <div> Refuser la solution Approuver la solution </div> </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

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

Helpdesk

2025-04-10 20:36



PIGNON Français

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

2025-04-10 20:33




PIGNON Français

Installation d'un adaptateur réseau USB et configuration de la connexion.

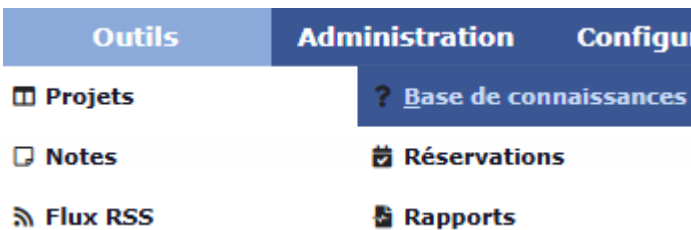

Accepté le 2025-04-10 20:43 par Blier Bernard

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".

[illegible]

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
<div> <div></div> <div>Perte de connexion réseau sur le poste de M. Blier</div> </div> <div> <div>Diagnostic : Carte réseau défectueuse</div> <div>Action corrective : Installation d'un adaptateur réseau USB</div> <div>Résolution : Connexion rétablie, ticket clôturé</div> </div>		

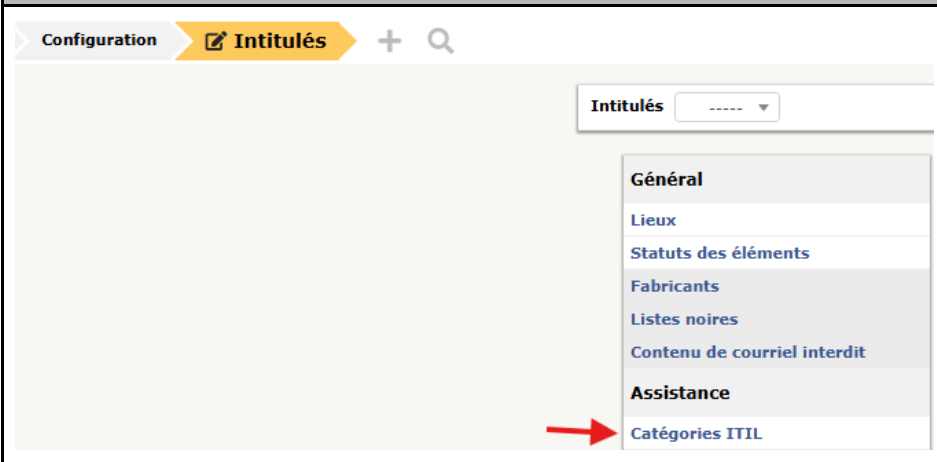
5.2. Ticket n°2


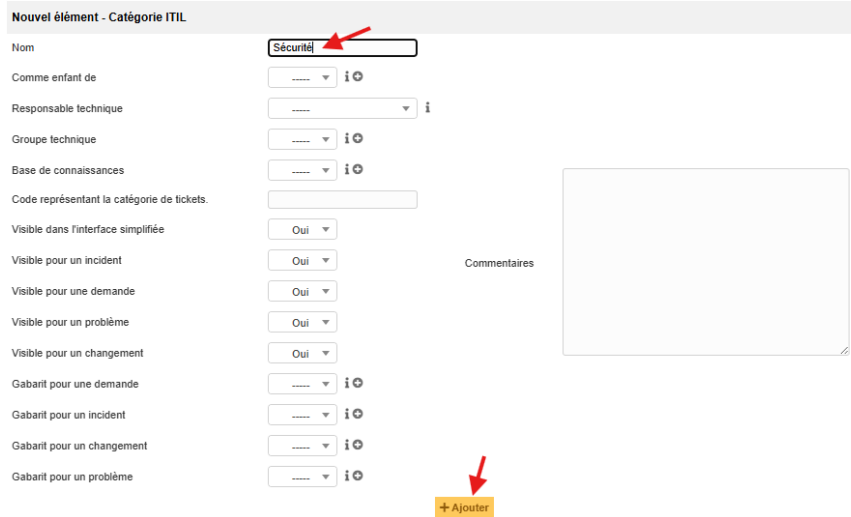
Pour le [second ticket](#), la situation concerne une alerte de sécurité sur un compte utilisateur. L'utilisateur est toujours le profil de Mr Blier, que nous avons créé précédemment et le technicien est toujours le profil de Mr Pignon.















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
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
	 <p>The screenshot shows the GLPI Configuration interface. The breadcrumb trail is 'Configuration' > 'Intitulés'. The 'Intitulés' dropdown menu is open, showing a list of categories: 'Général', 'Lieux', 'Statuts des éléments', 'Fabricants', 'Listes noires', 'Contenu de courriel interdit', 'Assistance', and 'Catégories ITIL'. A red arrow points to 'Catégories ITIL'.</p>

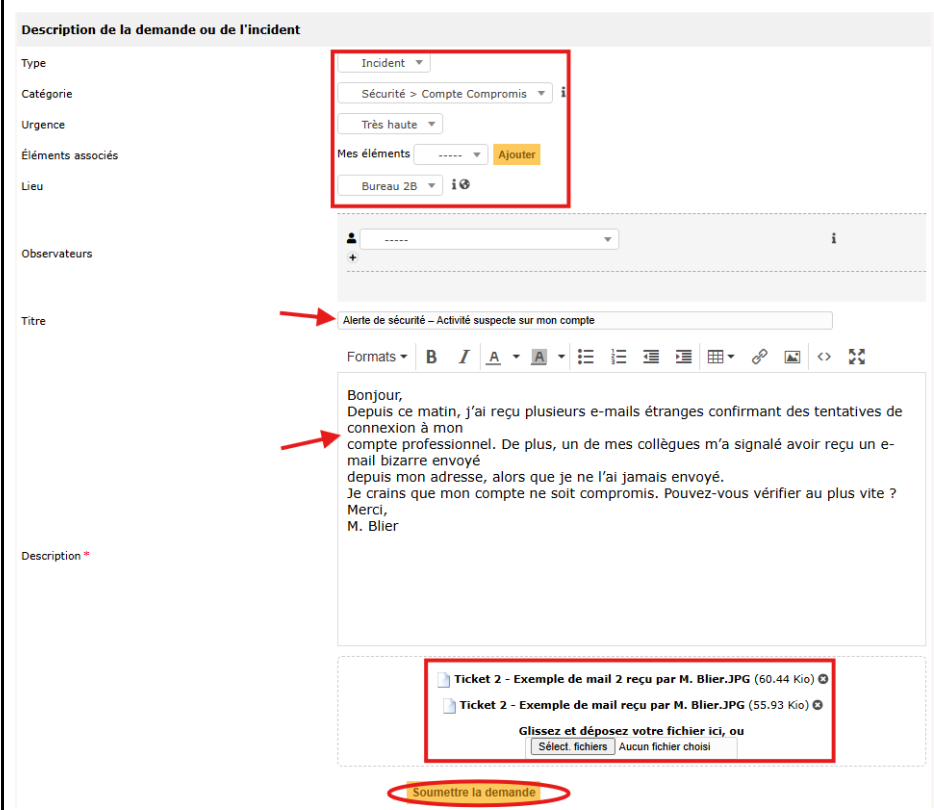
Etape	Description
3	Cliquer sur le “+” afin de créer une catégorie.
	Représentation
	
Etape	Description
4	Entrer les informations concernant la catégorie “Sécurité” , notamment son nom. Enfin, cliquer sur “Ajouter”.
	Représentation
	
Etape	Description
5	De la même manière, entrer les informations concernant la catégorie “Compte Compromis” , notamment son nom. Sélectionner la catégorie “Sécurité” pour “Comme enfant de”. Enfin, cliquer sur “Ajouter”.

Représentation	
Nouvel élément - Catégorie ITIL	
Nom	Compte Compromis
Comme enfant de	Sécurité 
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	----- 
	 + Ajouter

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:

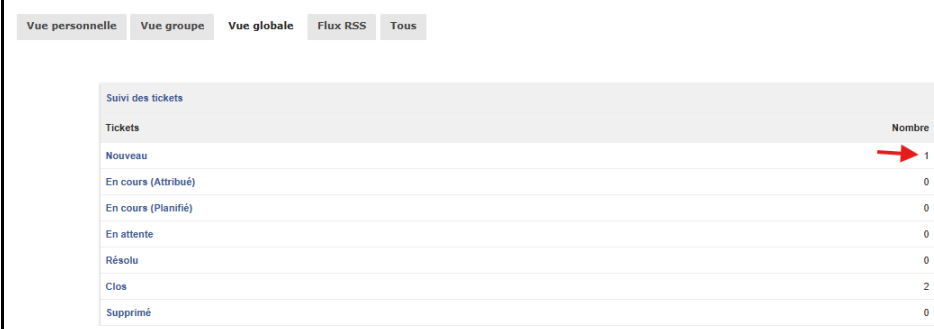

Etape	Description
1	Se connecter au profil souhaité, ici celui de Mr Blier.
	Représentation
	-
Etape	Description
2	Cliquer sur l'onglet "Créer un ticket".

	Représentation
	Accueil Créer un ticket Tickets
Etape	Description
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>Représentation</p> 

5.2.3. Prise en Charge du Ticket par le Technicien (Mr. 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	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.
	Représentation
	
Etape	Description
3	Cliquer sur "Nouveau", puis cliquer sur le nom du ticket. Enfin, aller dans l'onglet "Ticket".
	Représentation
	
Etape	Description
4	Cliquer sur "Attribué à".

	<div>Représentation</div> <div><div>Ticket - ID 3</div><div><div>Date d'ouverture2025-04-01 13:59:28</div><div>ParBLIER Bernard</div></div><div><div>Dernière modification2025-04-01 13:59 par BLIER Bernard</div><div>TTO</div><div>TTO interne</div></div><div><div>TypeIncident</div><div>StatutNouveau</div><div>UrgenceTrès haute</div><div>ImpactMoyen</div><div>PrioritéHaute</div></div><div><div>TTR</div><div>TTR interne</div><div>CatégorieSécurité > Compte Compromis</div><div>Source de la demandeHelpdesk</div><div>ValidationNon soumis à validation</div><div>LieuBureau 2B</div></div><div><div>Acteur</div><div>Demandeur +</div><div>Observateur +</div><div>Attribué à +</div></div><div><div>BLIER Bernard</div></div><div><div>Titre</div><div>Alerte de sécurité – Activité suspecte sur mon compte</div></div></div>
--	---

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	<div>Aller dans l’onglet “Traitement du ticket” et cliquer sur “Suivi”.</div> <div>Représentation</div> <div>Ajouter : Suivi Tâche Document Validation Solution</div>
Etape	Description
2	Rédiger le message et cliquer sur “Ajouter”.

Représentation

Nouvel élément - Suivi


Formats ▾


B


I


A ▾

A ▾












▾





<>



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.

Fichier(s) (2 Mio maximum) ⓘ

Attacher un fichier par glisser déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou [sélectionnez les](#)



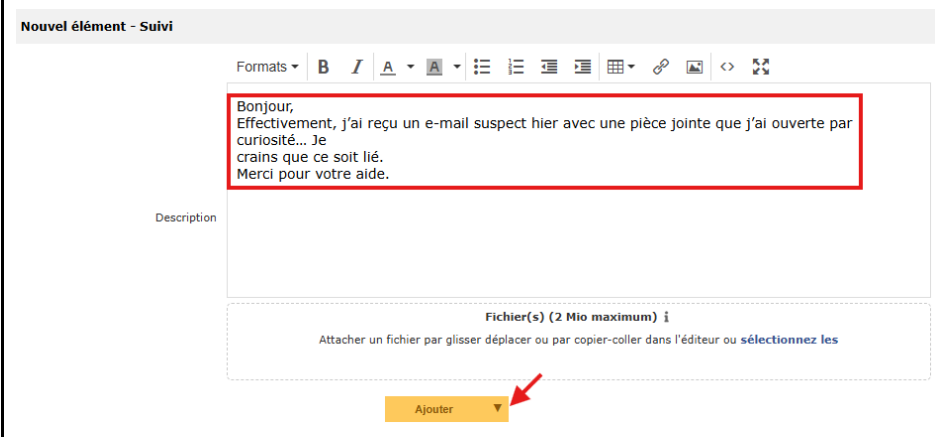
Ajouter ▾

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:

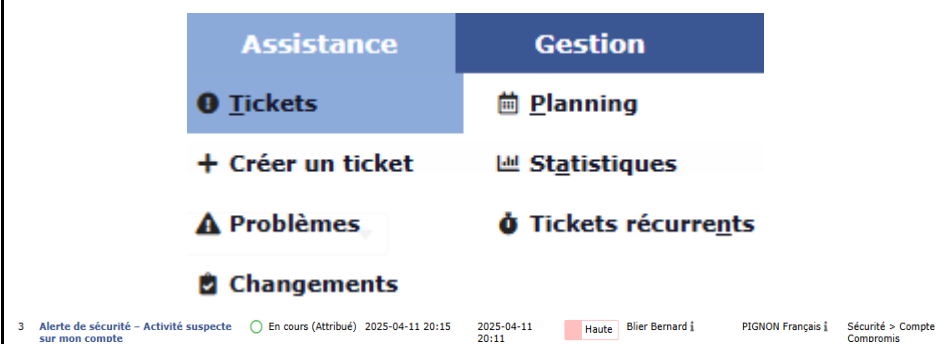
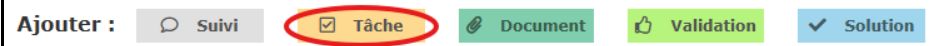
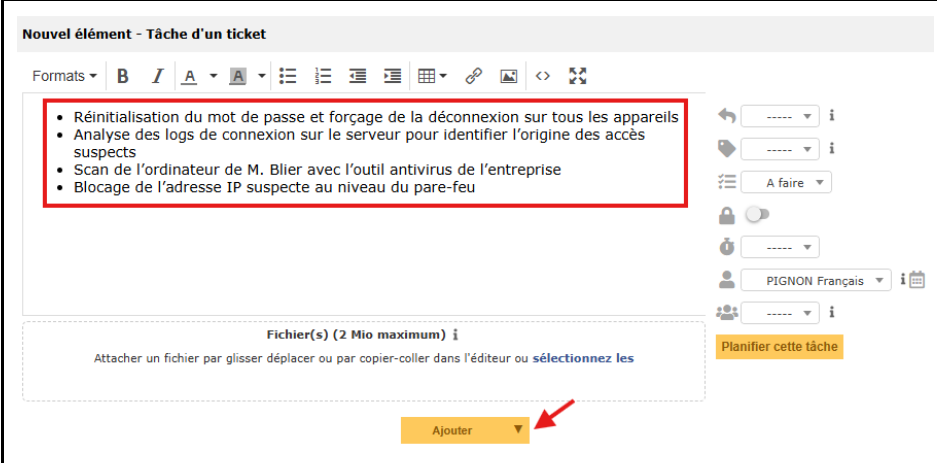
Etape	Description
1	Se connecter au profil souhaité, ici celui de Mr Blier.
	Représentation
	-
Etape	Description
2	Se rendre dans l'onglet "Tickets" et cliquer sur le ticket souhaité.
	Représentation
	<div> <div>3</div> <div>Alerte de sécurité - Activité suspecte sur mon compte</div> <div> <div></div>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

	Représentation
	Ajouter :  Suivi  Document
Etape	Description
4	Rédiger le message et cliquer sur “Ajouter”.
	Représentation
	

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.



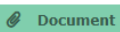

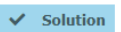
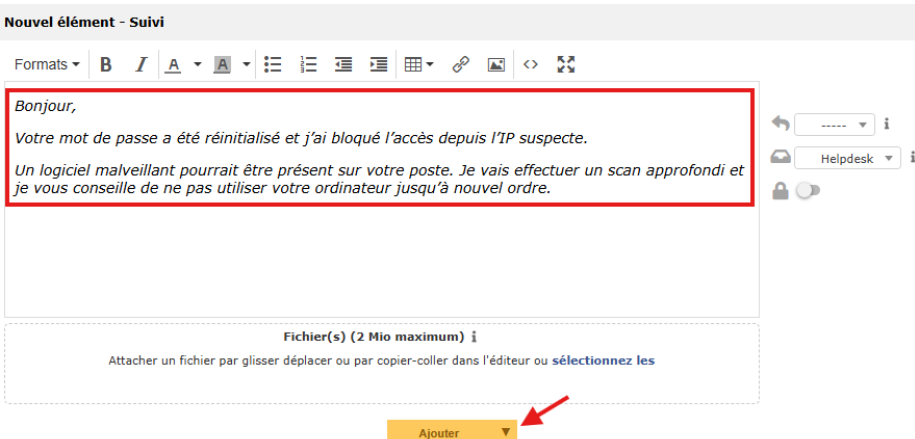
Voici les étapes à suivre pour y arriver depuis le profil technicien, dans notre cas celui de Mr Pignon:

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

	<div>Représentation</div> 
Etape	Description
3	<p>Aller dans l'onglet "Traitement du ticket" et cliquer sur "Tâche".</p> <div>Représentation</div> 
Etape	Description
4	<p>Décrire les tâches à effectuer (Tâche) et cliquer sur "Ajouter".</p> <div>Représentation</div> 

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
	Ajouter :  Suivi  Tâche  Document  Validation  Solution
Etape	Description
2	Rédiger le message et cliquer sur “Ajouter”.
	Représentation
	

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.

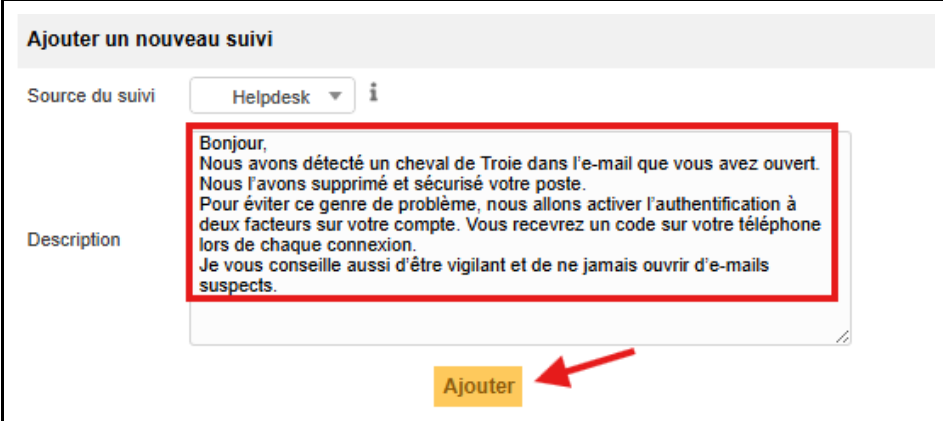
Il installe donc un adaptateur réseau USB et configure la connexion pour résoudre le problème et retranscrit cela dans GLPI à l'aide des étapes suivantes:

Etape	Description
1	Cliquer sur l'onglet “Assistance”, puis “Tickets” et cliquer sur le ticket souhaité.
	Représentation
	
Etape	Description
2	Aller dans l'onglet “Traitement du ticket” et cliquer sur “Solution”.

	<div>Représentation</div> <div> Ajouter : Suivi Tâche Document Validation Solution </div>
Etape	Description
3	<p>Décrire la résolution de l'incident (solution) et cliquer sur "Ajouter".</p> <div>Représentation</div> <div> Nouvel élément - Solution <div> <div>Gabarit de solution</div> <div>Type de solution</div> <div>Enregistrer et ajouter à la base de connaissances</div> </div> <div> <div>Rechercher une solution</div> <div>Non</div> </div> <div> Formats <div> B I A A </div> </div> <div> <ul style="list-style-type: none"> Suppression du fichier malveillant et nettoyage complet du poste Mise à jour des logiciels de sécurité Activation de l'authentification à deux facteurs sur le compte de M. Blier Sensibilisation de l'utilisateur sur les bonnes pratiques de cybersécurité </div> <div> <div>+ Ajouter</div> </div> </div>

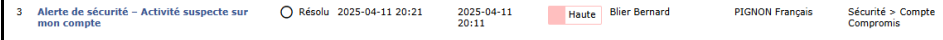
Le test de connexion réalisé par Mr Pignon est réussi, il communique ensuite avec Mr Blier afin de le notifier sur les actions qu'il a réalisé en suivant les étapes suivantes:

Etape	Description
1	<p>Se rendre dans l'onglet "Assistance" puis "Tickets" et cliquer sur le ticket souhaité.</p> <div>Représentation</div> <div> 3 Alerte de sécurité - Activité suspecte sur mon compte Résolu 2025-04-11 20:19 2025-04-11 20:11 Haute Blier Bernard PIGNON François Sécurité > Compte Compromis </div>
Etape	Description
2	<p>Aller dans l'onglet "Traitement du ticket" et cliquer sur "Suivi".</p> <div>Représentation</div> <div> Ajouter : Suivi Tâche Document Validation Solution </div>

Etape	Description
3	Rédiger le message et cliquer sur “Ajouter”.
	Représentation
	 <p>Ajouter un nouveau suivi</p> <p>Source du suivi: Helpdesk ⓘ</p> <p>Description: 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>Ajouter</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	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>3 Alerte de sécurité - Activité suspecte sur mon compte ○ Résolu 2025-04-11 20:21 2025-04-11 20:11 Haute Blier Bernard PIGNON Français Sécurité > Compte Compromis</p>
Etape	Description
3	Dans l'onglet “Traitement du ticket”, entrer un message et cliquer sur “Approuver la solution”.

Représentation	
<p>Approbation de la solution</p> <p>Commentaires (Facultatif en cas d'acceptation)</p> <p>Refuser la solution</p>	<div style="border: 2px solid red; padding: 5px;"> <p>Bonjour, Tout est en ordre, et je vais faire plus attention à l'avenir. Merci pour votre réactivité ! Cordialement, M. Blier</p> </div> <p>Approuver la solution</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 le message pour le technicien et on observe que la solution est passée au vert:

Historique des actions : Filtrer l'historique : [icônes]

2025-04-11 20:24

Bonjour,
Tout est en ordre, et je vais faire plus attention à l'avenir. Merci pour votre réactivité !
Cordialement,
M. Blier

Helpdesk

Blier Bernard ⓘ

2025-04-11 20:21

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.

Helpdesk

PIGNON Français ⓘ

2025-04-11 20:24

- Suppression du fichier malveillant et nettoyage complet du poste
- Mise à jour des logiciels de sécurité
- Activation de l'authentification à deux facteurs sur le compte de M. Blier
- Sensibilisation de l'utilisateur sur les bonnes pratiques de cybersécurité

Accepté le 2025-04-11 20:24 par Blier Bernard ⓘ

2025-04-11 20:19

PIGNON Français ⓘ

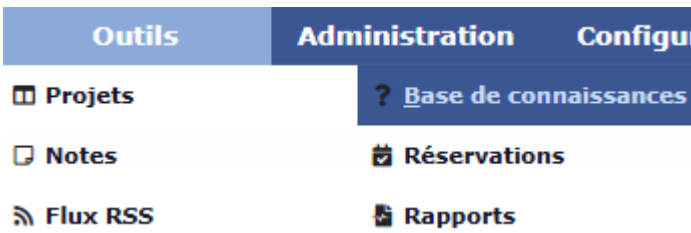
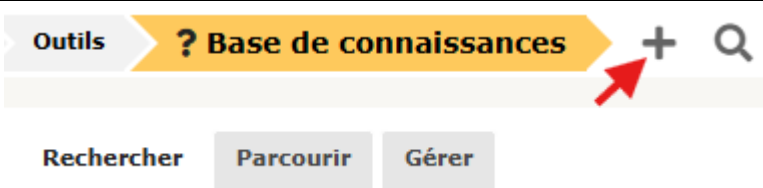
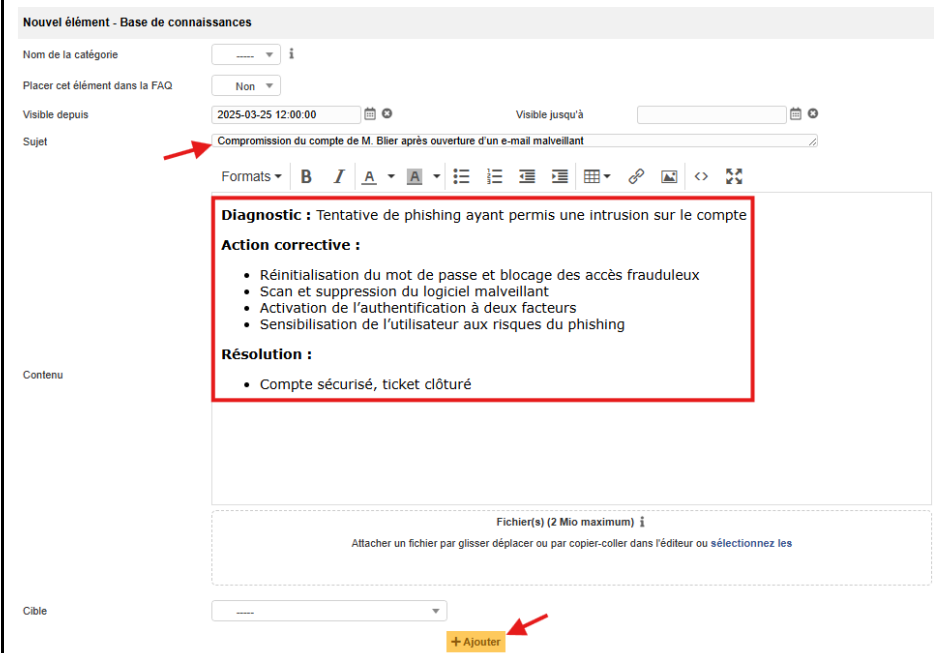
Également, lorsque l'utilisateur se rend dans l'onglet "Tickets", ce dernier peut observer que le statut du ticket est passé à "Clos":

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

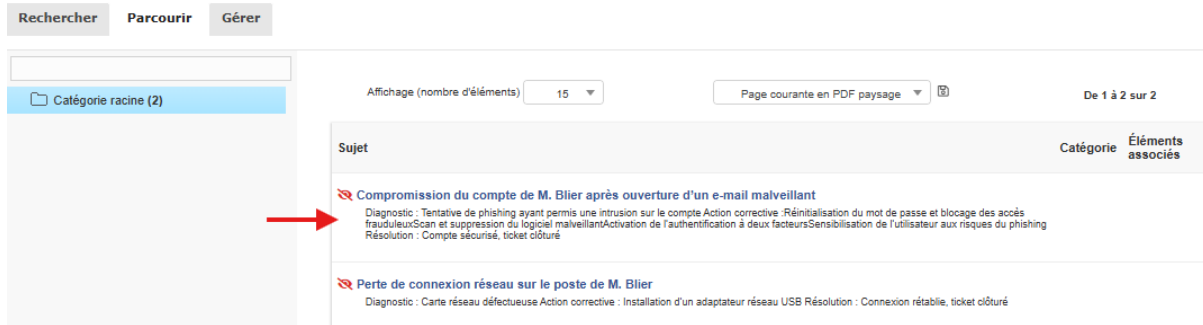
5.2.7. Rapport d'Intervention (GLPI)

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".

	<div>Représentation</div> 
Etape	Description
2	<p>Cliquer sur le “+” afin de créer une base de connaissances.</p> <div>Représentation</div> 
Etape	Description
3	<p>Entrer les informations concernant la base de connaissances à créer: sujet et contenu notamment, puis cliquer sur “Ajouter”.</p> <div>Représentation</div> 

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 Base de connaissances interface. At the top, there are three tabs: "Rechercher", "Parcourir", and "Gérer". The "Parcourir" tab is selected. Below the tabs, there is a search bar and a list of categories. The first category, "Catégorie racine (2)", is highlighted. To the right of the categories, there are filters for "Affichage (nombre d'éléments)" (set to 15) and "Page courante en PDF paysage" (set to 1). The main content area displays a list of knowledge base entries. The first entry is "Compromission du compte de M. Blier après ouverture d'un e-mail malveillant", which is highlighted by a red arrow. The second entry is "Perte de connexion réseau sur le poste de M. Blier".

Sujet	Catégorie	Éléments associés
 Compromission du compte de M. Blier après ouverture d'un e-mail malveillant		
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'authentification à deux facteurs Sensibilisation de l'utilisateur aux risques du phishing		
Résolution : Compte sécurisé, ticket clôturé		
 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		