

Sensibilisation ITIL

Module 09 – Assistance avec GLPI



1

Assistance avec GLPI



Objectifs

- Découvrir la création d'un ticket
- Découvrir le traitement d'un ticket
- Appréhender la base de connaissance



2



- Dans le monde de l'informatique, tout fonctionne à base de ticket
- Cela va permettre de solliciter la DSI
- Un ticket passera par plusieurs statuts : cycle de vie du ticket
- Peut-être de type incident ou demande
- Doit compter un minimum d'informations
- De nombreux avantages

Traçabilité

Détection des
problèmes

Répartition des
tâches

Communication

Utilisation d'un outil de gestion de ticket



- Système de gestion de tickets / outil de ticketing
- Conforme aux bonnes pratiques ITIL
- Recueil des sollicitations utilisateur pour une gestion centralisée
- Différents canaux de communication possibles
- Saisie, suivi et traitement du ticket
- Cycle de vie des tickets
- Statistiques possibles





Trois grandes façons de créer un ticket

Depuis GLPI

- Interface d'ouverture de tickets anonymes
- Interface simplifiée
- Interface standard

Mail

- Envoi d'un mail dans une boîte mail support
- Configuration d'un collecteur

Téléphone

- Création du ticket par téléphone
- Utilisation de l'interface standard par le technicien



Nouveau

- Ni groupes et utilisateurs sur le ticket

En attente

- En attente d'éléments => Modification manuelle

En cours attribué

- Au moins un utilisateur/groupe est attribué

En cours planifié

- Une tâche vient d'être planifiée

Résolu

- Une solution vient d'être apportée au ticket

Clos

- La solution est approuvée par le demandeur





Ticket

Traitement du ticket	0
Statistiques	
Validations	
Base de connaissances	
Éléments	
Coûts	
Tâches de projet	
Problèmes	
Changements	
Historique	5
Tous	

Ticket - ID 52 (GOT)

Date d'ouverture: 2018-11-07 17:58
Dernière modification: 2018-11-07 18:12 par Tully Hostler

Par: Tully Hostler

Temps de prise en charge:
Temps interne de prise en compte:
Type: Incident
Statut: En cours (Attribué)
Urgence: Basse
Impact: Bas
Priorité: Moyenne

Temps de résolution:
Temps interne de résolution:
Catégorie:
Source de la demande: Helpdesk
Validation: Non soumis à validation
Lieu:

Acteur: Demandeur + Observateur + Attribué à +

Cassal Rodrig i o
Tully Hostler i o
GLPI-GRP-N1-SUPPORT i o

Titre: Lancement de word
Description: Quand je lance Word, il plante immédiatement. Pouvez vous faire le nécessaire?
Mets:

Tickets liés +

Fichier (2 Mo maximum)
Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Sélectionner un fichier
Sélectionner un fichier



- Utilisateurs, groupes ou fournisseurs
- Représente les techniciens ou groupes de compétence en charge du ticket
- Utilisé lors des escalades fonctionnelles
- Raccourci pour s'attribuer nominativement le ticket
- Peut être automatisé en fonction de critères à la création du ticket
- Ticket visible pour traitement par les groupes et utilisateurs attribués

Attribué à +

GLPI-GRP-N1-SUPPORT i o

Attribution

Attribué à +

Tully Hostler i o
GLPI-GRP-N1-SUPPORT i o



- Utilisé lors des escalades hiérarchiques
- Utilisateurs et groupes
- Notifications sans traitement possible du ticket
- Va permettre de suivre l'évolution d'un ticket
- Peuvent être ajoutés automatiquement à la création en fonction de critères



Observateur +

Ajout

Observateur +

Utilisateur ▼
 Baelish Petyr ▼ ⓘ +

Suivi par courriel Oui ▼

Courriel : PBaelish@got.local



- Doivent être facilement identifiables
- Le type : temps de résolution
- La durée maximum de résolution souhaitée
- Possibilité de créer des niveaux d'escalade



Dépasser la date butoir de résolution
 n'est pas bloquant, juste informatif



SLAs	GOT
Nom	RES-PRIORITE 1
SLM	Priorité 1
Dernière modification	2018-09-26 16:17
Type	Temps de résolution ▼
Durée maximale	1 ▼ Heures ▼
Créé le 2018-09-26 16:17	
Sauvegarder	



- Un ticket peut nécessiter une validation hiérarchique
- Manuelle ou automatique à la création
- Non bloquant pour le traitement du ticket
- Droits spécifiques pour pouvoir être « valideur »
- Demandes multiples possibles



Validation minimale nécessaire: 50% Sauvegarder

Ticket

Traitement du ticket 0

Statistiques

Validations

Validations pour le ticket

Envoyer une demande de validation

État	Date de la demande	Demandeur de la validation	Commentaire de la demande	Statut de validation	Valideur
En attente de validation	2018-11-07 20:41	glpi	Tu valides?		Clegane Gregor
En attente de validation	2018-11-07 20:41	glpi	Tu valides?		Arryn Jon

11



- Les valideurs reçoivent une notification de validation
- Ils approuvent ou refusent en accédant au ticket à valider. Comment ?

Accueil Assistance Tickets + Q [Menu] [Checkmark] Liste de ses tickets à valider

Vue personnelle Vue groupe Vue globale Flux RSS Tous

Vos tickets à valider

ID	Demandeur	Éléments associés	Description
54		Général	Création des indicateurs de performance pour la direction (0 - 0)

Depuis notre vue personnelle



12



État	Date de la demande	Demandeur de la validation	Commentaire de la demande	Statut de validation	Valideur	Commentaire de la validation
En attente de validation	2018-11-07 20:41	glpi	Tu valides?		Clegane Gregor	
En attente de validation	2018-11-07 20:41	glpi	Tu valides?		Arryn Jon	

Statut de la demande de validation
État de ma validation: Acceptée
Commentaire de la validation (Facultatif en cas d'acceptation):

Sauvegarder

Statut global de la validation: Acceptée

État: En attente
Validation minimale nécessaire: 50% Sauvegarder

Validations pour le ticket
Envoyer une demande de validation

État	Date de la demande	Demandeur de la validation	Commentaire de la demande
acceptée	2018-11-07 20:41	glpi	Tu valides?

13



- Onglet **Traitement du ticket**
- Quatre possibilités
 - Suivi
 - Tâche
 - Solution
 - Document

Ticket

Traitement du ticket 4

Statistiques

Ajouter : Suivi Tâche Document Solution

Historique des actions :

14



- La clôture du ticket s'effectue à l'approbation de la solution
- Peut être effectuée par le demandeur ou le rédacteur (ticket par téléphone)
- Accessible par le mail de validation ou le menu ticket de l'interface simplifiée
- Commentaire obligatoire en cas de refus
- Possibilité de planifier ou rendre la clôture immédiate à la résolution



Ticket

Traitement du ticket 4

Statistiques

Base de connaissances

Éléments 2

Approbation de la solution

ça fonctionne merci

Refuser la solution
Approuver la solution

15



- Liaison de CI possible à la création d'un ticket
- Utile pour le diagnostic
- Utile pour les statistiques
- Nécessite une CMDB à jour et bien renseignée



Satisfaction

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments2

Coûts

Ou recherche complète

Ajouter

⌵

Actions

	Type	Entité	Nom	Numéro de série	Numéro d'inventaire
<input type="checkbox"/>	Ordinateur	GOT	Dell Latitude 3590		LAPTOP-0001
<input type="checkbox"/>	Logiciel	GOT	Pack Office	-	-

16



- Objectifs
 - Centraliser des connaissances internes aux différents techniciens
 - Mettre à disposition des utilisateurs des informations (FAQ)
- Accessible depuis **Outils** => **Base de connaissances**
- Restriction à un nombre d'acteurs
- Validation de publications d'articles
- Gestion des révisions
- Liaisons possibles avec les tickets et les éléments d'inventaire (CI)
- FAQ : sous-partie de la base de connaissances à destination des utilisateurs
- Organisation possible par catégories et restrictions temporelles



- Création d'un article
- Ajout des cibles
- Usage public ou non
- Article sans cible = Article non publié
- Apparaît dans **Gérer**
- Visible que par son créateur

Nouvel élément - Base de connaissances

Nom de la catégorie:

Placer cet élément dans la FAQ:

Visible depuis:

Sujet:

Formater:

C'est facile, il n'y a pas besoin d'articles pour ça :D

Fichier(s) (2 Mo maximum) :

Rechercher Parcourir Gérer

Augmenter la taille d'une partition linux
C'est facile, il n'y a pas besoin d'articles pour ça :D





- Vont permettre de publier l'article à différentes personnes
- Entité – Profil – Groupe - Utilisateur

Sujet

Augmenter la taille d'une partition linux

Contenu

C'est facile, il n'y a pas besoin d'articles pour ça :D

Rédacteur : glpi
Créé le 2018-11-08 00:31
Dernière mise à jour le 2018-11-08 00:37

Non publié
2 vues
Cet élément fait partie de la FAQ

Ajouter une cible

Entité

Entité
Groupe
Profil
Utilisateur

GOT



Sous-entités

Non

Ajouter

Type

Destinataires



19



- Éviter la création systématique d'un ticket
- **FAQ** (Foire Aux Questions)
- Accessible depuis l'interface simplifiée
- Accès rapide ou par catégories

Rechercher

Parcourir

Rechercher

Sujets les plus récents

Problème accès distant au réseau

Dernières mises à jour

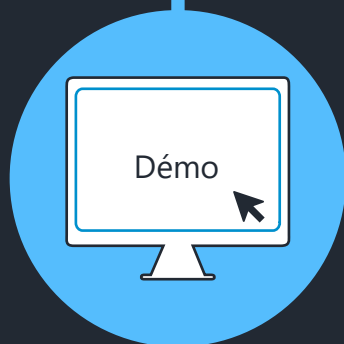
Problème accès distant au réseau

Sujets les plus populaires

Problème accès distant au réseau



20



Création et gestion des tickets



21



L'exploitation des services



22