

TP La Gestion des Incidents :

Question 1 : Qu'est-ce qu'ITIL ?

ITIL : *Information Technology Infrastructure Library* - Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information ; ensemble de documents de référence énonçant les **bonnes pratiques en matière de gestion des services informatiques**.

Question 2 :

- a. Qu'est-ce que l'urgence d'un ticket ?
- b. Qu'est-ce que l'impact d'un ticket ?
- c. Quelle est la recommandation ITIL pour calculer la priorité d'un ticket ?

- a) **L'urgence** d'un ticket indique l'importance donnée par le **demandeur**.
- b) **L'impact** d'un ticket indique l'importance jugée par le **technicien**.
- c) La **priorité** est l'importance du ticket **calculée automatiquement** suivant une matrice de calcul prédéfinie.

Question 3 : selon ITIL,

- a. Quelle est la définition d'un problème ?
- b. Quelle est la définition d'un incident ?

- A) Un problème est lorsqu'**un incident se répète**, ou lorsque **plusieurs incidents résultent de la même cause** supposée, il s'agit d'un problème. La gestion des problèmes, elle, vise à **traiter la cause de l'incident** pour que celui-ci ne se reproduise plus. GLPI permet d'orchestrer aussi bien la gestion des incidents que la gestion des problèmes.
- B) Un **incident** est isolé et ne nécessite pas la résolution d'un problème plus global. La gestion des incidents permet de restaurer le fonctionnement normal du service, souvent par un contournement, pas toujours par une résolution définitive.

Question 4 : Quels sont les 6 statuts d'un ticket recommandés par ITIL ?

Les différents statuts possibles pour un ticket sont:

- 1) Nouveau
- 2) en cours (attribué),
- 3) en cours (planifié),
- 4) en attente,
- 5) résolu
- 6) et clos.

Ces statuts ne sont ni paramétrables ni modifiables.

- 1) A sa création, un ticket prend le statut **Nouveau**.
- 2) Lorsqu'un technicien le qualifie en lui attribuant un groupe, un technicien ou un fournisseur chargé de le traiter il passe alors à l'état **En cours (attribué)**.
- 3) De même, s'il rajoute une nouvelle tâche alors il devient **En cours (planifié)**.
- 4) Le technicien peut mettre le ticket **En attente**.
- 5) Quand une solution est apportée au ticket, alors il prend le statut **Résolu**.
- 6) Enfin, quand le demandeur ou le rédacteur valide la solution proposée, alors il est **Clos**.

TRAVAIL à faire 1:

4. Création des utilisateurs :

The screenshot shows the 'Utilisateur' (User) creation form in GLPI. The user's name is 'Duprat Marcel' and the identifier is 'glpi'. The form includes fields for family name, first name, password, email addresses, and various roles and permissions. The 'Actif' (Active) checkbox is checked. The 'Validé jusqu'à' (Valid until) date is set to '2023-04-18 15:40'. The 'Authentification' (Authentication) method is set to 'Base interne GLPI'. The 'Catégorie' (Category) is set to 'Root entity'. The 'Commentaires' (Comments) field is empty. The 'Entité par défaut' (Default entity) is set to 'Root entity'. The 'Dernière connexion' (Last connection) is '2023-04-18 15:40'. The 'Dernière mise à jour' (Last update) is '2023-04-18 16:42'. The form is titled 'Duprat Marcel' and '1/4'.

Utilisateur

Identifiant

Nom de famille

Prénom

Mot de passe

Confirmation mot de passe

Actif ☒

Valide depuis

Téléphone

Téléphone mobile

Téléphone 2

Matricule

Titre

Lieu

Profil par défaut

Image

Fichier(s) (2 Mio maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

Adresses de messagerie

Valide jusqu'à

Authentification

Catégorie

Commentaires

Entité par défaut


Créé le

Dernière mise à jour le 2023-04-18 16:42

Sauvegarder

Mettre à la corbeille

<




Dumas Alice

2/4

>

>|

Utilisateur 

Identifiant

normal

Nom de famille

Dumas

Prénom

Alice


Mot de passe


Confirmation mot de passe

Actif

Oui

Valide depuis






Téléphone


Téléphone mobile

Téléphone 2


Matricule


Titre






Lieu









Profil par défaut

Observer

Image



Fichier(s) (2 Mio maximum) 


Glissez et déposez votre fichier ici, ou


Parcourir...

Aucun fichier sélectionné.


☐ Effacer


Adresses de messagerie +





Valide jusqu'à







Authentification


Base interne GLPI

Catégorie






Commentaires



Entité par défaut

Root entity 


Créé le

Dernière mise à jour le 2023-04-18 16:42

Sauvegarder

Mettre à la corbeille

<




Dupont Bob

3/4

>

>|

Utilisateur 

Identifiant

post-only

Nom de famille

Dupont

Prénom

Bob


Mot de passe


Confirmation mot de passe

Actif

Oui

Valide depuis






Téléphone


Téléphone mobile

Téléphone 2


Matricule


Titre






Lieu









Profil par défaut

Self-Service

Image



Fichier(s) (2 Mio maximum) 


Glissez et déposez votre fichier ici, ou


Parcourir...

Aucun fichier sélectionné.


☐ Effacer


Adresses de messagerie +





Valide jusqu'à







Authentification


Base interne GLPI

Catégorie






Commentaires



Entité par défaut

Root entity 

Créé le

Dernière mise à jour le 2023-04-18 16:32

Sauvegarder

Mettre à la corbeille

Dernière connexion le 2022-03-31 00:50

Dubois Cedric

4/4

Utilisateur

Identifiant

tech

Nom de famille

Dubois

Prénom

Cedric

Mot de passe

Confirmation mot de passe

Actif

Oui

Valide depuis

Téléphone

Téléphone mobile

Téléphone 2

Matricule

Titre

Lieu

Profil par défaut

Technician

Image

Fichier(s) (2 Mio maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

Effacer

Adresses de messagerie

Valide jusqu'à

Authentification

Base interne GLPI

Catégorie

Commentaires

Entité par défaut

Root entity

Dernière connexion le 2022-03-31 00:51

Créé le

Dernière mise à jour le 2023-04-18 16:44

Sauvegarder

Mettre à la corbeille

TRAVAIL à faire 2:

- Le demandeur est **Bob Dupont** car il a le rôle de **post-only** (profile « self-service »).
Le rôle de post-only permet à l'utilisateur de poster des demandes d'interventions via l'helpdesk.

Description de la demande ou de l'incident

Type

Incident

Catégorie

Urgence

Très haute

Éléments associés

Mes éléments

Ajouter

Lieu

Observateurs

Dumas Alice

Titre

Impossible de se connecter en tant que "salarie"

Description

Impossible de se connecter en tant que "salarie" alors que j'ai déjà un compte. Il y a un message d'erreur qui apparaît indiquant que le compte n'existe pas alors que je l'ai créé.

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

Soumettre la demande

L'observateur est **Alice Dumas** car son rôle est **normal** (profile « observer »).
Le rôle d'observer permet à l'utilisateur d'avoir accès aux données du parc en lecture seulement, pas de modification, d'ajout ou de suppression. Cet utilisateur sera plus pour un décideur non technicien qui a besoin de voir des stats ou des rapports.

Description de la demande ou de l'incident

Type: Incident ▼

Catégorie: ----- ▼ ⓘ

Urgence: Très haute ▼

Éléments associés: Mes éléments ----- ▼ **Ajouter**

Lieu: ----- ▼ ⓘ ⓘ

Observateur: Dumas Alice ▼ ⓘ

- 2) Le ticket a été affecté à et par **Cédric Dubois** car il a le rôle de **tech** (profile « technician »).
Le rôle de technicien permet de traiter les tickets qui lui sont attribués.

Impossible de se connecter en tant que "salarié" 1/3 > ⌵

Ticket - ID 3

Opening date: 2023-04-18 17:46 ⓘ

Last update: 2023-04-18 17:49 by Dubois Cedric

Time to own: ⓘ

Internal time to own: ⓘ

Type: Incident ▼

Status: Processing (assigned) ▼

Urgency: Very high ▼

Impact: Medium ▼

Priority: High

Time to resolve: ⓘ

Internal time to resolve: ⓘ

Category: ----- ▼ ⓘ

Request source: Helpdesk ▼ ⓘ

Approval: Not subject to approval ▼

Location: ----- ▼ ⓘ ⓘ

Actor: Requester + Watcher + Assigned to

Requester: Duport Bob ⓘ

Watcher: Dumas Alice ⓘ

Assigned to: Dubois Cedric ⓘ

Title: Impossible de se connecter en tant que "salarié"

Description ⓘ: Impossible de se connecter en tant que "salarié" alors que j'ai déjà un compte. Il y a un message d'erreur qui apparaît indiquant que le compte n'existe pas alors que je l'ai créé.

Linked tickets +

File (2 Mio max) ⓘ: Drag and drop your file here, or
Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

Save

- 3) **Cédric Dubois** a planifié la tâche suivante :

Impossible de se connecter en tant que "salarié" 1/3 > ⌵

Actions historical :

2023-04-18 17:46 **Impossible de se connecter en tant que "salarié"** impossible de se connecter en tant que "salarié" alors que j'ai déjà un compte. Il y a un message d'erreur qui apparaît indiquant que le compte n'existe pas alors que je l'ai créé. Ticket ID description

2023-04-18 18:04 On va faire une vérification du code au niveau du fichier de la connexion. **Dubois Cedric** ⓘ

Impossible de se connecter en tant que "salarié" 1/3

Add : Followup Task Document Solution

New item - Ticket task

Description: On va faire une vérification du code au niveau du fichier de connexion

File(s) (2 Mio max): Drag and drop your file here, or Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

By: User: Dubois Cédric Group:

Task template: Category: Status: To do Private: No Duration: Planning Plan this task

Actions historical : Timeline filter:

2023-04-18 17:41 Ticket# 3 description

Impossible de se connecter en tant que "salarié"

Impossible de se connecter en tant que "salarié" alors que j'ai déjà un compte. Il y a un message d'erreur qui apparaît indiquant que le compte n'existe pas alors que je l'ai déjà créé auparavant.

Dupont Bob

- 4) Cédric Dubois a mis le ticket en attente car comme il est technicien, il peut changer le statut à tout moment, notamment pour mettre le ticket En attente.

Impossible de se connecter en tant que "salarié" 1/3

Ticket - ID 3

Date d'ouverture: 2023-04-18 17:46 Dernière modification: 2023-04-18 18:16 par Dubois Cédric

Par: Dupont Bob

Temps de prise en charge: Temps de résolution: Temps interne de prise en compte: Temps interne de résolution:

Type: Incident Statut: En attente Urgence: Très haute Impact: Moyen Priorité: Haute

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

Tickets en attente 1

	Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 3	Dupont Bob	Général	Impossible de se connecter en tant que "salarié" (0 - 1)

5) Cédric Dubois, le technicien a écrit au demandeur Bob Dupont la solution qui lui a permis de traiter cet incident.

Ajouter :

Suivi Tâche Document Solution

Nouvel élément - Solution

Gabarit de solution : Rechercher une solution

Type de solution :

Enregistrer et ajouter à la base de connaissances : Non

Formats B I A A

Description

Où l'on trouve la solution, le problème venait d'une variable mal nommée qui empêchait le statut "salarié" d'être récupéré dans le fichier de connexion.

Ajouter

Historique des actions :

Filtrer l'historique :

On a trouvé la solution, le problème venait d'une variable mal nommée qui empêchait le statut "salarié" d'être récupéré dans le fichier de connexion.

Dubois Cédric i

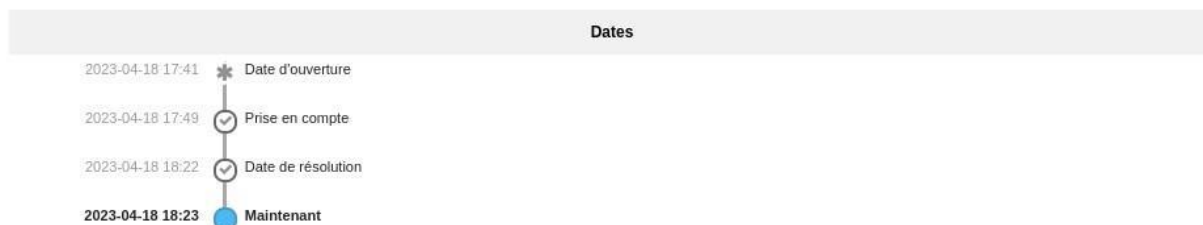
On va faire une vérification du code au niveau du fichier de connexion
⌚ 1 heures 5 minutes 📅 2023-04-18 18:00 ⇒ 2023-04-18 19:05
Dubois Cédric i

Dubois Cédric i

Impossible de se connecter en tant que "salarié"
Impossible de se connecter en tant que "salarié" alors que j'ai déjà un compte. Il y a un message d'erreur qui apparaît indiquant que le compte n'existe pas alors que je l'ai déjà créé auparavant.

Dupont Bob i

Statistiques



Traitement du ticket 3

Historique des actions :

Filtrer l'historique :

2023-04-18 18:31



Dupont Bob i

Merci beaucoup, je viens d'essayer de me connecter et ça fonctionne !

Helpdesk

On a trouvé la solution, le problème venait d'une variable mal nommée qui empêchait le statut "salarié" d'être récupéré dans le fichier de connexion.

Accepté le 2023-04-18 18:31 par Dubois Cédric i

2023-04-18 18:22



Dubois Cédric i

2023-04-18 18:04



Dubois Cédric i



On va faire une vérification du code au niveau du fichier de connexion

1 heures 5 minutes 2023-04-18 18:00 → 2023-04-18 19:05

Dubois Cédric i

2023-04-18 17:41



Dupont Bob i

Impossible de se connecter en tant que "salarié"

Description ticket #3

Impossible de se connecter en tant que "salarié" alors que j'ai déjà un compte. Il y a un message d'erreur qui apparaît indiquant que le compte n'existe pas alors que je l'ai déjà créé auparavant.

Statistiques

Dates

2023-04-18 17:41	* Date d'ouverture
2023-04-18 17:49	✓ Prise en compte
2023-04-18 18:22	✓ Date de résolution
2023-04-18 18:31	📄 Date de clôture

Délais

Prise en compte	8 minutes
Résolution	35 minutes
Clôture	44 minutes 7 secondes
En attente	6 minutes

Affichage (nombre d'éléments)20

Historique

De 1 à 20 sur 21

ID	Date	Utilisateur	Champ	Mise à jour
Afficher les filtres				
52	2023-04-18 18:31	Dupont Bob (3)	Suivi	Ajout d'un élément : Suivi (1)
51	2023-04-18 18:31	Dupont Bob (3)	Date de clôture	Changement de à 2023-04-18 18:31
50	2023-04-18 18:31	Dupont Bob (3)	Statut	Changement de Résolu à Clos
48	2023-04-18 18:22	Dubois Cédric (4)	Solution	Ajout d'un élément : Solution (N/A (1))
47	2023-04-18 18:22	Dubois Cédric (4)	Date de résolution	Changement de à 2023-04-18 18:22
46	2023-04-18 18:22	Dubois Cédric (4)	Statut	Changement de En attente à Résolu
45	2023-04-18 18:22	Dubois Cédric (4)	Tâche d'un ticket	Mise à jour d'un élément : Tâche d'un ticket (1)
44	2023-04-18 18:16	Dubois Cédric (4)	Statut	Changement de En cours (Planifié) à En attente
41	2023-04-18 18:14	Dubois Cédric (4)	Tâche d'un ticket	Mise à jour d'un élément : Tâche d'un ticket (1)
40	2023-04-18 18:14	Dubois Cédric (4)	Tâche d'un ticket	Mise à jour d'un élément : Tâche d'un ticket (1)
39	2023-04-18 18:14	Dubois Cédric (4)	Tâche d'un ticket	Mise à jour d'un élément : Tâche d'un ticket (1)
38	2023-04-18 18:14	Dubois Cédric (4)	Tâche d'un ticket	Mise à jour d'un élément : Tâche d'un ticket (1)
36	2023-04-18 18:04	Dubois Cédric (4)	Tâche d'un ticket	Ajout d'un élément : Tâche d'un ticket (1)
35	2023-04-18 18:04	Dubois Cédric (4)	Statut	Changement de En cours (Attribué) à En cours (Planifié)
34	2023-04-18 17:49	Dubois Cédric (4)	Utilisateur	Ajout d'un lien avec un élément : Dubois Cédric (4) (Technicien)
33	2023-04-18 17:49	Dubois Cédric (4)	Statut	Changement de Nouveau à En cours (Attribué)
32	2023-04-18 17:49	Dubois Cédric (4)	Dernière modification par	Changement de post-only (3) à tech (4)
31	2023-04-18 17:49	Dubois Cédric (4)	Délai de prise en compte	Changement de 0 seconde à 8 minutes
30	2023-04-18 17:41	Dupont Bob (3)		Ajouter l'élément
29	2023-04-18 17:41	Dupont Bob (3)	Utilisateur	Ajout d'un lien avec un élément : Dumas Alice (5) (Observateur)
ID	Date	Utilisateur	Champ	Mise à jour

Affichage (nombre d'éléments)20

Historique

De 1 à 20 sur 21

Historique 21

Historique

De 21 à 21 sur 21

ID	Date	Utilisateur	Champ	Mise à jour
Afficher les filtres				
28	2023-04-18 17:41	Dupont Bob (3)	Utilisateur	Ajout d'un lien avec un élément : Dupont Bob (3) (Demandeur)
ID	Date	Utilisateur	Champ	Mise à jour

Historique

De 21 à 21 sur 21