

GLPI:

Voici un petit tutoriel qui explique la base d'utilisation de GLPI et la gestion de tickets.

➤ Qu'est ce que GLPI ?

Solution open-source de gestion de parc informatique et de servicedesk, GLPI est une application Full Web pour gérer l'ensemble de vos problématiques de gestion de parc informatique : de la gestion de l'inventaire des composantes matérielles ou logicielles d'un parc informatique à la gestion de l'assistance aux utilisateurs.

*Donc arrivé sur GLPI on vous demande **Identifiant** et **Mot de passe** ; demandez a votre admin réseau pour y accéder.*

GLPI

Connexion à votre compte

Identifiant

Mot de passe

Source de connexion

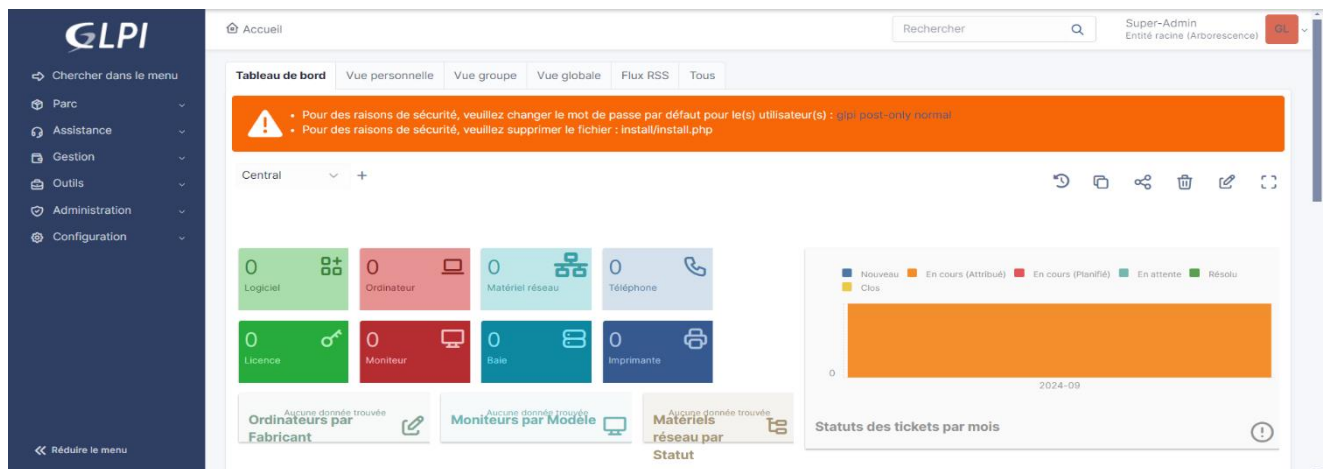
Base interne GLPI

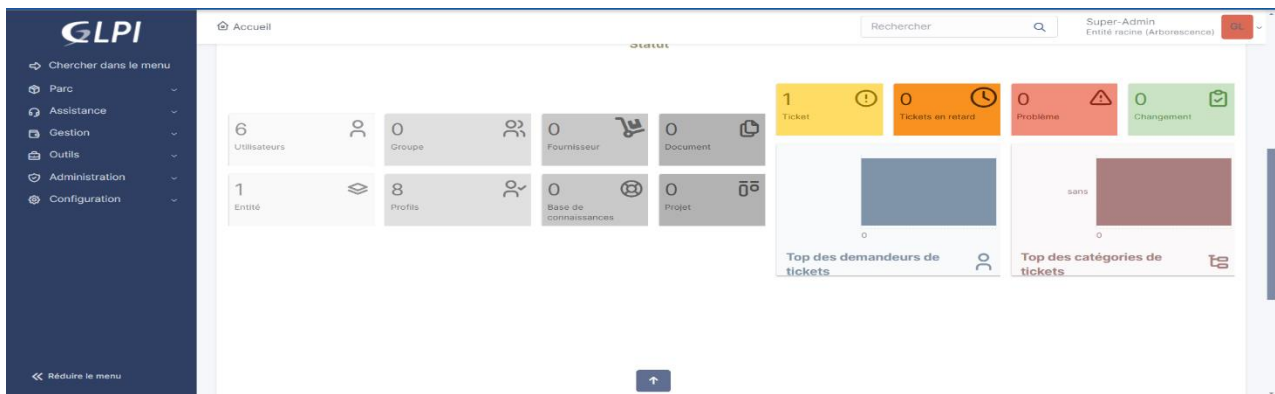
☒ Se souvenir de moi

Se connecter

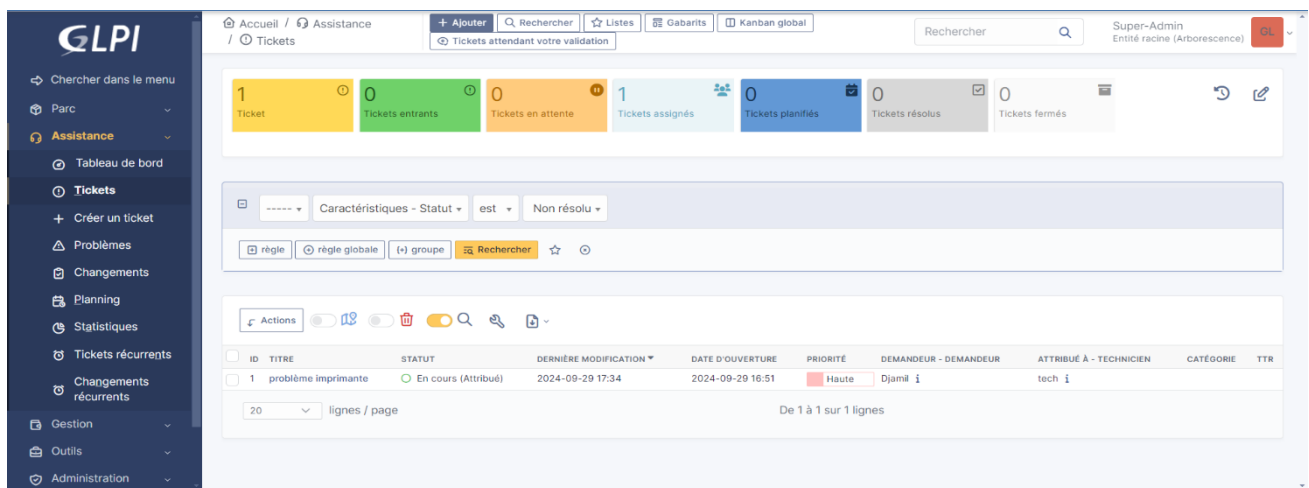
GLPI Copyright (C) 2015-2022 Teclib' and contributors

Donc Voici le tableau de bord de Glpi.
Là vous avez les principales catégories du site :





Et là vous avez un suivi de vos tickets .



➤ **Mais qu'est ce qu'un ticket ???**

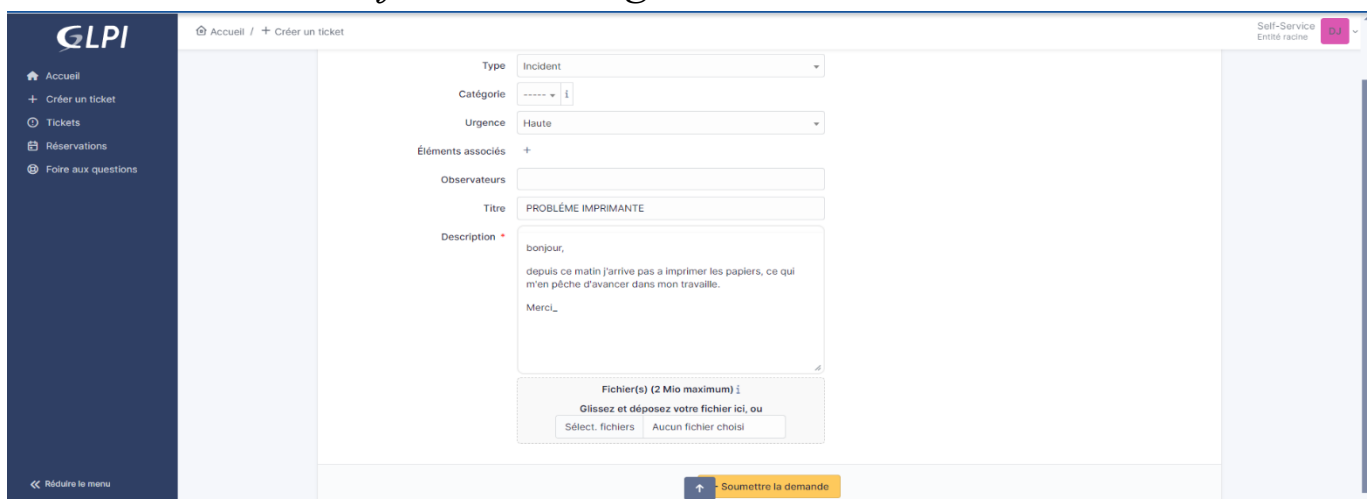
Un ticket est un « formulaire » que remplissent les personnes qui ont un problème ; dans ce ticket , les personnes y entrent la description de leurs problèmes ainsi que leurs coordonnées et choisissent une catégorie qui définit leurs problèmes.

❖ Dans ce tuto nous allons travailler tout ensemble sur ticket généré par un collègue suite à un problème technique qui empêche le bon fonctionnement d'imprimante.

➤ Description :

Un collègue au service administratif a signalé un problème concernant l'imprimante de l'étage. Lors de l'impression des documents, l'imprimante refuse de fonctionner. Aucun message d'erreur n'est affiché sur l'écran de l'imprimante, mais aucune impression ne se lance. Le problème persiste malgré plusieurs tentatives de redémarrage de l'imprimante et de l'ordinateur.


Voici l'interface de collègue lors de création de ticket :





The screenshot shows the GLPI 'Créer un ticket' (Create a ticket) interface. On the left is a dark blue sidebar with the GLPI logo and navigation links: Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main area is white and contains the following fields: 'Type' (Incident), 'Catégorie' (empty), 'Urgence' (Haute), 'Éléments associés' (+), 'Observateurs' (empty), 'Titre' (PROBLÈME IMPRIMANTE), and 'Description' (containing a message in French about a printer issue). Below the description is a file upload section labeled 'Fichier(s) (2 Mio maximum)' with a 'Sélectionner des fichiers' button. At the bottom right is a yellow 'Soumettre la demande' button. The top right corner shows 'Self-Service' and 'Entité racine'.


l'utilisateur doit renseigner le type de son ticket tel que le niveau d'urgence, le titre puis une description qui donnera une idée général sur le problème. Sachant qu'il a aussi des rubrique facultatif comme «observateur» qui permettra a ces collègue de voir son ticket, cette option elle recommandé ; dans le cas ou un de ces collègue a rencontré le même problème il saura que le ticket a déjà était fait.


Une fois l'utilisateur a appuyer sur « soumettre la demande » aura un tableau avec plusieurs type de ticket et la totalité des des tickets pour chaque type ,sur son tableau de bord





 Accueil

 Créer un ticket


 Tickets

 Réservations

 Foire aux questions

 Accueil

Tickets

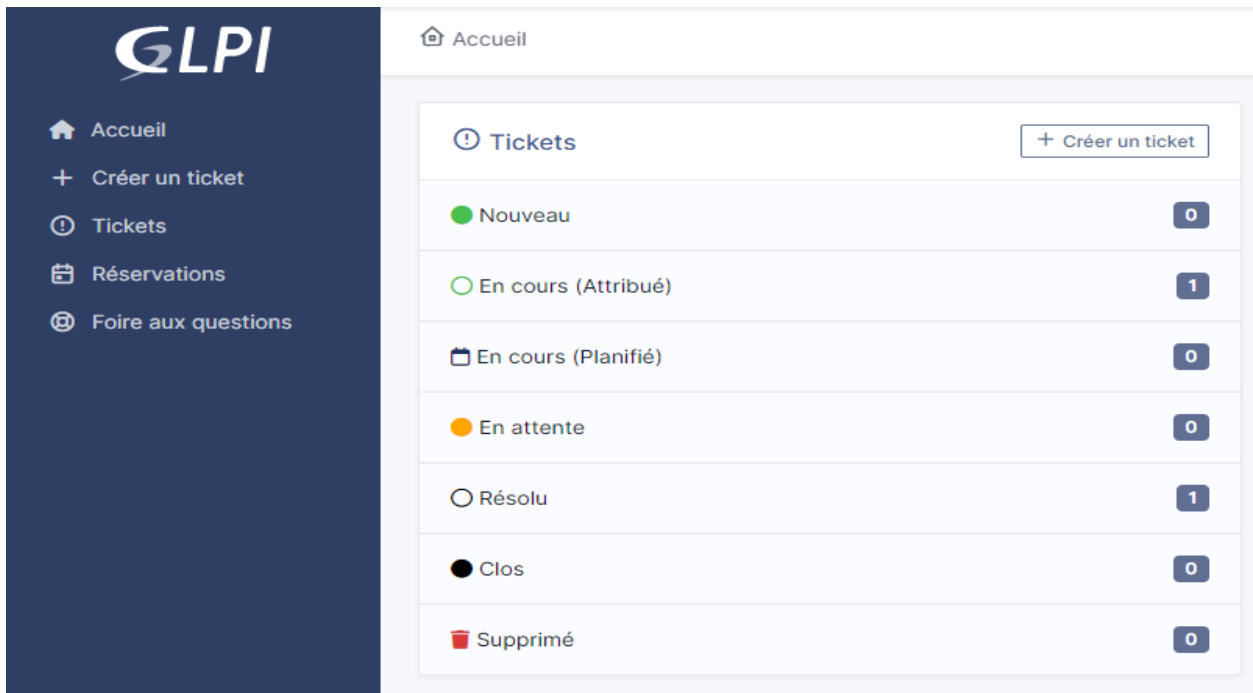
 Tickets

+ Créer un ticket

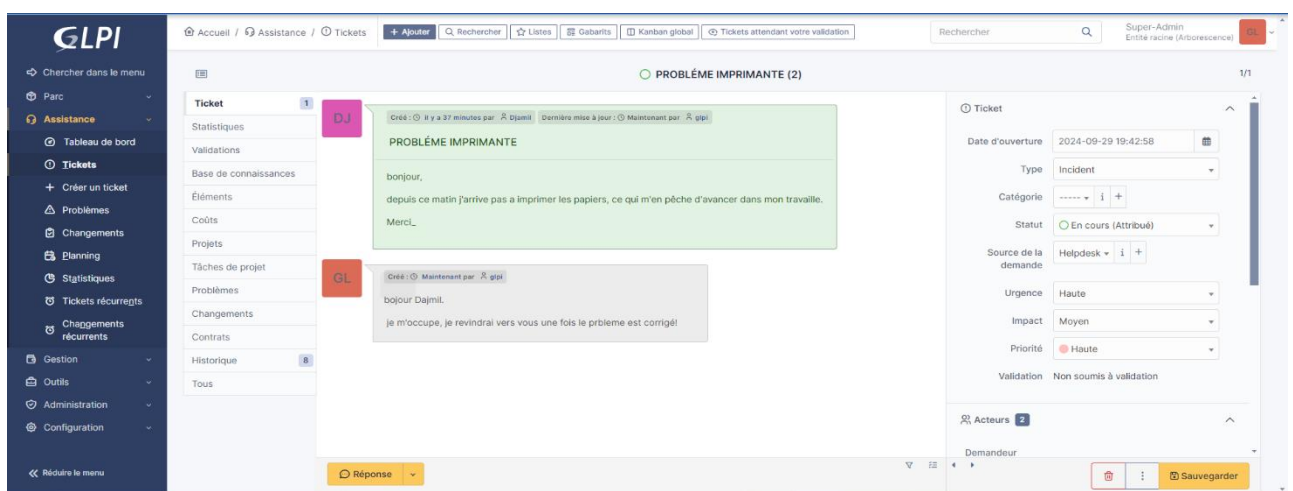
<div><div></div><div>Nouveau</div></div>	1
<div><div></div><div>En cours (Attribué)</div></div>	0
<div><div></div><div>En cours (Planifié)</div></div>	0
<div><div></div><div>En attente</div></div>	0
<div><div></div><div>Résolu</div></div>	1
<div><div></div><div>Clos</div></div>	0
<div><div></div><div>Supprimé</div></div>	0

Dans ce cas la notre utilisateur a générer deux tickets ;
Un nouveau ticket (PROBLÈME IMPRIMNTE),
Un ancien ticket résolu.

Après avoir attribuer le ticket au technicien qui prendra en compte ce problème le ticket passe de l'état nouveau a l'état en cours ou attribuer :



Une fois le ticket arrive chez la personne concerné ; Prendra contact avec l'utilisateur .



➤ Signification des couleurs des messages dans GLPI

Dans GLPI, chaque message échangé entre un utilisateur et l'administrateur du support technique est affiché avec un fond coloré pour indiquer l'état ou l'importance du message. Voici les significations des principales couleurs utilisées :

- **Fond bleu :**

*Ce fond indique que le problème signalé dans le ticket a été **résolu**. Lorsqu'un message est affiché sur fond bleu, cela signifie que le support technique a trouvé une solution au problème, et le ticket peut être fermé après confirmation de l'utilisateur.*

- **Fond jaune :**

*Un message avec un fond jaune signale que **des informations supplémentaires sont demandées**. L'administrateur ou le technicien a besoin de plus de détails de la part de l'utilisateur pour mieux comprendre le problème et proposer une solution adéquate.*

- **Fond vert :**

*Ce fond indique que le ticket est **en cours de traitement**. Le message informe l'utilisateur que le problème est actuellement pris en charge par l'équipe technique et que des actions sont en cours pour résoudre la situation.*

- **Fond rouge :**

*Un message avec un fond rouge est utilisé pour indiquer un **problème urgent** ou une **erreur critique**. Ce type de message demande une attention immédiate de la part du support technique ou des administrateurs.*

Ces couleurs permettent aux utilisateurs et aux administrateurs d'identifier rapidement l'état des

discussions et de savoir où en est le traitement de leur ticket.

Cela fournit une explication claire des couleurs de fond pour aider les utilisateurs à comprendre le statut de leurs tickets dans GLPI.

*Après l'étude de ticket le technicien recontactera l'utilisateur en utilisant un message de type solution
On proposant la solution trouver*






Interface administrateur :

The screenshot displays a ticket conversation in the GLPI interface. It features three messages in a chat-like format:

- Message 1 (User - DJ):** A green bubble with a pink square icon labeled 'DJ'. The text reads: "PROBLÈME IMPRIMANTE", "bonjour,", "depuis ce matin j'arrive pas a imprimer les papiers, ce qui m'en pêche d'avancer dans mon travaille.", "Merci_". Metadata: "Créé : ⌚ il y a 57 minutes par 👤 Djamil", "Dernière mise à jour : ⌚ À l'instant par 👤 glpi".
- Message 2 (Technician - GL):** A grey bubble with a red square icon labeled 'GL'. The text reads: "bojour Dajmil.", "je m'occupe, je revindrai vers vous une fois le probleme est corrigé!". Metadata: "Créé : ⌚ il y a 20 minutes par 👤 glpi".
- Message 3 (Technician - GL):** A blue bubble with a red square icon labeled 'GL'. The text reads: "Rebonjour djamil,", "tout simplement le proleme est que l'imprimante n'est pas connecter au réseau.". Metadata: "Créé : ⌚ À l'instant par 👤 glpi".

At the bottom right of the interface, there are icons for a dropdown menu and a list view.

Interface utilisateur :

<div>  Tickets </div> <div> + Créer un ticket </div>	
 Nouveau	0
 En cours (Attribué)	0
 En cours (Planifié)	0
 En attente	0
 Résolu	2
 Clos	0
 Supprimé	0

Une fois le technicien utilise le message de type «Solution»

Le ticket passera automatiquement chez l'utilisateur a «Résolu» qui fait deux message résolue en totalité pour cet utilisateur.

On supposons que l'utilisateur a connecté l'imprimante au réseau mais y'a toujours le même problème que doit faire l'utilisateur et est ce que une fois le ticket résolue il doit générer un autre ?

Si la solution n'a pas fonctionner l'utilisateur a une option qui lui permettra d'exprimer son accord par rapport la solution donné par l'administrateur

Créé : ⌚ il y a 24 minutes par 👤 glpi
GL

Rebonjour djamil,
tout simplement le probleme est que l'imprimante n'est pas connecter au réseau.

GL

DJ

Approbation de la solution

Commentaires ?

Fichier(s) (2 Mio maximum) ⓘ

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiers
Aucun fichier choisi

✕ Refuser
✓ Approuver

Si la solution n'a pas marcher l'utilisateur doit laisser un commentaire a l'administration suivie par un clique sir le Button «Refuser» qui remettra son ticket a jour si non a un il doit cliquer sur «approuver » pour clôturer son ticket .

Ticket 3

- Statistiques
- Base de connaissances
- Éléments
- Historique 15
- Tous

Merci_

GL

Créé : ⌚ il y a 55 minutes par 👤 glpi

bojour Dajmil.
je m'occupe, je revindrai vers vous une fois le prbleme est corrigé!

GL

Créé : ⌚ il y a 35 minutes par 👤 glpi

Rebonjour djamil,
tout simplement le proleme est que l'imprimante n'est pas connecter au réseau.

Refusée le 2024-09-29 21:16 par Djamil


DJ

Créé : ⌚ À l'instant par 👤 Djamil

l'imprimante est déjà connecter au réseau ; c'est toujours le même probleme

💬 Réponse
⌵

Dans ce cas l'utilisateur a refusé la solution proposée par l'administration en cliquant sur « Refuser » qui lui permet de passer son ticket à l'état « En cours »



ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION ▼	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
2	PROBLÈME IMPRIMANTE	En cours (Attribué)	2024-09-29 21:16	2024-09-29 19:42	Haute	Djamil	tech		

➤ Résumé sur GLPI et la gestion des tickets

- **GLPI** (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un outil puissant de gestion des services informatiques (ITSM) qui permet aux entreprises de gérer efficacement les demandes et incidents techniques à travers un système de **tickets**. Chaque utilisateur peut créer un ticket lorsqu'un problème survient (par exemple, une imprimante qui ne fonctionne pas), et le support technique reçoit ces demandes pour les traiter.
- Les tickets permettent de suivre l'état de chaque problème, depuis la création jusqu'à la résolution. Les administrateurs peuvent assigner des tâches, demander des informations supplémentaires, et fournir des solutions aux utilisateurs. Grâce à la gestion des tickets, la communication entre le support technique et les utilisateurs est facilitée, avec des indicateurs visuels comme les couleurs des messages pour indiquer l'avancement (par exemple, un message en fond bleu signifie que la solution a été trouvée).
- En centralisant les demandes, GLPI permet d'optimiser le suivi des incidents, la maintenance du matériel, et la gestion des ressources, tout en garantissant une traçabilité complète des actions effectuées. C'est un outil essentiel pour assurer un service informatique fluide et efficace.