

TP1 – GESTION D'INCIDENT

Valentin Ryckaert - SIO2 – Institution des Chartreux

TP - GLPI

Table des matières

GLPI.....	1
1.1) Présentation de GLPI	1
1.2) Présentation des outils concurrents	1
Gestion des incidents.....	2
2.1) Présentation des catégories	2
2.2) Profils utilisateurs GLPI	3
2.3) Prise en compte d'un ticket.....	3
2.4) Création du ticket.....	4
2.5) Documentation de l'imprimante	5
2.6) Suivi du ticket	5
2.7) Intégration de la documentation dans GLPI	6
2.8) Modèle de flux pour l'installation d'une nouvelle imprimante	7
2.9) Solution pour imprimer temporairement.....	7
2.10) Planification du changement d'imprimante	7
2.11) Retour sur le ticket	8
2.12) Clôture du ticket	9
Scénario d'assistance aux utilisateurs	9
3.1) Création d'un ticket en post-only.....	9
3.2) Informations de suivi de ticket.....	9
3.3) Coûts du ticket	10
3.4) Visualisation du planning.....	11
3.5) Clôture du ticket	11

GLPI

1.1) Présentation de GLPI

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un logiciel open source de gestion des services informatiques (ITSM) qui permet aux organisations de gérer efficacement leurs ressources informatiques et leurs services. Il est conçu pour la méthode ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Il permet de réduire le coût des tâches, d'améliorer la productivité, la lisibilité des actions et de respecter les normes. Il est particulièrement adapté aux moyennes entreprises.

GLPI offre une gamme variée de fonctionnalités, que ce soit pour la gestion des actifs, la gestion des incidents et des demandes, la gestion des changements et des problèmes, les base de connaissances ou encore les rapports et tableaux de bord.

1.2) Présentation des outils concurrents

Caractéristique	GLPI	ServiceNow	Jira Service Management	Freshservice	Zendesk
Type	Open-source	SaaS	SaaS	SaaS	SaaS
Prix	Gratuit (source incluse)	Abonnement	Abonnement	Abonnement	Abonnement
Installation	Sur site ou cloud	Cloud	Cloud	Cloud	Cloud
Facilité d'utilisation	Moyenne à élevée (configuration requise)	Élevée	Moyenne à élevée	Élevée	Élevée
Personnalisation	Très élevée (code source)	Moyenne à élevée (configurations)	Moyenne à élevée (applications)	Élevée (configurations)	Élevée (applications)
Intégrations	Nombreuses (API, plugins)	Nombreuses	Nombreuses	Nombreuses	Nombreuses
Fonctionnalités clés	Gestion des incidents, des problèmes, des changements, catalogue de services, CMDB	Gestion des services, ITSM, gestion des actifs, gestion des changements	Gestion des services, ITSM, gestion des projets, développement agile	Gestion des incidents, des problèmes, des changements, base de connaissances,	Gestion des tickets, base de connaissances, centre d'appels, analyse

				portail self-service	
Public cible	PME, grandes entreprises, communautés	Grandes entreprises, entreprises du secteur public	Équipes de développement, équipes IT, entreprises	PME, grandes entreprises, startups	Toutes les entreprises, centres d'appels
Force	Communauté active, personnalisable, gratuit	Fonctionnalités complètes, évolutivité	Intégration avec les outils de développement, gestion de projets agile	Interface intuitive, facilité d'utilisation	Centre d'appels intégré, analyse avancée
Faiblesse	Configuration initiale peut être complexe, moins de fonctionnalités "out-of-the-box" que les SaaS	Coût élevé, peut être complexe à mettre en œuvre	Plus axé sur le développement que sur l'ITSM, courbe d'apprentissage plus élevée	Moins personnalisable que GLPI	Moins de fonctionnalités ITSM avancées que ServiceNow

Gestion des incidents

2.1) Présentation des catégories

Accueil / Configuration / Intitulés / Catégories ITIL

+ Q ☆

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence) GG

Actions

☐ NOM COMPLET ^

☐ Demande de service

☐ Demande de service > déménagement

☐ Demande de service > installation de logiciel

☐ Panne

☐ Problème d'utilisation

☐ Problème d'utilisation > application a

☐ Problème d'utilisation > application b

☐ Problème d'utilisation > système

☐ renseignement

20 lignes / page

De 1 à 9 sur 9 lignes

2.2) Profils utilisateurs GLPI

Accueil / Administration / Utilisateurs

+

Q

☆

Rechercher

Q

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

GG

Actions

IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
<div>PO</div> post-only					Oui
<div>FT</div> T1F	T1				Oui
<div>LT</div> T1L	T1				Oui
<div>TT</div> T1T	T1				Oui
<div>VT</div> T1V	T1				Oui
<div>FT</div> T2F	T2				Oui
<div>LT</div> T2L	T2				Oui
<div>TT</div> T2T	T2				Oui
<div>VT</div> T2V	T2				Oui
<div>TE</div> tech					Oui

20

lignes / page

De 1 à 15 sur 15 lignes

2.3) Prise en compte d'un ticket

Pour prendre en compte le problème de l'utilisateur, il faut tout d'abord accueillir sa demande, puis lui demander un maximum d'information. Enfin, il faut créer un ticket d'incident à son nom.

2.4) Création du ticket

VT

Créé : ⌚ il y a 15 minutes par 👤 T1 Valentin

Dernière mise à jour : ⌚ À l'instant par 👤 T1 Valentin

Impossibilité d'imprimer sur l'imprimante Epson B1100

Appel de M. Alban Langloy : "Ce matin, je ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B1100 !"

2024-09-17 14:21:32

📅

Type

Incident

Catégorie

Panne

i

Statut

En cours (Attribué)

Source de la demande

Helpdesk

i

Urgence

Moyenne

Impact

Bas

Priorité

Basse

L'ensemble des champs pour les renseignements du ticket sur GLPI sont obligatoires selon la méthodologie ITIL. Il faut renseigner le maximum de choses possibles (date, heure, auteur, preneur en charge...) et également le catégoriser (urgence, priorité, type d'incident...).

2.5) Documentation de l'imprimante

	Cartouche d'encre installée de manière incorrecte	
	Une cartouche d'encre n'est pas installée correctement.	Réinsérez la cartouche d'encre. Voir Le voyant d'encre clignote ou est allumé une fois la cartouche remplacée
	Niveau d'encre faible	
	Une cartouche d'encre est presque vide.	Procurez-vous une cartouche d'encre de remplacement. Pour identifier la cartouche quasiment vide, vérifiez l'état des cartouches d'encre. Voir Vérification de l'état de la cartouche d'encre
 Clignote alternativement	Entretien	
	Les tampons d'encre de l'imprimante sont en fin de vie.	Contactez l'assistance Epson pour remplacer les tampons d'encre.
 Clignote alternativement	Erreur d'imprimante inconnue	
	Une erreur inconnue relative à l'imprimante est survenue.	Mettez l'imprimante hors tension. Ouvrez le capot de l'imprimante et retirez le papier ou l'élément empêchant le passage du papier. Remettez ensuite l'imprimante sous tension. Si le message d'erreur persiste, contactez vos revendeur.

● : allumé, ○ : éteint, ● : clignotant, ● : clignotant vite

Haut

La documentation indique que si les deux indicateurs sont rouges et clignotent vite, il s'agit d'une erreur inconnue. Il faut mettre l'imprimante hors tension, enlever le papier et la remettre en tension. Si le problème persiste, il faut contacter le vendeur.

2.6) Suivi du ticket

Créé : À l'instant par T1 Valentin

VT

Constat de l'imprimante : les deux voyants sont rouges et clignotent vite.

La documentation de l'imprimante Epson B1100 indique que si les deux indicateurs sont rouges et clignotent vite, il s'agit d'une erreur inconnue. Il faut mettre l'imprimante hors tension, enlever le papier et la remettre en tension. Si le problème persiste, il faut contacter le vendeur.

Helpdesk

2.7) Intégration de la documentation dans GLPI

Sujet


Documents concernant les imprimantes


Contenu

Ensemble des documentations des imprimantes de l'entreprise pour la résolution des tickets relatifs à ces outis.

Documents


Fichier	Rubrique	Date
 epson324937eu.zip		2024-09-17 14:51
Rédacteur : T1 Valentin Créé le 2024-09-17 14:51 Dernière mise à jour le 2024-09-17 14:51		Non publié 1 vue Cet élément fait partie de la FAQ


Créé : ⌚ il y a 10 minutes par  T1 Valentin

Dernière mise à jour : ⌚ À l'instant par  T1 Valentin

⋮

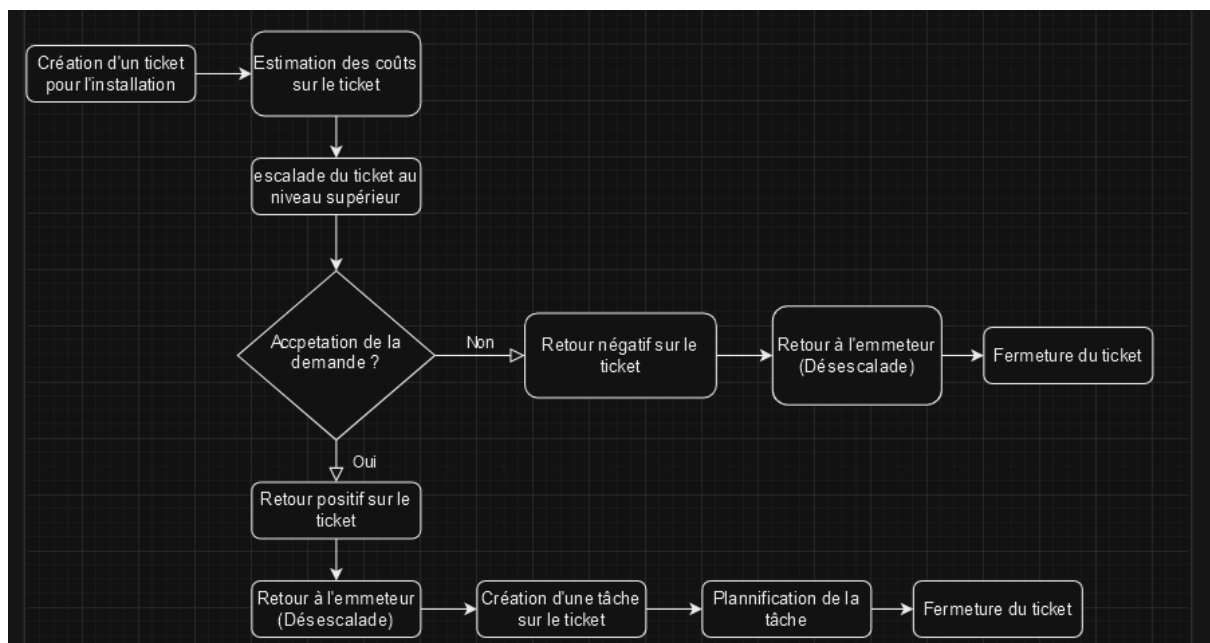
La documentation de l'imprimante Epson B1100 à été ajoutée à la base de connaissance

 Helpdesk

 [epson324937eu.zip](#) 2.52 Mio

VT

2.8) Modèle de flux pour l'installation d'une nouvelle imprimante



2.9) Solution pour imprimer temporairement

Créé : 🕒 À l'instant par 👤 T1 Valentin

Solutions temporaires proposées : envoyer les fichiers à imprimer à un collègue ou se connecter à une autre imprimante du réseau.

🗨 Helpdesk

VT

2.10) Planification du changement d'imprimante

Créé : 🕒 À l'instant par 👤 T1 Valentin

Dernière mise à jour : 🕒 À l'instant par 👤 T1 Valentin

Nous allons procéder à l'installation de la nouvelle machine demain, le 18 septembre.

🗨 Helpdesk

VT

Créé : 🕒 À l'instant par 👤 T1 Valentin

Installation de l'imprimante

👤 T1 Valentin

🕒 30 minutes 0 secondes

📅 2024-09-18 20:00 → 2024-09-18 20:30

VT

VT

Créé : 🕒 À l'instant par 👤 T1 Valentin

installation d'une nouvelle imprimante Epson B1100

Installation d'une nouvelle imprimante B1100 suite à la panne de celle existance signalée par M. Alban Langloy.

TTO interne ?

TTR interne ?

🔗 Ticket lié 1

🔗 Lié à

🚫 Impossi...

✖

+ Ajouter

2.11) Retour sur le ticket

Accueil

Assistance

Tickets

+

🔍

☆

📅

📄

👁

Rechercher 🔍

Admin Entité racine VT

Validations	1496	2024-09-17 19:52	T1 Valentin (19)	Helpdesk (49)
Base de connaissances	1495	2024-09-17 19:52	T1 Valentin (19)	Suivi Ajout d'un élément : Suivi (49)
Éléments	1494	2024-09-17 19:52	T1 Valentin (19)	Date de clôture Changement de 2024-09-17 18:54 à
Coûts	1493	2024-09-17 19:52	T1 Valentin (19)	Date de résolution Changement de 2024-09-17 18:54 à
Projets	1492	2024-09-17 19:52	T1 Valentin (19)	Statut Changement de Gles à En cours (Attribué)
Tâches de projet	1461	2024-09-17 18:54	T1 Valentin (19)	Date de résolution Changement de à 2024-09-17 18:54
Problèmes	1460	2024-09-17 18:54	T1 Valentin (19)	Date de clôture Changement de à 2024-09-17 18:54
Changements				
Contrats				
Historique 33				
Tous				

La partie « résumé » montre l'historique des échanges entre l'utilisateur et le technicien. L'objectif est d'avoir une trace de tout ce qui se passe concernant chacun des tickets dans la même application.

2.12) Clôture du ticket

The screenshot displays a web application for ticket management. At the top, there is a navigation bar with links for 'Accueil', 'Assistance', and 'Tickets'. A search bar labeled 'Rechercher' is also present. The user is identified as 'Technicien 1' with the role 'Entité racine' and a 'VT' (Validé) status.

The main content area shows a ticket titled 'Impossibilité d'imprimer sur l'imprimante Epson B1100 (15)'. The ticket is created by 'T1 Valentin' and has a status of 'Clos' (Closed). The description of the ticket is: 'Appel de M. Alban Langloy : "Ce matin, je ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B1100 !"'. The ticket is categorized as 'Panne' (Failure) and its source is 'Helpdesk'.

On the left side, there is a sidebar with various menu items: 'Ticket', 'Statistiques', 'Validations', 'Base de connaissances', 'Éléments', 'Coûts', 'Projets', 'Tâches de projet', 'Problèmes', 'Changements', and 'Tous'. The 'Ticket' item is currently selected.

Scénario d'assistance aux utilisateurs

3.1) Création d'un ticket en post-only

The screenshot shows a blue information message box with a close button (X) in the top right corner. The text inside the box reads: 'Item successfully added: Mauvais calcul des recettes sur Woocommerce (19)'. Below this, it says 'Thank you for using our automatic helpdesk system.'.

3.2) Informations de suivi de ticket

Le suivi du ticket montre le titre et la description du ticket, ainsi que les autres informations saisies par le compte post-only. Ce dernier est marqué comme auteur du ticket, mais le ticket n'est attribué à personne. La source du ticket est « Helpdesk »

3.3) Coûts du ticket

/ Tickets + Q ☆ 🗨 📄

Rechercher Q

Technicien 1
Entité racine VT

● Mauvais calcul des recettes sur Woocommerce (19) 2/6 > >>

📌 Nouvel élément - Coût

Nom	<input type="text"/>	Date de début	<input type="text"/> 📅 ✕
Durée	<input type="text" value="----"/>	Date de fin	<input type="text"/> 📅 ✕
Coût horaire	<input type="text" value="0.00"/>		
Coût fixe	<input type="text" value="0.00"/>		
Coût matériel	<input type="text" value="0.00"/>	Commentaires <input type="text"/>	
Budget	<input type="text" value="----"/> i		

+ Ajouter

Ajouter un nouveau coût

Il est possible de modifier :

- Le coût horaire (temps passé pour résoudre le ticket)
- Le coût fixe (utilisation de bande passante, abonnements utilisés...)
- Les coûts matériels dépensés (nouveaux appareils, entretien des existants...)

3.4) Visualisation du planning

Accueil / Assistance / Planning

Rechercher

Technicien 1
Entité racine

VT

Planning

Type d'événements

☒ Tâche de changement

☒ Tâche de problème

☒ Note

☒ Tâche d'un ticket

☒ Tâche de projet

☒ Évènement externe

☐ Tâches non planifiées

☐ Seulement les évènements...

Calendriers

☒ T1 Valentin

Mois

Semaine

Jour

Planning

18 septembre 2024

20:00 - 20:30

Impossibilité d'imprimer sur l'imprimante Epson B1100

19 septembre 2024

20:00 - 21:15

Mauvais calcul des recettes sur Woocommerce

Desktop 3

3.5) Clôture du ticket

Mauvais calcul des recettes sur Woocommerce (19)

1/6 > >>

Ticket 2

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Tous

Mauvais calcul des recettes sur Woocommerce

Le module Woocommerce affiche les recettes du site vitrine. Mais toutes les semaines, le compteur est remis à zéro !

Créé : il y a 35 minutes par T2 Valentin

Il est possible que ce ne soit qu'un bug d'affichage.

Helpdesk

Créé : il y a 1 minutes par T1 Valentin

Régler l'affichage des recettes Woocommerce

T1 Valentin 1 heures 15 minutes 0 secondes

2024-09-19 20:00 → 2024-09-19 21:15

Date de fermeture

2024-09-17 20:19:04

Type

Incident

Catégorie

...tilisation > application a

Statut

Clos

Rouvrir

Source de la demande

Helpdesk

Urgence

Moyenne