

TP *Gestion des incidents*



I) Configuration de GLPI

Pour organiser l'assistance des tickets, avec cette hiérarchie :

- Demande de service :
 - déménagement ;
 - installation de logiciel ;
- Panne ;
- Problème d'utilisation :
 - application a ;
 - application b ;
 - système ;
- Renseignement.

Pour faire ceci il faut aller dans configuration > Assistance > Catégorie des tickets > puis cliquer sur le +



Cette page apparait :

Nouvel élément - Catégorie de ticket	
Nom	<input type="text" value="déménagement"/>
Comme enfant de	<input type="text" value="Demande de service"/> <i>i</i>
Responsable technique	<input type="text" value="-----"/> <i>i</i>
Groupe technique	<input type="text" value="-----"/> <i>i</i>
Base de connaissances	<input type="text" value="-----"/> <i>i</i>
Visible dans l'interface simplifiée	<input type="text" value="Oui"/>
Visible pour un incident	<input type="text" value="Oui"/>
Visible pour une demande	<input type="text" value="Oui"/>
Visible pour un problème	<input type="text" value="Oui"/>
Visible pour un changement	<input type="text" value="Oui"/>
Gabarit pour une demande	<input type="text" value="-----"/> <i>i</i>
Gabarit pour un incident	<input type="text" value="-----"/> <i>i</i>

Comr

Ajouter

Il suffit de rentrer le nom que l'on souhaite pour la catégorie du ticket et ensuite pour une « sous-catégorie » il faut sélectionner « comme enfant de » et de mettre la catégorie supérieur a celui-ci. Beaucoup d'autre information peuvent être rentrées comme le responsable technique, les visibilités, etc... Des commentaires peuvent aussi être insérés, pour par exemple spécifier quelques choses.

Une fois la hiérarchie terminée, la configuration est :

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

Pour créer un groupe il faut aller dans Administration > Groupes

Administration	Configuration
Utilisateurs	Profils
Groupes	File d'attente des notifications
Entités	Maintenance
Règles	Journaux
Dictionnaires	FusionInventory

Puis cliquer sur le +



Cette page apparait :

Nouvel élément - Groupe

Nom

Comme enfant de 

Visible dans un ticket

Demandeur

Observateur

Attribué à

Tâche

Peut être notifié

Visible dans un projet

Peut être superviseur

Peut contenir

Éléments

Utilisateurs

Commentaires

[Ajouter](#)

Il faut y renseigner les informations nécessaires. Ici j'ai créé un groupe pour mettre tous les techniciens donc j'ai mis non pour « peut être superviseur ».

Ensuite, pour créer des utilisateurs il faut aller dans Administration > Utilisateurs

Administration	Configuration
Utilisateurs	Profils
Groupes	File d'attente des notifications
Entités	Maintenance
Règles	Journaux
Dictionnaires	FusionInventory

Puis cliquer sur le + ou sur « ajouter utilisateur » :



Cette page apparait :

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant

Nom de famille

Prénom

Mot de passe

Confirmation mot de passe

Actif Oui

Adresses de messagerie +

Valide depuis

Valide jusqu'à

Téléphone

Téléphone mobile

Téléphone 2

Matricule

Catégorie

Commentaires

Titre

Habilitation

Profil

Récurrent Non

Entité

Ajouter

Il faut renseigner les informations nécessaires. Ici il s'agit de user1 avec le mot de passe sio2018.

Pour ajouter un utilisateur dans un groupe, il faut aller dans Administrations > Utilisateurs > et de cliquer sur l'utilisateur.

user1

Et sélectionner Groupes à gauche :

- Utilisateur
- Habilitations 1
- Groupes**
- Préférences

Puis cette page apparait :

Associer à un groupe

Techniciens Superviseur Délégataire **Ajouter**

Groupe	Dynamique	Superviseur	Délégataire
			Aucun

Il faut renseigner le groupe où l'on souhaite mettre l'utilisateur, et de mettre si l'on veut qu'il soit superviseur ou non et être délégataire ou non.

L'utilisateur 1 est donc dans le groupe Techniciens :

The screenshot shows a user management interface. At the top, there is a header with a back arrow, a menu icon, and the text "1 user". Below this is a grey bar with the text "Associer". Underneath, there are two dropdown menus: the first is empty with a plus icon, and the second is labeled "Superviseur" with the value "Non" selected. Below these is a yellow "Actions" button with a dropdown arrow. The main content area has a table with two columns: "Groupe" and "Dynamique". The "Groupe" column has a checkbox and the text "Techniciens".

II) Mon premier ticket

Pour prendre en compte son problème il faut lui dire qu'il fasse d'abord un ticket s'il ne l'a pas encore déjà fait. Et d'expliquer un peu plus précisément le problème sur le ticket.

Pour faire un ticket il faut aller dans Assistance > Créer un ticket

Assistance	Gestion
Tickets	Planning
Créer un ticket	Statistiques
Problèmes	Tickets récurrents
Changements	

Assistance	Gestion
Tickets	Planning
Créer un ticket	Statistiques
Problèmes	Tickets récurrents
Changements	

Ensuite, les tickets apparaissent, il faut cliquer sur le ticket correspondant

ID	Titre
✓ 3	Ce matin, je ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B1100 !

Une fois sur le ticket, il faut cliquer sur traitement du ticket à gauche.

Ticket
Traitement du ticket 0

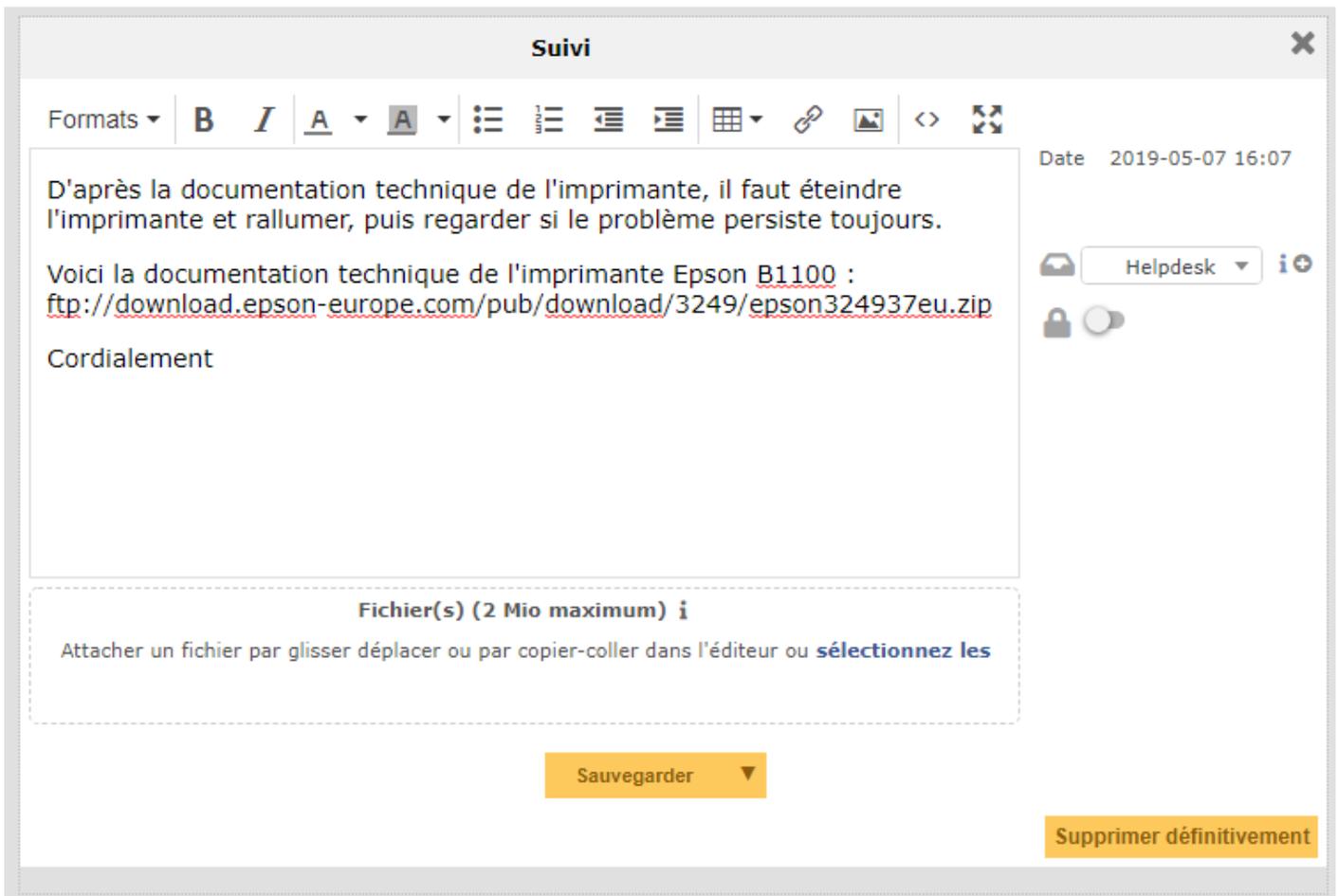
Puis cliquer sur suivi pour ajouter un suivi :

Ajouter : **Suivi** Tâche Document Solution

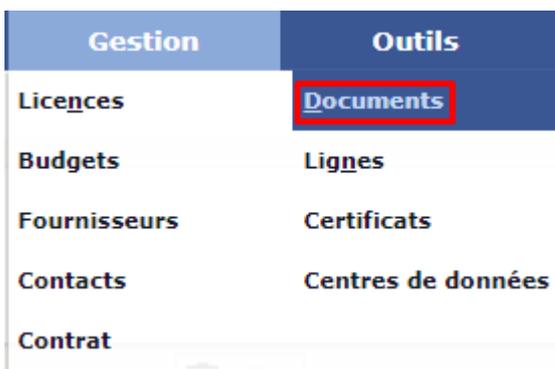
D'après la documentation technique on peut voir le problème :

	Unknown printer error An unknown printer error has occurred.	Turn off the printer. Open the printer cover and remove any paper or other obstructions from the paper path. Then turn the printer back on. If the error does not clear, contact your dealer.
--	--	---

Et après il faut remplir la réponse :



Pour insérer la documentation technique dans GLPI pour qu'elle soit accessible, il faut aller dans *Gestion > Documents >*



Puis cliquer sur le +



Puis remplir la page

Nouvel élément - Document

Nom

Rubrique ⓘ

Lien web

Type MIME

Refusé pour l'import ▼

Commentaires

Sélectionner un fichier installé par FTP

Fichier (2 Mio maximum)

Fichier(s) (2 Mio maximum) ⓘ
Glissez et déposez votre fichier ici, ou

On peut lui donner un nom, et lui insérer un lien pour accéder directement sur la page de la documentation. Ou alors ajouter une pièce jointe si le fichier n'est pas trop volumineux ou s'il est accepté.

La procédure de « mise en service d'un nouveau matériel » sachant que l'installation ne peut pas être prise à mon niveau, serait de rediriger le travail de l'employé vers une imprimante d'un autre service pour qu'il puisse imprimer.

Pour planifier un événement :

Il faut aller dans Assistance > Planning

Assistance	Gestion
Tickets	Planning
Créer un ticket	Statistiques
Problèmes	Tickets récurrents
Changements	

Une fois sur le calendrier, il faut cliquer sur le bon jour et sur la bonne heure, et ensuite une page apparaît :

✕

Nouvel élément - Note

Titre

Statut

Calendrier Du 2019-05-08 10:00 au 2019-05-08 10:30

Formats **B** *I* A **A**

Description

Enlèvement de l'ancienne imprimante défectueuse pour en mettre une nouvelle le lendemain.

Fichier(s) (2 Mio maximum)

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

Ajouter

Il faut rentrer le titre, le statut et la description de l'événement.

Pareil, pour effectuer l'installation de la nouvelle imprimante le lendemain.

Note

Titre

Visibilité Début Fin

Statut

Calendrier Du 2019-05-09 10:00 au 2019-05-09 11:00

Formats **B** *I* A **A**

Description

Installation de la nouvelle imprimante.

Fichier(s) (2 Mio maximum)

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

Créé le 2019-05-07 16:45
Dernière mise à jour le 2019-05-07 16:45

Sauvegarder

Ainsi nous pouvons fermer le ticket car il a été résolu :

○ Ce matin, je ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B1100 ! 1/1 > <

Validations

Statut global de la validation Acceptée ▾

État

Validation minimale nécessaire 100% ▾ Sauvegarder

Validations pour le ticket

Envoyer une demande de validation

III) Scénario d'assistance aux utilisateur

Une fois connecté avec le compte post-only, cette page apparait, et nous pouvons créer un ticket :

Créer un ticket +	
Tickets	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	1
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	1
Supprimé	0

Les informations suivantes sont demandés pour créer le ticket :

Tâche d'un ticket

Formats ▾ **B** *I* A ▾ **A** ▾

Tache prise en compte par supervisor 2.

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Attacher un fichier par glisser déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou **sélectionnez les**

Sauvegarder ▾

↶ ----- ▾ i ⊕

📅 2019-05-07 17:16 📅

🏷️ ----- ▾ i ⊕

☰ A faire ▾

🔒 🔘

🕒 ----- ▾

👤 supervisor2 ▾ i 📅

👥 ----- ▾ i

Date de début 2019-05-10 10:00 📅

Durée 1h00 ▾

Supprimer définitivement

Nous pouvons sélectionner l'intervenant pour qu'il intervienne sur cette tâche. Ici nous sommes connectés avec le compte supervisor mais la tâche est fournie à supervisor2.

- Ticket
- Traitement du ticket 1
- Statistiques
- Validations
- Base de connaissances
- Éléments
- Coûts
- Projets
- Tâches de projet
- Problèmes
- Changements
- Historique 7
- Tous

Ajouter : 🗨️ Suivi ☑️ Tâche 📎 Document ✓ Solution

Historique des actions :

🕒 2019-05-07 17:16

Supervisor i

📄

Tache prise en compte par supervisor 2.

✎

🕒 1 heures 0 minutes 📅 2019-05-10 10:00 ⇒ 2019-05-10 11:00
👤 supervisor2 i

🕒 Dernière modification le 2019-05-07 17:20 par supervisor i

🕒 2019-05-07 16:58

Post-Only i

problème souris

La souris de l'ordinateur ne fonctionne pas très bien.

Ticket# 5 description

La tâche est disponible dans le planning de supervisor2 :

