

Mission 3 : Mise en place de l'assistance et support aux utilisateurs.

GLPI

1) Un logiciel de gestion de tickets :

De nombreux soucis peuvent arriver au SI d'une entreprise.

Des pannes, des problèmes d'accès, des mises à jour problématique, etc.

Pour éviter que cela pénalise le business, il faut être capable de résoudre ses désagréments rapidement.

Et c'est à ça que servent les outils ITSM pour IT Service Management (anglais) ou Gestionnaire de Service IT comme GLPI que nous allons aborder.

1.1) Présentation de l'outil libre GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) :

GLPI est un outil libre de gestion des services informatiques et de gestion des services d'assistance (issue tracking system et Service Desk).

C'est un outil open source qui permet de mener de nombreuses actions de gestion du système informatique, comme la gestion de parc ou le suivi des tickets d'utilisateurs.

Cette solution est libre est éditée en PHP et distribuée sous licence GPL.



GLPI est un
source

outil ITSM réputé et open

En tant que technologie libre, quiconque peut exécuter, modifier ou développer le code qui est libre. GLPI est un logiciel web qui aide les entreprises à gérer leur système d'information.

2) Les 3 types de tickets :

- Incident
- Problème
- Changement

3) Identifier un incident :

GLPI permet d'orchestrer la gestion des incidents informatique.

Ce qui caractérise un incident c'est une situation bloquante pour un utilisateur qui nécessite d'être réglée rapidement, comme par exemple :

- **Les défaillances de messagerie ; les pannes de matériel ; les ruptures de connexion au réseau de l'entreprise ; les soucis bureautiques ; les anomalies d'application métier ; etc.**

GLPI permet d'abord de gérer les tickets d'incidents de votre SI, permettra de les suivre depuis leur création jusqu'à leur clôture.

Il servira de guide pour restaurer rapidement le service SI que ce soit une panne matérielle, logiciel ou réseau.

La procédure GLPI à destination des utilisateurs d'ASSURMER :

Pour prendre en main GLPI, nous allons dans cette procédure vous dérouler en plusieurs étapes le processus de création d'un ticket.

La version que nous avons utilisée est la version **9.5.3 qui a été publié le 25/11/20.**

Pour lancer l'interface GLPI, vous devez cliquer sur le raccourci GLPI présent sur votre bureau.

Etape 1 : Connexion à l'interface GLPI via le raccourci de votre bureau.

Vous allez ensuite découvrir la page de connexion suivante :



L'identifiant de compte est le même que celui du compte AD.

Cliquer sur « Envoyer ».

Etape 2 : Création d'un ticket d'incident via l'onglet « crée un ticket ».



Etape 3 : Déclaration de l'incident.

Saisissez les informations concernant votre demande d'intervention ou d'incident.

Type	Incident ▾												
Catégorie	----- ▾ ⓘ												
Urgence	Basse ▾												
Éléments associés	Mes éléments ----- ▾ Ajouter												
Lieu	----- ▾ ⓘ												
Observateurs	<table><tr><td>tech</td><td>▾</td><td>ⓘ</td></tr><tr><td>alice</td><td>▾</td><td>ⓘ</td></tr><tr><td>-----</td><td>▾</td><td>ⓘ</td></tr><tr><td>+</td><td></td><td></td></tr></table>	tech	▾	ⓘ	alice	▾	ⓘ	-----	▾	ⓘ	+		
tech	▾	ⓘ											
alice	▾	ⓘ											
-----	▾	ⓘ											
+													
Titre	<input type="text"/>												
Description *	<p>Bonjour, mon ordinateur ne se connecte pas au réseau depuis ce matin... Il m'es alors impossible de travailler... Merci d'avance !</p>												

Etape 4 : On valide et le ticket sera envoyé.

Pour terminer, cliquer sur « envoyer le message ».

Attention :

Les tickets seront traités selon leur niveau d'urgence.

Cela ne vous servira à rien de mettre tous les tickets en urgence haute.

Seuls les techniciens informatiques pourront y mettre un jugement d'urgence.

ID	Titre	Statut	▼ Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demande
1	Bonjour, mon ordinateur ne se connecte pas au réseau depuis ce matin...	● Nouveau	2021-09-24 09:36	2021-09-24 09:36	Basse	alice
ID	Titre	Statut	▼ Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demande

Etape 5 : Suivi de vos tickets d'incidents.

Pour effectuer le suivi de vos tickets, sur l'interface cliquer sur l'onglet « Ticket ».



Vous aurez ici un aperçu du statut actuel de votre ticket d'incident.

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

Enfin, si un ticket émit n'est plus visible, il se peut qu'il ait déjà été résolu par un des techniciens du service informatique.

Etape 6 : Exemple de votre premier ticket.

Pour terminer cette procédure, nous allons créer ensemble un premier ticket.

Pour permettre le traitement du ticket nous devons saisir des informations concernant le problème :

- **Date d'ouverture** : laissez la date proposée par défaut.
- **Type** : demande.
- **Catégorie** : choisissez dans la liste déroulante : Connexion-Habilitation.
- **Demandeur** : choisissez dans la liste déroulante : le nom du demandeur.
- **Attribué à** : votre nom est affiché par défaut.
- **Statut** : nouveau.
- **Source de la demande** : Appel au service Desk.
- **Urgence** : Haute (il n'y a pas de débat : la personne ne peut pas travailler).
- **Impact** : Moyen.
- **Priorité** : Moyenne.
- **Lieu** : Site ASSURMER – 2^{ème} Etage.
- **Titre** : Réinitialisation du mot de passe de connexion MZADOT.
- **Description** : L'utilisatrice revient de congés et a oublié son mot de passe.

Elle a fait plusieurs tentatives de connexion avec des mots de passe erronés : elle a bloqué son compte.



Pour finir, vous devez cliquer sur « envoyer le message ».

Enfin, un message pop-up vous confirmera la création du nouveau ticket avec son numéro (ici **numéro 3**).

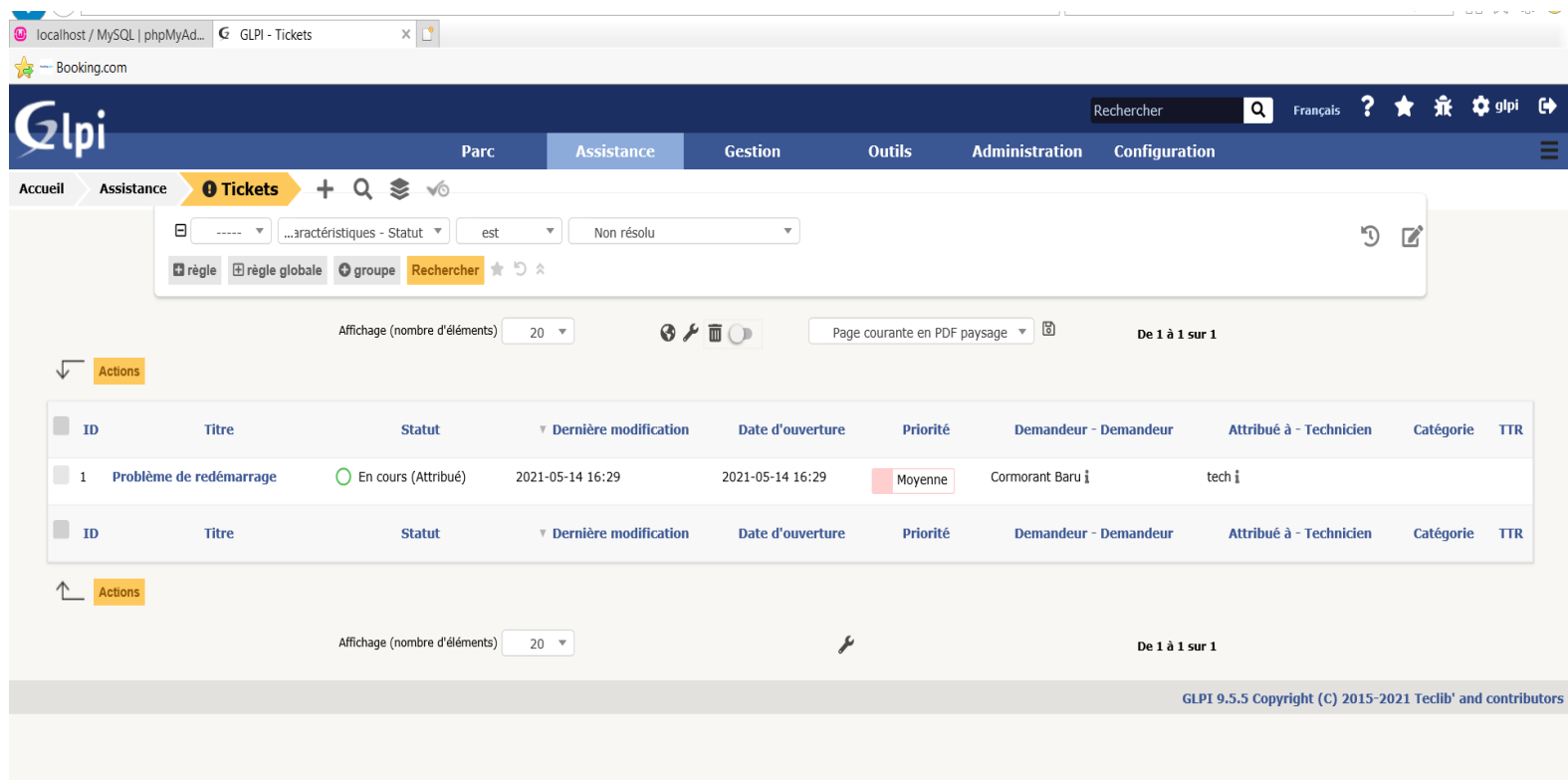
Le pop-up de confirmation du message

Petite astuce pour effectuer 2 opérations en une seule fois :

Si vous laissez vide le champ « attribué à », le ticket est créé avec le statut « Nouveau ».
Le fait de renseigner « attribué à » permet à GLPI de créer le ticket directement avec le statut « en cours (attribué) » et évite ainsi de recharger le ticket pour effectuer l'opération d'attribution à un technicien.

Valider par une phase de test :

Exemple visuel d'un ticket :



The screenshot shows the GLPI Tickets interface. The top navigation bar includes 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The 'Assistance' section is active, and the 'Tickets' sub-section is selected. A search bar at the top right contains 'Rechercher' and 'Français'. Below the navigation, there are filters for 'Statut' (set to 'est') and 'Non résolu'. A table of tickets is displayed with the following data:

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
1	Problème de redémarrage	En cours (Attribué)	2021-05-14 16:29	2021-05-14 16:29	Moyenne	Cormorant Baru	tech		

The interface also shows 'Affichage (nombre d'éléments)' set to 20 and 'Page courante en PDF paysage'.

Problème de redémarrage (Entité racine) Actions 1/1

Traitement du ticket 1

Ajouter : Suivi Tâche Document Validation Solution

Durée totale : 2 heures 50 minutes
Tâches effectuées : 100.00 %
Filtrer l'historique :

Historique des actions :

2021-05-14 16:29
Glpi i
Tâche créée automatiquement 2 heures 50 minutes

2021-05-14 16:29
Cormorant Baru i
Problème de redémarrage Ticket# 1 description
Bonjour, depuis la mise à jour windows de ce matin, mon pc ne redémarre plus.
Voici l'adresse mac : UC002B6769669
Merci d'avance.
Baru Cormorant