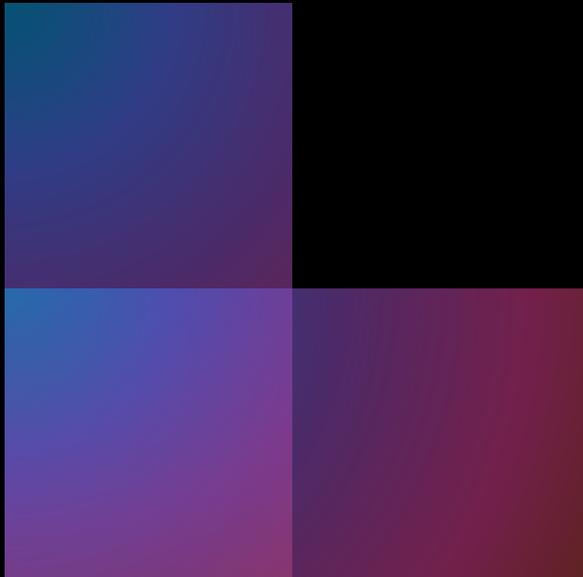




GLPI: Ticketing

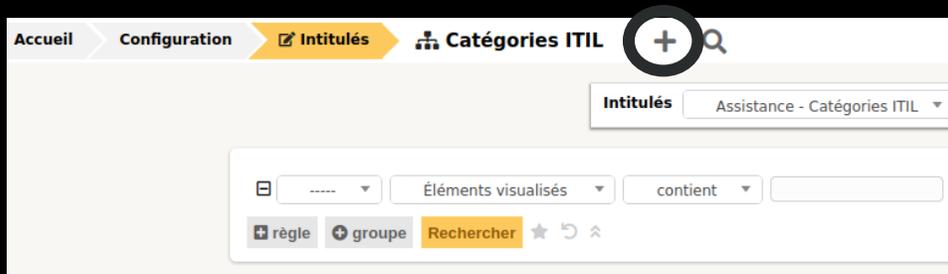


Lheureux romain

Qu'es que GLPI

- GLPI (Gestionnaire libre de parc informatique) est un logiciel gratuit de gestion de parc informatique, il permet la gestion des tickets mais aussi la gestion des inventaire

Configuration



- Nous allons configurer plus catégories de service ce qui permettra d'organiser les demandes de ticket suivant les pannes.
- Pour se faire nous allons nous rendre dans l'onglet 'Assistance' puis 'Catégories ITIL(Information Technology Infrastructure Library)'.
- Par la suite nous allons cliquer sur la croix pour ajouter des categories.

Catégorie ITIL

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom

Comme enfant de 

Responsable technique 

Groupe technique 

Base de connaissances 

Code représentant la catégorie de tickets.

Catégorie ITIL

Nom

Comme enfant de 

Responsable technique 

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 > systeme

Renseignement

▲ Nom complet

Actions

Créations des groupes de catégories

- Pour créer une catégorie il nous suffit de lui administrer un nom et de l'ajouter exemple avec 'demande de service'.
- Nous pouvons créer des sous-catégories pour se faire il faut ajouter un nom, et l'affilier à une catégorie dans l'onglet "comme enfant de" exemple avec déménagement .

Question

- **Qui peut faire des demandes d'assistances et sur quels matériels ?**

Tous les utilisateurs qui utilisent un service informatique (ordinateur ect) avec n'importe quel matériel gérer par l'organisation.

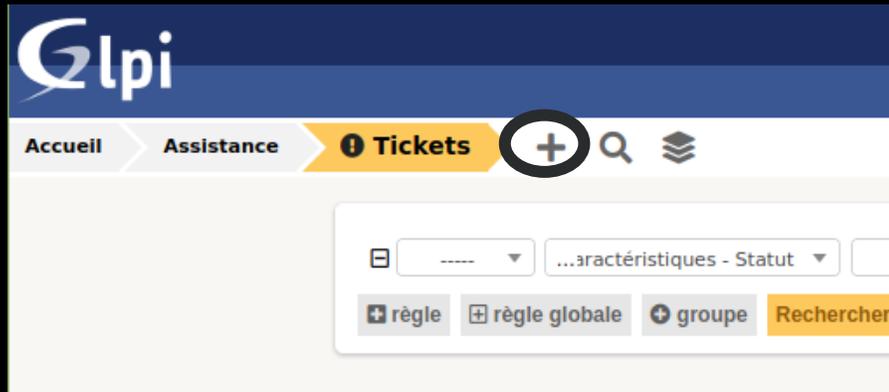
- **Qui sera technicien de niveau 1 pour répondre aux demandes d'assistance ?**

C'est la personne qui va résoudre des demandes d'assistance simples .

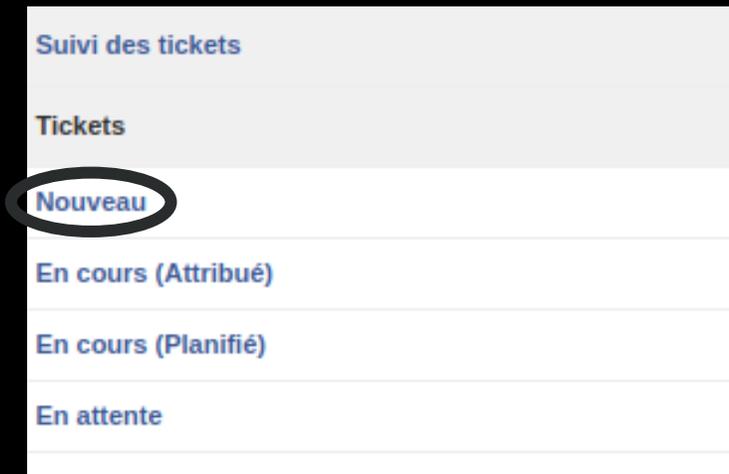
- **Qui va superviser l'attribution de la résolution d'un incident ou d'une demande à un technicien de niveau 2 ?**
- Il peut être données par le responsable .
- **qui va clôturer le ticket ?**

Il peut être clôturé par le responsable informatique ou un superviseur.

Creation de ticket



Pour effectuer un ticket nous allons nous rendre dans l'onglet "ticket" et "nouveaux"
Et cliquer sur la croix



Création de ticket

- Dans la création du ticket nous pouvons attribuer
- TTO (Temps de Traitement Optimal) : Délai idéal pour traiter un ticket.
- TTO Interne : Temps idéal défini en interne pour traiter un ticket.
- TTR (Temps de Résolution) : Temps nécessaire pour résoudre un ticket.
- TTR Interne : Temps nécessaire pour résoudre un ticket selon les normes internes.
- Nous pouvons aussi attribuer un demandeur, l'observateur, mais aussi l'attribuer a une personne

The screenshot shows a web interface for creating a new ticket. The top navigation bar includes 'Accueil', 'Assistance', and 'Tickets'. The main form is titled 'Nouveau Ticket' and contains several sections:

- Date d'ouverture**: A date picker field.
- TTO**: A date picker field with a red arrow pointing from the text 'Délai idéal pour traiter un ticket'.
- TTO interne**: A date picker field with a red arrow pointing from the text 'Temps idéal défini en interne pour traiter un ticket'.
- Type**: A dropdown menu with 'Incident' selected.
- TTR**: A date picker field with a red arrow pointing from the text 'Temps nécessaire pour résoudre un ticket'.
- TTR interne**: A date picker field with a red arrow pointing from the text 'Temps nécessaire pour résoudre un ticket selon les normes internes'.
- Catégorie**: A dropdown menu with 'Panne' selected.
- Acteur**: A section with three columns: 'Demandeur' (dropdown: 'post-only', '+ (En cours : 1)'), 'Observateur' (dropdown: 'technicien', '+ (En cours : 1)'), and another column with a dropdown: 'technicien', '+ (En cours : 1)'. Red arrows point from the text 'attribuer un demandeur, l'observateur, mais aussi l'attribuer a une personne' to these fields.
- Statut**: A dropdown menu with 'En cours (Attribué)' selected.
- Urgence**: A dropdown menu with 'Moyenne' selected.
- Impact**: A dropdown menu with 'Moyen' selected.
- Priorité**: A dropdown menu with 'Moyenne' selected.
- Durée totale**: A dropdown menu with '-----' selected.
- Titre**: A text input field.
- Source de la demande**: A dropdown menu with 'Helpdesk' selected.
- Demande de validation**: A dropdown menu with '-----' selected.
- Lieu**: A dropdown menu with '-----' selected.
- Éléments associés**: A section with 'Mes éléments' (dropdown: '-----') and 'Ou recherche complète' (dropdown: 'Général').

2 . Mon premier ticket

The screenshot shows a 'Nouveau Ticket' form with the following fields and values:

- Date d'ouverture: [Empty]
- TTO: [Empty]
- TTO Interne: [Empty]
- Type: Incident
- TTR: [Empty]
- TTR Interne: [Empty]
- Catégorie: Panne
- Acteur: Demandeur (post-only), Observateur (technicien), Attribué à (technicien)
- Statut: Nouveau
- Urgence: Moyenne
- Impact: Moyen
- Priorité: Moyenne
- Durée totale: [Empty]
- Source de la demande: Phone
- Demande de validation: [Empty]
- Lieu: [Empty]
- Mes éléments: [Empty]
- Ou recherche complète: Imprimante
- Éléments associés: [Empty]
- Titre: [Empty]

- Nous avons reçu un appelé d'un utilisateur concernant une imprimante qui ne fonctionne plus. Même avec les instructions à l'oral le problème n'est pas réglé, nous allons alors créer un ticket.
- Dans ce ticket nous allons mettre une date d'ouverture, un demandeur, et observateur qui sera l'utilisateur qui nous a appelés, ensuite d'en "**attribuer à**" nous allons mettre le technicien,
- De plus nous allons définir l'urgence, l'impact et la source de la demande, et pour finir nous allons définir un titre et une description

Mon premier ticket

l'imprimant Epson B1100 ne veut plus imprimer

Traitement du ticket 1

Ajouter : Suivi Tâche Document Validation Solution

Ticket

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique 7

Tous

Nouvel élément - Suivi

Formats - B I A - A -

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

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

Ajouter

Suivi

Formats - B I A - A -

Date 2024-02-15 11:49

https://support.epson-europe.com/onlineguides/fr/d120/html/trble_1.htm

Helpdesk

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

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

Sauvegarder

Supprimer définitivement

- Pour aider le technicien à l'aide de l'onglet "suivi" depuis un compte superviseur ou glpi nous pouvons prescrire une documentation de l'imprimante B1100

Questions

- L'utilisateur répond à votre « suivi » en vous demandant une solution temporaire car il a besoin d'imprimer. Quelles solutions lui proposer, sachant qu'il est connecté à un réseau local
- Si d'autre imprimante se trouve disponible sur le réseaux local, l'utilisateur peut essayer d'imprimer depuis l'un d'eux.

[Create a ticket](#)

Tickets	Number
New	1
Processing (assigned)	0
Processing (planned)	0
Pending	0
Solved	0
Closed	0
Deleted	0

Public reminders

Public RSS feeds

3. Scénario d'assistance aux utilisateurs

- À partir de l'utilisateur "poste-only", nous allons créer un ticket, dans ce ticket nous allons mettre "panne" dans catégorie, et donner un descriptif du problème qu'il rencontre

Describe the incident or request

Type: Incident

Category: Panne

Urgency: High

Associated elements: My devices

Location: post-only

Watchers: post-only

Title: je n'arrive plus a allumer mon pc

Description: je n'arrive plus a allumer mon pc

Submit message

Information

Your ticket has been registered. (Ticket: 4)
Item successfully added: **je n'arrive pas allumer mon pc**
Thank you for using our automatic helpdesk system.

192.168.100.116/front/user.form.php

Rechercher

Administration Utilisateurs

Utilisateur

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant

Nom de famille

Prénom

Mot de passe

Confirmation mot de passe

Fuseau horaire

Actif

Adresses de messagerie

Valide depuis Valide jusqu'à

Téléphone

Téléphone mobile

Téléphone 2

Matricule

Catégorie

Commentaires

Titre

Habilitation

Profil

Récurrent

Entité

[+ Ajouter](#)

3. Scénario d'assistance aux utilisateurs

- Avec l'utilisateur GPLI, nous allons créer l'utilisateur superviseur.

3. Scénario d'assistance aux utilisateurs

- avec l'utilisateur GPLI nous allons attribuer le ticket au superviseur

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
4	je n'arrive pas allumer mon pc	Nouveau	2024-02-19 14:39	2024-02-19 14:39	Haute	post-only		demande de service	
3	test	Nouveau	2024-02-16 16:00	2024-02-16 16:00	Moyenne	viny			

je n'arrive pas allumer m... Actions 1/2 > >>

Ticket - ID 4

Date d'ouverture: 2024-02-19 14:39:55 Par: post-only

Dernière modification: 2024-02-19 14:39 par post-only

TTO: TTR: TTO interne: TTR interne:

Type: Incident Catégorie: demande de service

Statut: En cours (Planifié) Source de la demande: Helpdesk

Urgence: Très haute Validation: Non soumis à validation

Impact: Moyen Lieu: -----

Priorité: Haute

Acteur: Demandeur + Observateur + i Attribué à + i

post-only i Utilisateur: glpi i Utilisateur: supervisor i (En cours : 0)

Titre: je n'arrive pas allumer mon pc

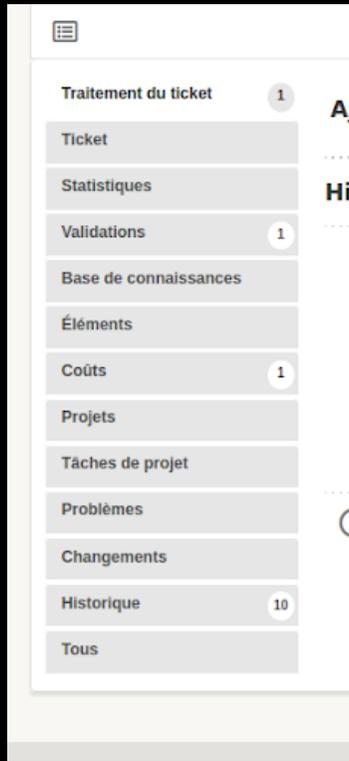
Description: je n'arrive pas allumer mon pc

Avec le superviseur

- Une fois connecter au superviseur nous pouvons voir qu'un ticket nous a etait attribué

The screenshot shows a web interface for ticket management. At the top, there are navigation tabs: 'Vue personnelle' (selected), 'Vue groupe', 'Vue globale', 'Flux RSS', and 'Tous'. Below the tabs, there are three main sections:

- Tickets à traiter**: A table with a notification badge '1'. The table has columns for ID, Demandeur, Éléments associés, and Description. One ticket is listed with ID 4, Demandeur 'post-only', and Description 'je n'arrive pas allumer mon pc (0 - 0)'. The 'ID : 4' is highlighted in a red box.
- Votre planning**: A section showing 'Aucun événement à afficher'.
- Notes personnelles** and **Notes publiques**: Two sections, each with a plus sign icon to add notes.



3. Scénario d'assistance aux utilisateurs

- Avec le ticket il nous est possible d'affecter des couts, nous allons tout simplement nous rendre dans l'onglet couts et compléter les informations "cout horaire, cout fixe, cout matériel, la durer de l'opération etc .

je n'arrive pas allumer mon pc

Nouvel élément - Coût

Nom	<input type="text" value="bdhfi"/>	Date de début	<input type="text" value="2024-02-20"/>
Durée	<input type="text" value="1h00"/>	Date de fin	<input type="text" value="2024-02-20"/>
Coût horaire	<input type="text" value="3.0"/>	Commentaires	<input type="text" value="biabiabla"/>
Coût fixe	<input type="text" value="3.0"/>		
Coût matériel	<input type="text" value="500"/>		
Budget	<input type="text" value="-----"/>		

[+ Ajouter](#)

[Ajouter un nouveau coût](#)

Coût	Durée de l'élément	0 seconde
Aucun élément trouvé		

3. Scénario d'assistance aux utilisateurs

- Ensuite nous pouvons effectuer une demande de validation aux prés des supérieurs
- Avec le compte gpli il nous suffira de d'approuver le ticket pour le clôturer

Ajouter : Suivi Tâche Document Validation Solution

Nouvel élément - Validation

Demandeur de la validation: supervisor

Valideur: Utilisateur
gpli

Commentaires:

+ Ajouter

Je n'arrive pas allumer mon pc

Actions 1/1

Historique des actions :

2024-02-20 15:33

Demande de validation => gpli
oyvhu

Approuver Refuser

2024-02-19 14:39

je n'arrive pas allumer mon pc

Post-only i

Bonus

- Nous allons connecter notre windows serveur avec notre gpli pour commencer nous allons voir si les machines peuvent communiquer en elle-même

```
C:\> Administrateur : Invite de commandes
Configuration IP de Windows

Carte Ethernet Ethernet :

    Suffixe DNS propre à la connexion. . . : sio.local
    Adresse IPv6 de liaison locale. . . . . : fe80::18db:cda6:5b
    Adresse IPv4. . . . . : 192.168.20.81
    Masque de sous-réseau. . . . . : 255.255.255.0
    Passerelle par défaut. . . . . : 192.168.20.254

Carte Tunnel isatap.sio.local :

    Statut du média. . . . . : Média déconnecté
    Suffixe DNS propre à la connexion. . . : sio.local

C:\Users\Administrateur>ping 192.168.100.116

Envoi d'une requête 'Ping' 192.168.100.116 avec 32 octets de
Réponse de 192.168.100.116 : octets=32 temps=1 ms TTL=63

Statistiques Ping pour 192.168.100.116:
    Paquets : envoyés = 4, reçus = 4, perdus = 0 (perte 0%),
Durée approximative des boucles en millisecondes :
    Minimum = 1ms, Maximum = 1ms, Moyenne = 1ms

C:\Users\Administrateur>
```

bonus

- Pour débuter, nous allons nous rendre dans l'onglet authentifications. Ensuite dans Annuaires LDAP



Authentifications externes

Configuration

Annuaire LDAP

Serveurs de messagerie

Autres méthodes d'authentification

bonus

- Pour connecter notre glpi à notre windows serveur nous allons rendre l'adresse Ip du serveur, mettre un filtre, le filtre ici présent servi à filtrer uniquement les entrées correspondant à des comptes utilisateurs
- Nous allons aussi mettre DC=nom du domaine,

Actions

Annuaire LDAP

Nom	<input type="text" value="lheureux"/>	Dernière modification	2024-02-16 17:00
Serveur par défaut	<input type="text" value="Oui"/>	Actif	<input type="text" value="Oui"/>
Adresse IP du serveur	<input type="text" value="192.168.20.81"/>	Port (par défaut 389)	<input type="text" value="389"/>
Filtre de connexion	<input type="text" value="(&(objectClass=user)(objectCategory=person)(!(userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.401::=AC:1)))"/>		
Base DN	<input type="text" value="CN=users,DC=lheureux,DC=local"/>		
Identifiant du compte pour les connexions anonymes	<input type="text" value="Administrateur@lheureux.local"/>		
Mot de passe pour les connexions anonymes	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Effacer	
Champ d'identification	<input type="text" value="samaccountname"/>	Commentaires	<input type="text"/>
Champ de synchronisation	<input type="text" value="objectguid"/>		

Créé le 2024-02-16 16:45 Dernière mise à jour le 2024-02-16 17:00

test

Nouvel objet - Utilisateur ×

 Créer dans : lheureux.local/Users

Prénom : Initiales :

Nom :

Nom complet :

Nom d'ouverture de session de l'utilisateur :

@lheureux.local ▾

Nom d'ouverture de session de l'utilisateur (antérieur à Windows 2000) :

< Précédent Suivant > Annuler

Afin de vérifier si notre configuration fonctionne nous allons créer un utilisateur dans notre Windows serveur.

Import en masse d'utilisateurs depuis un annuaire LDAP

Synchronisation des utilisateurs déjà importés

Importation de nouveaux utilisateurs

Importation de nouveaux utilisateurs Mode expert

Activer le filtrage par date

Critère de recherche pour les utilisateurs

Identifiant Champ de synchronisation (objectguid)

Courriel Nom de famille

Prénom Téléphone

Affichage (nombre d'éléments) De 1 à 2 sur 2

Actions

Champ de synchronisation	Utilisateurs	Dernière mise à jour dans l'annuaire LDAP
<input type="checkbox"/> 0e88fdcf-e807-4392-8976-96418eca020d	test1	2024-02-21 11:04
<input type="checkbox"/> 52d915fc-8b28-4870-8bdf-90418a13fa1a	test	2024-02-19 13:51

Champ de synchronisation Utilisateurs Dernière mise à jour dans l'annuaire LDAP

Identifiant

Courriel

Prénom

Affichage (nombre d'éléments)

Actions

Champ de synchronisation

<input checked="" type="checkbox"/> 0e88fdcf-e807-4392-8976-96418eca020d
<input checked="" type="checkbox"/> 52d915fc-8b28-4870-8bdf-90418a13fa1a

Champ de synchronisation

Actions

Action

test

- Avec le glpi nous allons nous diriger dans l'onglet **utilisateur**, puis **importation de nouveaux un utilisateurs**, et faire une recherche
- Comme nous pouvons le voir l'utilisateur **teste1** à bien était trouvé, il nous reste plusieurs cas l'importer dans le glpi

test

Synchronisation des utilisateurs déjà importés Mode expert

Activer le filtrage par date

Critère de recherche pour les utilisateurs

Identifiant Champ de synchronisation (objectguid)

Courriel Nom de famille

Prénom Téléphone

Rechercher

Affichage (nombre d'éléments) 20 De 1 à 4 sur 4

Actions

Champ de synchronisation	Utilisateurs	Dernière mise à jour dans l'annuaire LDAP	Dernière mise à jour dans GLPI
0e88dfc-e807-4392-8976-96418eca020d	test1	2024-02-21 11:04	2024-02-21 11:07
52d915fc-8b28-4870-8bdf-90418a13fa1a	test	2024-02-19 13:51	2024-02-21 11:07
02dd3fe4-9572-4c48-a3bb-01f5505ed253	qscscsq	2024-02-16 17:01	2024-02-16 17:05
ee442e8b-ff40-48ac-be49-156375bf31ca	Administrateur	2024-02-16 16:49	2024-02-16 17:05

Actions

- Il nous reste plusieurs cas synchroniser les utilisateurs aux glpi

Identifiant Champ de synchronisation (objectguid)

Courriel Nom de famille

Prénom Téléphone

Rechercher

Affichage (nombre d'éléments) 20

Actions

Champ de synchronisation	Utilisateurs	Dernière mise à jour dans l'annuaire LDAP	Dernière mise à jour dans GLPI
0e88dfc-e807-4392-8976-96418eca020d	test1	2024-02-21 11:04	2024-02-21 11:07
52d915fc-8b28-4870-8bdf-90418a13fa1a	test	2024-02-19 13:51	2024-02-21 11:07
02dd3fe4-9572-4c48-a3bb-01f5505ed253	qscscsq	2024-02-16 17:01	2024-02-16 17:05
ee442e8b-ff40-48ac-be49-156375bf31ca	Administrateur	2024-02-16 16:49	2024-02-16 17:05

Actions

Action Synchroniser

Envoyer