

Cette activité permet de découvrir la création et le suivi d'un ticket d'incident dans le gestionnaire de ticket GLPI.

Pour ce TP, vous utiliserez le serveur GLPI de test de l'ICOF <http://172.17.253.2/gpi>

**Compte-rendu de TP à rendre** : Faites des copies d'écran intéressantes des écrans obtenus au cours des différentes étapes et répondez aux questions.

## ETAPE 1 : CREATION DES UTILISATEURS ET DES TECHNICIENS

Visionner la vidéo sur les profil et utilisateurs sous GLPI <https://www.youtube.com/watch?v=eHxPKm0u04g>

Connectez-vous en tant que super-admin gpi / gpi sur le serveur GLPI de test

Depuis ce rôle, chacun d'entre vous va créer 2 utilisateurs :

- un utilisateur avec le role technicien que vous nommerez votreNom-tech
- un utilisateur avec le role self-service que vous nommerez votreNom-user

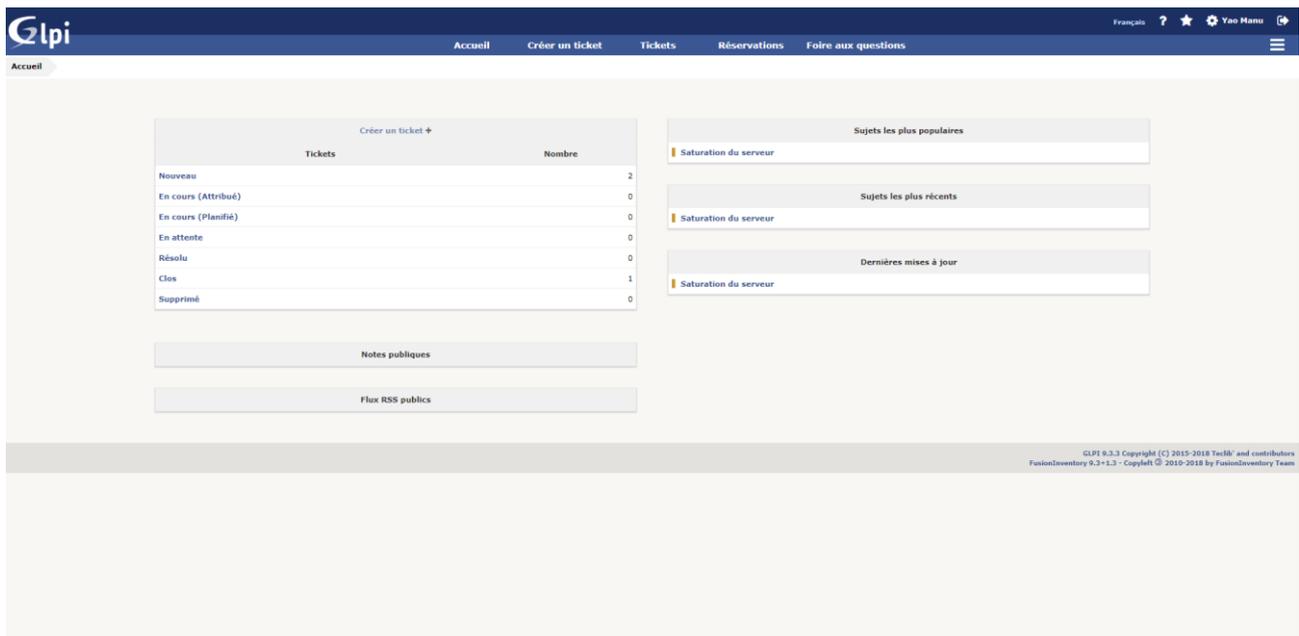


Figure 1 : Affichage de l'écran

d'accueil d'un compte user

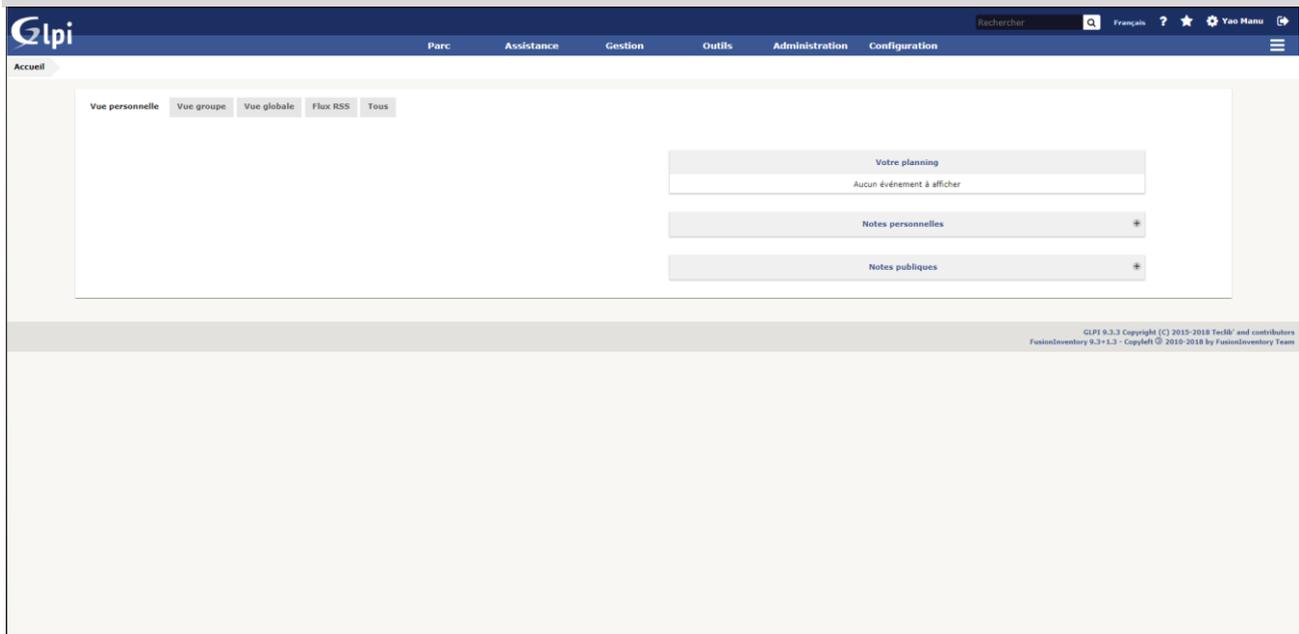


Figure 2 : Affichage de l'écran d'accueil de la vue Technicien

## ETAPE 2 : CREATION D'INCIDENTS

A faire en utilisant le page « Créez et qualifiez un ticket d'incident » du cours <https://openclassrooms.com/fr/courses/1730486-creez-vos-incident-avec-le-referentiel-itil-sur-glpi>

Connectez-vous en tant que technicien et créez un ticket dont le demandeur sera votre utilisateur self-service (par défaut il vous sera attribué, c'est normal).

Inventez un incident crédible en exploitant la liste des exemples de cette page

Saisissez les informations pour **permettre le traitement** du ticket :

- date d'ouverture : *laissez la date proposée par défaut ;*
- type : *incident ;*
- catégorie : choisissez dans la liste déroulante. Si la catégorie qui vous concerne n'existe pas, vous pouvez;
- demandeur : choisissez dans la liste déroulante votre utilisateur self-service;
- attribué à : *votre nom est affiché par défaut ;*
- statut : *Nouveau ;*
- source de la demande : L'incident pourrait vous avoir été remonté de plusieurs manière possible : mail, téléphone, en direct, ...). Cette fois on choisira : *Appel au Service Desk ;*
- urgence : *A vous de décider ! (Effet d'un incident sur l'activité. Les incidents qui affectent beaucoup d'utilisateurs ont un effet plus sensible sur l'activité de l'entreprise et doivent être résolus plus rapidement qu'un incident qui concerne peu d'utilisateurs);*
- impact : *A vous de décider ! (Temps que peut mettre un incident à avoir des répercussions négatives sur les affaires. C'est donc la rapidité à laquelle l'entreprise a besoin d'une solution);*

- priorité : *elle se calcule toute seule à partir de la matrice urgence/impact mais vous pouvez modifier sa valeur en cas de VIP ou VOP par exemple...*;
- lieu : *vous ne pouvez pas le préciser car ces infos n'ont pas encore été paramétrées dans GLPI*
- titre : *Le titre de votre incident ;*
- description : *Une description détaillée de l'incident et des détails que le demandeur vous a fourni.*

*Les temps de prise en charge, Temps interne de prise en compte, Temps de résolution et Temps interne de résolution peuvent être définis directement en configurant les SLA dans GLPI mais ce n'est pas le cas sur notre serveur*

Visualisez votre ticket dans l'interface d'affichage des tickets.

**Questions :**

Voyez-vous les tickets attribués aux autres techniciens ?

Oui.

Pouvez-vous ouvrir un ticket attribué à un autre technicien ?

Oui.

Pouvez-vous ouvrir en modification le ticket qui vous est attribué ?

Oui.

Connectez-vous avec votre utilisateur self-service et visualiser vos tickets en cours, vous devriez voir le ticket créé par le technicien.

**Questions :**

Pouvez-vous ouvrir le ticket et accéder à ses détails pour les modifier ?

Oui.

Directement depuis cet utilisateur self-service, créez un second ticket pour expliquer un autre problème (là encore, inventez en partant de la liste) et visualisez-le.

**Questions :**

Quelles sont les différences de paramètres éditables entre un ticket déclaré par un technicien et par un utilisateur ?

Le choix du statut

De l'impact

La source de la demande

## ETAPE 3 : TRAVAIL EN BINOME

A faire en utilisant le page « Traitez et suivez votre ticket dans GLPI » du cours <https://openclassrooms.com/fr/courses/1730486-gerez-vos-incidents-avec-le-referentiel-itil-sur-glpi>

L'un de vous deux reprend son rôle de technicien et l'autre garde son rôle de simple utilisateur (self-service)

Le technicien prend en charge le ticket non encore attribué de l'utilisateur et va assurer sa résolution

Faites quelques échanges dans la résolution avec le demandeur (tracez-les avec une copie d'écran) puis demandez l'approbation du demandeur pour clôturer le ticket.

The screenshot displays the 'Historique des actions' (Action History) for a ticket in GLPI. On the left, there is a sidebar menu with options like 'Statistiques', 'Validations', 'Base de connaissances', 'Éléments', 'Coûts', 'Tâches de projet', 'Problèmes', 'Changements', 'Historique' (15 items), and 'Tous'. The main area shows a chronological list of messages:

- 2024-04-12 15:18**: Yao Manu i: "Oui, tout est parfait." (Status: Resolved)
- 2024-04-12 15:18**: Hurloup Valentin i: "Très bien, Me permettez vous de clôturer le ticket ?" (Status: Resolved)
- 2024-04-12 15:16**: Yao Manu i: "Bonjour, Merci pour votre retour, suite à vos conseils cela à fonctionner, merci !" (Status: Resolved)
- 2024-04-12 15:15**: Hurloup Valentin i: "Bonjour, Merci pour votre message concernant les difficultés d'accès à EcoleDirect. Je suis désolé pour les désagréments rencontrés. Pour résoudre ce problème, veuillez suivre les étapes suivantes :  
Test avec un autre navigateur : Nous vous recommandons d'essayer de vous connecter à EcoleDirect en utilisant un autre navigateur web. Veuillez nous informer si le problème persiste avec un autre navigateur.  
Effacement du cache du navigateur : Nous vous suggérons également de vider le cache de votre navigateur actuel. Voici comment procéder : Dans votre navigateur, appuyez sur les touches Ctrl + Shift + Supprimer (Windows) ou Commande + Maj + Supprimer (Mac). Sélectionnez les options pour effacer les données de navigation, y compris le cache. Redémarrez ensuite votre navigateur et essayez à nouveau de vous connecter à EcoleDirect. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez d'autres questions ou si vous avez besoin d'aide supplémentaire. Cordialement." (Status: Resolved)
- 2024-04-12 15:14**: Hurloup Valentin i: "Bonjour, Merci pour votre message concernant les difficultés d'accès à EcoleDirect. Je suis désolé pour les désagréments rencontrés. Pour résoudre ce problème, veuillez suivre les étapes suivantes :  
Test avec un autre navigateur : Nous vous recommandons d'essayer de vous connecter à EcoleDirect en utilisant un autre navigateur web. Veuillez nous informer si le problème persiste avec un autre navigateur.  
Effacement du cache du navigateur : Nous vous suggérons également de vider le cache de votre navigateur actuel. Voici comment procéder : Dans votre navigateur, appuyez sur les touches Ctrl + Shift + Supprimer (Windows) ou Commande + Maj + Supprimer (Mac). Sélectionnez les options pour effacer les données de navigation, y compris le cache. Redémarrez ensuite votre navigateur et essayez à nouveau de vous connecter à EcoleDirect. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez d'autres questions ou si vous avez besoin d'aide supplémentaire. Cordialement." (Status: Resolved)
- 2024-03-08 16:17**: Yao Manu i: "Problème d'accès à EcoleDirect  
Défaillance d'accès lors de la tentative de connexion à EcoleDirect  
Lors de l'enregistrement du login et du MDP la page d'authentification se charge indéfiniment." (Status: Open)

## ETAPE 4 : ESCALADE

Inversez les rôles pour prendre en charge un nouveau ticket qui devra être plus complexe et demander une escalade (voir partie du MOOC sur les escalades) dans la résolution du ticket auprès de votre second utilisateur technicien.

Prenez des copies d'écran.

Accueil +

Saturation de l'espace disque du serveur bureautique. 1/2 > X

Ticket

Traitement du ticket 4

Statistiques

Base de connaissances

Éléments

Historique 10

Tous

Ajouter : Suivi Document

Historique des actions :

Filtrer l'historique :

2024-04-12 15:31

PONCET Tom I

Suite à notre discussion, je vous informe que la gestion du ticket concernant la saturation du serveur va nécessiter une intervention plus complexe. Nous devons passer à un niveau de support 2, étant donné que le détail est très court et que cela exige une expertise plus approfondie pour résoudre le problème efficacement. Je vais coordonner avec les équipes de niveau 2 pour une prise en charge adéquate de cette situation.

Helpdesk

2024-04-12 15:29

PONCET Tom I

Gestion avec les équipes pour une prise en charge de complexité supérieure.

PONCET Tom I

2024-04-12 15:28

Yao Manu I

Pourriez-vous s'il vous plaît accélérer le processus ?

Helpdesk

2024-04-12 15:25

PONCET Tom I

Bonjour, je viens de lancer mes équipes sur le ticket concernant la saturation de l'espace de disque du serveur bureautique. Je vous tiens informé de la prise en charge dans 10 minutes.

Helpdesk

2024-04-12 15:23

Yao Manu I

Saturation de l'espace disque du serveur bureautique. Description ticket #276

Le serveur est plein en permanence, on ne peut même plus enregistrer les modifications d'un document word !!

## ETAPE 5 : LA BASE DE CONNAISSANCE

Après avoir visionné la vidéo « Comprendre le rôle de la base de connaissance sous GLPI » <https://youtu.be/88mOKwYL8PE>, répondre aux questions suivantes et créez une entrée dans la base de connaissance pour votre incident complexe.

### Questions :

A quoi sert une base de connaissance ? (Expliquez)

Une base de connaissance sert à centraliser et à organiser des informations pertinentes et utiles concernant des domaines spécifiques ou des problématiques rencontrées. Elle permet de capitaliser sur l'expérience collective, d'améliorer la résolution de problèmes et de faciliter la prise de décisions éclairées.

Qui accède aux informations contenues dans la base ?

Les informations contenues dans la base de connaissance sont accessibles aux membres de l'équipe ou de l'organisation qui ont besoin de ces informations pour leur travail. Cela peut inclure les techniciens, les agents de support, les gestionnaires, voire même les utilisateurs finaux dans certains cas.

Pourquoi faut-il soigner ce qu'on écrit dans cette base de connaissance ?

Il est essentiel de soigner ce que l'on écrit dans la base de connaissance pour garantir la fiabilité et la pertinence des informations disponibles. Une documentation précise et bien rédigée assure une meilleure efficacité dans la résolution des problèmes, réduit les risques d'erreurs et favorise une utilisation optimale des connaissances partagées.



## ETAPE FINALE

Avez-vous tout compris ? Réalisez le test du chapitre : <https://openclassrooms.com/fr/courses/1730486-gerez-vos-incidents-avec-le-referentiel-itiil-sur-glpi/exercices/3669>

<**Gérez les incidents avec ITIL et GLPI**>

- ✔ 1. Créez et qualifiez un ticket d'incident
- ✔ 2. Traitez et suivez votre ticket dans GLPI
- ✔ 3. Suivez les délais de résolution d'incident et respectez les SLA
- ✔ 📋 **Quiz : Gérez les tickets d'incidents avec ITIL sur GLPI**