

TP – Gestion des incidents



GLPI

Présentation de GLPI

GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique) est un outil destiné aux entreprises dans le but de gérer son parc informatique de façon plus simple.

Dans ce TP, nous allons utiliser la fonctionnalité **ticketing**.

Cette fonctionnalité sert par exemple lorsqu'un utilisateur rencontre un problème avec son poste informatique, il peut grâce à GLPI, créer un ticket d'incident en indiquant son problème qui sert transmit au responsable informatique qui traitera ce dernier.

Configuration de GLPI



Configuration des catégories de ticket et déclaration de la hiérarchie.

Dans les onglets, on se rend dans **configuration** ➔ **intitulés**

Puis cliquez sur **Catégories ITIL**.

Configuration de GLPI

On clique sur le +

Ensuite on renseigne
notre nouvel élément

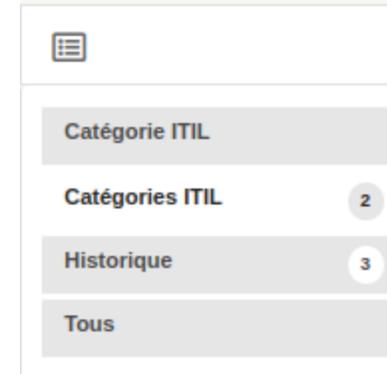
Puis on clique
sur **+ajouter**

The screenshot shows the GLPI configuration interface for creating a new ITIL category. The main header includes a navigation bar with 'Intitulés', 'Catégories ITIL', and a search icon. Below this is a search bar with 'Intitulés' and 'Ass' visible. A secondary navigation bar contains 'règle', 'groupe', and 'Rechercher' buttons, along with star, refresh, and up arrows. The main content area is titled 'Nouvel élément - Catégorie ITIL' and contains a form with the following fields:

- Nom: Demande de service
- Comme enfant de: ----- i+
- Responsable technique: ----- i
- Groupe technique: ----- i+
- Base de connaissances: ----- i+
- Code représentant la catégorie de tickets: -----
- Visible dans l'interface simplifiée: Oui
- Visible pour un incident: Oui
- Visible pour une demande: Oui
- Visible pour un problème: Oui
- Visible pour un changement: Oui
- Gabarit pour une demande: ----- i+
- Gabarit pour un incident: ----- i+
- Gabarit pour un changement: ----- i+
- Gabarit pour un problème: ----- i+

At the bottom right, there is a '+ Ajouter' button and a vertical line.

Configuration du GLPI



Lorsqu'on à créer notre catégorie, il faut se rendre dans **Catégories ITIL**

Une fois dedans, il suffit de rentrer le nom du nouvel intitulé et cliquer sur ajouter.

Demande de service

Nouvel intitulé enfant

Nom Ajouter

Demande de service

Nouvel intitulé enfant

Nom Ajouter

Configuration du GLPI

Une fois que nous avons créé nos catégories ITIL, nous devons retrouver ceci.

The screenshot shows the GLPI configuration interface. At the top, there are three tabs: 'Configuration', 'Intitulés' (highlighted in orange), and 'Catégories ITIL'. Below the tabs, there is a search bar with a dropdown menu showing '-----' and a label 'Éléments visualisés'. Below the search bar, there are three buttons: 'règle', 'groupe', and 'Rechercher' (highlighted in orange). To the right of the 'Rechercher' button are three icons: a star, a refresh icon, and an up arrow. Below the search bar, there is a section labeled 'Actions' with a dropdown arrow. Below the 'Actions' section, there is a list of categories with checkboxes and labels: 'Nom complet', 'Demande de service', 'Demande de service > Déménagement', 'Demande de service > Installation de logiciel', 'Panne', 'Problème d'utilisation', 'Problème d'utilisation > application a', and 'Problème d'utilisation > application b'. The word 'Affic' is visible on the right side of the interface.

Création d'un utilisateur et un technicien

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant	<input type="text" value="b.mathius"/>		
Nom de famille	<input type="text" value="Mathius"/>		
Prénom	<input type="text" value="Baptiste"/>		
Mot de passe	<input type="password" value="....."/>		
Confirmation mot de passe	<input type="password" value="....."/>		
Fuseau horaire	<input type="text" value="0"/>		
Actif	<input type="text" value="Oui"/>	Adresses de messagerie +	<input type="text"/>
Valide depuis	<input type="text"/>	Valide jusqu'à	<input type="text"/>
Téléphone	<input type="text"/>	Catégorie	<input type="text" value="....."/>
Téléphone mobile	<input type="text"/>	Commentaires	<input type="text"/>
Téléphone 2	<input type="text"/>	Récurrent	<input type="text" value="Non"/>
Matricule	<input type="text"/>	Entité	<input type="text" value="Entité racine"/>
Titre	<input type="text" value="....."/>		
Habilitation			
Profil	<input type="text" value="Self-Service"/>		

[+ Ajouter](#)

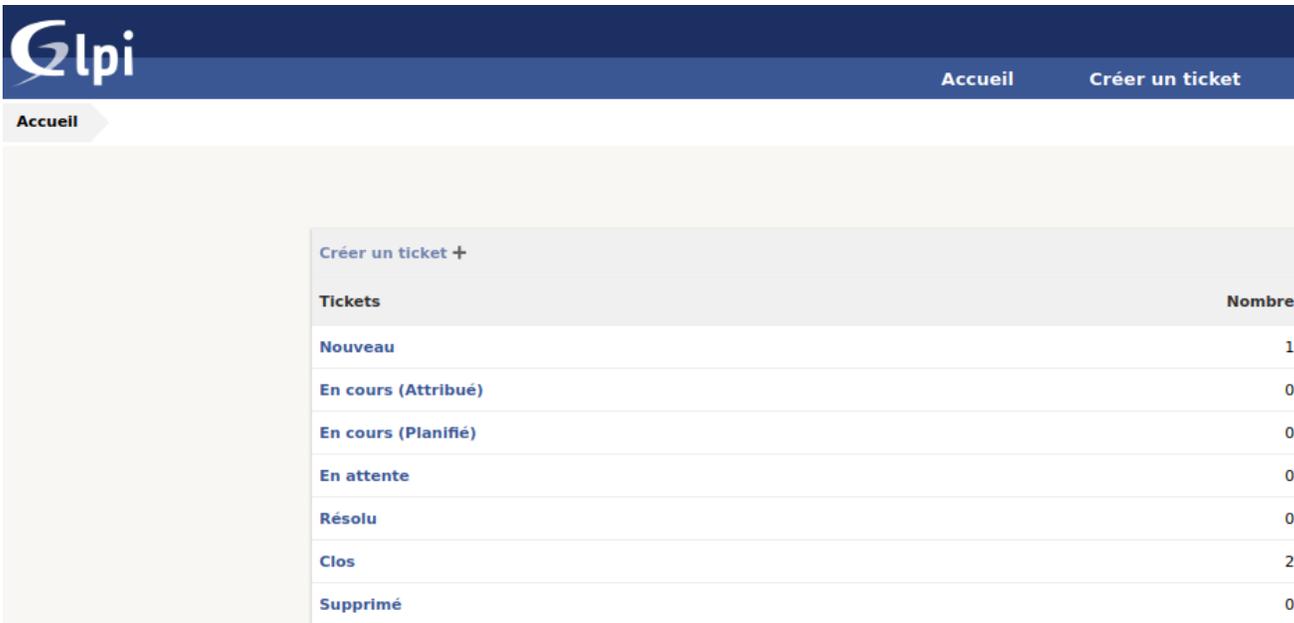
Nous allons créer un user et un technicien

Dans la création de notre utilisateur, au niveau **Habilitation**, il faut donc mettre **technician** pour notre technicien et self-service pour notre user

Parc **Assistance** **Gestion** **Outils** **Administration**

 [Ajouter utilisateur...](#)

Création de ticket



The screenshot shows the Gipi web interface. At the top, there is a dark blue header with the Gipi logo on the left and navigation links 'Accueil' and 'Créer un ticket' on the right. Below the header, there is a light gray bar with 'Accueil' on the left. The main content area is white and contains a table with the following data:

Créer un ticket +	
Tickets	Nombre
Nouveau	1
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	2
Supprimé	0

Un de nos utilisateur a rencontré un problème pour imprimer, donc il rédige un ticket d'incident au technicien. Dans son ticket il énonce le problème qu'il rencontre.

Lors de la connexion au compte user, l'interface est la suivante.

Pour créer un ticket, il suffit de cliquer sur **Créer un ticket**

Création du ticket

Description de la demande ou de l'incident

Type: Incident

Catégorie: Panne

Urgence: Moyenne

Éléments associés: Mes éléments [dropdown] [Ajouter]

Lieu: [dropdown]

Observateurs: [dropdown]

Titre: Imprimante

Description*: Je ne peux pas imprimer sur mon imprimante Epson B1100

Glissez et déposez votre fichier ici, ou [Parcourir...] [Aucun fichi...électionné.]

[Soumettre la demande]

Notre user créer son ticket, pour cela il doit remplir la nature du ticket, la catégorie, l'urgence, les éléments associés, le titre, la description.

Le user peut aussi remplir le/les observateur(s), une fois cela complété, il suffit de cliquer sur **soumettre la demande.**

Réception du ticket par le technicien

On se connecte sur le compte de notre technicien.

Puis nous allons traiter le ticket de notre user.

Il suffit de cliquer dessus



The screenshot shows a web interface for ticket management. At the top, there are five tabs: 'Vue personnelle' (selected), 'Vue groupe', 'Vue globale', 'Flux RSS', and 'Tous'. Below the tabs is a section titled 'Vos tickets observés' with a notification badge '1'. A table below lists the tickets with columns for ID, Demandeur, Éléments associés, and Description.

ID	Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 2	Random Jean i	Général	Je ne peux plus imprimer avec mon imprimante Epson B1100 (2 - 1)

Traitement du ticket

Après avoir cliqué, nous allons maintenant traiter le ticket. Nous cliquons sur **Suivi**, pour demander dialoguer avec notre user et avoir plus d'informations concernant son imprimante.

Nous lui demandons si son imprimante est allumée et s'il y a encore de l'encre.

 Je ne peux plus imprimer avec mon imprimante Epson B1100

Ajouter :  Suivi  Tâche  Document  Validation  Solution

Traitement du ticket

The screenshot shows a support ticket conversation with the following details:

- Message 1 (2024-02-16 16:47):** MATHIUS Baptiste sends a PDF file named "epsonB1100-guide.pdf".
- Message 2 (2024-02-16 16:30):** Random Jean replies: "je ne sais pas où cela se trouve".
- Message 3 (2024-02-15 12:00):** MATHIUS Baptiste replies: "L'imprimante est elle allumée ?
avez vous encore du papier et de l'encre dans votre imprimante ?".
- Message 4 (2024-02-15 11:58):** Random Jean replies: "Je ne peux plus imprimer avec mon imprimante Epson B1100".

Une fois que nous avons une réponse de notre user, nous allons donc essayer de trouver une solution pour l'aider.

Pour cela, nous recherchons le guide d'utilisation de son imprimante sur le site du constructeur et nous allons lui envoyer pour l'aider, le temps de savoir si cela nécessite une intervention du technicien.

Traitement du ticket

Après avoir mis en place la tâche de changement d'imprimante, nous allons ajouter un technicien, le groupe technicien en cas d'absence du technicien pour le changement d'imprimante et un autre utilisateur pour le suivi post-traitement.

The image shows a screenshot of a software interface for ticket management. On the left, there is a dialog box titled "Ajouter un acteur" (Add actor) with a close button (X). Below the title, there are three dropdown menus: "Attribué à" (Assigned to), "Groupe" (Group), and "SISR". Below these is the text "(En cours : 0)" and an orange "Ajouter" (Add) button. On the right, there is a dropdown menu titled "Actions" (Actions) with a downward arrow. The menu is open, showing several options: "Clôner" (Clone), "+ Ajouter un élément" (+ Add element), "Ajouter un nouveau suivi" (Add new follow-up), "Ajouter une nouvelle tâche" (Add new task) with a checkmark, "Ajouter un acteur" (Add actor), "Lier des tickets" (Link tickets), "Link project task", and "Ajouter un document" (Add document).

Traitement du ticket

Une fois que nous avons ajouté le groupe et les utilisateurs au suivi de ticket.

Nous pourrions donc faire une demande de validation de ticket une fois le remplacement fait.

Tâche Document Validation Solution

Nouvel élément - Validation

Demandeur de la validation MATHIUS Baptiste

Valideur Utilisateur
glpi

Commentaires

+ Ajouter

Scénario d'assistance aux utilisateurs

Création d'un ticket avec un profil post-only.

Nous allons prendre un profil et mettre en **responsable** post-only.

Puis nous allons créer un ticket avec cet utilisateur.

Queva Anissa

Utilisateur  

Identifiant	<input type="text" value="a.queva"/>		
Nom de famille	<input type="text" value="Queva"/>		
Prénom	<input type="text" value="Anissa"/>	Image	
Mot de passe	<input type="password"/>		Fichier(s) (2 Mio maximum)  Glissez et déposez votre fichier ici, o <input type="button" value="Choisir un fichier"/> Aucun fichier choisi
Confirmation mot de passe	<input type="password"/>		<input type="checkbox"/> Effacer
Fuseau horaire		Adresses de messagerie +	<input type="text"/>
Actif	<input type="text" value="Oui"/> 	Valide jusqu'à	<input type="text"/>  
Valide depuis	<input type="text"/>  	Authentification	Base interne GLPI
Téléphone	<input type="text"/>	Catégorie	<input type="text" value="----"/> 
Téléphone mobile	<input type="text"/>	Commentaires	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px;"></div>
Téléphone 2	<input type="text"/>	Entité par défaut	<input type="text" value="Entité racine"/> 
Matricule	<input type="text"/>	Responsable	<input type="text" value="post-only"/>
Titre	<input type="text" value="----"/> 		
Lieu	<input type="text" value="----"/>  		
Profil par défaut	<input type="text" value="----"/>		
Groupe par défaut	<input type="text" value="SLAM"/>		

Création du ticket

Comme effectué précédemment, l'étape pour créer un ticket est la même.

Nous voyons avec ce message que le ticket a bien été créé, nous allons donc nous rendre sur un profil Supervisor afin de traiter le ticket.



Traitement du ticket

The screenshot shows a dashboard with two main sections. On the left, 'Tâches de tickets à traiter' (Tasks to be processed) is a table with columns for ID, Title, and Description. It contains one entry with ID 3 and a description about network access. On the right, 'Votre planning' (Your calendar) shows a date '21 février 2024' and a time slot '11:00 - 12:00' with a corresponding task description. Below the calendar are sections for 'Notes personnelles' and 'Notes publiques', both currently empty.

This screenshot shows the 'Nouvel élément - Tâche d'un ticket' (New element - Task of a ticket) form. At the top, there are four buttons: 'Tâche' (highlighted in orange), 'Document', 'Validation', and 'Solution'. Below is a rich text editor with the text 'Bonjour, votre ticket va être transmis à un collègue qui sera en charge de l'intervention.' The editor includes a toolbar with various formatting options. To the right of the editor is a sidebar with task management controls, including a dropdown menu, a 'A faire' (To do) list, a lock icon, a timer, and a user selection dropdown currently set to 'Deron Didier'. At the bottom, there are fields for 'Date de début' (2024-02-21 11:00:00) and 'Durée' (1h00). A dashed box below the editor is labeled 'Fichier(s) (2 Mio maximum)' and contains the instruction 'Attacher un fichier par glisser-déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou sélectionnez les'. An 'Ajouter' button is at the very bottom.

Une fois connecté sur le compte Supervisor, nous voyons de suite que le ticket est en attente d'être traité.

Nous allons donc y répondre et affecté une tâche à un autre supervisor.

Traitement du ticket

Dans le panneau sur le coté, dans l'onglet **coût**, nous pouvons remplir plusieurs éléments comme le coût horaire, le coût fixe et matériel, la date de début et fin ainsi que des commentaires.

Bonjour, je n'ai plus accès au réseau sur mon pc

Coût

Nom	<input type="text" value="Dépannage réseau"/>	Date de début	<input type="text"/>  
Durée	<input type="text" value="1h00"/> ▼	Date de fin	<input type="text"/>  
Coût horaire	<input type="text" value="0.00"/>	<input type="text" value="Commentaires"/>	
Coût fixe	<input type="text" value="0.00"/>		
Coût matériel	<input type="text" value="0.00"/>		
Budget	<input type="text" value="-----"/> ▼ 		

[Sauvegarder](#)

[Ajouter un nouveau coût](#)

[Supprimer définitivement](#)

Traitement du ticket

Une fois la tâche affectée à un autre supervisor, nous allons nous connecter dessus.

Nous allons donc reprogrammer le dépannage de l'utilisateur.

The screenshot displays a web interface for managing tickets. The main window is titled "Tâche d'un ticket" and contains a rich text editor with the text "prise en charge du problème sur site." Below the editor is a dashed box for file uploads, labeled "Fichier(s) (2 Mio maximum)" with the instruction "Attacher un fichier par glisser déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou sélectionnez les". On the right side, there is a sidebar with various controls: a dropdown menu, a date/time picker set to "2024-02-21 11:16:44", a status dropdown set to "A faire", a lock icon, a timer set to "1h00", and a user selection dropdown currently showing "Deron Didier". At the bottom right, a summary box indicates "A faire Du 2024-02-21 13:00 au 2024-02-21 14:00 Deron Didier". Two buttons are visible at the bottom: "Sauvegarder" and "Supprimer définitivement".

Réattribution du ticket

Nous allons réattribuer le ticket à l'utilisateur qui l'avait pris en charge au début.

On clique sur **ajouter un acteur**, puis on l'attribue à notre utilisateur qui était en charge au début.

Ajouter un acteur

Attribué à ▾

Utilisateur ▾

Ajouter

Actions ▾

- Clôner
- Fusionner comme suivi
- + Ajouter un élément
- Ajouter un nouveau suivi
- Ajouter une nouvelle tâche
- Demande de validation
- Ajouter un acteur**
- Lier des tickets
- Link project task
- Lier un article de la base de connaissances
- Ajouter un document

Changement du statu du ticket

Après avoir effectué les étapes précédentes, nous voyons que le statut du ticket est **en cours (Planifié)**.

Titre	Statut
Bonjour, je n'ai plus accès au réseau sur mon pc	 En cours (Planifié)
Titre	Statut



Clôture du ticket

Nous allons maintenant clôturer notre ticket.

Bonjour, je n'ai plus accès au réseau sur mon pc

Tâche Document Validation Solution

Nouvel élément - Solution

Gabarit de solution ⓘ

Type de solution ⓘ

Enregistrer et ajouter à la base de connaissances

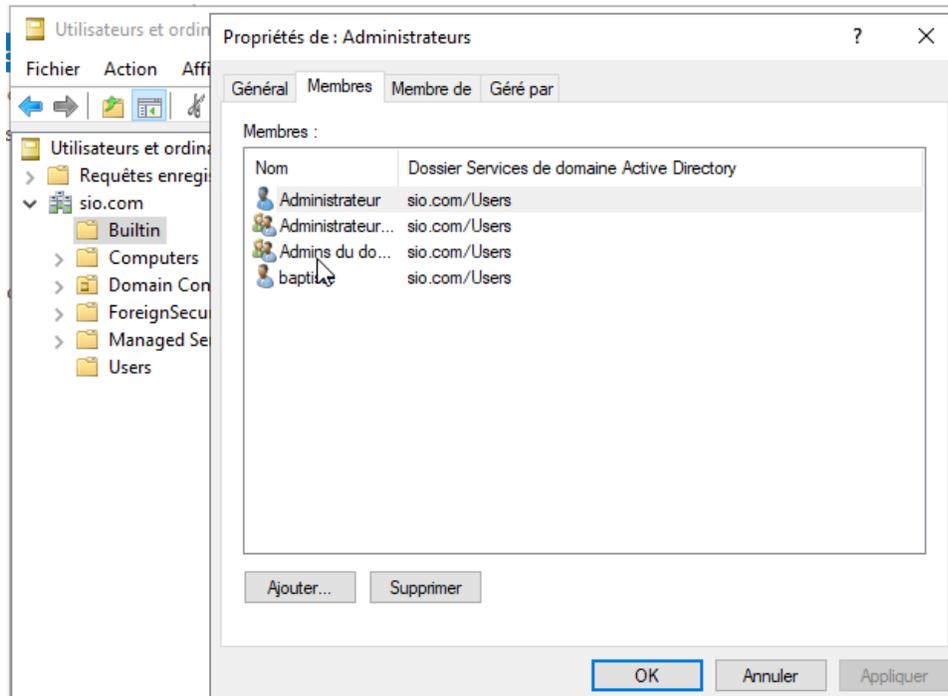
Formats **B** *I* A ~~A~~

- ☰
- ☰
- ☰
- ☰

Description

le dépannage à été effectué. l'utilisatrice peut de nouveau accéder au réseau.

Liaison LDAP



Pour cela, nous devons utiliser une VM Windows Server, avec un AD DS.

Sur cette VM, nous allons créer un utilisateur que nous ajouterons au groupe administrateur de notre Windows server.

Liaison LDAP

Authentification Annuaire LDAP + 🔍

DAP

Nouvel élément - Annuaire LDAP

Préconfiguration [Active Directory / Valeurs par défaut](#)

Nom

Serveur par défaut Actif

Serveur Port (par défaut 389)

Filtre de connexion

BaseDN

DN du compte (pour les connexions non anonymes)

Mot de passe du compte (pour les connexions non anonymes)

Champ de l'identifiant Commentaires

Champ de synchronisation

Dans GLPI, nous allons faire la liaison avec notre Windows Server.

Pour cela on se rend dans **configuration**, puis **authentification**, **annuaire LDAP** et on clique sur le **+**.

On rentre les informations de notre serveur avec le nom, l'IP et la BaseDN.

Enfin, clique sur **+Ajouter**.

Liaison LDAP

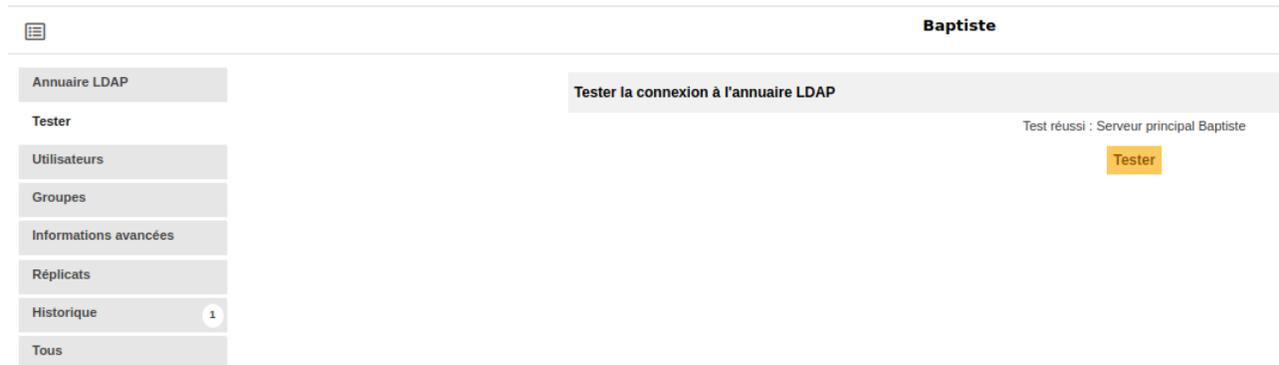
Maintenant, nous allons tester la liaison LDAP

On se place dans l'onglet **Tester**.

Puis on clique sur **Tester**.

Nous voyons donc que notre liaison est effectuée.

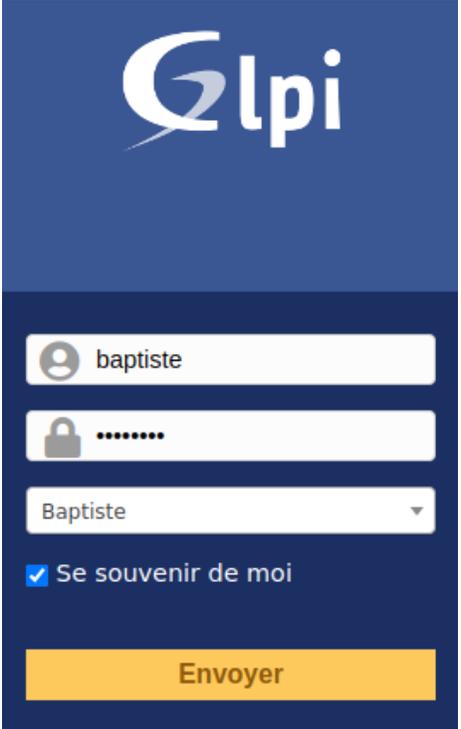
Nous allons donc nous connecter avec le user que nous avons créé sur notre Windows Server



Vérification liaison LDAP

Une fois déconnecté de notre GLPI, nous allons vérifier la liaison LDAP.

Nous sommes bien connectés avec notre utilisateur **GLPI**, créé précédemment.



The screenshot shows the GLPI login interface. At the top, the GLPI logo is displayed on a dark blue background. Below the logo, there are four input fields: a username field containing 'baptiste', a password field with masked characters, a dropdown menu showing 'Baptiste', and a checkbox labeled 'Se souvenir de moi' which is checked. At the bottom, there is a yellow button labeled 'Envoyer'.

Accès post LDAP

Après avoir rentré le login/mdp, nous arrivons dans l'accueil.

The screenshot shows the G!pi web application interface. At the top left is the G!pi logo. The top navigation bar includes links for 'Accueil', 'Créer un ticket', 'Tickets', 'Réservations', and 'Foire aux questions'. On the right side of the navigation bar, there are icons for 'Français', a help icon, a star, a settings gear, the user name 'baptiste', and a share icon. Below the navigation bar, the main content area features a 'Créer un ticket +' button, a table of ticket counts, and sections for 'Notes publiques' and 'Flux RSS publics'.

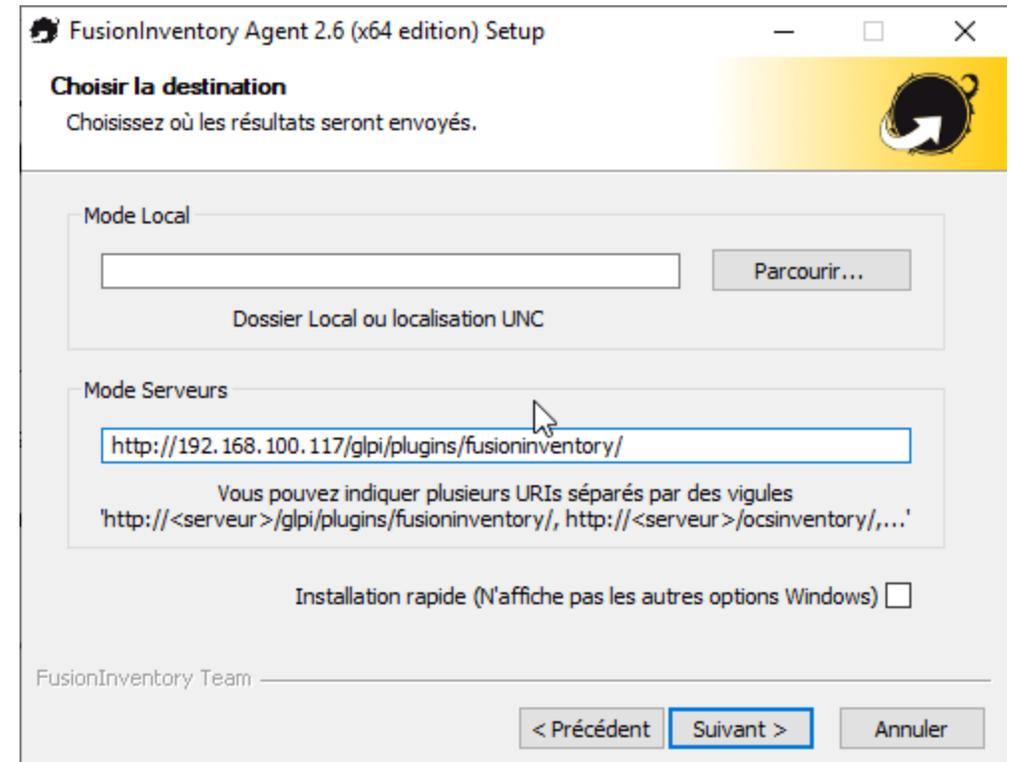
Tickets	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

Inventoring

On installe fusioninventory sur le windows server.

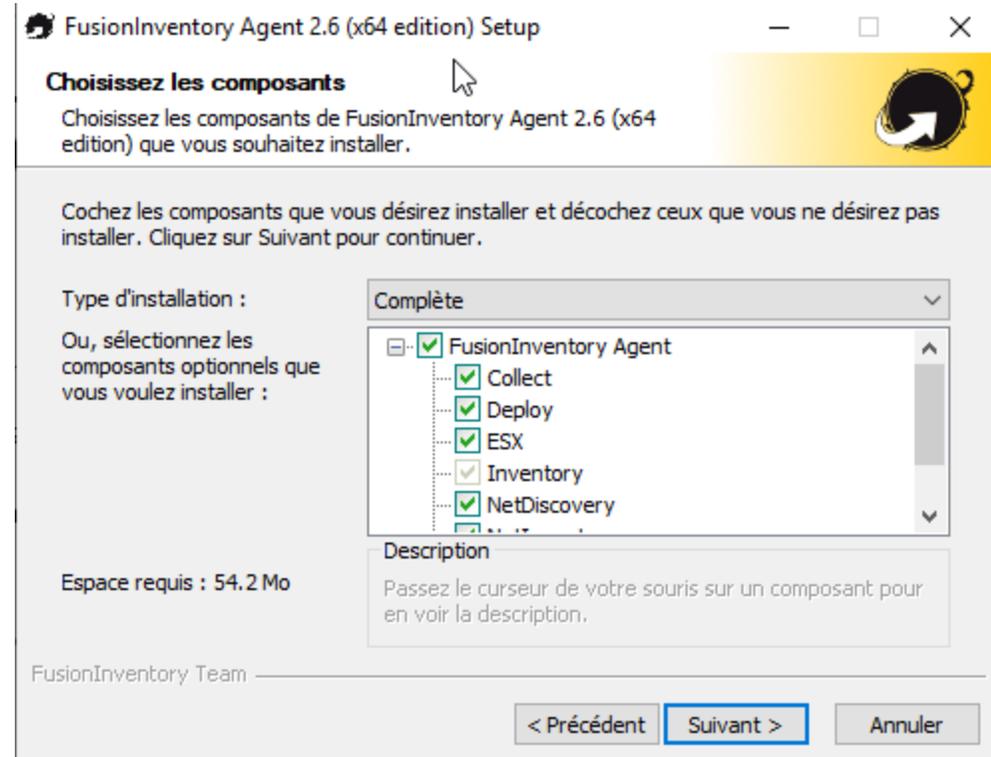
Ensuite, on rentre notre lien vers notre GLPI, en suivant ce qui est indiqué juste en dessous.

Puis faire suivant.



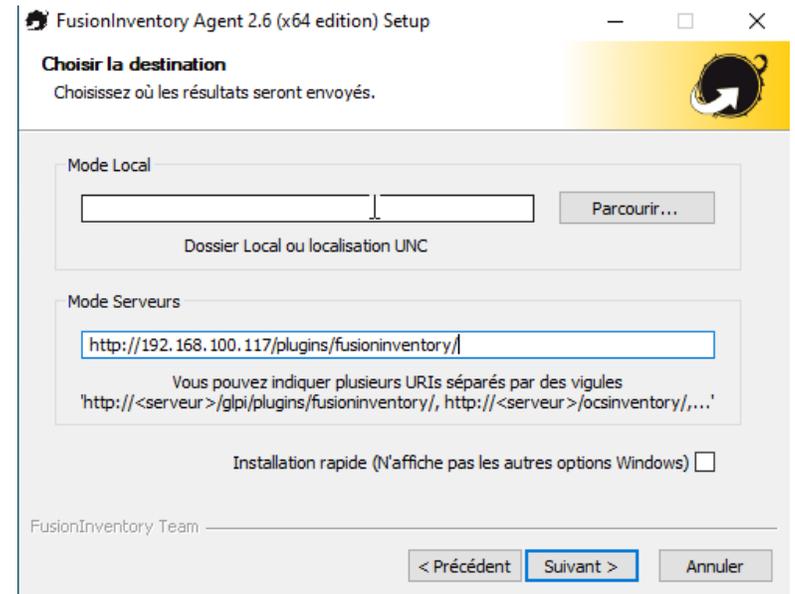
Inventoring

Ensuite faire suivant jusqu'à arriver sur cela, où on coche **tout**, pour que l'inventoring ai lieu.



Inventoring

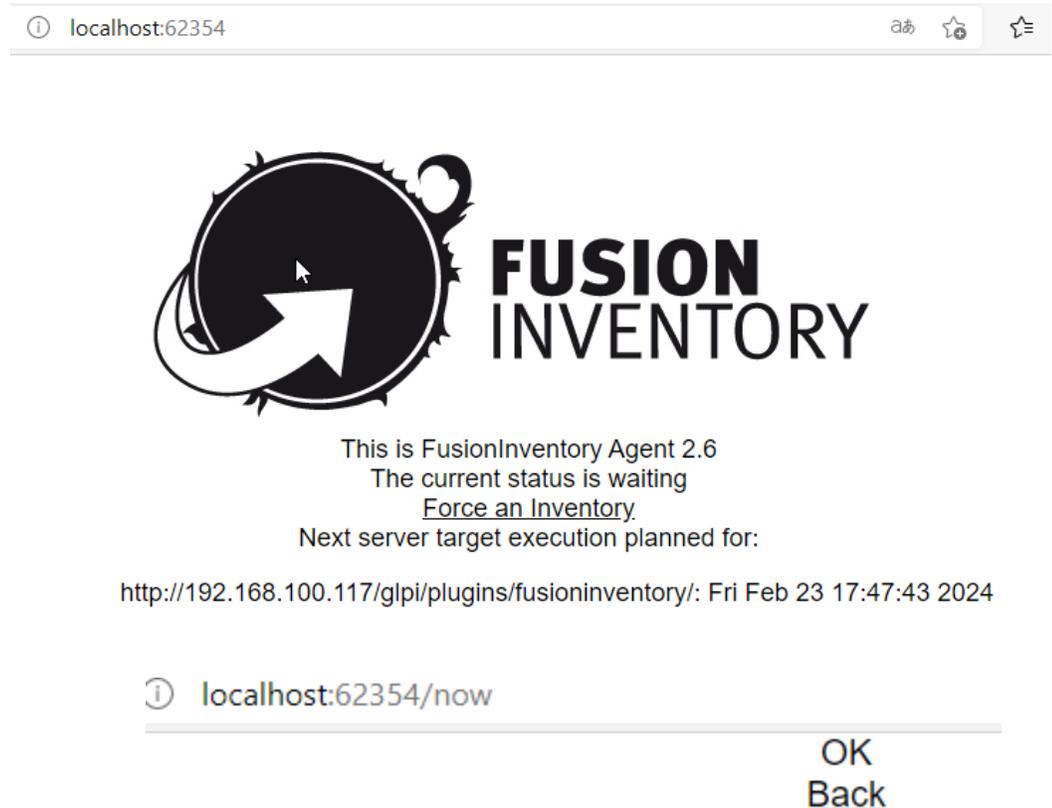
Du coté client nous installons également fusioninventory, les étapes sont les mêmes que pour le windows server sauf pour l'url à indiquer.



Inventoring

Ensuite nous allons sur <http://localhost:62354/> pour forcer fusioninventoring.

Quand cela est fait, on nous affiche OK.



Inventoring

Une fois cela fait, on se connecte avec un compte administrateur GLPI, nous allons dans configuration puis plugins et on ajoute le plugin.

Ensuite on se rend dans **Entité**, puis une fois affiché nous pouvons ajouter notre Windows server.

Pas soucis de temps je n'ai pas pu prendre la capture d'écran pour prouver cela