

2023-  
2024



BTS SIO1

---

# TP-GLPI:TICKETING

---

Nicolas Debut



# INTRODUCTIONS À L'OUTILS

## NOUS ALLONS VOIR COMMENT UTILISER L'OUTILS GLPI

Pour commencer qu'est ce qu'un GLPI et pourquoi en mettre un en place ?

GLPI est un outils de ticketing et de gestion de parc il permet de gérer les demandes des utilisateurs sur un problème donné, il permet donc de centraliser ces demandes, de faciliter leurs répartitions et leurs résolutions.

PRATIQUE

SIMPLE D'ACCES

FLUIDIFICATION DU TRAITEMENT

# QU'EST CE QUE LE TICKETING

**Le ticketing est un outil de gestion des problèmes rencontrés par les utilisateurs.**

**Il définit le niveau d'importance d'une requête, la priorise et la transmet aux techniciens concernés pour qu'ils la résolvent rapidement. Cette solution contribue à une meilleure organisation des tâches, permettant un contact permanent avec les utilisateurs afin de prévenir l'apparition de problèmes.**

# POUR COMMENCER

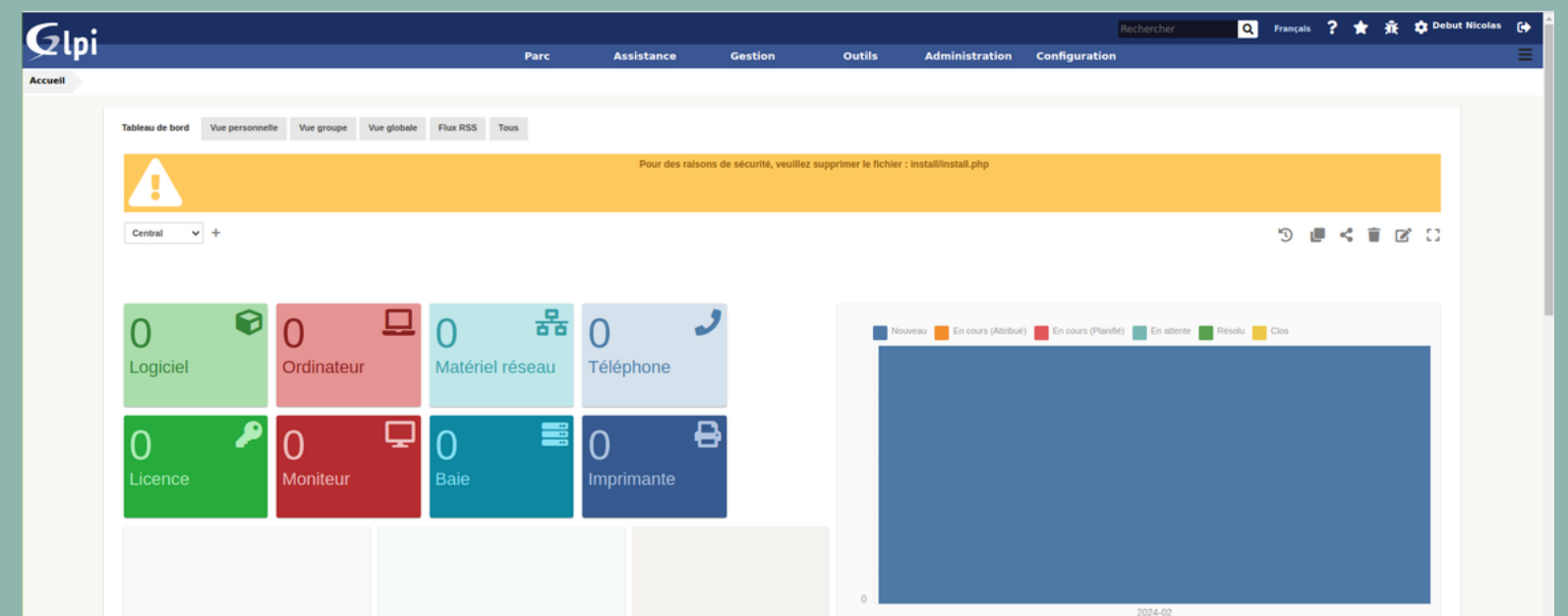
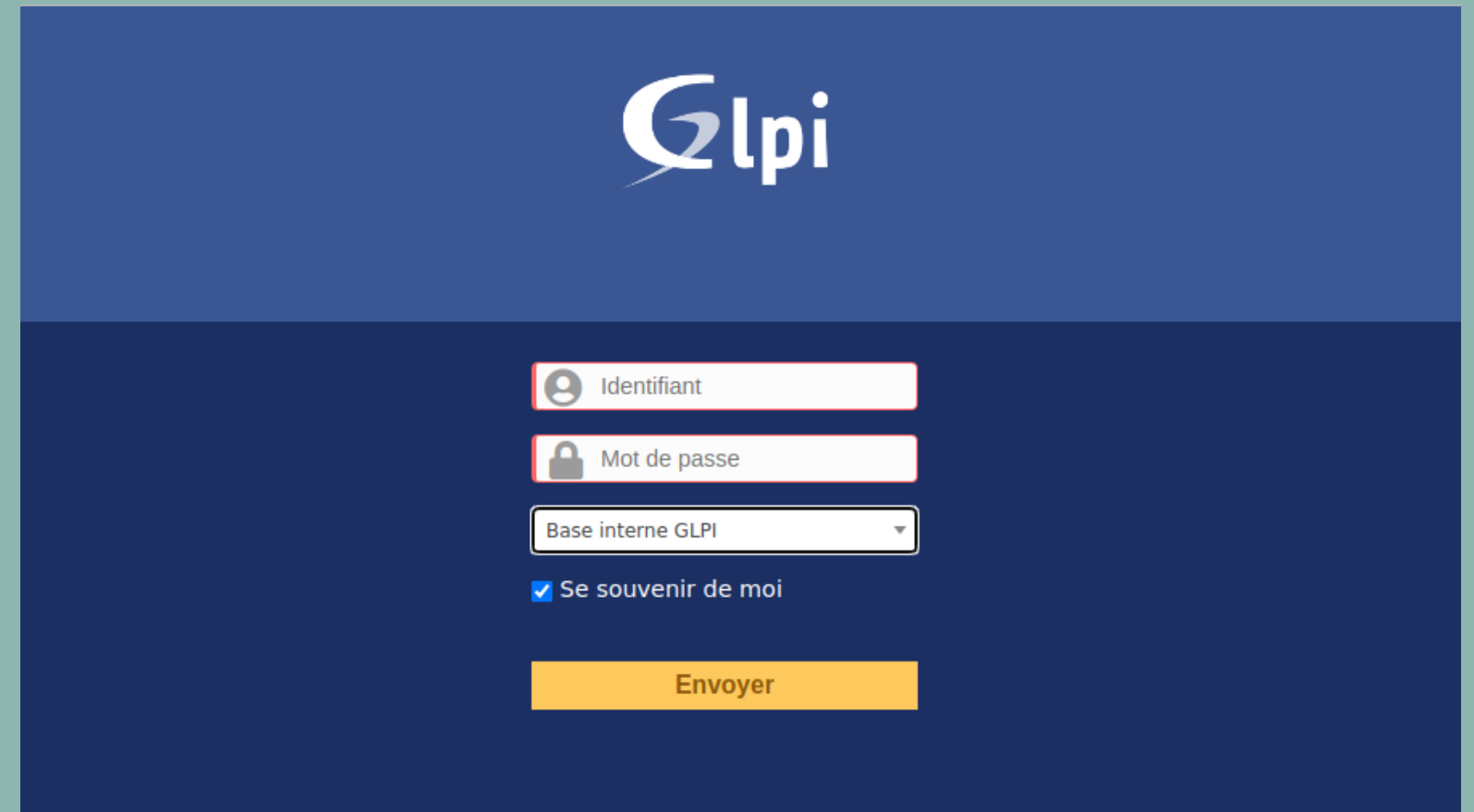
Lors de votre première utilisation de l’outil GLPI vous verrez ce type d’interface. A savoir: les identifiants/mots de passe administrateurs par défaut d’un GLPI sont glpi/glpi.

---

Vous arriverez ensuite sur une interface qui répertorie le nombre d’appareils pour les éléments présents ici les logiciels, ordinateurs, matériel réseau, téléphone, licence, moniteur, baie et imprimantes.

Vous retrouverez également les principales catégories du GLPI et toutes leurs sous-catégories. En principales catégories on peut retrouver les catégories Parcs, Assistance, Gestion, Outils, Administration et Configuration.

---



# EN DÉTAILS

VOICI LES DÉTAILS DE CHAQUES CATÉGORIES MÊME SI ELLES SONT TOUTES TRÈS EXPLICITES.

POUR CE QUI EST DU PARC NOUS ALLONS RETROUVER LE MATÉRIEL DE L'ENTREPRISE LEURS NOMBRES LEURS ÉTAT...

L'ASSISTANCE VA RETROUVER TOUT CE QUI EST GESTION DE TICKETS  
ON VA RETROUVER NOTAMENT LES NOUVEAUX TICKETS LEURS STATUS ET L'ENSEMBLE DES INFORMATIONS LES CONCERNANTS.

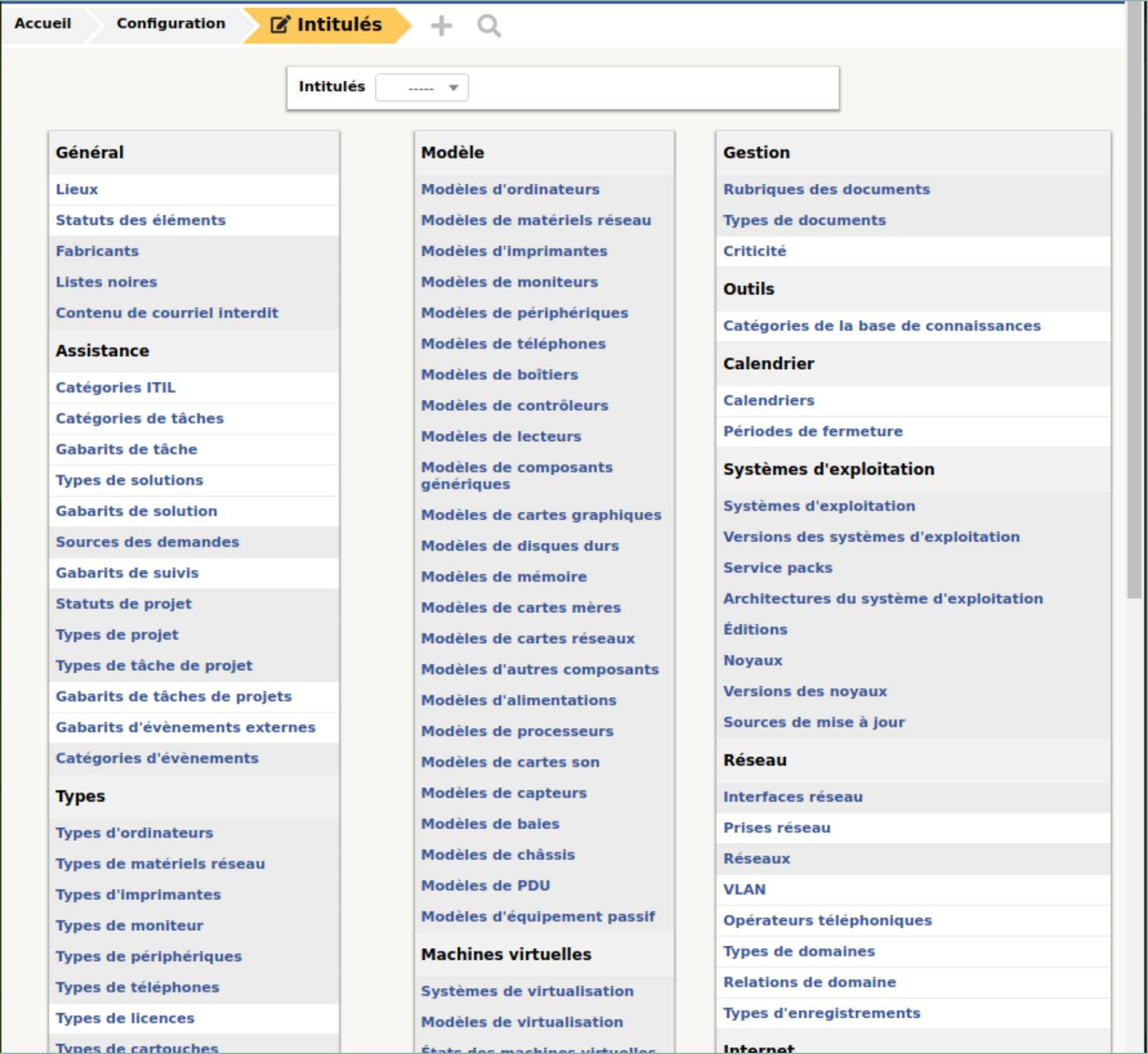
LA CATÉGORIE GESTION RETROUVERA TOUTES LES CHOSES DONT UNE ENTREPRISE AURA BESOIN ET QUI EST RENOUVELABLE COMME LES CERTIFICATS, LES LICENCES...

LES OUTILS REPRESENTENT TOUT CE QUI SERA RÉUTILISABLE PAR UN AUTRE EMPLOYÉ COMME LA BASE DE CONNAISSANCE UTILE EN CAS DE PROBLÈME DÉJÀ RÉSOLUS.

LA CATÉGORIE ADMINISTRATION VA PERMETTRE DE GÉRER LES UTILISATEURS DU GLPI, LEUR STATUTS, LEURS PERMISSIONS...

ENFIN LA CATÉGORIE CONFIGURATION VOUS PERMETTRA DE TOUT CONFIGURER CONCERNANT VOTRE GLPI COMME LES CATÉGORIES POUR VOS TICKET, LES AUTHENTIFICATION QUE VOUS VOULEZ DONNER A VOS UTILISATEURS...





# LES TICKETS

Nous allons ici nous rendre dans la sous-catégorie Intitulé puis dans catégories ITIL pour ajouter les catégories que nous pourrons définir lors de la création d'un ticket.

Rechercher

★

⚙

↗

Accueil

Configuration

Intitulés

Catégories ITIL

+

Q

Catégorie ITIL

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom

Demande de service

Comme enfant de

-----

i+

Responsable technique

-----

i

Groupe technique

SISR

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+

+ Ajouter

Commentaires

GLPI 9.5.6 Copyright (C) 2015-2021 Teclib' and contributors

Rechercher

★

⚙

↗

Accueil

Configuration

Intitulés

Catégories ITIL

+

Q

Intitulés

Assistance - Catégories ITIL

▼

-----

▼

Éléments visualisés

▼

contient

▼

règle

groupe

Rechercher

★

↶

↷

Aucun élément trouvé

GLPI 9.5.6 Copyright (C) 2015-2021 Teclib' and contributors

**Vous pourrez ici entrer le nom de vos nouvelles catégories.**

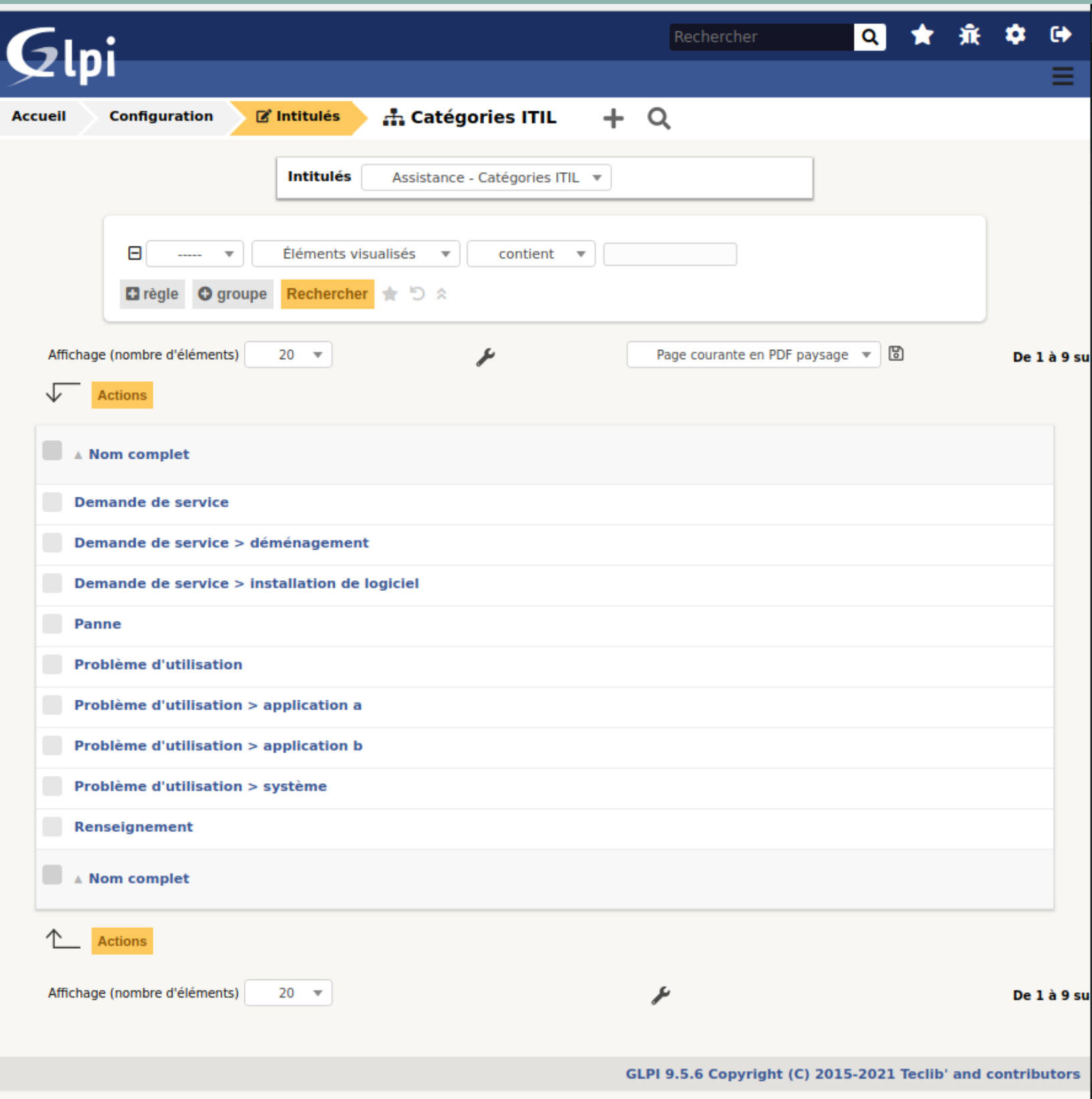
**Une fois vos catégories créées vous pourrez créer des sous-catégorie en sélectionnant dans l'encart Comme enfant de la catégorie parente à laquelle vous voulez rattacher votre sous catégorie.**

**Vous pourrez ensuite définir les spécificités de chaque catégories comme l'endroits depuis lequel cette catégorie sera visible...**

Voici un exemple de ce que pourrait donner l’ensemble de vos catégories.

Bien entendu cela reste le minimum vos catégories devront êtres adaptées à votre entreprise et ses besoins et surtout quels problèmes seront amenés à être résolus via votre GLPI.

Par exemple il n’y aura pas les mêmes catégories pour une entreprise qui passe par un GLPI pour assigner des taches a un agent d’entretien que pour une entreprise où le GLPI servira uniquement à gérer des problèmes informatiques.



# RETOURNONS VERS LE MENU

Pour voir les profils présents sur votre GLPI allez sur Utilisateurs dans la catégorie Administration. Par défaut il y aura un administrateur, un profil d'utilisateur lambda intitulé normal, un profil ne pouvant que poster des tickets intitulés post-only et enfin un profil de technicien intitulé tech chacun a des droits différents et des usages différents.



|           |       |
|-----------|-------|
| nicolas   | Debut |
| normal    |       |
| post-only |       |

Matériels associables à un ticket

× Ordinateur

× Moniteur

× Matériel réseau

× Périphérique

× Téléphone

× Imprimante

× Logiciel

× Salle serveurs

× Baie

× Châssis

**Vous pourrez trouver par défaut dans GLPI certains appareils à gérer dont les Baies, Châssis, Imprimante, Logiciels, Matériel réseau, Moniteurs, Ordinateurs, les périphériques, la salle des serveurs ou les téléphones.**

**Vous pourrez les retrouver lors de la création de vos tickets dans la catégorie élément associés/recherche complète.**

**Éléments associés**

Mes éléments  ▼

Ou recherche complète

Général ▲

Général

Baie

Châssis

Imprimante

Logiciel

Matériel réseau

Moniteur

Ordinateur

Périphérique

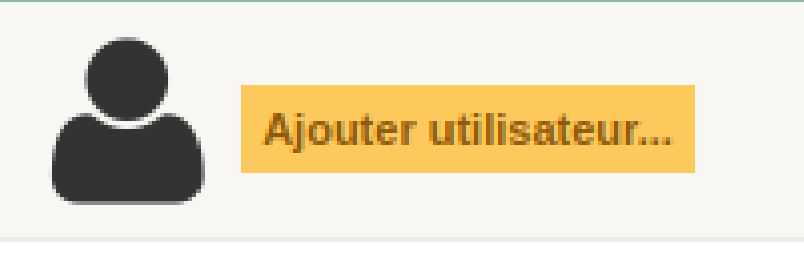
Salle serveurs

Téléphone

REGARDONS MAINTENANT COMMENT CREER DE NOUVEAU UTILISATEURS.

Pour ce faire il va falloir vous rendre dans la sous-catégorie Utilisateurs de la catégorie Administration.

Ensuite cliquez sur ajouter un utilisateur et remplissez les informations nécessaires.



Nouvel élément - Utilisateur

|                           |                                 |                                                |
|---------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------|
| Identifiant               | <input type="text"/>            |                                                |
| Nom de famille            | <input type="text"/>            |                                                |
| Prénom                    | <input type="text"/>            |                                                |
| Mot de passe              | <input type="password"/>        |                                                |
| Confirmation mot de passe | <input type="password"/>        |                                                |
| Fuseau horaire            | <div><div></div></div>          |                                                |
| Actif                     | <div>Oui</div>                  | Adresses de messagerie <div><div></div></div>  |
| Valide depuis             | <div><input type="text"/></div> | Valide jusqu'à <div><input type="text"/></div> |
| Téléphone                 | <input type="text"/>            |                                                |
| Téléphone mobile          | <input type="text"/>            | Catégorie <div><div></div></div>               |
| Téléphone 2               | <input type="text"/>            |                                                |
| Matricule                 | <input type="text"/>            |                                                |
| Titre                     | <div><div></div></div>          | Commentaires <div><div></div></div>            |

Habilitation

Profil 

Self-Service

Récuratif 

Non

Entité 

Entité racine

+ Ajouter

# VOYONS MAINTENANT COMMENT CREER UN TICKET

Lorsque vous vous connectez avec le profil post-only vous arriverez sur cette interfaces pour créer votre ticket cliquez sur Create a ticket.

Vous devrez ensuite remplir les champs qui sont encore vide les champs obligatoires étant la date, le type d'incident, le demandeur, l'urgence et la description de l'incident.



[Home](#)
[Create a ticket](#)
[Tickets](#)
[Reservations](#)

Home

Create a ticket +

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

Public reminders

Public RSS feeds

### Describe the incident or request

Type

Incident

Category

Panne

Urgency

Medium

Associated elements

My devices

-----

Add

Location

-----

i

📍

Watchers

👤

Debut Nicolas

▼

i

👤

-----

▼

i

+

Title

ma souris elle marche plus

Formats

B

I

A

▼

A

▼

☰

☷

☰

☷

☐

▼

🔗

🖼️

<>

🔄

elle marche plus ma souris

Description \*

Drag and drop your file here, or

Sélect. fichiers

Aucun fichier choisi

Submit message

Une fois votre ticket créé ce message apparaîtra disant que le ticket a bien été créer sous le nom que vous lui avez donné.

Lorsque vous retournerez sur votre profil administrateur vous verrez le ticket apparaître avec son statuts, la dernière modification apportée , la date d’ouverture, la priorité, le demandeur, a qui la tache à été assignée, la catégorie de la tache et le temps alloué pour la résolution du problème. ces détails seront visibles dans la catégorie assistance>tickets Sinon un affichage comme celui-ci sera disponible.

Information

Your ticket has been registered. (Ticket: 2)  
Item successfully added: vhgf  
Thank you for using our automatic helpdesk system.

| ID | Title                      | Status | Last update      | Opening date     |
|----|----------------------------|--------|------------------|------------------|
| 1  | ma souris elle marche plus | New    | 2024-02-15 11:48 | 2024-02-15 11:48 |

| Priority | Requester - Requester | Assigned to - Technician | Category | Time to resolve |
|----------|-----------------------|--------------------------|----------|-----------------|
| Medium   | post-only             |                          | Panne    |                 |

Glpi

ParcAssistanceGestionOutilsAdministrationConfiguration

RechercherFrançais?Debut Nicolas

Accueil

Tableau de bordVue personnelleVue groupeVue globaleFlux RSS Tous

!

Pour des raisons de sécurité, veuillez supprimer le fichier : install/install.php

Central

0Logiciel

0Ordinateur

0Matériel réseau

0Téléphone

0Licence

0Moniteur

0Baie

0Imprimante

NouveauEn cours (Attribut)En cours (Planifié)En attenteRésoluClos



ma souris elle marche plus

Actions 1/1

Traitement du ticket 0

Ticket

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Ajouter :

Suivi

Tâche

Document

Validation

Solution

Historique des actions :

Filtrer l'historique :

2024-02-15 11:48

ma souris elle marche plus

elle marche plus ma souris

Ticket# 1 description

Si vous cliquez sur l'intitulé du ticket vous pourrez ajouter une tâche à réalisée dans un temps donné. Utile notamment avec la base de connaissance contenant surement les mêmes taches réalisées dans un certain temps.

☒ Ajouter une nouvelle tâche

Ajouter une nouvelle tâche

Catégorie 

-----

 ⓘ

Description 

Faut rebrancher sa souris

Durée 

1h00

Statut 

A faire

Ajouter

Actions 1/1

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

Vous pouvez affecter une durée maximale pour effectuer la tâche ici.

Traitement du ticket0

Ticket

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique3

Tous

ma souris elle marche plus

Actions1/1

Ajouter :

Suivi

Tâche

Document

Validation

Solution

Historique des actions :

Filtrer l'historique :

2024-02-15 11:48

Post-Only

ma souris elle marche plus

elle marche plus ma souris

Ajouter un acteur

Attribué à

Utilisateur

tech

(En cours : 0)

Ajouter

Ticket# 1 description

Vous pourrez ensuite Ajouter un acteur si cela n’a pas déjà été fait celui-ci sera alors chargé de réaliser la tâche. La tâche sera ensuite affichée dans la description du ticket.

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique8

Tous

Tâches restantes : 100.00 %

Filtrer l'historique :

Historique des actions :

2024-02-16 15:38

Debut Nicolas

a regler en une heure

1 heures 0 minutes

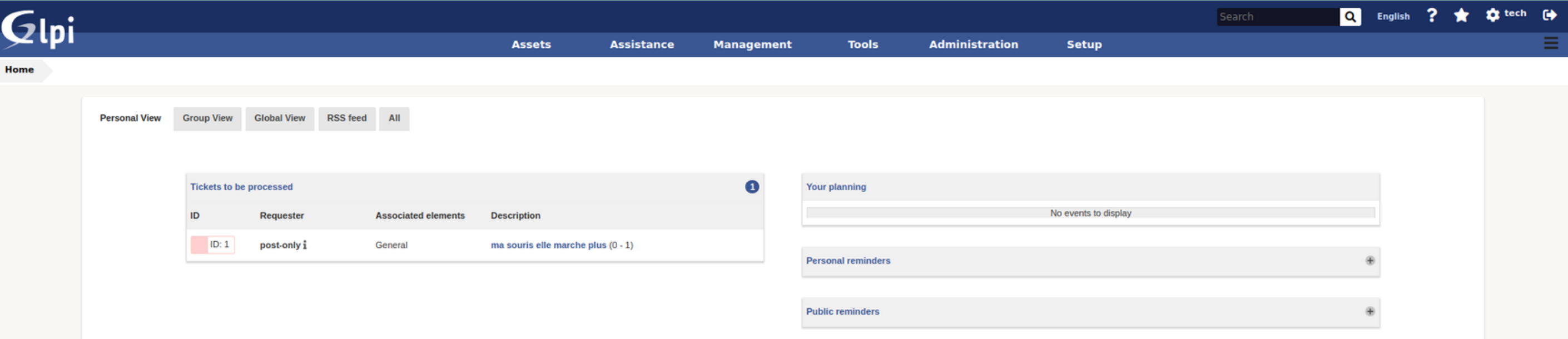
2024-02-15 11:48

Post-Only

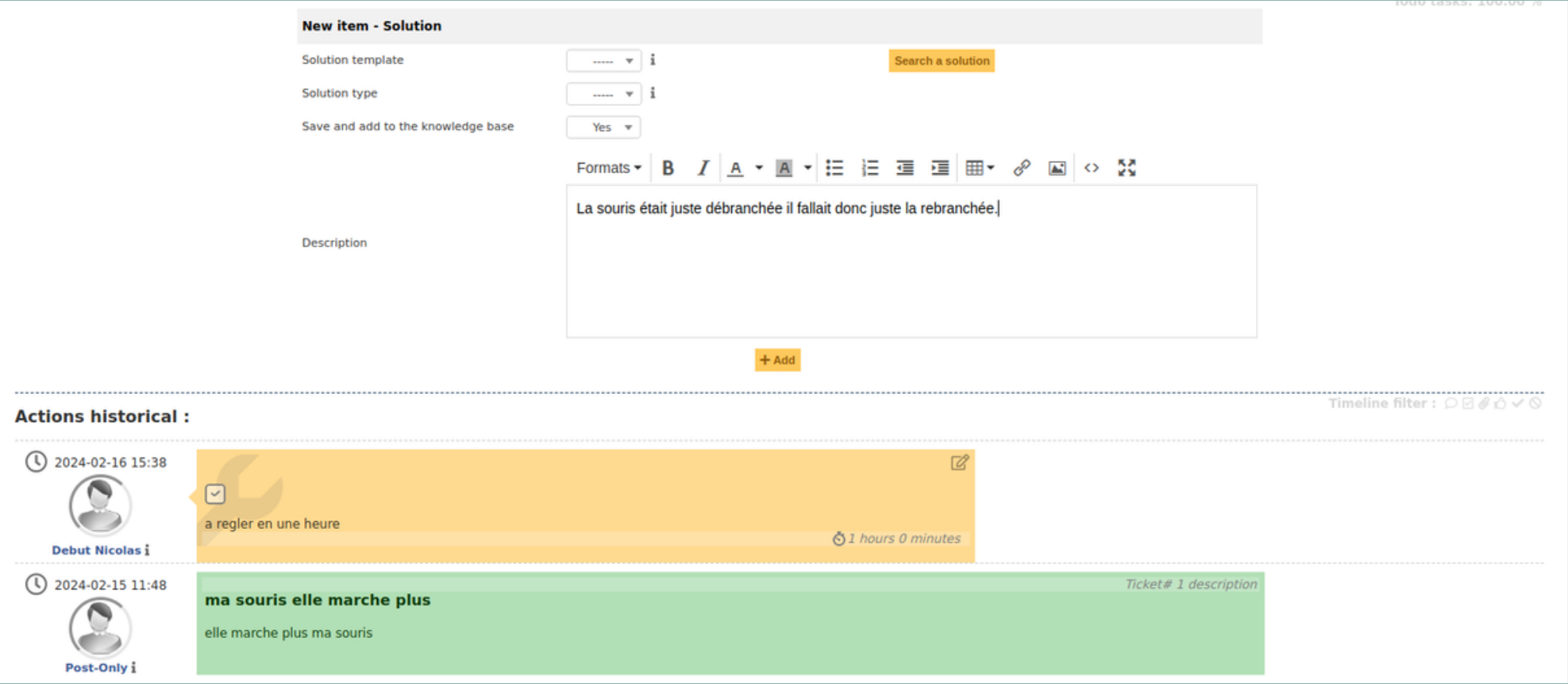
ma souris elle marche plus

elle marche plus ma souris

Ticket# 1 description



En vous connectant au profils tech vous verrez les tickets qui vous ont été attribués en cliquant sur ceux-ci vous pourrez voir leurs détails. Et vous pourrez ajouter une solution à celui-ci (notament si vous voulez l'ajouter à votre base de connaissances)



Glpi

Search

English ? ★ ⚙️ tech ➡️

AssetsAssistanceManagementToolsAdministrationSetup

HomeAssistanceTickets+ 🔍 📁

Processing ticket2

Ticket

Statistics

Approvals

Knowledge base

Items

Costs

Projects

Project tasks

Problems

Changes

Historical12

All

ma souris elle marche plus

Actions

Timeline filter : 🗨️ 📁 📅 ⚙️ ⌛

2024-02-16 15:38

Debut Nicolas i

Ticket task

Formats ▾ B I A ▾ A ▾

a regler en une heure

File(s) (2 Mio max) ⓘ  
Attach file by drag & drop or copy & paste in editor or selecting them

Save ▲

● New

○ Processing (assigned)

📅 Processing (planned)

● Pending

○ Solved

● Closed

2024-02-16 15:38:10

----- ⓘ

Done ▾

1h00 ▾

----- ⓘ

----- ⓘ

Plan this task

Delete permanently

2024-02-15 11:48

Post-Only i

ma souris elle marche plus

elle marche plus ma souris

Ticket# 1 description

Vous pourrez enfin ajouter un statuts au tickets en appuyant sur le logo modifié sur la tâche ajouté et en appuyant sur la flèche à coté de l'option save et en modifiant le statut de la tache.

Tableau de bord [Vue personnelle] [Vue groupe] [Vue globale] [Flux RSS] [Tous]

[Warning icon] Pour des raisons de sécurité, veuillez supprimer le fichier : install/install.php

[Central] [dropdown arrow] [plus icon] [refresh] [print] [share] [trash] [edit] [full screen]

0 Logiciel [cube icon]

0 Ordinateur [laptop icon]

0 Matériel réseau [network icon]

0 Téléphone [phone icon]

0 Licence [key icon]

0 Moniteur [monitor icon]

0 Baie [server rack icon]

0 Imprimante [printer icon]

Aucune donnée trouvée

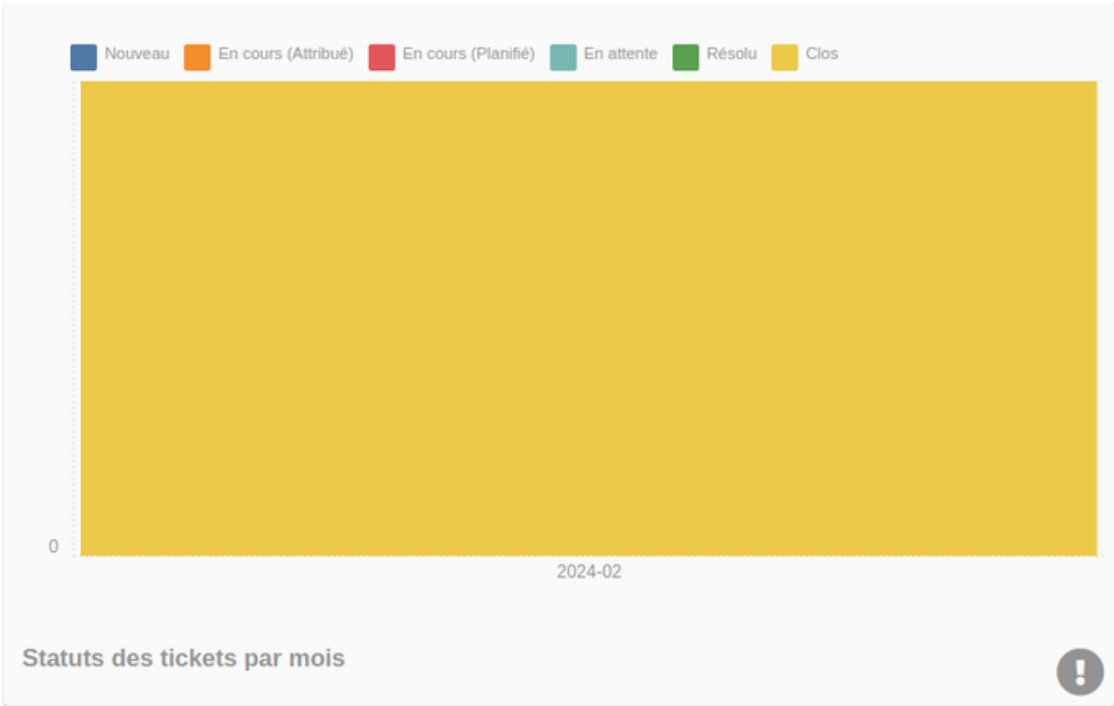
Aucune donnée trouvée

Aucune donnée trouvée

Ordinateurs par Fabricant [edit icon]

Moniteurs par Modèle [edit icon]

Matériels réseau par Statut [hierarchy icon]



1 [warning icon]

0 [clock icon]

0 [warning icon]

0 [checkmark icon]

[Français](#)[Debut Nicolas](#)[Parc](#)[Assistance](#)[Gestion](#)[Outils](#)[Administration](#)[Configuration](#)[Accueil](#)[Configuration](#)[➔ Authentification](#)

#### Authentifications externes

[Configuration](#)[Annuaire LDAP](#)[Serveurs de messagerie](#)[Autres méthodes d'authentification](#)

Serveur Active Directory

Actions ▾1/1

Annuaire LDAP

Tester

Utilisateurs

Groupes

Informations avancées

Réplicats

Historique2

Tous

Annuaire LDAP

Nom

Serveur Active Directory

Dernière modification

2024-02-16 17:09

Serveur par défaut

Oui ▾

Actif

Oui ▾

Serveur

192.168.20.148

Port (par défaut 389)

389

Filtre de connexion

((&(objectClass=user)(objectCategory=person)(!(userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2)))

BaseDN

DC=debut,DC=com

DN du compte (pour les connexions non anonymes)

Administrateur@debut.com

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

☐ Effacer

Champ de l'identifiant

samaccountname

Commentaires

Champ de synchronisation ⓘ

objectguid

Créé le 2024-02-16 17:04

Dernière mise à jour le 2024-02-16 17:09

Sauvegarder

Supprimer définitivement

GLPI

Rechercher

Français

?

★

⚙️

Debut Nicolas

↗️

ParcAssistanceGestionOutilsAdministrationConfiguration

AccueilAdministrationUtilisateursAnnuaire LDAP

Importation de nouveaux utilisateurs

Mode expert

Activer le filtrage par date

Critère de recherche pour les utilisateurs

Identifiant

Courriel

Prénom

Téléphone 2

Titre

Champ de synchronisation (objectguid)

Nom de famille

Téléphone

Téléphone mobile

Rechercher

Affichage (nombre d'éléments) 20

De 1 à 2 sur 2

Actions

Champ de synchronisation

Utilisateurs

Dernière mise à jour dans l'annuaire LDAP

✓

d70e708d-5013-48cd-a2af-104fd60c1dd6

nicolas

2024-02-16 17:01

✓

f573318e-3491-43d3-928a-a40e4a364614

Administrateur

2024-02-16 16:56

Affichage (nombre d'éléments) 20

De 1 à 2 sur 2

Actions

GLPI 9.5.6 Copyright (C) 2015-2021 Teclib' and contributors

Actions ✕

Action 

Importer ▼

Envoyer

Information ✕

Élément ajouté : **Debut Nicolas**

Élément ajouté : **Administrateur**

Opération réalisée avec succès

Allons un peu plus loin

Avec GLPI vous avez la possibilité d'inventorier votre parc informatique.

Pour ce faire il faut que vous liiez un outils avec votre GLPI.

Nous allons ici vous montrer comment faire avec l'outils fusioninventory.

Pour commencez il va falloir se connecter à votre GLPI via SSH afin d'installer les bons paquets.

Et suivre ces étapes.

```
root@glpi:~# apt install unzip
root@glpi:~# wget https://github.com/fusioninventory/fusioninventory-for-glpi/releases/download/glpi9.5%2B4.1/fusioninventory-9.5+4.1.zip
root@glpi:~# unzip fusioninventory-9.5+4.1.zip
root@glpi:~# mv fusioninventory /var/www/html/glpi/plugins
root@glpi:~# cd /var/www/html/glpi/plugins
root@glpi:/var/www/html/glpi/plugins# ls
fusioninventory  remove.txt
root@glpi:/var/www/html/glpi/plugins#
```

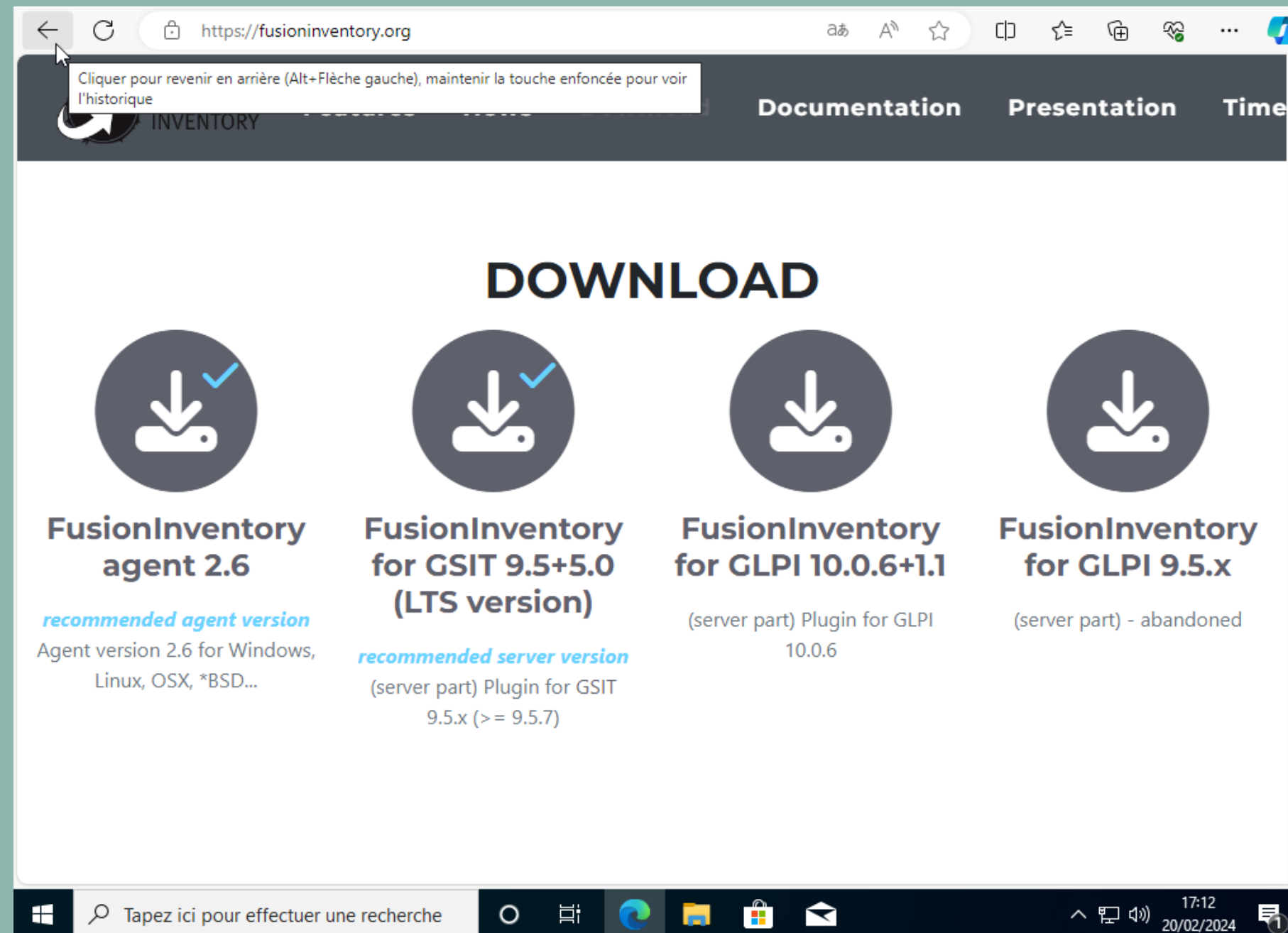
Cet outils permet de dézipper des paquets

Installez le paquet fusioninventory veuillez a prendre une version compatible avec votre GLPI.

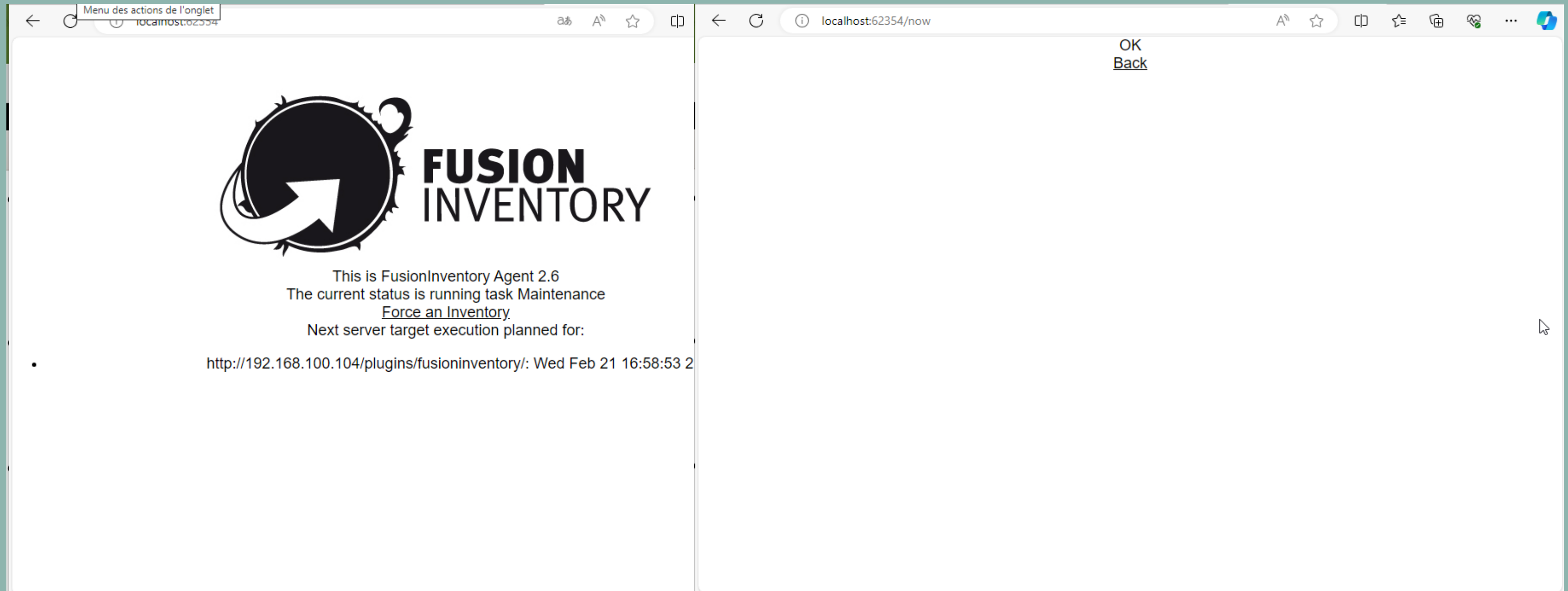
Dézippez les paquets et déplacez les dans les plugins du GLPI

Pour vérifier le bon déplacement faites un ls dans le dossier concerné.

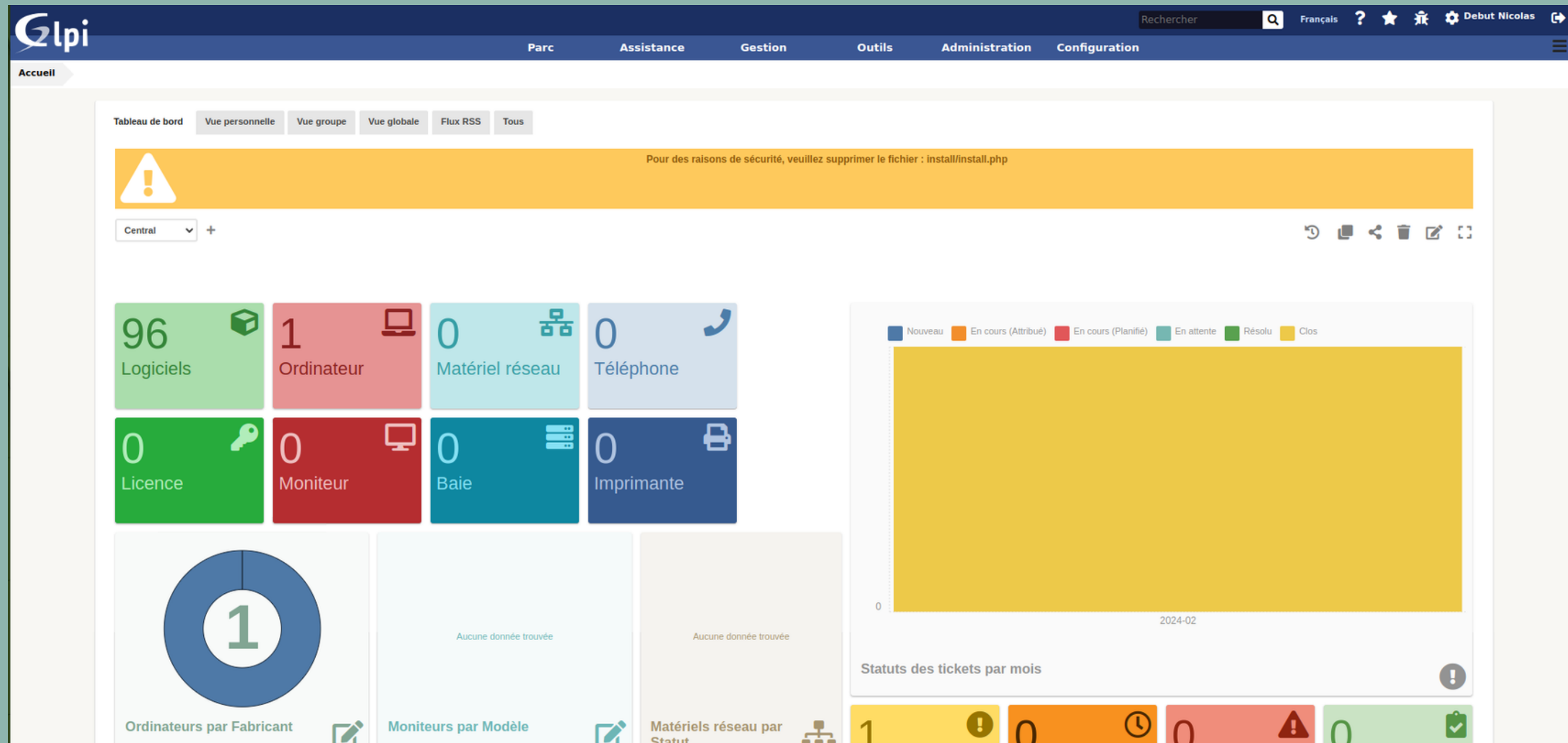
Ensuite sur les machines que vous voulez inventorié vous devrez installer l'agent de fusionInventory



Une fois cela réalisé rendez vous dans votre navigateur et tapez dans la barre de recherche localhost:62354 (62354 est le port par défaut utiliser par le fusion inventory)



Lorsque vous retournerez sur votre GLPI vous pourrez apercevoir votre machine.



En cliquant sur le cercle avec le nombre de machines vous verrez les détails de la machine inventoriée.

Glpi

Rechercher

Français

?

★

⚙️

Debut Nicolas

➡️

ParcAssistanceGestionOutilsAdministrationConfiguration

AccueilParc**Ordinateurs**+🔍📁

📅-----▼...ctéristiques - Fabricant▼est▼innotek GmbH▼

🔗rèlerègle globale👤groupeRechercher★↺↻

Affichage (nombre d'éléments) 20▼🌐🔧🗑️🔕Page courante en PDF paysage📄De 1 à 1 sur 1

⌵Actions

| ☐ ▲ Nom           | Statut | Fabricant    | Numéro de série                      | Type       | Modèle     | Système d'exploitation - Nom | Lieu | Dernière modification | Composants - Processeur                 |
|-------------------|--------|--------------|--------------------------------------|------------|------------|------------------------------|------|-----------------------|-----------------------------------------|
| ☐ DESKTOP-1SLOG0C |        | innotek GmbH | 41220f4f-ea12-4026-92e2-cd475c178ee2 | VirtualBox | VirtualBox | Windows                      |      | 2024-02-20 17:10      | Intel(R) Core(TM) i3-8300 CPU @ 3.70GHz |

⌶Actions

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

En cliquant sur le nom de la machine vous pourrez voir tout les détails sur celle-ci.

Glpi

Rechercher

Français

?

★

🔧

Debut Nicolas

➡

ParcAssistanceGestionOutilsAdministrationConfiguration

Accueil>Parc>Ordinateurs

DESKTOP-1SLOG0C

Actions1/1

Ordinateur

Analyse d'impact

Systèmes d'exploitation1

Composants15

Volumes3

Logiciels98

Connexions

Ports réseau1

Gestion

Contrats

Documents

Virtualisation

Antivirus1

Base de connaissances

Tickets

Problèmes

Changements

Liens externes

Certificats

Ordinateur

NomDESKTOP-1SLOG0C

Lieu

Responsable technique

Groupe technique

Usager numéro

Usagersio@DESKTOP-1SLOG0C

Utilisateur

Groupe

UUID41220F4F-EA12-4026-92E2-

Source de mise à jour

Statut

TypeVirtualBox

Fabricantinnotek GmbH

ModèleVirtualBox

Numéro de série41220f4f-ea12-4026-92e2-cd

Numéro d'inventaire

Réseau

Commentaires

FusionInventory

AgentDESKTOP-1SLOG0C-2024-02-20-17-08-44

Statut : impossible de contacter l'agent

Étiquette FusionInventory

Adresse publique de contact192.168.20.123

UseragentFusionInventory-Agent\_v2.6

Dernier contact2024-02-20 17:11

Dernier inventaire2024-02-20 17:10

Last boot2024-02-20 16:40

Créé le 2024-02-20 17:10

Dernière mise à jour le 2024-02-20 17:10

Sauvegarder

Mettre à la corbeille

DEBUT N TG6

DANS GLPI, LA CRÉATION DU TICKET PEUT ÊTRE FAITE DE PLUSIEURS MANIÈRES :

- PAR L'UTILISATEUR AVEC LE PROFIL POST-ONLY ;
- PAR UN TECHNICIEN AVEC AU MOINS LE PROFIL TECHNICIEN (FONCTIONNEMENT EN CENTRE D'APPELS PAR EXEMPLE) ;
- PAR LA RÉCUPÉRATION AUTOMATIQUE DE MAILS DANS UNE BOÎTE AUX LETTRES

UNE ANALYSE PRÉALABLE DES RÔLES DE CHACUN EST ÉGALEMENT NÉCESSAIRE POUR METTRE EN PLACE UNE ASSISTANCE AUX UTILISATEURS :

**- QUI PEUT FAIRE DES DEMANDES D'ASSISTANCES ET SUR QUELS MATÉRIELS ?**

TOUT LES UTILISATEURS PEUVENT FAIRE UNE DEMANDE D'ASSISTANCE NOUS POUVONS VOIR QU'ILS PEUVENT FAIRE UNE DEMANDE GÉNÉRALE; SUR LA BAIE; SUR LE CHASSIS; SUR L'IMPRIMANTE; SUR UN LOGICIEL; SUR UN MATÉRIEL RÉSEAU; UN MONITEUR; UN ORDINATEUR; UN PÉRIPHÉRIQUE SUR LA SALLE DES SERVEUR ET SUR LE TELEPHONE.

**- QUI SERA TECHNICIEN DE NIVEAU 1 POUR RÉPONDRE AUX DEMANDES D'ASSISTANCE ?**

UN TECHNICIEN SANS COMPÉTENCES APPROFONDIE DANS LE DOMAINE IL VA RÉGLER LES PROBLÈME LES PLUS SIMPLES (SOURIS DÉBRANCHÉE...)

**- QUI VA SUPERVISER L'ATTRIBUTION DE LA RÉOLUTION D'UN INCIDENT OU D'UNE DEMANDE À UN TECHNICIEN DE NIVEAU 2 ?**

UN TECHNICIEN PLUS COMPÉTENT LORSQUE LE PROBLÈME NE CORRESPOND PAS AU CRITÈRES DE SIMPLICITÉ PRÉDÉFINIS.

**- QUI VA CLÔTURER LE TICKET ?**

LA PERSONNE QUI A RÉGLER LE PROBLÈME AVEC L'ACCORD DE CELUI AYANT CRÉER LE TICKET.

Voici une mise en situation d'une prise de connaissance de problème.

"C'est votre première matinée, vous êtes assis derrière votre poste, et vous avez ouvert votre session GLPI en tant que Technicien. Tout à coup, le téléphone sonne. Au bout du fil, un utilisateur vous dit simplement « Ce matin, je ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B1100 ! ». Que devez-vous faire pour prendre en compte son problème ?"

**1 ère étape: Écouter attentivement l'utilisateur**

**2ème étape: Poser des questions supplémentaires si nécessaire pour clarifier la situation.**

**3ème étape: Vérifier la connectivité pour savoir si l'imprimante est bien allumée.**

**4ème étape: Vérifier l'état de l'imprimante pour vérifier l'état de la machine**

**5ème étape: Vérifier l'état de la file d'attente d'impression pour savoir si le problème viens d'une erreur d'impression.**

**6ème étape: Vérifier que tout les pilotes de l'imprimante sont à jours.**

**7ème étape: redémarrer l'imprimante et relancer une impression pour voir si le problème persiste.**

**8ème étape: Si toute ces étapes n'ont pas fonctionnées alors passez la main à un technicien supérieurs à vous et conseillez à votre utilisateur d'utiliser une autre imprimante disponible sur le réseau.**

**En relayant votre ticket à un techniciens au dessus de vous; il faudra que vous indiquiez avant de lui envoyer les démarches que vous avez réalisées dans la description d'une tache par exemple.**

**Vous pourrez également joindre le manuel d'utilisation de l'imprimante en l'occurence la EPSON B1100**



## A SAVOIR:

LE TTO REPRÉSENTE LE TEMPS QUE LE TICKET À ÉTÉ OUVERT ET LE TTR LE TEMPS CONSACRÉ À LA RÉOLUTION DU PROBLÈME  
DONC PAR EXEMPLE LE TTO PRENDRA EN COMPTE LE TEMPS ENTRE L'OUVERTURE DU TICKET, LE TEMPS QUE L'ENTREPRISE  
EXTERNE PUISSE INTERVENIR, LE TTR ET LE TEMPS ENTRE LA RÉOLUTION ET LA CLOTURATION DU TICKET.

QUAND AU TTR IL S'AGIT DU TEMPS DÉFINI POUR RÉSOUDRE LE PROBLÈME.

DONC SI ON POUSSE L'EXEMPLE À L'EXTRÊME LE TTO PEUT ÊTRE DE 1 MOIS POUR UN TTR DE 30 MINUTES.

LE BUT D'UNE ENTREPRISE SERA BIEN SÛR D'OPTIMISER LE TTR ET LE TTO AU MAXIMUM POUR QU'IL SOIT LE PLUS FAIBLE  
POSSIBLE.