



# MISE EN PLACE D'UNE SOLUTION GLPI

Document explicatif gestion de vie d'un ticket

# ASSURMER

Services Informatiques



23/01/2022




GAMMICCHIA Matt  
&  
FORET Gabriel



VERSION : 1.0




**ASSUR MER**

|  | TITRE                      | REFERENCE | VERSION |
|--|----------------------------|-----------|---------|
|  | Gestion de vie d'un ticket | ASSURMER  | 1.0     |

## I. SOMMAIRE

|   |   |
|---|---|
| II. Description du document.....  | 2 |
| 1. Historique de modifications .....                                      | 2 |
| 2. Diffusion .....  | 2 |
| III. Étude des différents types de logiciel :.....                        | 3 |
| 1. Logiciel propriétaire.....   | 3 |
| 2. logiciel libre.....  | 3 |
| IV. Présentation glpi .....   | 4 |
| V. Création ticket.....   | 6 |
| 1. Création d'un ticket coté utilisateur.....                             | 6 |
| VI. Gestion d'un ticket.....  | 7 |
| 1. Gestion d'un ticket coté Admin qui a été créée par un utilisateur..... | 7 |
| VII. Cycle de vie d'un ticket d'incident.....                             | 8 |

|  | TITRE                      | REFERENCE | VERSION |
|--|----------------------------|-----------|---------|
|  | Gestion de vie d'un ticket | ASSURMER  | 1.0     |


## II. DESCRIPTION DU DOCUMENT

### 1. HISTORIQUE DE MODIFICATIONS

| Date       | Auteur                          | Version | Description du changement                     |
|------------|---------------------------------|---------|---|
| 10/01/2022 | FORET Gabriel                   | V 0.1   | Création du document                          |
| 11/01/2022 | GAMMICCHIA Matt                 | V 0.2   | Recherches entre différents types de logiciel |
| 12/01/2022 | GAMMICCHIA Matt                 | V 0.3   | Présentation GLPI                             |
| 16/01/2022 | FORET Gabriel                   | V 0.4   | Gestion et cycle de vie d'un ticket           |
| 23/01/2022 | FORET Gabriel & GAMMICCHIA Matt | V 1.0   | Validation du document                        |

### 2. DIFFUSION

| Nom             | Rôle |
|-----------------|------|
| GAMMICCHIA Matt | DSI  |
| FORET Gabriel   | DSI  |

|  | TITRE                      | REFERENCE | VERSION |
|--|----------------------------|-----------|---------|
|  | Gestion de vie d'un ticket | ASSURMER  | 1.0     |

### III. ÉTUDE DES DIFFÉRENTS TYPES DE LOGICIEL :

#### 1. LOGICIEL PROPRIÉTAIRE

La notion de logiciel propriétaire ou logiciel privé désigne un logiciel qui n'est pas un logiciel libre.


L'apparition de cette distinction est donc liée à l'histoire du logiciel libre.

Un logiciel est dit propriétaire s'il restreint au moins l'une des possibilités définissant le logiciel dit libre, à savoir utiliser, étudier, modifier, dupliquer ou diffuser (donner ou vendre) le logiciel.

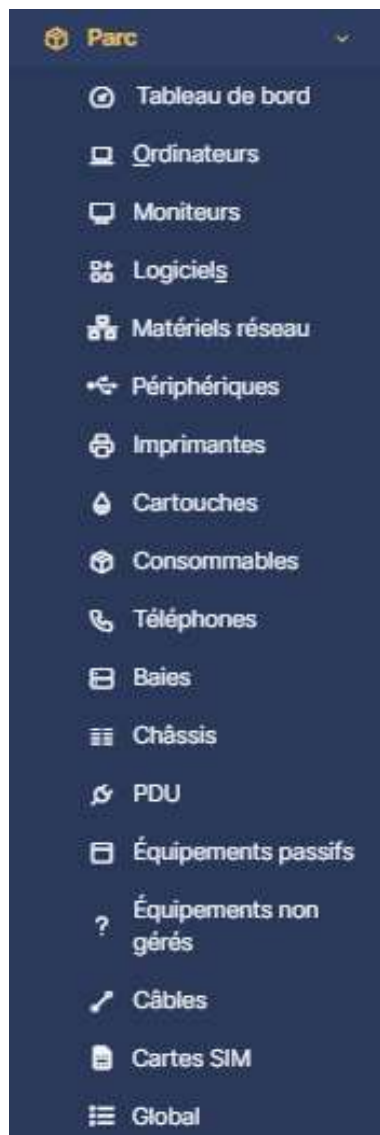
Le commerce de ces logiciels repose généralement sur la vente de droits d'utilisation, selon un contrat de licence utilisateur final (CLUF) établi par le vendeur et qui ouvre certains droits d'utilisation à l'acquéreur de cette licence. On parle communément du fait « d'acheter un logiciel », mais l'acquisition concerne un droit d'utilisation limité au cadre établi par la licence, le transfert de propriété n'existant qu'en cas de vente du droit d'auteur associés.

#### 2. LOGICIEL LIBRE

Un logiciel libre se dit d'un logiciel qui donne à toute personne, qui en possède une copie, le droit de l'utiliser, de l'étudier, de le modifier et de le redistribuer. Ce droit est souvent donné par une licence libre. Richard Stallman a formalisé la notion de logiciel libre dans la première moitié des années 1980 puis l'a popularisée avec le projet GNU et la Free Software Foundation (FSF). Depuis la fin des années 1990, le succès des logiciels libres suscite un vif intérêt dans l'industrie informatique et les médias. Les logiciels libres sont souvent présentés comme la principale alternative aux logiciels propriétaires, notamment ceux de l'éditeur Microsoft. Le logiciel libre le plus connu est Linux, un système d'exploitation. Il ne faut pas confondre les logiciels libres avec les logiciels gratuits (freewares), ni avec les sharewares, ni avec des logiciels tombés dans le domaine public. De même, les libertés données par un logiciel libre sont beaucoup plus étendues que le simple accès aux sources, ce qu'on appelle souvent logiciel Open Source ou "à sources ouvertes". Toutefois, la notion formelle de logiciel Open Source telle qu'elle est définie par l'Open Source Initiative est très proche de celle de logiciel libre. On trouve ce genre de logiciel sur des plateformes telles que GitHub...

|  | TITRE                      | REFERENCE | VERSION |
|--|----------------------------|-----------|---------|
|  | Gestion de vie d'un ticket | ASSURMER  | 1.0     |

#### IV. PRÉSENTATION GLPI



GLPI est un logiciel de gestion des services basé sur des technologies open source.

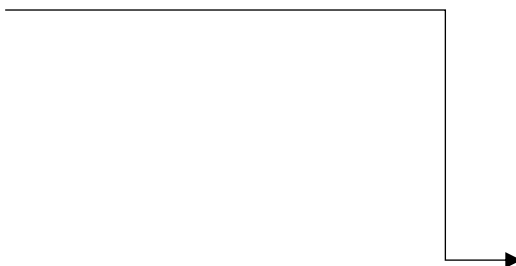
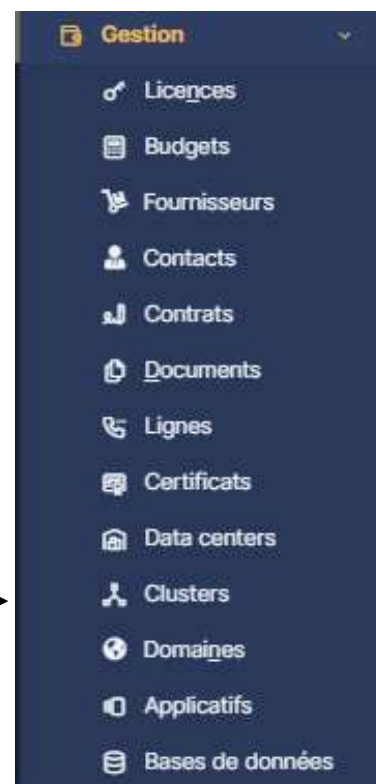
Il vous aide à planifier et à gérer facilement les changements informatiques, à résoudre efficacement les problèmes, à automatiser vos processus métiers et à prendre le contrôle de votre infrastructure informatique.

GLPI est un logiciel qui fonctionne sur un serveur Web (Apache / NGINX), l'installation est très simple, il suffit de suivre la documentation très complète et simple sur leur site [glpi-project.org](http://glpi-project.org).


GLPI permet d'avoir un inventaire complet de tout le parc physique ou virtuel de votre société, il vous permet d'ajouter toutes les références que vous souhaitez (constructeur, numéro de série...).



Il est aussi possible d'avoir la gestion de l'entreprise en elle-même (licences, budgets, fournisseurs...).





|  | TITRE                      | REFERENCE | VERSION |
|--|----------------------------|-----------|---------|
|  | Gestion de vie d'un ticket | ASSURMER  | 1.0     |

## V. CRÉATION TICKET

### 1. CREATION D'UN TICKET COTE UTILISATEUR.

Description de la demande ou de l'incident

Type

Catégorie  ⓘ

Urgence

Éléments associés

1 ⓘ

Observateurs

Lieu  ⓘ ⓘ


Titre

Description \*

PROPULSÉ PAR TINY

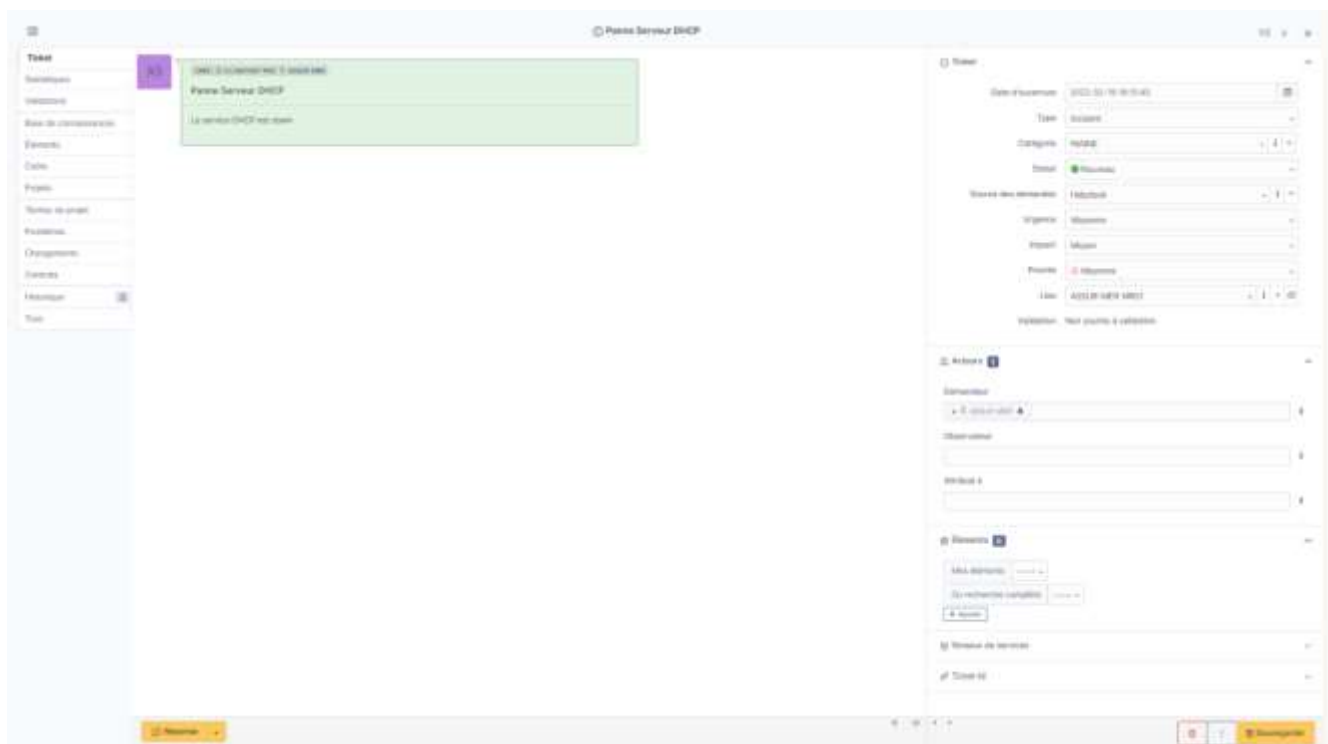
File(s) (2 Mio maximum) ⓘ

Drag and drop your file here, or

|  | TITRE                      | REFERENCE | VERSION |
|--|----------------------------|-----------|---------|
|  | Gestion de vie d'un ticket | ASSURMER  | 1.0     |

## VI. GESTION D'UN TICKET

### 1. GESTION D'UN TICKET COTE ADMIN QUI A ETE CREEE PAR UN UTILISATEUR.



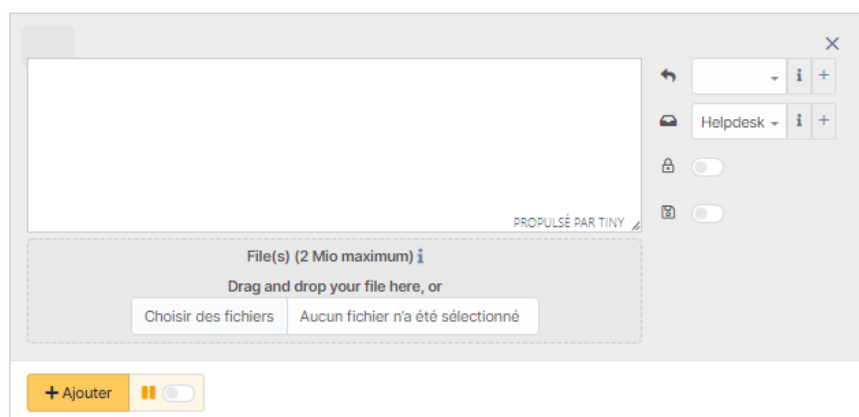
AS

CRÉE : À L'INSTANT PAR ASSUR-MER


Panne Serveur DHCP

Le service DHCP est down

AD





|  | TITRE                      | REFERENCE | VERSION |
|--|----------------------------|-----------|---------|
|  | Gestion de vie d'un ticket | ASSURMER  | 1.0     |

## VII. CYCLE DE VIE D'UN TICKET D'INCIDENT

Un ticket d'incident a plusieurs stades :



Chaque stades/statuts à son utilité :

- Enregistrement : Création du ticket « Nouveau ».
- Classification : Détermination de la catégorie de ticket : incident, demande... Détermination de la catégorie : service impacté, composant d'architecture touché Détermination de la gravité (urgence, impact, priorité) « Nouveau » Ou « En attente » si le technicien n'a pas les informations permettant d'instruire le ticket.
- Traitement : Attribution du ticket à la personne compétente « En cours (attribué) » Ou « En cours (planifié) » si le traitement du ticket n'est pas effectué immédiatement.
- Solution : Le technicien estime avoir répondu à l'attente de demandeur Résolu.
- Validation : Le demandeur confirme que la solution apportée par le technicien répond à son attente Clos.
- Clôture : En absence de validation formelle du demandeur, le technicien qui a résolu le ticket peut le clore Clos.