



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 privateur 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.

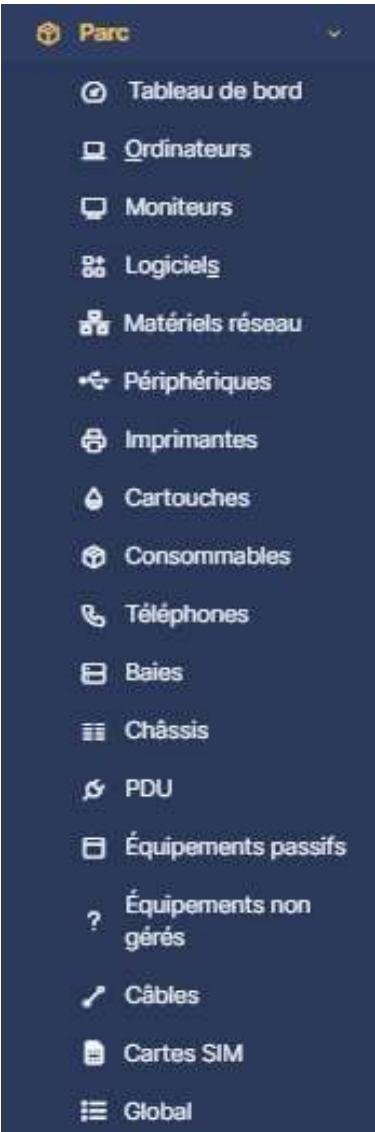
Le commerce de ces logiciels repose généralement sur la vente de droits d'utilisation, selon un contrat de licence utilisateur final (CLUF) établi par le vendeur et qui ouvre certains droits d'utilisation à l'acquéreur de cette licence. On parle communément du fait « d'acheter un logiciel », mais l'acquisition 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



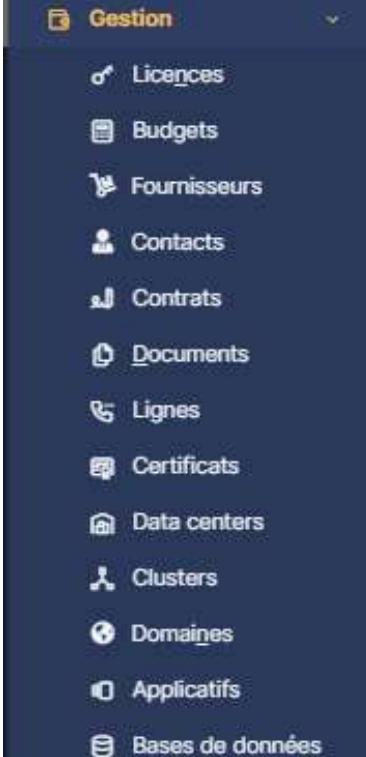
GLPI est un logiciel de gestion des services basé sur des technologies open source.

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.

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...).



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...).

ASSUR MER	TITRE	REFERENCE	VERSION
	Gestion de vie d'un ticket	ASSURMER	1.0

Type: Incident

Category: -----

Urgency: High

Associated elements: My devices

My devices - Computer - ASSUR-MER-SRV1 - 010101010 - 11111

+ Add

Watchers:

Location: ASSUR-MER-MRS1

Title: TEST

Description *: TEST TEST TEST

File(s) (2 Mio max): Drag and drop your file here, or
Choisir des fichiers Aucun fichier n'a été sélectionné

POWERED BY TINY

+ Submit message

GLPI intègre également un système de ticketing avec plusieurs catégories qui sont créé lors de la configuration du logiciel, priorité, statuts. Exemple dans notre cas chaque client à un compte avec le matériel qui lui est attribué et la possibilité d'ouvrir un ticket.

La création d'un ticket est très simple, il suffit à l'utilisateur de choisir le matériel associé à l'incident, la gravité de l'incident ainsi que la localisation de la panne (par exemple Agence Marseille, Paris ...).

Coté, administration, l'interface est un peu plus complète que du point de vue de l'utilisateur/client.

The screenshot shows the GLPI administration interface. On the left, there is a sidebar with various navigation links such as 'Ticket', 'Interventions', 'Interventions', 'Interventions', 'Base de connaissances', 'Dossiers', 'Analyses d'impact', 'Tickets', 'Projets', 'Réalisations de projets', 'Problèmes', 'Équipements', 'Contrats', 'Historique', and 'Ajout'. The main area is divided into several sections:

- Prise de contact client:** Shows a message: "Le serveur sur l'Agence de Marseille n'est pas joignable".
- Prise de contact :** Shows a message: "Le serveur sur l'Agence de Marseille n'est pas joignable".
- Prise de contact :** Shows a message: "Le serveur sur l'Agence de Marseille n'est pas joignable".
- Ticket:** A detailed form for creating a new ticket. It includes fields for 'Titre' (Title), 'Type' (Incident), 'Catégorie' (Category), 'Statut' (Status), 'Priorité' (Priority), 'Urgence' (Urgency), 'Lieu' (Location), 'Propriétaire' (Owner), and 'Méthode' (Method). There is also a 'Associated elements' section with a dropdown menu showing 'My devices - Computer - ASSUR-MER-SRV1 - 010101010 - 11111' and a '+ Add' button. Below the main form is a file upload section with a placeholder 'Drag and drop your file here, or' and buttons for 'Choisir des fichiers' and 'Aucun fichier n'a été sélectionné'.
- Actions:** A section with buttons for 'Supprimer', 'Copier', 'Modifier', and 'Ajouter'.
- éléments:** A section with buttons for 'Ajouter', 'Supprimer', 'Copier', and 'Modifier'.
- Historique des services:** A section with a table showing service history.
- Tickets:** A list of existing tickets with columns for 'Titre' (Title), 'Type' (Type), 'Catégorie' (Category), 'Statut' (Status), 'Priorité' (Priority), 'Urgence' (Urgency), 'Lieu' (Location), 'Propriétaire' (Owner), and 'Méthode' (Method). One ticket is highlighted in green.

	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	<input type="text" value="Incident"/>
Catégorie	<input type="text" value="PANNE"/> i
Urgence	<input type="text" value="Moyenne"/> i
Éléments associés	<input type="text" value="Mes éléments"/> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-top: 2px;"> Mes éléments - Ordinateur ~ ASSUR-MER-SRV1 ~ 01010101 ~ 11111 ~ i </div> <div style="margin-top: 2px; border: 1px solid #ccc; padding: 2px; width: 150px; height: 15px; display: inline-block; vertical-align: middle;"></div> + Ajouter
Observateurs	<input type="text" value=" "/>
Lieu	<input type="text" value="ASSUR-MER-MRS1"/> i im
Titre	<input type="text" value="Panne Serveur DHCP"/>
Description *	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 100px; margin-bottom: 10px;"> Le service DHCP est down </div> <div style="text-align: right; font-size: small;">PROPUISÉ PAR TINY</div> <div style="border: 1px dashed #ccc; padding: 5px; position: relative; height: 100px; width: 100%;"> <div style="position: absolute; top: 0; left: 0; width: 100%; height: 100%; background-color: white; opacity: 0.8;"></div> <div style="position: absolute; top: 10px; left: 10px; color: #ccc; font-weight: bold;">File(s) (2 Mio maximum)</div> <div style="position: absolute; top: 10px; left: 10px; color: #ccc; font-style: italic;">Drag and drop your file here, or</div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-top: 5px;"> Choisir des fichiers Aucun fichier n'a été sélectionné </div> </div>
+ Soumettre la demande	

	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.

The screenshot shows a ticket management application window. On the left, there's a sidebar with various project and system navigation links. The main area displays a ticket card for "Panne Serveur DHCP". The ticket details are as follows:

- Titre:** Panne Serveur DHCP
- Description:** Le service DHCP est down
- Date d'ouverture:** 2023-01-10 10:14:42
- Type:** Incident
- Statut:** Nouveau
- Statut des demandes:** Prioritaire
- Urgence:** Majeure
- Impact:** Majeur
- Priorité:** Haute
- Lieu:** ADT/Office Sainte
- Propriétaire:** Non attribué à ce moment

Below the ticket card, there are sections for "Actions", "Détails", and "Fichiers". At the bottom right of the main window, there are "Enregistrer" and "Supprimer" buttons.

AS

CRÉÉ : ① À L'INSTANT PAR ② ASSUR-MER

Panne Serveur DHCP

Le service DHCP est down

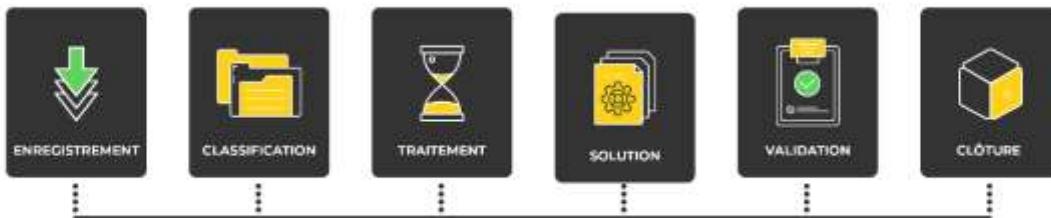
AD

This screenshot shows a file upload interface for a ticket. It features a large central area for dragging files, with the placeholder text "File(s) (2 Mio maximum) ⓘ Drag and drop your file here, or". Below this are two buttons: "Choisir des fichiers" and "Aucun fichier n'a été sélectionné". At the bottom are "Ajouter" and "Annuler" buttons.

	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 stade/statut 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.