



*Support  
Utilisateur*

---

Mourad Jaadar

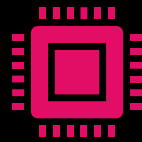
# *Sommaire*

- Présentation de la mission
- Objectifs
- Contrainte
- Gestion des Incidents
- GLPI
- Démarche
- Test
- Bilan

# Présentation du Projet



Mise en place de la Gestion des Incidents



Emissions de tickets en cas de problèmes



Gestion et harmonization de la maintenance du Parc Informatique

# Objectif

- Savoir détecter et gérer l'ensemble des incidents d'un réseaux informatique
- créer différents utilisateurs avec des droits spécifiques,
- venir en aide aux utilisateurs
- Faire la différence entre une dégradation de services et une interruption de services.

# *Contrainte*

Plugin GLPI

Mise en  
relation avec  
OCS Inventory

Resolution  
d'incidents

# *Gestion des Incidents*

Déclarer les incidents afin de déclencher d'un support Techniques.

Emissions de ticket (Ticketing)

Définir des alertes:

Alimentation de la base de connaissances et une FAQ

Réaliser une analyse des différents incidents (Classifier)

# *GLPI*

- GLPI ( Gestion Libre de Parc informatique)
- Centralisation d'information
- Inventaire (OSC)
- Ticketing ( assistance utilisateurs)
- Gestion administrative et financière

The logo for GLPI, featuring the letters 'GLPI' in a bold, blue, sans-serif font. The 'G' is stylized with a blue swoosh underneath it.

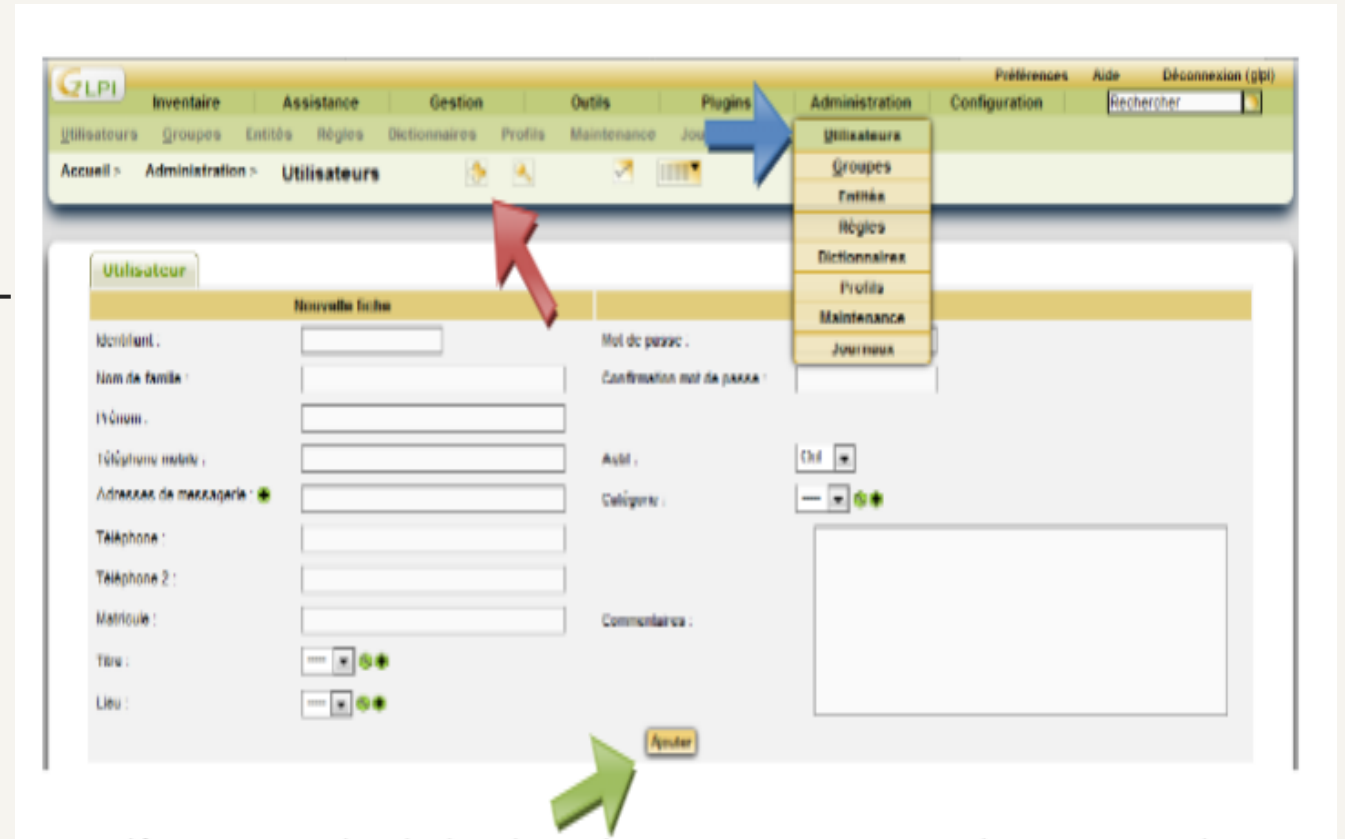
# Démarche Configuration de GLPI

- Installation d'un Serveur Web
- Installation d'une Base de donnée Mysql
- Installation de PHP
- Installation de GLPI
- Suivre l'ensemble des étapes de configuration à l'écran



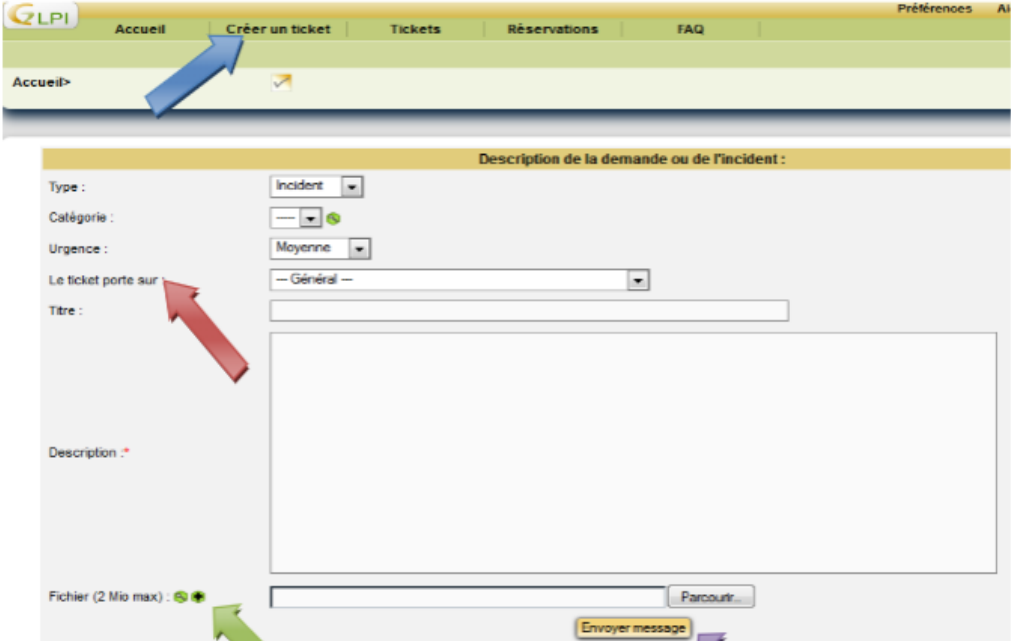
# Test

- Création de deux utilisateur :
- Admin -> Techcien
- User -> Post-Only



# Test

- Création de panne dans notre infrastructure
- Emissions de ticket pour signaler les problèmes rencontrés

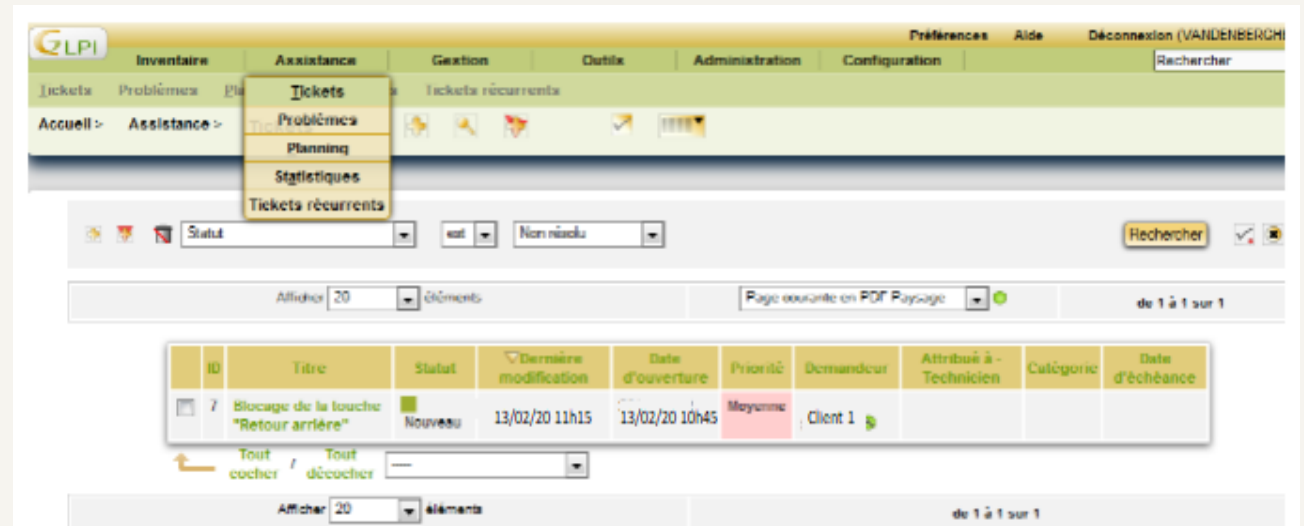


The screenshot shows the GLPI web interface for creating a ticket. The navigation bar at the top includes 'Accueil', 'Créer un ticket', 'Tickets', 'Réservations', 'FAQ', and 'Préférences'. A blue arrow points to the 'Créer un ticket' link. The main form area is titled 'Description de la demande ou de l'incident :'. It contains several fields: 'Type' (set to 'Incident'), 'Catégorie' (empty), 'Urgence' (set to 'Moyenne'), 'Le ticket porte sur' (set to '-- Général --'), 'Titre' (empty), and 'Description' (a large text area). At the bottom left, there is a 'Fichier (2 Mio max)' field with a green plus icon and a green arrow pointing to it. At the bottom right, there is a 'Parcourir...' button and an 'Envoyer message' button with a purple arrow pointing to it. A green checkmark icon is positioned above the success message box.

Élément ajouté avec succès : **Blocage de la touche "Retour arrière"**  
Votre ticket a bien été enregistré, son traitement est en cours. (Ticket 7)  
Merci d'avoir utilisé notre système d'assistance.

# Test

- Correction des pannes rencontre



The screenshot displays the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) web interface. The top navigation bar includes 'Inventaire', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. A dropdown menu is open under 'Assistance', showing options for 'Tickets', 'Problèmes', 'Planning', 'Statistiques', and 'Tickets récurrents'. Below the menu, there are search filters for 'Statut' (set to 'Nouveau'), 'cat', and 'Non résolu'. A 'Rechercher' button is visible. The main content area shows a table of tickets with the following data:

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Date d'échéance
7	Blocage de la touche "Retour arrière"	Nouveau	13/02/20 11h15	13/02/20 10h45	Moyenne	Client 1			

At the bottom of the table, there are controls for 'Tout cocher' and 'Tout décocher'. The footer of the interface shows 'Afficher 20 éléments' and 'de 1 à 1 sur 1'.

# Test

Prise en charge du ticket par l'administrateur

CRM : 100 101 102 103 104

Suivis | Validations | Tâches | Coûts | Solutions | Statistiques | Documents | Problèmes | Historique(2) | Tous

**Ticket - ID 7**

Ouvert le :	13/02/20 11h15	Date d'échéance :	<input type="text"/> Affecter un SLA
Par :	Mourad jaadar	Dernière modification :	2012-07-02 10:01 Per DALI Salvador
Type :	Incident	Catégorie :	<input type="text"/>
Statut :	En cours (Attribué)	Source de la demande :	Helpdesk
Urgence :	Moyenne	Validation :	Non soumis à validation
Impact :	Moyen	Élément associé :	Périphérique - Étendu (101 ou 102 touches)
Priorité :	Moyenne		

Acteurs :	Demandeur +	Observateur +	Attribué à +
	Client 1	Groupe Client infra	Utilisateur SIO

Titre : Blocage de la touche "Retour arrière"

Description : \* La touche Retour arrière de mon clavier se bloque régulièrement, effaçant ainsi plus de caractère que nécessaire.

Documents associés : 0 Tickets liés : +

Actualiser

**Nouvelle fiche**

Description : Remplacement du clavier auprès de l'utilisateur.

Source du suivi : Helpdesk

Privé : Non

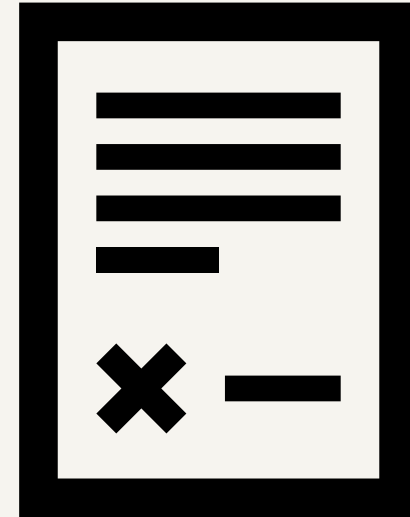
Ajouter

# Test

- Résolution du tickets
- Alimentation de la base connaissances

The screenshot shows a web interface for a ticket resolution form. At the top, there is a yellow header bar with the text "Ticket - ID 7". Below this, the form is divided into several sections. The first section contains three dropdown menus: "Gabarit de solution :", "Type de solution :", and "Enregistrer et ajouter à la base de connaissances". The "Enregistrer et ajouter à la base de connaissances" dropdown is currently set to "OUI". To the right of these dropdowns is a green button labeled "Rechercher une solution". Below this section is a large text area for the "Description :". The text in the description reads: "Nous avons tous d'abord verifier pour voir si tous les cables étai brancher. Tous les cables étai ok alors on a donc proceder a la verification de la configuration du routeur. Il manquais la passerelle du routeur sans cella les communication étai donc impossible. Donc nous avons du rajouter la passerelle du routeur". Above the text area is a rich text editor toolbar with various icons for bold, italic, underline, font size, paragraph, bulleted list, numbered list, link, unlink, and other text formatting options. At the bottom right of the text area is a yellow button labeled "Actualiser".

- Mise en place d'une solution de tickets
- Garantir l'assistance des utilisateur en cas de pannes
- Gestion du parc Informatique



*Bilan*