

Ismail GUNEY

BTS SIO option SLAM

Gestion d'incident avec GLPI

Travail à faire :

Suivi d'un ticket d'incident

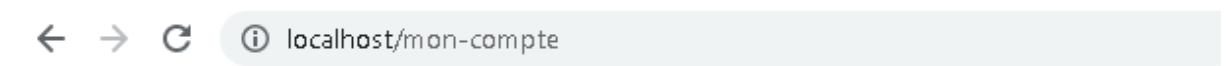
- Création d'un ticket
- Attribution d'un ticket
- Analyse et résolution (site Permabook+ échanges éventuels GLPI)
- Clôture du ticket
- Validation de l'utilisateur

Compte rendu :

Nous avons installé le site web Permabook dans un serveur en local pour voir les dysfonctionnements du site web. Nous avons rencontré un problème au niveau de la rubrique « Mon Compte » qu'elle fonctionnait sur le serveur du propriétaire mais pas en local. Pour résoudre ce problème, nous avons installé un logiciel de gestion de projets intitulé « GLPI » qui permet à l'utilisateur de créer des tickets permettant d'avertir les responsables.

1) Création d'un ticket

Nous constatons bien un dysfonctionnement de la rubrique « Mon compte » et créons un ticket.



Not Found

The requested URL was not found on this server.

La création de ticket a été faite par l'utilisateur en signalant la gravité de l'incident et la durée de résolution attendue par l'utilisateur et la date et l'heure de la création du ticket.

2 Tickets | 1 Tickets entrants | 0 Tickets en attente | 1 Tickets assignés | 0 Tickets planifiés | 0 Tickets résolus | 0 Tickets fermés

Caractéristiques - Statut est Non résolu

Rechercher

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVREURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
2	Problème "Contact"	Nouveau	2023-02-28 10:14	2023-02-28 10:28	Haute	Pouget Loic 1			
1	Problème "Mon compte"	En cours (Attribué)	2023-02-28 10:05	2023-02-28 10:31	Haute	Pouget Loic 1	Jambon Frederic 1		

20 lignes / page De 1 à 2 sur 2 lignes

2) Attribution d'un ticket

Nous attribuons le ticket à un technicien.

Problème "Contact" (2) 1/2 >>

Ticket 1

Statistiques
Validations
Base de connaissances
Éléments
Coûts
Projets
Tâches de projet
Problèmes
Changements
Contrats
Historique 9

Créé : il y a 1 heures par Pouget Loic Dernière mise à jour : À l'instant par gipi

Problème "Contact"

La page "Contact" ne fonctionne pas correctement lors de l'installation de test.

Créé : il y a 1 heures par Pouget Loic

Tâche créée automatiquement

1 heures 0 minutes 0 secondes

Acteurs 2

Demandeur
x Pouget Loic 2 ↑

Observateur
↑

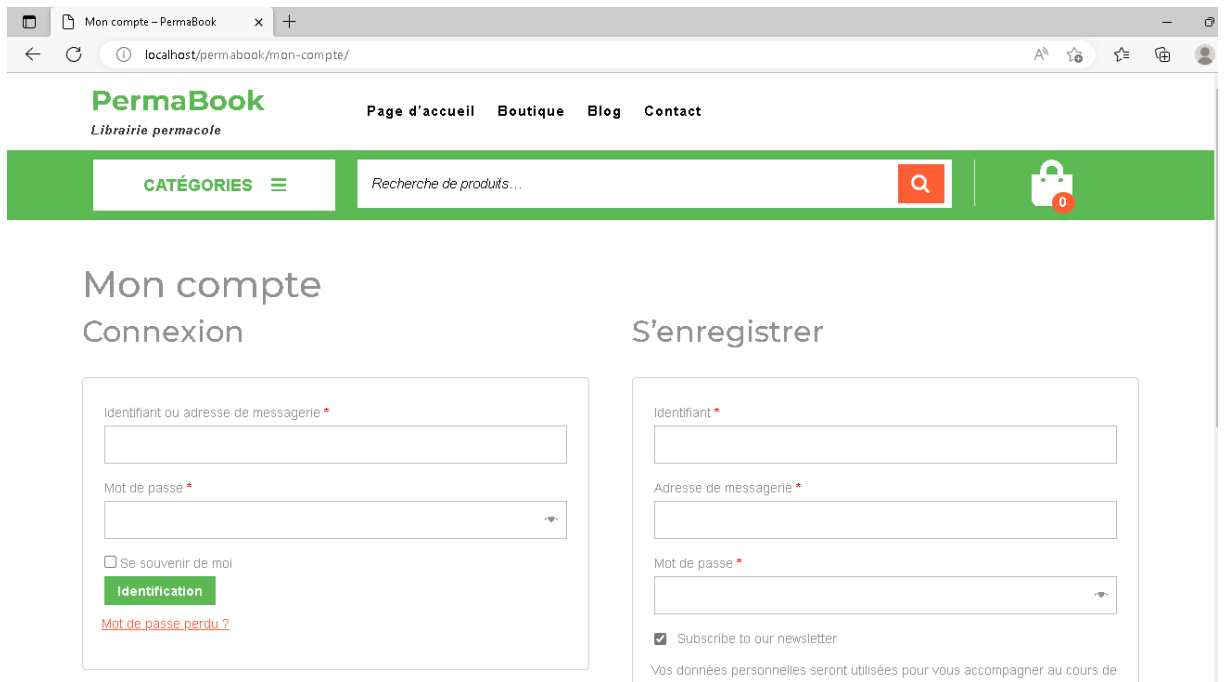
Attribué à
x Jambon Frederic 2 ↑
x Guney Ismail 2 ↑

Éléments 0

Mes éléments ----- ▾

3) Analyse et résolution

Le technicien analyse le problème puis le résout.



4) Clôture du ticket et validation de l'utilisateur

L'équipe technique envoie un message de la résolution de l'incident, puis l'utilisateur valide la solution. Le ticket est donc maintenant clôturé.

