

Gestion des tickets avec GLPI

ATELIER U5

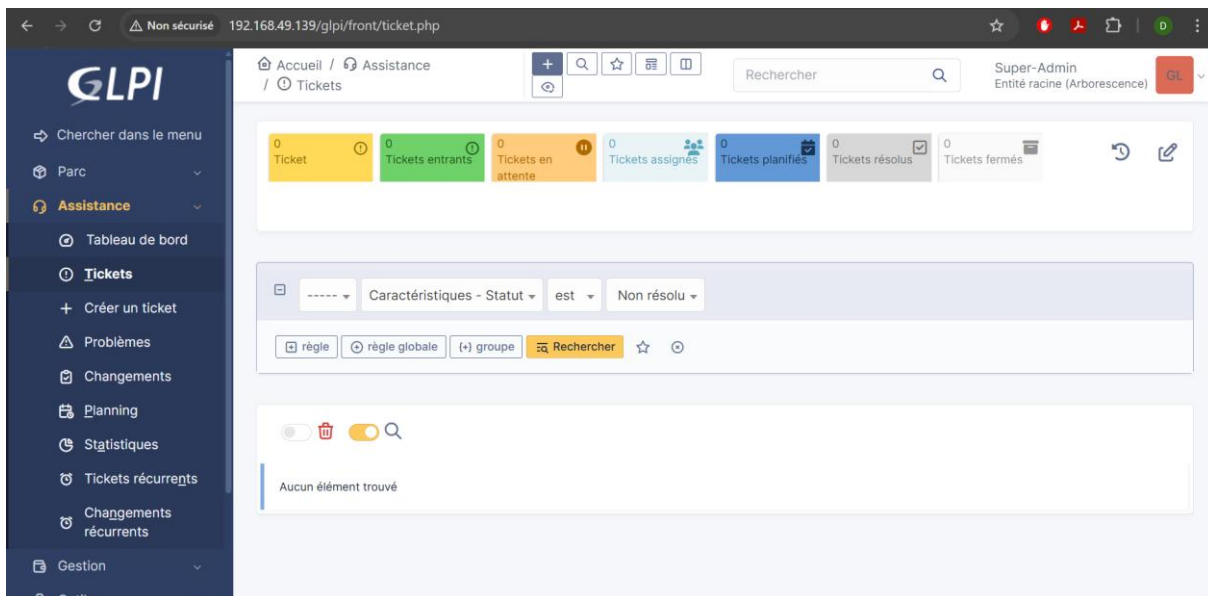
SPINELLI Dylan
BTS SIO SISR | PARIS YNOV CAMPUS

Table des matières

1-	Création d'un ticket d'incident dans GLPI	2
2-	Création d'un ticket de demande dans GLPI.....	5
3-	Traitement d'un ticket d'incident dans GLPI	7
4-	Traitement d'un ticket de demande dans GLPI	12
5-	Attribuer des éléments depuis OCS Inventory dans GLPI.....	16

1-Création d'un ticket d'incident dans GLPI

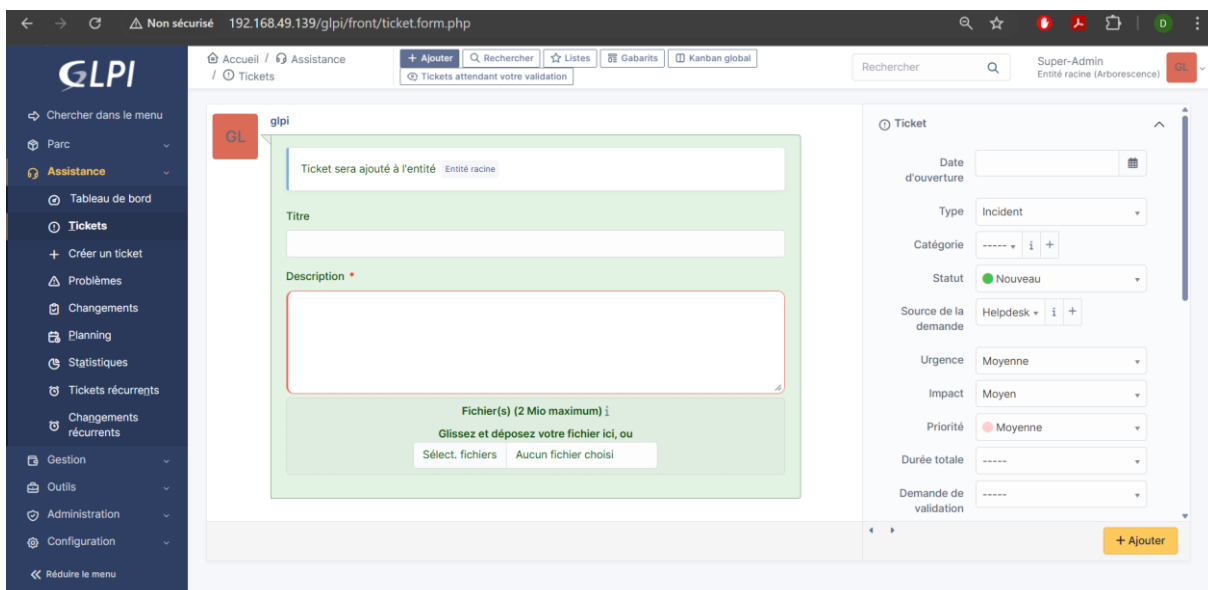
Nous pouvons voir les tickets existants dans le menu « Assistance », « Tickets »



Nous n'avons pas encore créé de tickets dans GLPI.

Un ticket d'incident est créé lorsqu'un utilisateur rencontre un problème informatique (panne, erreur, dysfonctionnement).

On clique sur « Créer un ticket » dans le menu, et on arrive sur l'écran de création de ticket :



Pour créer un ticket d'incident, nous devons renseigner plusieurs informations : le Titre ainsi que la description du problème rencontré

The screenshot shows the GLPI ticket creation interface. The main form is titled "Ticket" and contains the following fields:

- Date d'ouverture: 2026-04-08 10:59:46
- Type: Incident
- Catégorie: (empty)
- Statut: Nouveau
- Source de la demande: Phone
- Urgence: Haute
- Impact: Moyen
- Priorité: Haute
- Durée totale: (empty)
- Demande de validation: (empty)

The description field contains the text: "Mon ordinateur (PC-ALICE-01) ne s'allume plus. Écran noir dès le démarrage. J'ai tenté de le redémarrer 3 fois sans succès." The title field contains "Poste de travail inaccessible depuis ce matin".

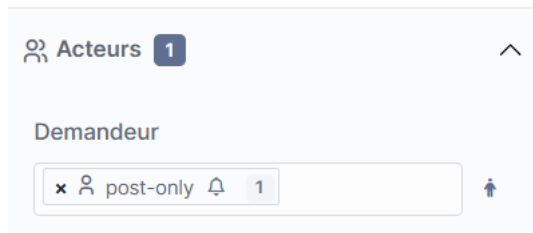
Le technicien peut indiquer « Phone » comme source si le client contacte le support informatique par téléphone. Le ticket sera qualifié avec une urgence « haute » car il s'agit d'un problème paralysant.

Nous n'avons pas encore de catégories renseignées, on peut créer une catégorie « Poste de Travail » :

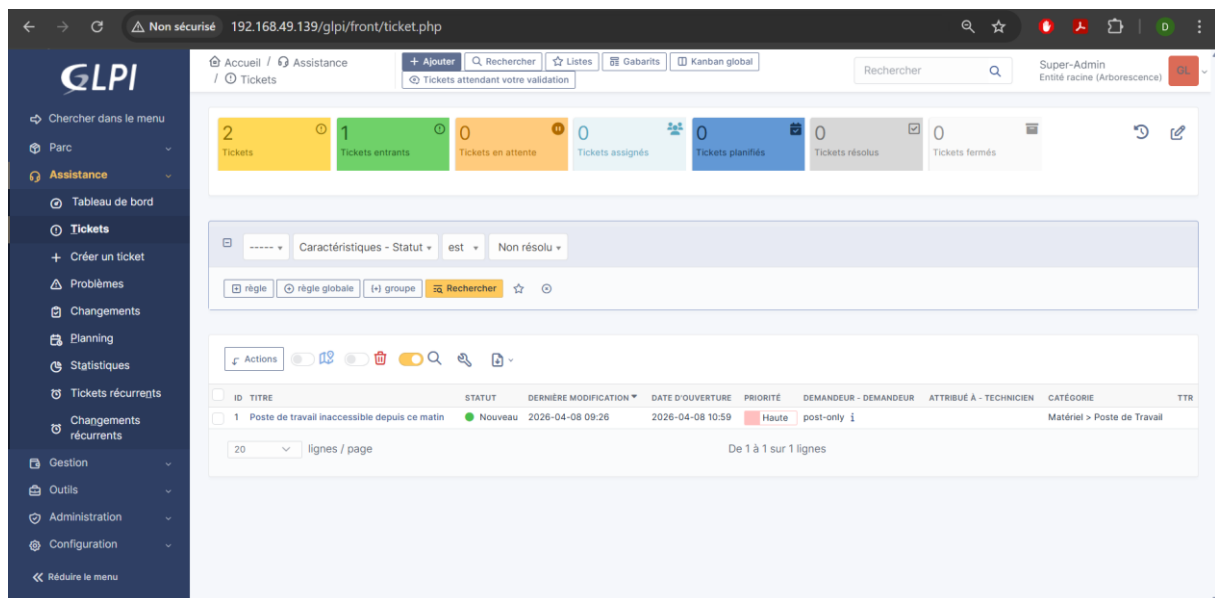
The screenshot shows the "Nouvel élément - Catégorie ITIL" form. The form is titled "Nouvel élément - Catégorie ITIL" and contains the following fields:

- Nom: Poste de Travail
- Commentaires: (empty)
- Comme enfant de: (empty)
- Responsable technique: (empty)
- Groupe technique: (empty)
- Base de connaissances: (empty)
- Code représentant la catégorie de tickets: (empty)
- Visible dans l'interface simplifiée: Oui
- Visible pour un incident: Oui
- Visible pour une demande: Oui

On peut ensuite qualifier le ticket avec la catégorie « Poste de Travail ». Le profil demandeur correspond au profil de la personne qui a crée le ticket. Ici nous allons mettre le profil « Post Only » qui correspond à un utilisateur final :



On clique ensuite sur « ajouter ». Si on revient dans le menu « Assistance », « Tickets » on retrouve le ticket qui vient d'être crée :



Un numéro a également été attribué au ticket. Ici on voit que le ticket à pour ID = 1

2-Création d'un ticket de demande dans GLPI

Créons un ticket de demande pour une installation de logiciel. On renseigne le Titre et la Description de la demande :

The screenshot shows the GLPI ticket creation interface. The main form area is titled 'gpi' and contains the following fields:

- Titre:** Installation de Visual Studio Code sur mon poste
- Description:** J'ai besoin de l'éditeur Visual Studio Code pour mes cours de développement. Mon poste : PC-BOB-02. Système : Windows 11.
- Type:** Demande
- Statut:** Nouveau
- Source de la demande:** E-Mail
- Urgence:** Moyenne
- Impact:** Moyen
- Priorité:** Moyenne

At the bottom of the form, there is a file upload section with a 'Sélect. fichiers' button and 'Aucun fichier choisi' text. A '+ Ajouter' button is located at the bottom right of the form.

On sélectionne bien le type « Demande ».

Dans « catégorie », on crée les catégories et on sélectionne « Logiciel » > « Installation » :

The screenshot shows the GLPI ticket creation interface with the category dropdown menu open. The category is set to 'Logiciel' > 'Installation'. The other fields are the same as in the previous screenshot.

Pour créer le ticket on clique sur « Ajouter »

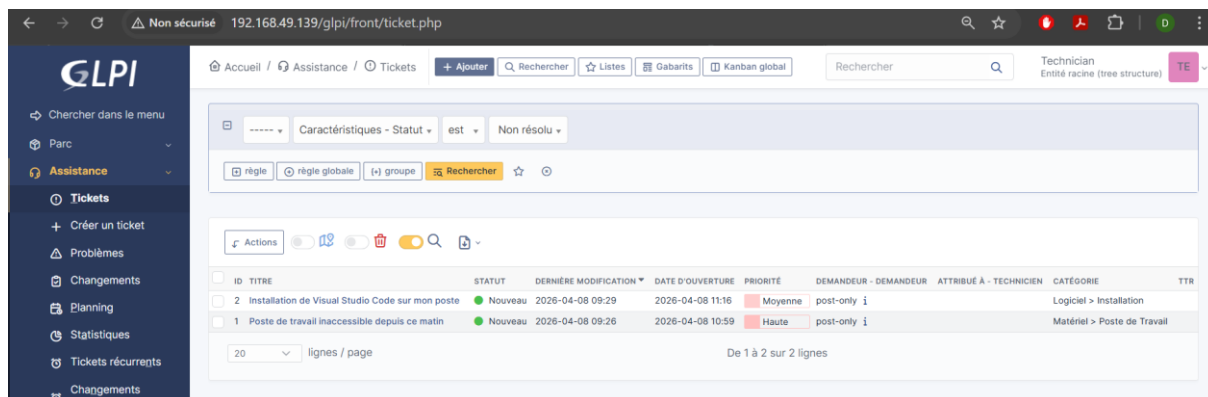
Revenons dans le menu « Assistance » « Tickets » :

The screenshot shows the GLPI Tickets interface. At the top, there is a navigation bar with the GLPI logo and a breadcrumb trail: Accueil / Assistance / Tickets. Below this, there are several buttons: '+ Ajouter', 'Rechercher', 'Listes', 'Gabarits', and 'Kanban global'. A search bar is also present. The main dashboard area features a row of seven colored boxes representing different ticket statuses: Ticket (1), Tickets entrants (2), Tickets en attente (0), Tickets assignés (0), Tickets planifiés (0), Tickets résolus (0), and Tickets fermés (0). Below the dashboard, there is a filter section with 'Caractéristiques - Statut' set to 'est' and 'Non résolu'. A search bar is also visible. The main content area shows a list of tickets with columns for ID, TITRE, STATUT, DERNIÈRE MODIFICATION, DATE D'OUVERTURE, PRIORITÉ, DEMANDEUR - DEMANDEUR, ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN, CATÉGORIE, and TTR. Two tickets are listed: ID 2, 'Installation de Visual Studio Code sur mon poste' (Nouveau, 2026-04-08 09:29, Moyenne, post-only) and ID 1, 'Poste de travail inaccessible depuis ce matin' (Nouveau, 2026-04-08 09:26, Haute, post-only). The page footer indicates '20 lignes / page' and 'De 1 à 2 sur 2 lignes'.

On retrouve bien notre ticket de demande avec l'ID = 2

3-Traitement d'un ticket d'incident dans GLPI

Le traitement des tickets est assuré par le support informatique. Nous allons donc basculer sur un profil technicien dans glpi :

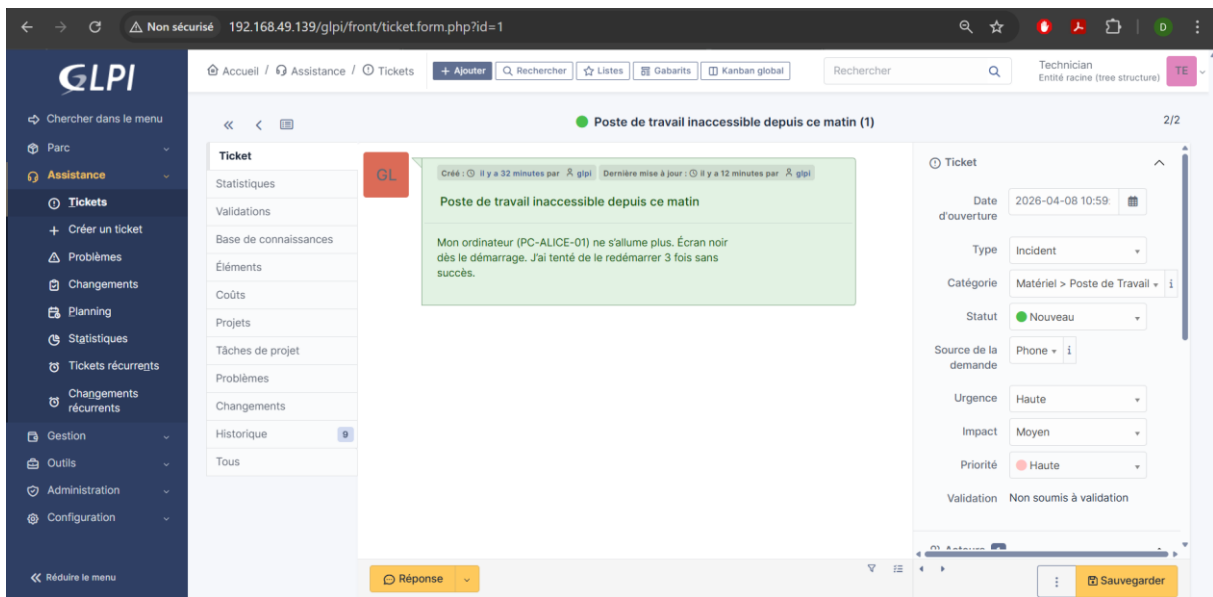


Voici la procédure de traitement des tickets :

Actions
Ouvrir le Ticket
Vérifier les informations
S'assigner le ticket
Changer le statut
Ajouter un suivi
Effectuer un diagnostic
Ajouter une solution
Clôturer

Nous allons donc réaliser ces actions sur notre ticket d'incident.

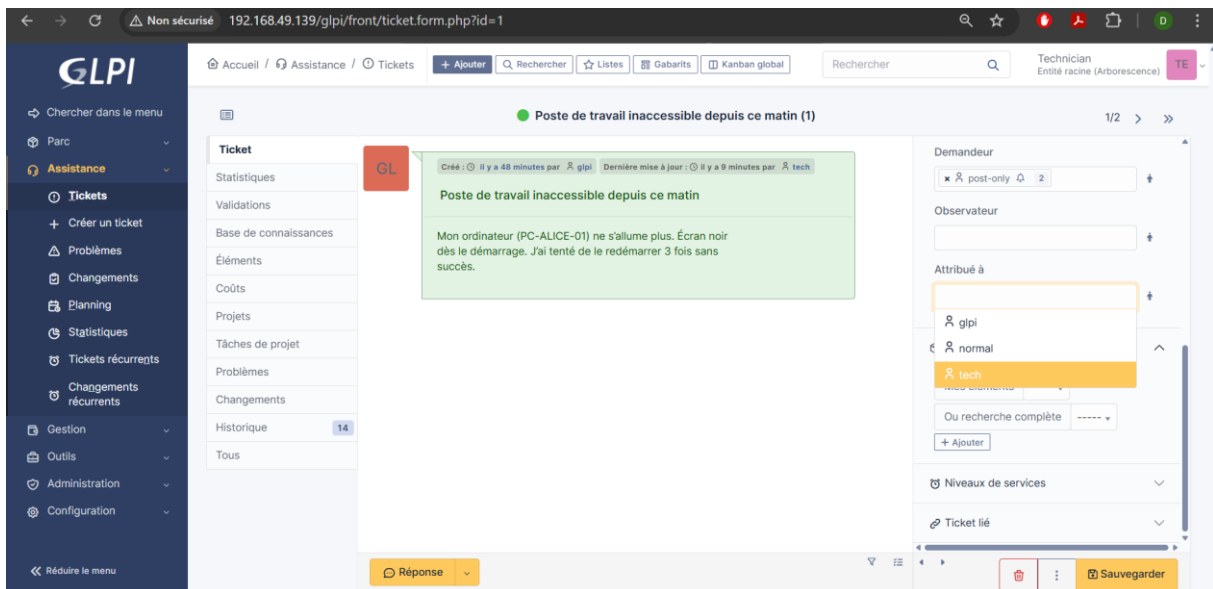
On commence donc par ouvrir le ticket dans GLPI :



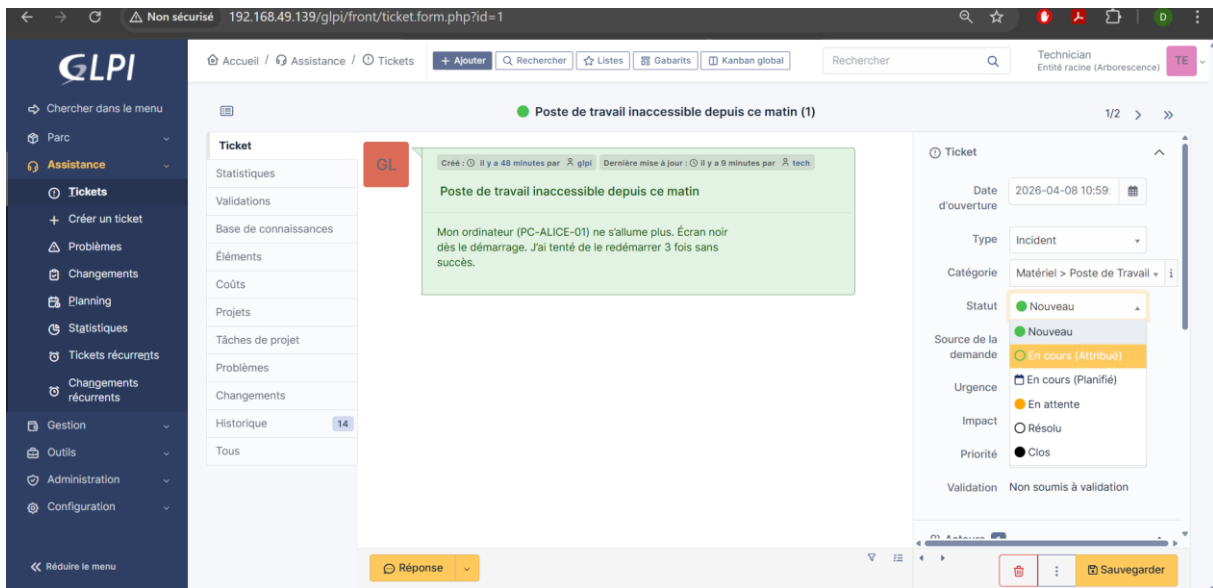
Le technicien prend un moment pour vérifier les informations présentes dans le ticket. Il faut que le ticket contienne l'ensemble des informations nécessaires à sa résolution.

On vérifie également l'impact et l'urgence de l'incident.

Ensuite, le technicien doit s'assigner le ticket d'incident :

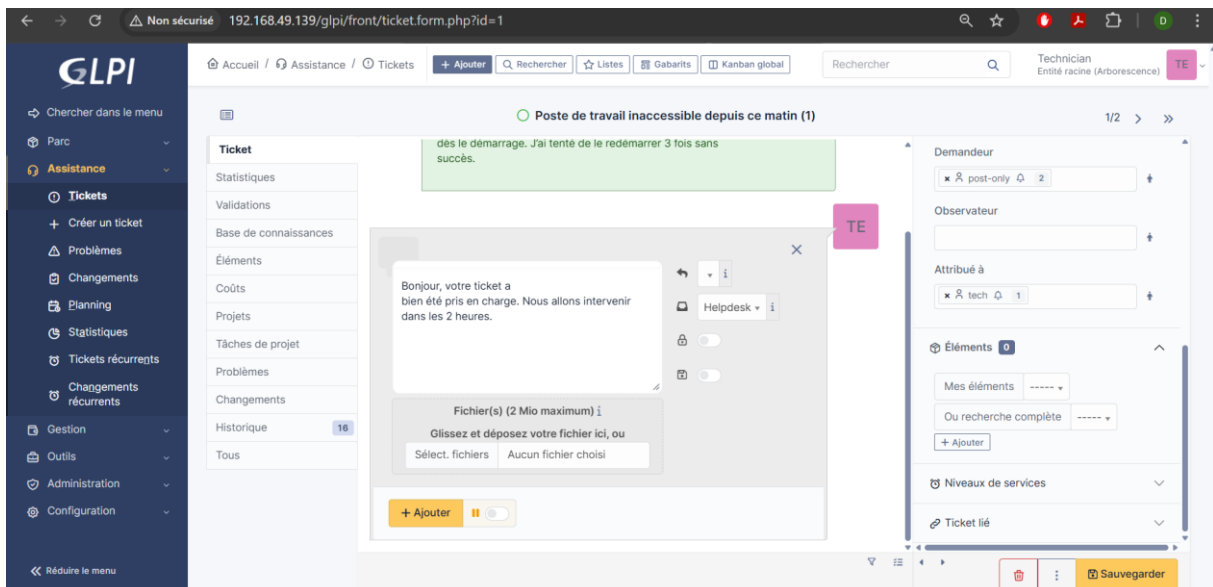


On change également le statut : « En cours (Attribué) »

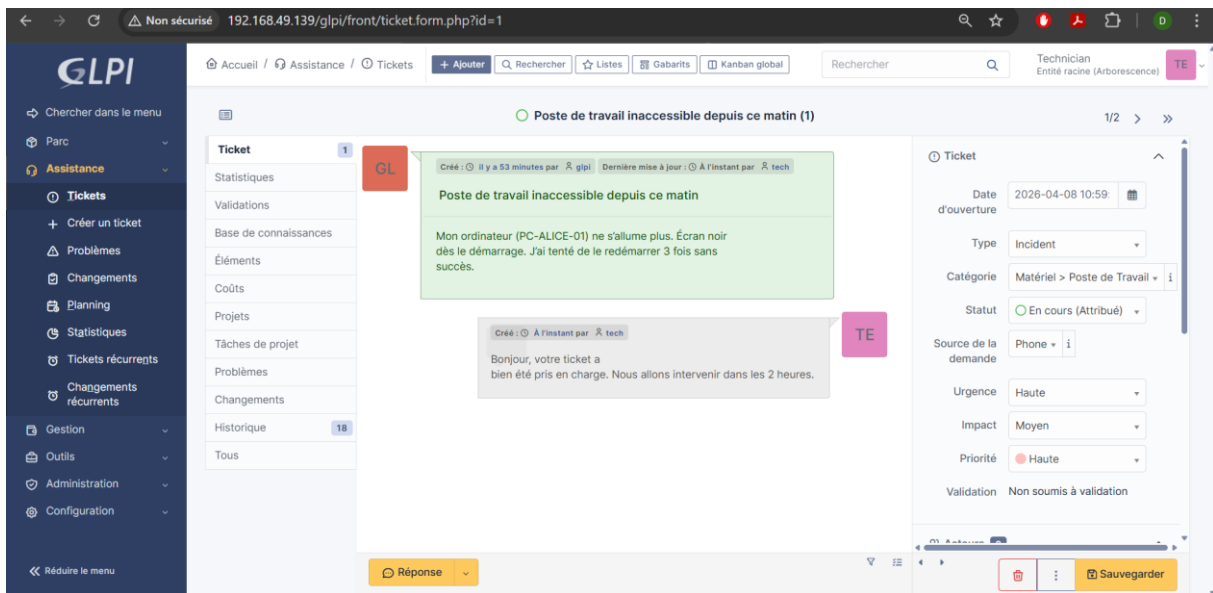


On clique ensuite sur « Sauvegarder »

On peut ensuite ajouter un message de suivi pour informer l'utilisateur. On clique sur réponse et on renseigne un message :

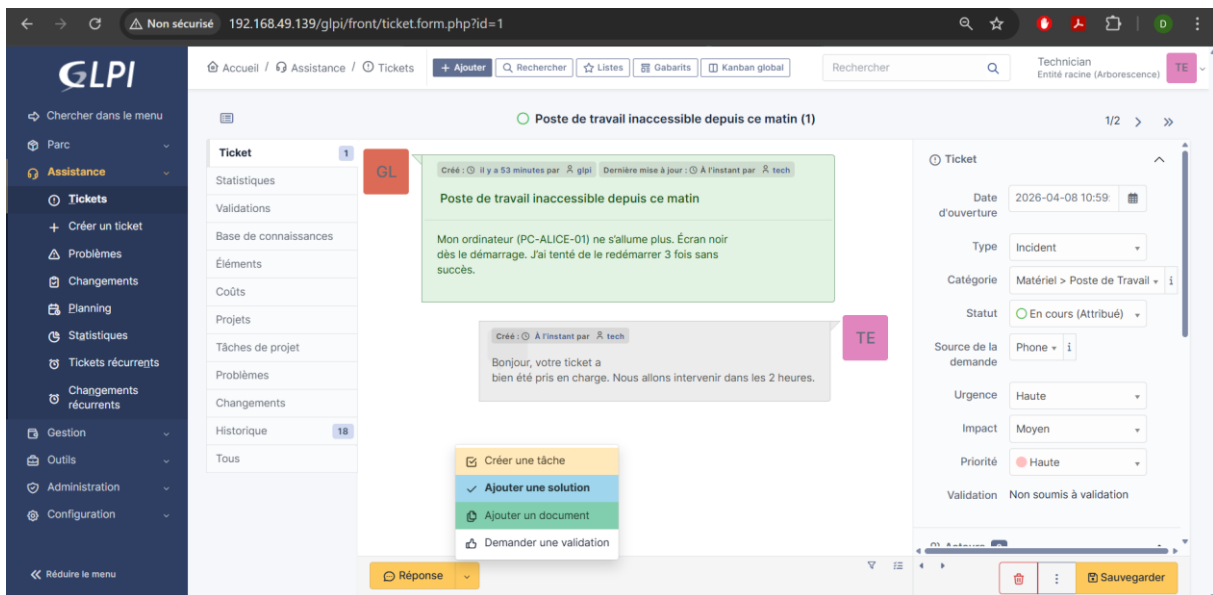


On clique ensuite sur « Ajouter » :

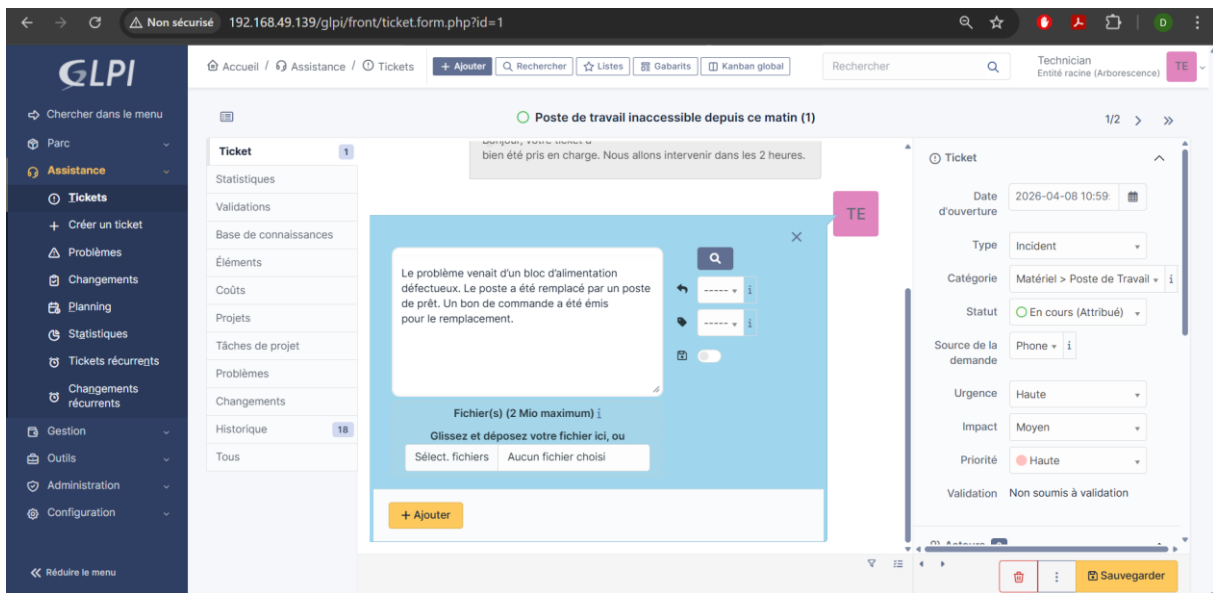


Le technicien peut ensuite effectuer un diagnostic sur le poste impacté.

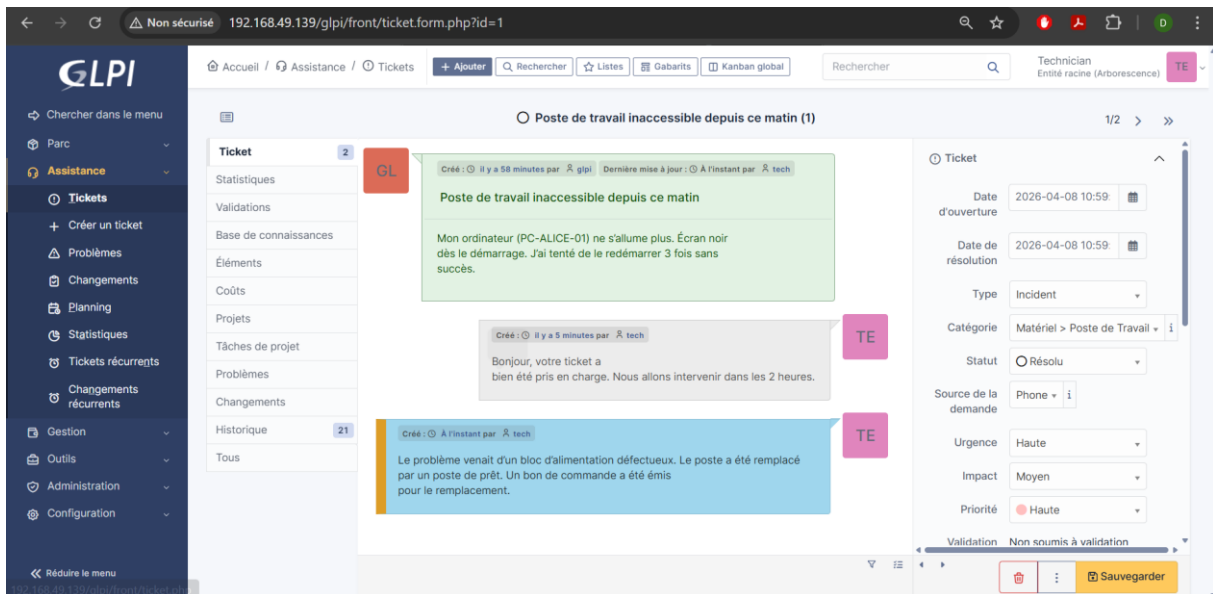
Une fois le diagnostic réalisé, il est possible de renseigner une solution dans le ticket d'incident dans GLPI. Pour cela, on clique sur « Ajouter une solution » :



On peut ensuite renseigner le message de résolution :



Il ne nous reste plus qu'à résoudre le ticket. On change donc le statut en « Résolu » :



Le statut « Résolu » deviendra « Clos » dans le futur.

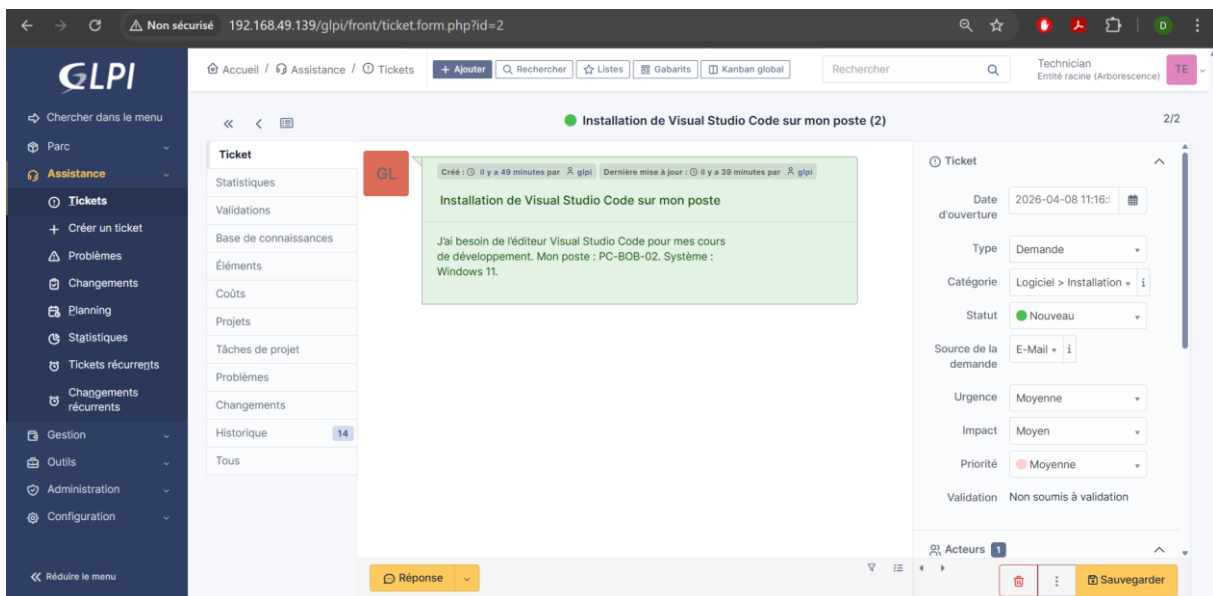
4-Traitement d'un ticket de demande dans GLPI

Nous allons désormais traiter un ticket de demande dans GLPI.

On rappelle les différentes étapes du traitement d'un ticket :

Actions
Ouvrir le Ticket
Vérifier les informations
S'assigner le ticket
Changer le statut
Ajouter un suivi
Effectuer un diagnostic
Ajouter une solution
Clôturer

Commençons par ouvrir notre ticket :



On s'assigne le ticket et on change le statut :

Attribué à

Ticket

Date d'ouverture: 2026-04-08 11:16: [📅]

Type: Demande ▾

Catégorie: Logiciel > Installation ▾ i

Statut: ○ En cours (Attribué) ▾

Source de la demande: E-Mail ▾ i

Urgence: Moyenne ▾

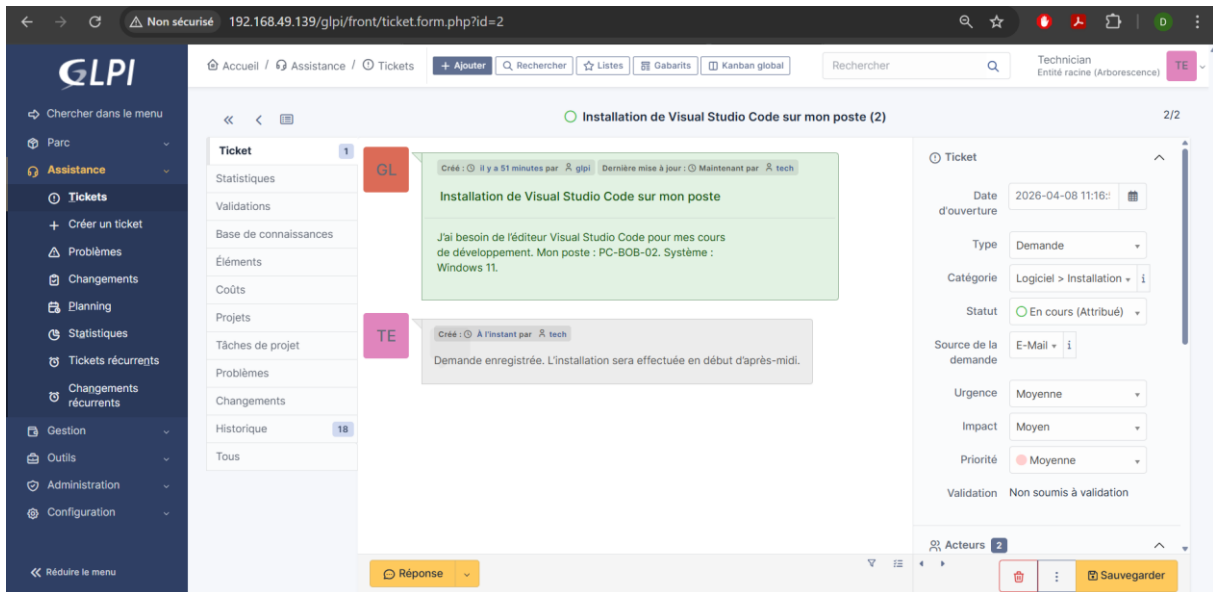
Impact: Moyen ▾

Priorité: ● Moyenne ▾

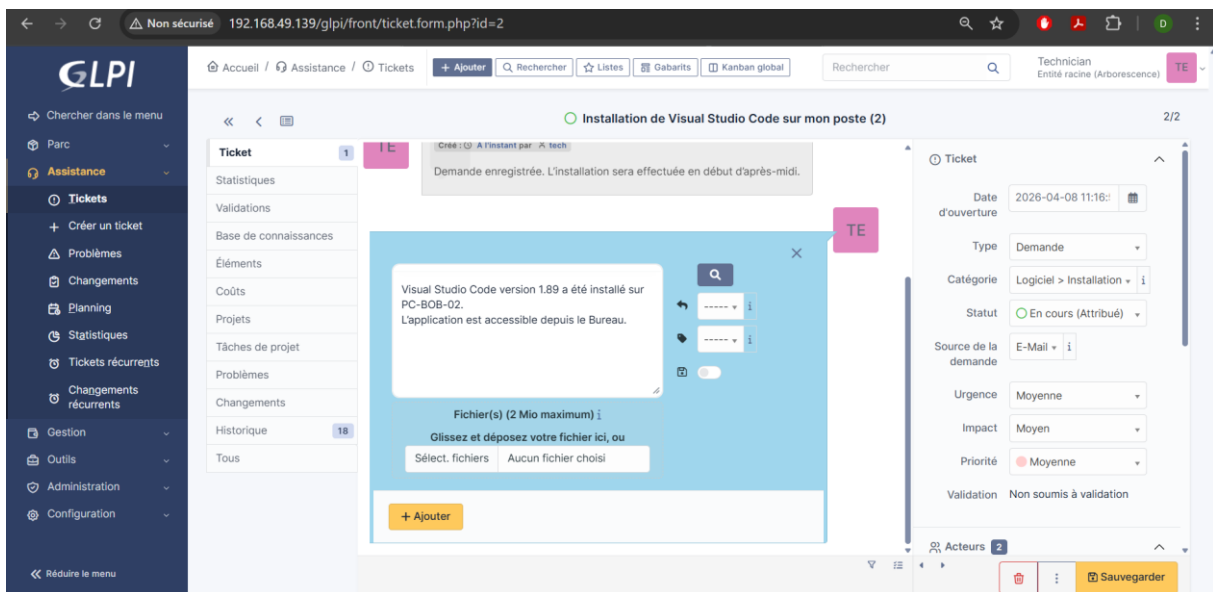
Validation: Non soumis à validation

On peut ensuite ajouter un message de suivi :

The screenshot shows the GLPI web interface. The main content area displays a ticket titled "Installation de Visual Studio Code sur mon poste (2)". A message composition window is open, showing a confirmation message: "Demande enregistrée. L'installation sera effectuée en début d'après-midi." Below this, there is a file upload section with the text "Fichier(s) (2 Mio maximum) i" and "Glissez et déposez votre fichier ici, ou Sélectionner des fichiers". A "Ajouter" button is visible at the bottom of the window. The ticket form on the right side of the screen is identical to the one shown in the first image.



Une fois la demande résolue, le technicien peut ajouter un message de résolution :



Le statut à bien été changé en « Résolu » :

The screenshot shows the GLPI ticket form for a resolved ticket. The ticket title is "Installation de Visual Studio Code sur mon poste (2)". The status is "Résolu". The ticket details on the right show the following information:

- Date d'ouverture: 2026-04-08 11:16
- Date de résolution: 2026-04-08 11:16
- Type: Demande
- Catégorie: Logiciel > Installation
- Statut: Résolu
- Source de la demande: E-Mail
- Urgence: Moyenne
- Impact: Moyen
- Priorité: Moyenne
- Validation: Non soumis à validation

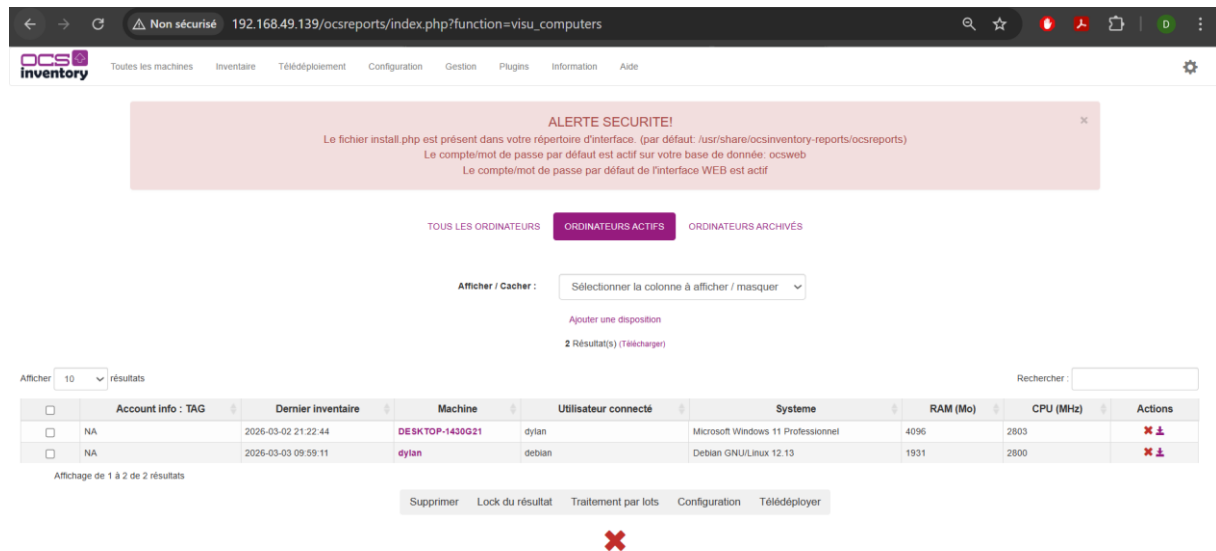
Dans le menu « Tickets », on retrouve bien nos 2 tickets avec le statut « Résolu » :

The screenshot shows the GLPI Tickets menu. The list of tickets is displayed with the following columns: ID, TITRE, STATUT, DERNIÈRE MODIFICATION, DATE D'OUVREURE, PRIORITÉ, DEMANDEUR - DEMANDEUR, ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN, CATÉGORIE, and TTR. The list shows two tickets with the status "Résolu":

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVREURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
2	Installation de Visual Studio Code sur mon poste	Résolu	2026-04-08 10:13	2026-04-08 11:16	Moyenne	post-only i	tech i	Logiciel > Installation	
1	Poste de travail inaccessible depuis ce matin	Résolu	2026-04-08 10:05	2026-04-08 10:59	Haute	post-only i	tech i	Matériel > Poste de Travail	

5-Attribuer des éléments depuis OCS Inventory dans GLPI

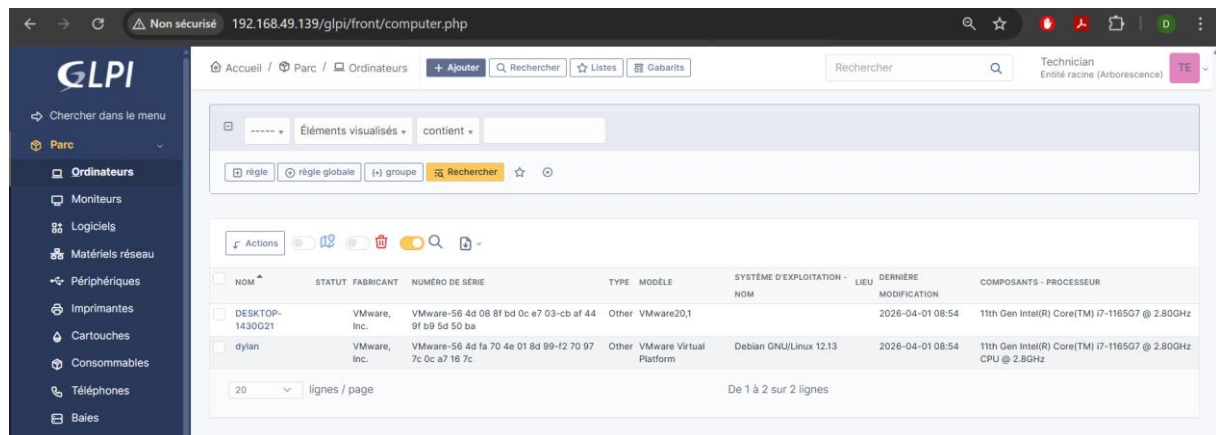
On rappelle les deux machines (Windows / Linux) que nous avons importées depuis OCS Inventory :



The screenshot shows the OCS Inventory web interface. At the top, there is a security alert: "ALERTE SECURITE! Le fichier install.php est présent dans votre répertoire d'interface. (par défaut: /usr/share/ocsinventory-reports/ocsreports) Le compte/mot de passe par défaut est actif sur votre base de donnée: ocsweb Le compte/mot de passe par défaut de l'interface WEB est actif". Below the alert, there are tabs for "TOUS LES ORDINATEURS", "ORDINATEURS ACTIFS", and "ORDINATEURS ARCHIVÉS". The "ORDINATEURS ACTIFS" tab is selected. There is a search bar and a dropdown menu for "Afficher / Cacher". Below that, there is a table with 2 results. The table has columns: Account info : TAG, Dernier inventaire, Machine, Utilisateur connecté, Systeme, RAM (Mo), CPU (MHz), and Actions. The first row is for a Windows machine (DESKTOP-1430G21) and the second row is for a Linux machine (dylan). Below the table, there are buttons for "Supprimer", "Lock du résultat", "Traitement par lots", "Configuration", and "Télédéployer".

Account info : TAG	Dernier inventaire	Machine	Utilisateur connecté	Systeme	RAM (Mo)	CPU (MHz)	Actions
NA	2026-03-02 21:22:44	DESKTOP-1430G21	dylan	Microsoft Windows 11 Professionnel	4096	2803	✖ ⬇
NA	2026-03-03 09:59:11	dylan	debian	Debian GNU/Linux 12.13	1931	2800	✖ ⬇

Si on regarde dans GLPI, on retrouve bien nos deux machines :



The screenshot shows the GLPI web interface. On the left, there is a sidebar with a search bar and a menu with categories like "Parc", "Ordinateurs", "Moniteurs", "Logiciels", "Matériels réseau", "Périphériques", "Imprimantes", "Cartouches", "Consommables", "Téléphones", and "Bales". The "Ordinateurs" category is selected. The main content area shows a search bar and a table of computers. The table has columns: NOM, STATUT, FABRICANT, NUMÉRO DE SÉRIE, TYPE, MODÈLE, SYSTÈME D'EXPLOITATION - NOM, LIEU, DERNIÈRE MODIFICATION, and COMPOSANTS - PROCESSEUR. The first row is for a Windows machine (DESKTOP-1430G21) and the second row is for a Linux machine (dylan). Below the table, there is a pagination bar showing "20 lignes / page" and "De 1 à 2 sur 2 lignes".

NOM	STATUT	FABRICANT	NUMÉRO DE SÉRIE	TYPE	MODÈLE	SYSTÈME D'EXPLOITATION - NOM	LIEU	DERNIÈRE MODIFICATION	COMPOSANTS - PROCESSEUR
DESKTOP-1430G21		VMware, Inc.	VMware-56 4d 08 8f bd 0c e7 03-cb af 44 9f e9 5d 50 ba	Other	VMware20,1	Debian GNU/Linux 12.13		2026-04-01 08:54	11th Gen Intel(R) Core(TM) i7-1165G7 @ 2.80GHz
dylan		VMware, Inc.	VMware-56 4d fa 70 4e 01 8d 99-f2 70 97 7c 0c a7 16 7c	Other	VMware Virtual Platform	Debian GNU/Linux 12.13		2026-04-01 08:54	11th Gen Intel(R) Core(TM) i7-1165G7 @ 2.80GHz CPU @ 2.80GHz

On peut attribuer nos tickets à ces machines. Revenons par exemple sur notre ticket d'incident et ajoutons une machine dans l'option « Elements » :

The screenshot shows the GLPI interface for editing a ticket. The ticket title is "Poste de travail inaccessible depuis ce matin (1)". The "Elements" section is active, showing a search filter for "Ordinateur" and an "Ajouter" button. The ticket history shows three messages: a green message about a power issue, a grey message about ticket handling, and a blue message about a power supply replacement.

La machine a bien été ajoutée dans l'onglet « éléments » du ticket :

The screenshot shows the same ticket form, but now the "Elements" section contains one entry. The entry is an "Ordinateur" with the name "DESKTOP-1430G21" and a serial number "VMware-56 4d 08 8f bd 0c e7 03-cb af 44 9f b9 5d 50 ba". The "Ajouter" button is no longer visible, indicating the element has been successfully added.

Type	Entité	Nom	Numéro de série	Numéro d'inventaire	Entrées de la base de connaissances
<input type="checkbox"/>	Ordinateur	Entité racine	DESKTOP-1430G21	VMware-56 4d 08 8f bd 0c e7 03-cb af 44 9f b9 5d 50 ba	-