

# Atelier : Gestion des tickets avec GLPI & OCS Inventory

---



**Public :** BTS SIO 1ère année



**Outils :** GLPI (interface web) + OCS Inventory



## Objectifs pédagogiques

**À la fin de cet atelier, l'étudiant sera capable de :**

- Naviguer dans l'interface GLPI et comprendre son organisation
- Créer un ticket d'incident ou de demande dans GLPI
- Prendre en charge, répondre et clôturer un ticket
- Consulter l'inventaire matériel et logiciel via OCS Inventory
- Lier un ticket à un actif inventorié dans OCS
- Gérer un incident de bout en bout avec méthodologie ITIL

## PARTIE 1 — Découverte de GLPI

GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique) est un outil open source de gestion de services informatiques (ITSM). Il permet de gérer les tickets d'incidents, les demandes de service, et l'inventaire du parc.

### 1.1 Connexion à GLPI

1. Ouvrir un navigateur web (Firefox ou Chrome).
2. **Saisir l'URL fournie par le formateur** : ex. `http://glpi.local` ou `http://192.168.x.x/glpi`
3. **Se connecter avec les identifiants communiqués** :  
**Utilisateur standard** : votre prénom en minuscules (ex. alice)  
**Technicien support** : technicien1 / technicien1  
**Administrateur** : admin / admin (réservé au formateur)
4. Valider et observer l'interface qui s'affiche.

#### Bon à savoir

GLPI propose plusieurs profils (utilisateur, technicien, superviseur, admin). Selon votre profil, vous n'aurez pas accès aux mêmes menus. Dans cet atelier, vous basculez entre le profil Utilisateur et le profil Technicien.

### 1.2 Découverte de l'interface

Observez les 4 grandes zones de l'écran :

Zone	Rôle
Menu supérieur (barre de navigation)	Accès aux modules principaux (Assistance, Parc, Outils...)
Menu latéral gauche	Sous-menus du module actif
Zone centrale	Contenu principal : liste, formulaire, tableau de bord
Barre de recherche rapide	Recherche d'éléments dans toute la base

### 1.3 Trouver le module Assistance

5. **Cliquer sur** « Assistance » dans le menu supérieur.
6. **Observer les sous-menus disponibles** : Tickets, Problèmes, Changements, Planification, Statistiques.
7. Cliquer sur « Tickets ».
8. Observer la liste des tickets existants : statut, priorité, titre, demandeur, technicien assigné.

#### À retenir

Tous les incidents et toutes les demandes passent par : Assistance → Tickets. C'est le point d'entrée unique du support.

## 1.4 Observer un ticket existant

9. Dans la liste, cliquer sur un ticket existant (peu importe lequel).

Repérez et notez dans le tableau ci-dessous les informations suivantes :

Champ	Valeur observée (remplir à la main)
Titre du ticket	
Type (Incident / Demande)	
Statut	
Priorité	
Demandeur	
Technicien assigné	
Date de création	
Entité concernée	

## PARTIE 2 — Création de tickets

Dans cette partie, vous allez créer des tickets en tant qu'utilisateur final. Un ticket peut être de deux types :

- **Incident** : quelque chose ne fonctionne pas (panne, erreur, dysfonctionnement).
- **Demande de service** : une demande planifiée (installation logiciel, création de compte...).

### 2.1 Accéder au formulaire de création

10. **Aller dans** Assistance → Tickets.
11. Cliquer sur le bouton « + Ajouter » (ou « Créer un ticket » selon la version).
12. Le formulaire de création s'affiche.

#### Champs importants du formulaire

Type (Incident/Demande) • Titre (bref et explicite) • Description (détaillée) • Urgence (Très basse → Très haute) • Catégorie • Entité • Demandeur (automatiquement votre compte)

### 2.2 Exercice 1 — Ticket d'incident : poste de travail

Créer le ticket suivant en remplissant chaque champ :

Champ	Valeur à saisir
Type	Incident
Titre	Poste de travail inaccessible depuis ce matin
Description	Mon ordinateur (PC-ALICE-01) ne s'allume plus. Écran noir dès le démarrage. J'ai tenté de le redémarrer 3 fois sans succès.
Urgence	Haute
Catégorie	Matériel > Poste de travail
Demandeur	(votre compte utilisé)

13. Cliquer sur « Soumettre ». Le ticket reçoit automatiquement un numéro (ex. #42).

14. Noter le numéro de votre ticket : \_\_\_\_\_

### 2.3 Exercice 2 — Ticket de demande : installation logiciel

Créer un second ticket de type demande :

Champ	Valeur à saisir
Type	Demande de service
Titre	Installation de Visual Studio Code sur mon poste

<b>Description</b>	J'ai besoin de l'éditeur Visual Studio Code pour mes cours de développement. Mon poste : PC-BOB-02. Système : Windows 11.
<b>Urgence</b>	Moyenne
<b>Catégorie</b>	Logiciel > Installation
<b>Demandeur</b>	(votre compte utilisé)

15. Soumettre et noter le numéro du ticket : \_\_\_\_\_

**Vérification**

Aller dans Assistance → Tickets. Vos deux tickets doivent apparaître dans la liste avec le statut « Nouveau ». Si ce n'est pas le cas, vérifiez les filtres de recherche.

## PARTIE 3 — Traitement des tickets

Dans cette partie, vous passez en mode Technicien support. Vous allez prendre en charge les tickets, répondre aux demandeurs et apporter des solutions.

### Changer de profil

En haut à droite de l'interface GLPI, cliquez sur votre nom → sélectionnez le profil « Technicien » (ou « Self-Service » selon la configuration). L'interface change pour afficher les menus technicien.

### 3.1 Prendre en charge un ticket — étape par étape

Suivez cette procédure pour le ticket d'incident (poste inaccessible) :

#	Action	Détail
1	<b>Ouvrir le ticket</b>	Aller dans Assistance → Tickets. Cliquer sur le ticket « Poste inaccessible ».
2	<b>Vérifier les informations</b>	Lire attentivement : titre, description, demandeur, urgence. Identifier l'impact.
3	<b>S'assigner le ticket</b>	Dans la section « Assignment », cliquer sur « Moi » ou choisir votre nom dans la liste des techniciens.
4	<b>Changer le statut</b>	Dans le champ « Statut », sélectionner « En cours (assigné) ». Cliquer sur Mettre à jour.
5	<b>Ajouter un suivi</b>	Cliquer sur « Ajouter un suivi ». Saisir : « Bonjour, votre ticket a bien été pris en charge. Nous allons intervenir dans les 2 heures. »
6	<b>Effectuer le diagnostic</b>	(Simulation) Vérifier le câble d'alimentation, tester une autre prise, remplacer par un poste de prêt.
7	<b>Ajouter une solution</b>	Cliquer sur « Ajouter une solution ». Décrire : « Le problème venait d'un bloc d'alimentation défectueux. Le poste a été remplacé par un poste de prêt. Un bon de commande a été émis pour le remplacement. »
8	<b>Clôturer</b>	Changer le statut en « Résolu », puis « Clos ». Valider.

### 3.2 Traiter le ticket de demande (installation logiciel)

Appliquer la même procédure pour le ticket « Installation de Visual Studio Code » :

16. Ouvrir le ticket et s'assigner.
17. Changer le statut en « En cours (assigné) ».
18. **Ajouter un suivi** : « Demande enregistrée. L'installation sera effectuée en début d'après-midi. »
19. **Ajouter une solution** : « Visual Studio Code version 1.89 a été installé sur PC-BOB-02. L'application est accessible depuis le Bureau. »
20. Changer le statut en « Résolu » puis « Clos ».

### Statuts GLPI — cycle de vie d'un ticket

Nouveau → En cours (assigné) → En cours (planifié) → En attente → Résolu → Clos

Un ticket « En attente » signifie qu'on attend une action du demandeur (réponse, livraison...). Le SLA (Service Level Agreement) est généralement suspendu pendant ce temps.

## PARTIE 4 — OCS Inventory — Consulter le parc

OCS Inventory est un outil d'inventaire automatique du parc informatique. Il se connecte à GLPI pour lier les équipements inventoriés aux tickets du support.

### 4.1 Connexion à OCS Inventory

21. **Ouvrir un nouvel onglet et accéder à l'URL OCS fournie** : ex. `http://ocsinventory.local` ou `http://192.168.x.x/ocsreports`
22. **Se connecter avec** : admin / admin (ou identifiants fournis par le formateur).
23. Observer le tableau de bord : nombre de machines inventoriées, systèmes d'exploitation, marques...

### 4.2 Chercher un équipement

24. **Aller dans** « All computers » (Tous les ordinateurs).
25. Rechercher la machine « PC-ALICE-01 » dans la barre de recherche.
26. Cliquer sur la machine pour voir sa fiche détaillée.

Relever les informations suivantes dans le tableau :

Information	Valeur observée
Nom de la machine	
Adresse IP	
Système d'exploitation	
RAM installée	
Processeur	
Logiciels installés (3 exemples)	
Dernière invent. OCS	

### 4.3 Synchronisation OCS → GLPI

GLPI peut importer automatiquement les machines invent. OCS. Voici comment lier un équipement à un ticket :

27. **Retourner dans GLPI** → Parc → Ordinateurs.
28. Rechercher « PC-ALICE-01 » dans la liste des actifs GLPI.
29. Cliquer sur la fiche de l'ordinateur pour la consulter (CPU, RAM, OS, logiciels sync. depuis OCS).
30. **Ouvrir votre ticket « Poste inaccessible »** → onglet « Éléments associés ».
31. Cliquer sur « Ajouter un élément » → choisir « Ordinateur » → sélectionner PC-ALICE-01. Valider.



#### Pourquoi lier un actif au ticket ?

Lier un équipement à un ticket permet de : suivre l'historique des interventions sur un matériel précis, préparer la CMDB (Configuration Management Database), et générer des statistiques de pannes par matériel.



## PARTIE 5 — Mise en situation : jeu de rôles

Cette partie simule un environnement réel de support informatique. La classe est divisée en deux groupes qui jouent des rôles différents.

Rôle	Mission
 Groupe A — Utilisateurs	 Groupe B — Techniciens support
Vous êtes des employés de l'entreprise. Vous rencontrez des problèmes informatiques et vous devez ouvrir des tickets dans GLPI.	Vous êtes l'équipe support. Vous devez traiter les tickets entrants, répondre, diagnostiquer et clôturer.
Règle : soyez réalistes dans vos descriptions. Incluez le nom de votre poste, le service et une description précise du problème.	Règle : traitez les tickets par ordre de priorité. Utilisez les suivis pour communiquer avec les utilisateurs.

### 5.1 Scénarios à traiter

Le Groupe A crée les tickets suivants (un par personne). Le Groupe B les prend en charge.

N°	Titre du ticket	Description à saisir par l'utilisateur
1	<b>PC lent au démarrage</b>	Mon PC (PC-CAROL-03) met plus de 10 minutes à démarrer depuis ce matin. Windows 10. Je ne peux pas travailler correctement. Urgence : Moyenne.
2	<b>Mot de passe oublié</b>	Je n'arrive plus à me connecter à ma session depuis ce matin. Message d'erreur : mot de passe incorrect. Compte : david.martin. Urgence : Haute.
3	<b>Imprimante bloquée</b>	L'imprimante du couloir (Imprimante HP LaserJet 408) refuse d'imprimer. La file d'attente affiche « Document en échec ». Urgence : Basse.
4	<b>Accès réseau coupé</b>	Je n'ai plus accès à internet ni aux partages réseau depuis 30 min. Poste : PC-EVA-05, bureau 204. Urgence : Très haute.
5	<b>Installation MS Teams</b>	Demande d'installation de Microsoft Teams pour les visioconférences. Poste : PC-FRANK-06. OS : Windows 11. Pas urgent.

### 5.2 Cas imposés — Situations pièges

Le Groupe B devra gérer ces situations spéciales en appliquant les bonnes pratiques :

#### Cas 1 : Ticket mal rédigé

Un utilisateur ouvre un ticket avec pour description : « ça marche pas ». Action attendue : ajouter un suivi pour demander des précisions (« Bonjour, pourriez-vous préciser le problème rencontré et le nom de votre poste ? »). Changer le statut en « En attente ».

### **Cas 2 : Ticket urgent — accès réseau coupé**

Ce ticket est « Très haute » urgence. Action attendue : s'assigner immédiatement, changer le statut en « En cours », informer par suivi en moins de 5 min, vérifier le switch/port réseau dans OCS, résoudre et documenter la cause (ex. : câble RJ45 débranché).

### **Cas 3 : Mauvais type de ticket**

Un utilisateur crée un ticket de type « Incident » pour demander l'installation de Teams. Action attendue : requalifier le ticket en « Demande de service » via le champ Type, ajouter un suivi explicatif : « Votre demande a été requalifiée en demande de service, ce qui est plus adapté à votre besoin. »



## PARTIE 6 — Bilan et bonnes pratiques

### 6.1 Tableau de bord GLPI — Statistiques

En tant que technicien ou superviseur, consultez les statistiques :

32. **Aller dans** Assistance → Statistiques.
33. Observer : nombre de tickets ouverts, fermés, par catégorie, par priorité, par technicien.
34. Identifier quel type d'incident est le plus fréquent dans la session d'aujourd'hui.

### 6.2 Bonnes pratiques — Fiche mémo

 À FAIRE	 À ÉVITER
Décrire précisément le problème et le matériel concerné	Laisser le champ description vide ou trop vague
Choisir le bon type (Incident vs Demande)	Créer un Incident pour une demande planifiée
Mettre à jour le statut après chaque action	Laisser un ticket « Nouveau » sans répondre
Utiliser les suivis pour communiquer	Appeler directement sans laisser de trace écrite
Ajouter une solution détaillée avant de clôturer	Clôturer sans expliquer la résolution
Lier l'équipement concerné au ticket	Ignorer la CMDB et l'inventaire OCS
Respecter les SLA et priorités définies	Traiter les tickets dans le désordre

### 6.3 Glossaire ITIL / GLPI

Terme	Définition
<b>Incident</b>	Interruption non planifiée ou dégradation d'un service informatique.
<b>Demande de service</b>	Requête planifiée d'un utilisateur (ex. installation logiciel, accès).
<b>SLA</b>	Service Level Agreement : accord sur les délais de traitement selon la priorité.
<b>CMDB</b>	Configuration Management Database : base de données des actifs IT et leurs relations.
<b>Suivi</b>	Commentaire / échange horodaté dans un ticket entre technicien et demandeur.
<b>Solution</b>	Description de la résolution appliquée, nécessaire avant la clôture du ticket.

<b>Escalade</b>	Transfert du ticket à un niveau de support supérieur (N1 → N2 → N3).
<b>ITIL</b>	Ensemble de bonnes pratiques pour la gestion des services IT.
<b>OCS Inventory</b>	Outil d'inventaire automatique : remonte les infos matériel et logiciel des postes.

### **Compte-rendu à rendre**

Chaque étudiant remet un document contenant : les numéros et captures des tickets créés, une capture de la fiche OCS de la machine, une description de la solution apportée pour chaque ticket traité, et une réflexion personnelle de 5 lignes sur l'intérêt de GLPI dans un service IT.