

Gestion des tickets Intermédiaire GLPI

U5

Table des matières

Partie 1 Qualifier un ticket correctement	2
1.1 Qualifier un ticket correctement	2
1.2 Priorité, urgence et impact	2
Partie 2 Suivis et communication	2
2.1 Types de suivi	2
Partie 3 Cycle de vie complet d'un ticket.....	3
3.1 Ticket A – Incident Matériel	3
3.2 Ticket B – Demande de service avec mise en attente.....	8
Partie 4 Gestion du parc : Fiches matériel.....	10
4.1 Explorer les fiches matérielles existantes	10
4.2 Compléter une fiche matérielle.....	11
4.3 Ajouter une fiche imprimante.....	12

Partie 1 Qualifier un ticket correctement

1.1 Qualifier un ticket correctement

Situation décrite par l'utilisateur	Catégorie > Sous-catégorie
« Mon écran reste noir après le démarrage »	Matériel > Poste de travail
« Je ne peux plus me connecter au dossier partagé Compta »	Réseau > Accès Partagé
« J'ai besoin de LibreOffice sur mon poste »	Logiciel > Installation
« Mon mot de passe a expiré, je ne peux plus ouvrir ma session »	Accès / Compte > Mot de passe
« L'imprimante de l'open space clignote et n'imprime plus »	Matériel > Imprimante / Scanner
« Mon PC affiche une erreur au démarrage de Word »	Logiciel > Erreur / Crash

1.2 Priorité, urgence et impact

Situation	Urgence	Impact	Priorité
Le serveur de messagerie est en panne — 80 utilisateurs ne reçoivent plus d'emails	Forte	Fort	Très haute
La souris d'un poste ne fonctionne plus — l'utilisateur peut utiliser son clavier	Moyenne	Faible	Basse
L'imprimante du couloir est en panne — 12 personnes du service ne peuvent plus imprimer	Forte	Moyen	Haute
Un utilisateur ne retrouve plus un fichier qu'il a supprimé par erreur	Faible	Faible	Très basse

Partie 2 Suivis et communication

2.1 Types de suivi

Situation 1 : Un utilisateur a ouvert un ticket à 8h00. Il est maintenant 8h30 et vous venez de le prendre en charge.
Suivi public
Bonjour, votre ticket a bien été pris en charge

Situation 2 : Vous avez diagnostiqué que le problème vient d'un câble réseau débranché. Vous l'avez rebranché. Le poste fonctionne.
Suivi public
Le problème venait d'un câble réseau débranché. Celui-ci a été rebranché. Le poste fonctionne correctement.

Situation 3 : Vous n'arrivez pas à reproduire le bug. Vous avez besoin que l'utilisateur vous montre les étapes exactes.

Suivi public

Bonjour, pourriez-vous me préciser les différentes étapes qui vous ont menées à ce bug ?

Situation 4 : Le problème nécessite l'intervention du prestataire externe. Vous notez son numéro de dossier : REF-2024-089.

Suivi privé

En attente de l'intervention du prestataire externe. Numéro de dossier REF-2024-089

Partie 3 Cycle de vie complet d'un ticket

3.1 Ticket A – Incident Matériel

#	Action à réaliser dans GLPI	Valeur à saisir / choix	Fait
1	Créer le ticket	Type : Incident Titre : Écran noir — poste de travail Urgence : Haute Catégorie : Matériel > Poste de travail	
2	Renseigner la description	« L'utilisateur Paul Dupont (bureau 204) signale un écran noir depuis 8h. Poste : PC-PAUL-04. Il dispose d'un poste de prêt. »	
3	Soumettre et noter le n°	N° du ticket : _____	
4	Passer en profil Technicien	Menu en haut à droite → changer de profil	
5	S'assigner le ticket	Section Assignment → cliquer sur votre nom	
6	Changer le statut	Statut → En cours (assigné) → Enregistrer	
7	Ajouter un suivi public	« Bonjour Paul, votre ticket est pris en charge. Je me déplace dans l'heure. »	
8	Simuler le diagnostic	(Note interne) : « Câble HDMI débranché côté moniteur. »	
9	Ajouter la solution	« Câble HDMI rebranché. Écran fonctionnel. Poste de prêt restitué. »	
10	Passer en Résolu puis Clos	Statut → Résolu → Enregistrer. Puis Clos → Enregistrer.	

Création du ticket :

On soumet ensuite le ticket :

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
3	Ecran Noir - Poste de travail	En cours (Attribué)	2026-04-20 12:53	2026-04-20 14:52	Haute	glpi	glpi	Matériel > Poste de Travail	
1	Poste de travail inaccessible depuis ce matin	Résolu	2026-04-08 10:22	2026-04-08 10:59	Haute	post-only	tech	Matériel > Poste de Travail	
2	Installation de Visual Studio Code sur mon poste	Résolu	2026-04-08 10:13	2026-04-08 11:16	Moyenne	post-only	tech	Logiciel > Installation	

20 lignes / page De 1 à 3 sur 3 lignes

N° du ticket : #3

Passage en profil technicien et attribution :

The screenshot shows the GLPI ticket form for 'Ecran Noir - Poste de travail (3)'. The 'Demandeur' field is set to 'gipi'. The 'Attribué à' field is highlighted with a yellow border and contains 'tech', indicating it is being assigned to a technician. The ticket description reads: 'L'utilisateur Paul Dupont (bureau 204) signale un écran noir depuis 8h. Poste : PC-PAUL-04. Il dispose d'un poste de prêt'.

On renseigne le statut attribué :

The screenshot shows the same GLPI ticket form, but now the 'Statut' dropdown menu is open. The 'En cours (Attribué)' option is highlighted in orange, indicating it is the selected status. Other options include 'Nouveau', 'En cours (Planifié)', 'En attente', 'Résolu', and 'Clos'. The 'Date d'ouverture' is set to '2026-04-20 14:5:'. The 'Type' is 'Incident' and the 'Catégorie' is 'Matériel > Poste de Travail'.

Message de suivi :

The screenshot shows the GLPI ticket form for 'Ecran Noir - Poste de travail (3)'. The main message area contains a green notification: 'L'utilisateur Paul Dupont (bureau 204) signale un écran noir depuis 8h. Poste : PC-PAUL-04. Il dispose d'un poste de prêt'. Below this is a text input field with the message: 'Bonjour Paul, votre ticket est pris en charge. Je me déplace dans l'heure.' and a file upload section with the text 'Fichier(s) (2 Mio maximum) i' and 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir... Aucun fichi...électionné.'. The right sidebar shows ticket details: Date d'ouverture: 2026-04-20 14:5; Type: Incident; Catégorie: Matériel > Poste de Travail; Statut: En cours (Attribué); Source de la demande: Helpdesk; Urgence: Haute; Impact: Moyen; Priorité: Haute; Validation: Non soumis à validation. A 'TE' label is visible in the top right of the message area.

Diagnostic et suivi interne :

The screenshot shows the GLPI ticket form for 'Ecran Noir - Poste de travail (3)'. The main message area contains a grey notification: 'Bonjour Paul, votre ticket est pris en charge. Je me déplace dans l'heure.' Below this is a text input field with the message: 'Câble HDMI débranché côté moniteur' and a file upload section with the text 'Fichier(s) (2 Mio maximum) i' and 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir... Aucun fichi...électionné.'. The right sidebar shows ticket details: Date d'ouverture: 2026-04-20 14:5; Type: Incident; Catégorie: Matériel > Poste de Travail; Statut: En cours (Attribué); Source de la demande: Helpdesk; Urgence: Haute; Impact: Moyen; Priorité: Haute; Validation: Non soumis à validation. A 'TE' label is visible in the top right of the message area.

Ajout de la solution et clôture :

The screenshot shows the GLPI ticket form for 'Ecran Noir - Poste de travail (3)'. The ticket details on the right include: Date d'ouverture: 2026-04-20 14:55, Type: Incident, Catégorie: Matériel > Poste de Travail, Statut: En cours (Attribué), Urgence: Haute, Impact: Moyen, and Priorité: Haute. The main content area shows a message from the technician: 'Câble HDMI débranché côté moniteur'. A modal window is open for adding a solution, with the text: 'Câble HDMI rebranché. Écran fonctionnel. Poste de prêt restitué.' and a file upload section.

The screenshot shows the same GLPI ticket form, but now the ticket is resolved. The main content area shows a message from the user: 'L'utilisateur Paul Dupont (bureau 204) signale un écran noir depuis 8h. Poste : PC-PAUL-04. Il dispose d'un poste de prêt'. Below this, there are three messages from the technician: 'Créé : il y a 2 minutes par tech: Bonjour Paul, votre ticket est pris en charge. Je me déplace dans l'heure.', 'Créé : À l'instant par tech: Câble HDMI débranché côté moniteur', and 'Créé : À l'instant par tech: Câble HDMI rebranché. Écran fonctionnel. Poste de prêt restitué.' The ticket details on the right are updated: Date de résolution: 2026-04-20 14:55, Statut: Résolu, Source de la demande: Nouveau, Urgence: En cours (Planifié), Impact: Résolu, and Priorité: Clos. An 'Information' popup at the bottom right states 'Élément ajouté : 3'.

3.2 Ticket B – Demande de service avec mise en attente

N° du ticket créé	#4
Catégorie choisie	Logiciel > Installation
Urgence / Impact / Priorité	Très basse / Très bas / Très basse
Contenu du suivi de prise en charge	Bonjour, Votre demande est prise en charge
Raison de la mise en attente	En attente de la validation responsable IT
Contenu du suivi de mise en attente	En attente de la validation responsable IT
Contenu de la solution finale	Demande validée, installation effectuée

On crée le ticket suivant :

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
4	Installation du logiciel Zoom	En cours (Attribué)	2026-04-20 13:39	2026-04-20 15:38	Très basse	tech i	tech i	Logiciel > Installation	

20 lignes / page De 1 à 1 sur 1 lignes

N° ticket : #4

Prise en charge :

The screenshot shows the GLPI interface for a ticket titled "Installation du logiciel Zoom (4)". The ticket is currently in the "En cours (Attribué)" status. A response has been added, stating "Bonjour, j'ai besoin qu'on m'installe le logiciel Zoom sur mon poste". The response is marked as "Réponse" and has a "TE" (Technician) icon. The ticket details on the right show the date of opening as 2026-04-20 15:31, type as "Demande", category as "Logiciel > Installation", and status as "En cours (Attribué)".

On ajoute en privé la demande de validation et on met le statut en attente :

The screenshot shows the same GLPI ticket form, but now a modal window is open for adding a validation request. The modal contains the text "En attente de la validation responsable IT" and "Fichier(s) (2 Mio maximum)". The ticket status on the right has been updated to "En attente". The response from the previous step is still visible in the ticket history.

Solution + approbation :

The screenshot displays the GLPI ticket management interface for a ticket titled "Installation du logiciel Zoom (4)". The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation menus for "Parc", "Assistance", "Tickets", "Problèmes", "Changements", "Planning", "Statistiques", "Tickets récurrents", "Changements récurrents", "Gestion", "Outils", "Administration", and "Configuration".
- Header:** Shows the user's name "Technician Entité racine (Arborescence)" and a search bar.
- Main Content Area:** Displays the ticket details and a Kanban-style view of the ticket's history. The history shows four messages:
 - Message 1: "Bonjour, j'ai besoin qu'on m'installe le logiciel Zoom sur mon poste" (Created 3 minutes ago by tech).
 - Message 2: "Bonjour, Votre demande est prise en charge" (Created at the moment by tech).
 - Message 3: "Demande validée, installation effectuée" (Accepted on 2026-04-20 13:45 by tech).
 - Message 4: "Solution approuvée" (Created at the moment by tech).
- Right Sidebar:** Contains ticket details:
 - Date d'ouverture: 2026-04-20 15:31
 - Date de résolution: 2026-04-20 15:31
 - Date de fermeture: 2026-04-20 15:31
 - Type: Demande
 - Catégorie: Logiciel > Installation
 - Statut: Clos
 - Source de la demande: Helpdesk
 - Urgence: Très basse
 - Impact: Très bas

Partie 4 Gestion du parc : Fiches matériel

4.1 Explorer les fiches matérielles existantes

Prenons par exemple notre VM Linux :

The screenshot displays the GLPI computer management interface for a computer named "Ordinateur - dylan". The interface shows the following details:

- Header:** Shows the user's name "Technician Entité racine (Arborescence)" and a search bar.
- Left Sidebar:** Contains navigation menus for "Parc", "Ordinateurs", "Moniteurs", "Logiciels", "Matériels réseau", "Périphériques", "Imprimantes", "Cartouches", "Consommables", "Téléphones", "Baies", "Châssis", "PDU", "Équipements passifs", "Global", "Assistance", and "Gestion".
- Main Content Area:** Displays the computer details form:
 - Nom: dylan
 - Lieu: [empty]
 - Responsable technique: [empty]
 - Groupe technique: [empty]
 - Usager numéro: [empty]
 - Usager: debian
 - Utilisateur: [empty]
 - Groupe: [empty]
 - Commentaires: x86_64/00-00-00:09:46 Swap: 974
 - Statut: [empty]
 - Type: Other
 - Fabricant: VMware, Inc.
 - Modèle: VMware Virtual Platform
 - Numéro de série: VMware-56 4d fa 70 4e 01 8d 99-f
 - Numéro d'inventaire: [empty]
 - Réseau: [empty]
 - UUID: 70fa4d56-014e-998d-f270-977c0c
 - Source de mise à jour: [empty]
- Right Sidebar:** Contains "Actions" and "Mettre à la corbeille" buttons.

Nom de la machine	Dylan
Système d'exploitation	Debian GNU/Linux 12.13
RAM (onglet Composants)	2048 Mo
Processeur (onglet Composants)	11th Gen Intel(R) Core(TM) i7-1165G7 @ 2.80GHz CPU @ 2.8GHz
Statut de l'équipement	
Utilisateur associé	
Localisation	
3 logiciels installés (onglet Logiciels)	
Tickets liés (onglet Tickets)	

The screenshot shows the GLPI interface with the 'Composants' (Components) tab selected. The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'Parc', 'Ordinateurs', 'Moniteurs', etc. The main content area displays a table of hardware components with columns for 'Type de composant', 'Caractéristiques', and 'Inventaire automatique'.

Type de composant	Caractéristiques	Inventaire automatique
CARTE MÈRE		
440BX Desktop Reference Platform	Intel Corporation	Oui
PROCESSEUR		
11th Gen Intel(R) Core(TM) i7-1165G7 @ 2.80GHz CPU @ 2.8GHz	Intel	Oui
MÉMOIRE		
DRAM - EDO	DRAM	Oui
DISQUE DUR		
sda		Oui
CARTE RÉSEAU		
ens33	1 Gbps	Oui

4.2 Compléter une fiche matérielle

Les modifications ont été effectuées sur notre machine :

The screenshot shows the 'Ordinateur - dylan' form in the GLPI interface. The form is filled with the following information:

- Nom:** dylan
- Lieu:** Batiment A > Bureau 113
- Statut:** En production
- Type:** Other
- Fabricant:** VMware, Inc.
- Modèle:** VMware Virtual Platform
- Numéro de série:** VMware-56 4d fa 70 4e 01 8d 99-f:
- Numéro d'inventaire:** (empty)
- Réseau:** (empty)
- UUID:** 70fa4d56-014e-998d-f270-977c0c
- Source de mise à jour:** Information
- Responsable technique:** (empty)
- Groupe technique:** (empty)
- Usager numéro:** (empty)
- Usager:** debian
- Utilisateur:** (empty)
- Groupe:** (empty)
- Commentaires:** Poste principal - ne pas réinstaller sans accord

4.3 Ajouter une fiche imprimante

On rajoute une imprimante dans GLPI :

The screenshot shows the GLPI interface for adding a new printer. The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'Parc', 'Logiciels', 'Matériels réseau', 'Périphériques', 'Imprimantes', 'Cartouches', 'Consommables', 'Téléphones', 'Bales', 'Châssis', 'PDU', 'Équipements passifs', and 'Équipements non gérés'. The main content area is titled 'Nouvel élément - Imprimante' and contains the following fields:

Nom	IMP-COULOIR-RDC	Statut	En production
Lieu	Couloir > Rez de Chaussée	Type	Laser
Responsable technique	-----	Fabricant	HP
Groupe technique	-----	Modèle	LaserJet Pro M404n
Usager numéro		Numéro de série	
Usager		Numéro d'inventaire	
Sysdescr		Utilisateur	-----
Type de gestion	Gestion unitaire	Réseau	192.168.1.50
Groupe	-----	UUID	
Commentaires	Imprimante partagée — accès à tous les services	Source de mise à jour	-----
Mémoire	0	Compteur de page initial	0