

The background features abstract green geometric shapes. On the left, a solid green trapezoid points towards the center. On the right, a complex arrangement of overlapping translucent green triangles and polygons creates a layered, dynamic effect. The text is centered in a clean, green, sans-serif font.

Projet GLPI - Réponse aux incidents et aux demandes d'assistance

Le projet :

- ▶ Projet réalisé dans le cadre du BTS SIO.
- ▶ Objectif : mettre en œuvre un système de gestion des demandes d'assistance.
- ▶ Outil utilisé : GLPI.



Présentation de GLPI

- ▶ GLPI est un outil open source de gestion des services IT.
- ▶ Fonctionnalités : gestion des tickets, suivi des incidents, gestion du parc informatique.
- ▶ Utilisé pour structurer le support technique.



Mise en œuvre du projet

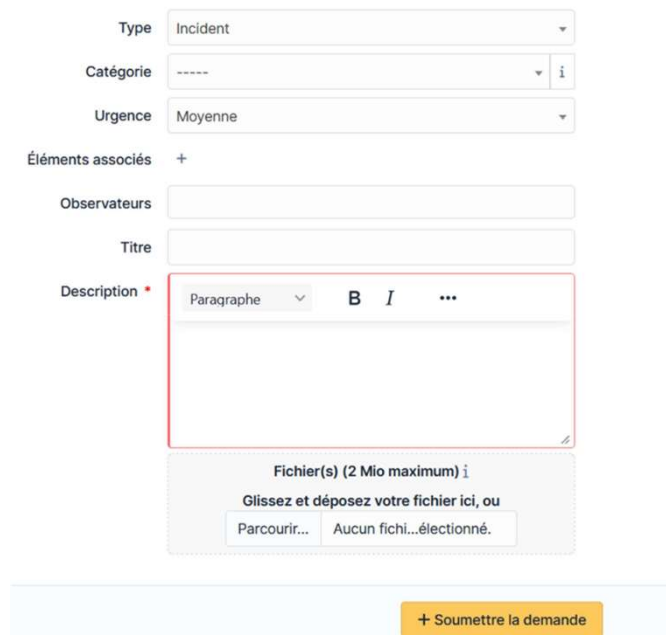
- Installation de GLPI sur un serveur local.
- Paramétrage des catégories, niveaux d'urgence et types de demandes.
- Création d'utilisateurs puis de tickets pour simuler des incidents.

Actions

IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
AS A_SuperAdmin	SUPERADMIN				Oui
BE benoit_superadmin					Oui
BE benoit_tech1					Oui
BE benoit_tech2					Oui
BE benoit_User					Oui
GL glpi					Oui
S glpi-system	Support				Oui

Collecte et orientation des demandes

- Création manuelle de tickets avec description, type et urgence.
- Les demandes sont orientées automatiquement vers les équipes compétentes.



The screenshot shows a web form for creating a ticket. It includes several input fields and a large text area for the description. The form is styled with a light blue background and white input fields. The 'Type' field is set to 'Incident', 'Urgence' is set to 'Moyenne', and 'Catégorie' is empty. The 'Description' field is a rich text editor with a toolbar showing 'Paragraphe', 'B', 'I', and a menu icon. Below the description field is a file upload section with a button 'Parcourir...' and a status 'Aucun fichi...électionné.'.

Type: Incident

Catégorie: -----

Urgence: Moyenne

Éléments associés: +

Observateurs:

Titre:

Description: **Paragraphe** **B** **I** ...

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fichi...électionné.

+ Soumettre la demande

Suivi des tickets

- Simulation échange avec utilisateurs
- Recherche solution

B

Créé : ⌚ il y a 38 minutes par 👤 benoit_tech1

Dernière mise à jour : ⌚ Maintenant par 👤 glpi

panne imprimante Epson B1100

panne utilisateur imprimante Epson B1100

B

Créé : ⌚ il y a 30 minutes par 👤 benoit_tech2

La cartouche d'encre est-elle installée correctement?

[Helpdesk](#)

B

Créé : ⌚ il y a 26 minutes par 👤 benoit_tech2

Dernière mise à jour : ⌚ Maintenant par 👤 glpi

Voici le lien de la documentation pour l'imprimante.

https://www.epson.fr/fr_FR/support/sc/epson-stylus-office-b1100/s/s873?selected-tab=&selected-os=Windows+10+64-bit

[Helpdesk](#)

Procéder à la clôture

- Afin de finir le suivi d'un ticket, il faut donc le clôturer une fois que la demande d'assistance ou l'incident est réglé.

● Machine à café en panne (14)

B

Créé : ⌚ il y a 6 minutes par benoit_User Dernière mise à jour : ⌚ À l'instant par benoit_tech2

Machine à café en panne

Machine à café en panne

GL

Créé : ⌚ il y a 1 minutes par glpi Dernière mise à jour : ⌚ il y a 1 minutes par glpi

Acheter café

benoit_tech2 🔥 1 heures 0 minutes 0 secondes

📅 2024-09-17 17:25 ⇒ 2024-09-17 18:25