

## Explications

### **L'utilisateur du poste rencontre un problème :**

Le processus commence lorsqu'un utilisateur rencontre un problème avec son poste de travail ou un autre équipement informatique.

### **Ouverture du ticket :**

L'utilisateur ouvre un ticket pour signaler le problème. Cela peut se faire via un portail de support, par e-mail, ou par téléphone.

### **Définition de l'urgence :**

Le ticket est évalué pour déterminer l'urgence du problème. Cela aide à prioriser la résolution en fonction de la criticité.

### **Attribution du ticket à un technicien info N1 :**

Le ticket est attribué à un technicien de niveau 1 (N1), qui est souvent la première ligne de support. Ce technicien va essayer de résoudre le problème.

### **Le problème est-il résolu ? :**

Le technicien N1 examine le problème et tente de le résoudre.

Si le problème est résolu, on passe à l'étape de rédaction de la solution et validation du ticket.

Sinon, le ticket est escaladé au niveau 2.

### **Escalade au niveau 2 :**

Si le technicien N1 ne peut pas résoudre le problème, celui-ci est escaladé à un technicien de niveau 2 (N2), qui a généralement plus d'expertise.

### **Le problème est-il résolu ? :**

Le technicien N2 essaie de résoudre le problème.

Si le problème est résolu, on passe à l'étape de rédaction de la solution et validation du ticket.

Sinon, le ticket est escaladé au niveau 3.

# Procédure utilisateur et test création de ticket

 ASSURMER	<b>Procédure d'utilisation de GLPI</b>	Date de création : 01/05/2024
		Date de remise : 29/05/2024
		Version : 001
		Page 20 sur 24

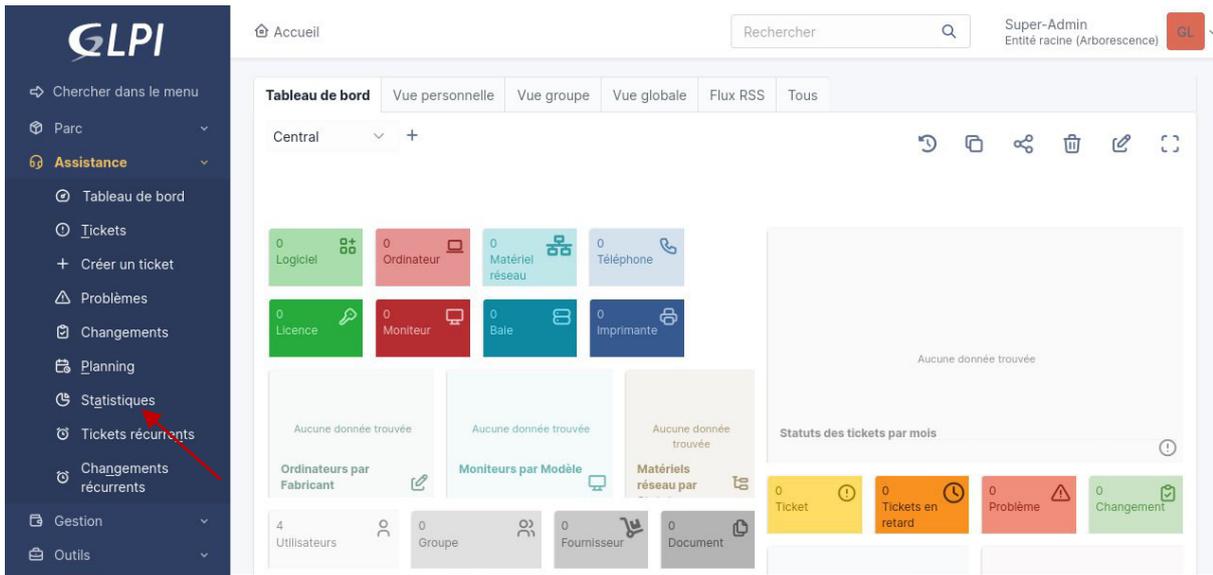
<b>Auteur</b> Nassim LAMAMERI Stephane GANA Bastien DUBOIS	<b>En cours de validation par :</b> C.EDOUARD L.DEGEN
---	---

*La procédure s'applique :*

- Aux Utilisateurs

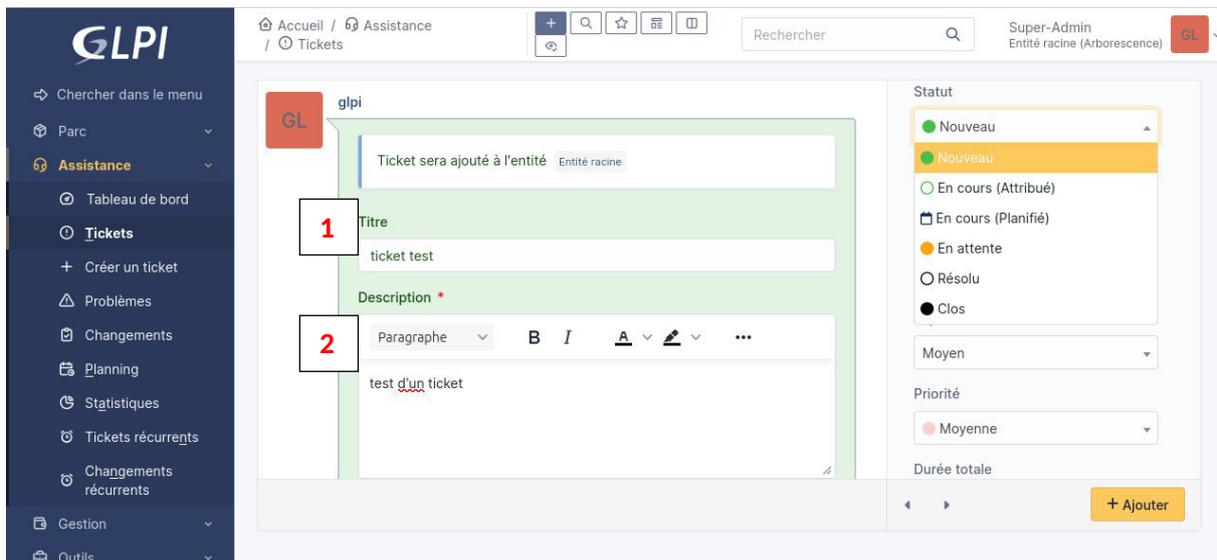
Disponible sur l'intranet

Tout d'abord, créez un ticket en cliquant sur « Tickets » dans le menu de GLPI.



Ensuite, dans « Titre » (1) indiquez clairement la demande succinctement.

Dans « Description » (2), exposez votre demande en détaillant un maximum.



Dans « Statut », gardez par défaut « Nouveau ».

En « Source de la demande » (1) sélectionnez votre secteur d'activité (RH,Compta...).

Dans « Urgence » (2) qualifiez parmi les choix le niveau que vous estimez juste en terme d.

Dans « Impact » (3) choisissez le niveau de conséquence de votre problème sur votre travail.

Et enfin dans « Priorité » (4) le niveau d'importance quant à son traitement.

The screenshot shows the GLPI interface for creating a new ticket. The left sidebar contains navigation options like 'Assistance', 'Tickets', and 'Créer un ticket'. The main form has the following fields:

- Statut:** Nouveau (indicated by callout 1)
- Source de la demande:** Helpdesk (indicated by callout 1)
- Urgence:** Moyenne (indicated by callout 2)
- Impact:** Moyen (indicated by callout 3)
- Priorité:** Moyenne (indicated by callout 4)
- Durée totale:** (empty field)

The ticket details shown are: Titre: ticket test; Description: test d'un ticket. A '+ Ajouter' button is at the bottom right.

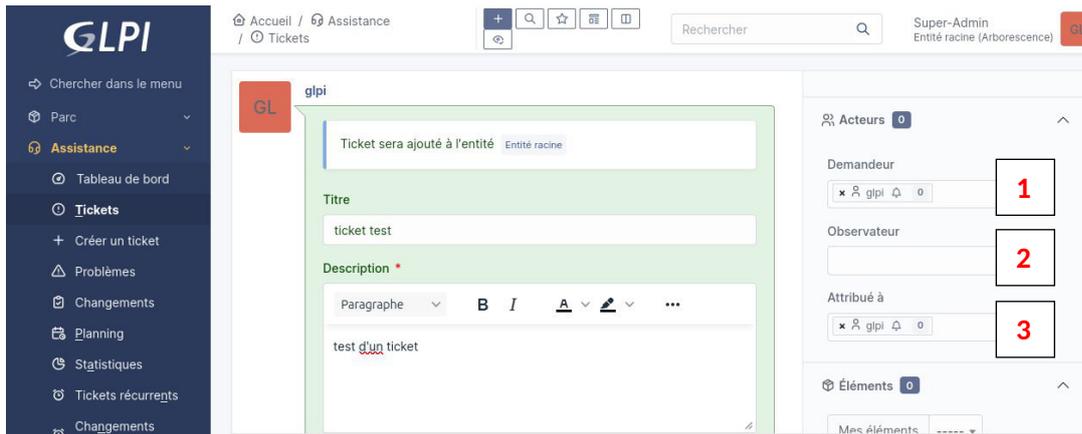
Choisissez la Durée totale de votre ticket et la Demande de validation.

This screenshot is similar to the previous one but highlights the 'Durée totale' and 'Demande de validation' fields. A red arrow points to the 'Durée totale' dropdown menu, which is currently empty. The 'Demande de validation' dropdown is also empty. The 'Statut' is now 'Moyenne' and the 'Urgence' is 'Moyenne'. The '+ Ajouter' button is visible at the bottom right.

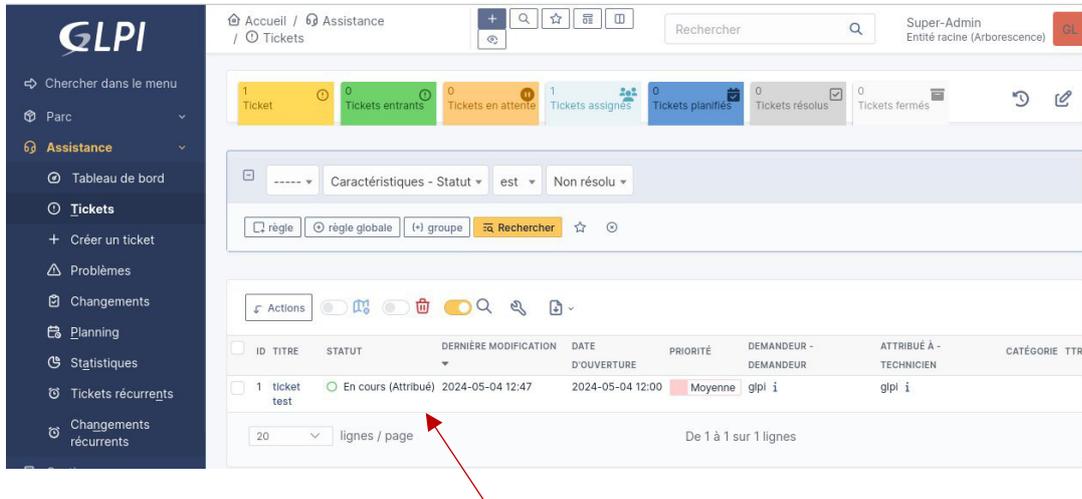
Dans la section « Acteurs » => »Demandeur» (1) , renseignez votre identité pour indiquer à la personne en charge de votre ticket que la demande est de vous.

Dans « Observateur » (2) , il est possible d'ajouter une personne tiers qui pourra voir votre ticket et son traitement.

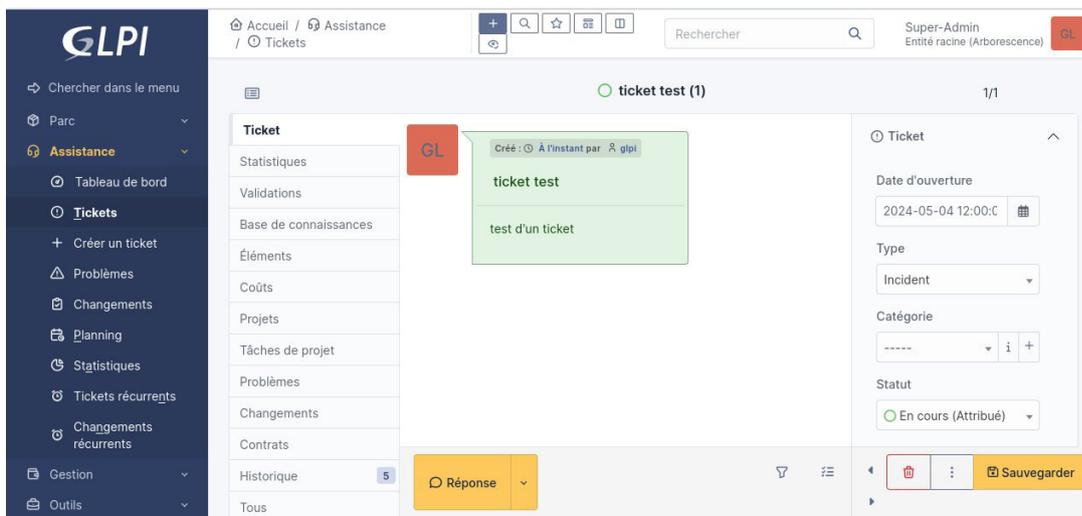
Dans « Attribué à » (3) , on peut assigner le ticket à un profil identifié dans GLPI (le service informatique ou un technicien ou un par exemple )



Après avoir créé votre ticket, nous pouvons le voir apparaître dans la liste des tickets.



Voici le contenu du ticket



Il regroupe tous les éléments que nous avons choisi et permet son traitement avec facilité.

# Glossaire

1. Un tableau Kanban est un outil de gestion de projet Agile conçu pour aider à visualiser le travail, limiter le travail en cours et maximiser l'efficacité (ou le flux). Ces tableaux peuvent aider les équipes [Agile](#)<sup>3</sup> et [DevOps](#) à mettre de l'ordre dans leur travail quotidien. Les tableaux Kanban ont recours à des cartes, à des colonnes et à l'amélioration continue pour aider les équipes technologiques et de service à s'engager sur une quantité de travail appropriée, puis à la réaliser

2. La Licence publique générale GNU, ou GNU General Public License (son seul nom officiel en anglais, communément abrégé GNU GPL voire simplement « GPL ») est une licence qui fixe les conditions légales de distribution des logiciels libres du projet GNU. Richard Stallman et Eben Moglen, deux des grands acteurs de la Free Software Foundation, en furent les premiers rédacteurs. Sa dernière version est la « GNU GPL version 3 » publiée le 29 juin 2007.

Cette licence a depuis été adoptée, en tant que document définissant le mode d'utilisation, donc d'usage et de diffusion, par de nombreux auteurs de logiciels libres, en dehors des projets GNU.

3. La méthodologie Agile est une approche de gestion de projet qui consiste à diviser le projet en phases et met l'accent sur la collaboration et l'amélioration continues. Les équipes suivent un cycle de planification, d'exécution et d'évaluation.

# Bibliographie

- <https://www.atlassian.com/fr/agile/kanban/boards>
- <https://www.techno-science.net/glossaire-definition/Licence-publique-generale-GNU.html>
- <https://www.atlassian.com/agile>
- [www.app.asana.com](http://www.app.asana.com)