

Documentation

Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution

Collecter, suivre et orienter des demandes	3
Installation de GLPI.....	3
Collecter suivre et orienté les demandes.....	4
Traiter des demandes concernant les services réseau et système applicatifs	5
Traiter des demandes concernant les applications.....	6

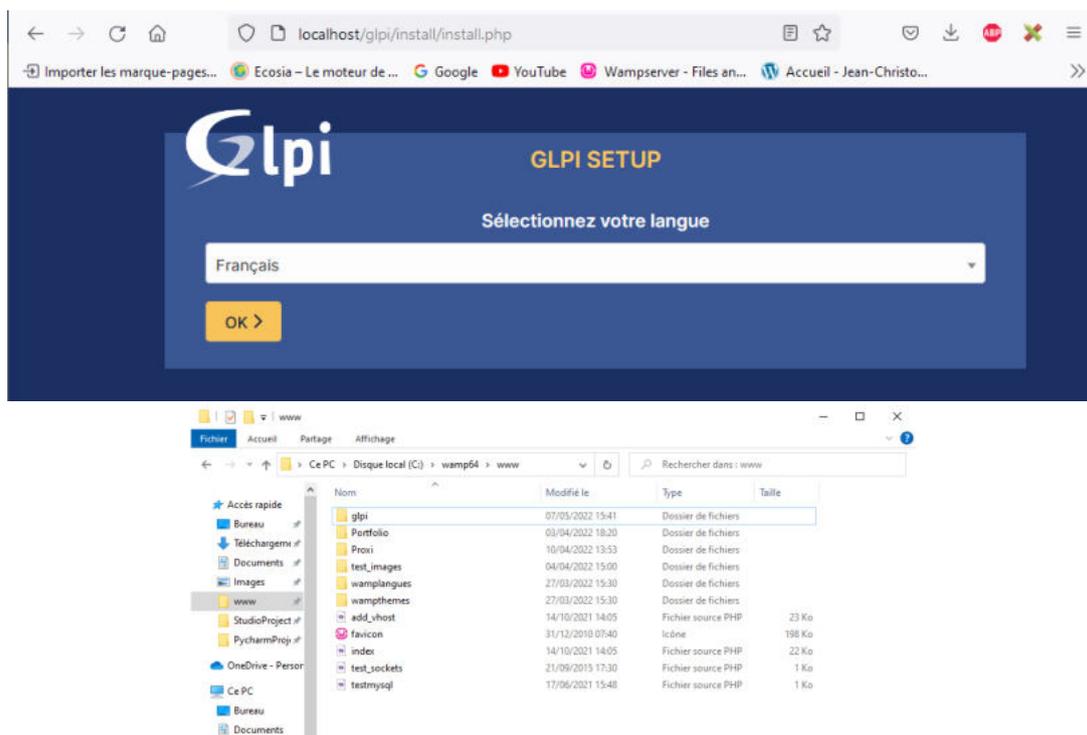
Collecter, suivre et orienter des demandes

Installation de GLPI

GLPI est un logiciel libre de gestion des services informatiques et est donc très utile dans notre cas. Pour l'utiliser, il suffit de le télécharger depuis le site suivant :

<https://glpi-project.org/fr/telechargements/>

Puis on l'utilise en local via Wamp.



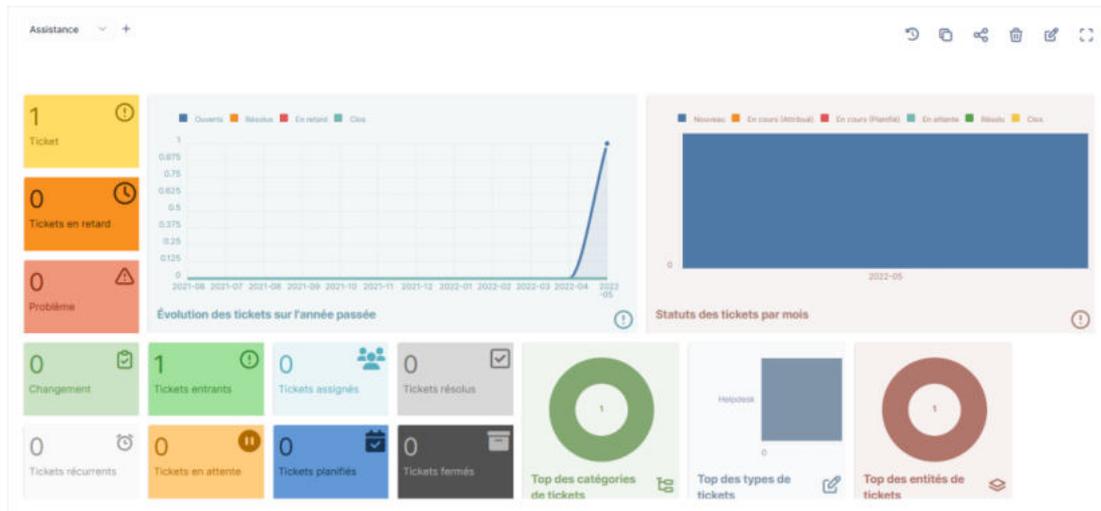
Après la configuration à la base de données, qui pour moi était sur localhost, « root » en user et sans mot de passe, la configuration est terminée.



Collecter suivre et orienté les demandes

Avec GLPI, il est possible de créer des tickets, un ticket étant une demande, un problème ou autre venant d'un utilisateur.

Une fois un ticket générer, il apparaît comme ceci dans le tableau de bord :



Il est possible à partir de là d'avoir accès à la liste des tickets avec plusieurs informations les concernant :

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
2	Problème Wamp	En cours (Attribué)	2022-05-07 15:45	2022-05-07 15:45	Haute		tech i		

Comme vous pouvez le constater, nous pouvons donner un statut, une priorité et attribuer le ticket à une personne spécifique afin de répondre au mieux et efficacement aux besoins.

Traiter des demandes concernant les services réseau et système applicatifs

Ce ticket a été fait en tant qu'administrateur, pour y répondre il a suffi de se connecter en tant que technicien :

GL Créé : il y a 20 minutes par glpi Dernière mise à jour : il y a 17 minutes par tech

Problème Wamp

Bonjour,

Mon Wamp ne fonctionne pas, il est de couleur orange à la place d'être vert et je n'ai pas accès à PhpMyAdmin, comment faire s'il vous plaît?

Merci, bonne journée.

TE Créé : il y a 17 minutes par tech Dernière mise à jour : il y a 17 minutes par tech

Bonjour,

Pour résoudre ce problème, vous devez télécharger des fichiers manquants disponibles sur le lien ci-dessous :

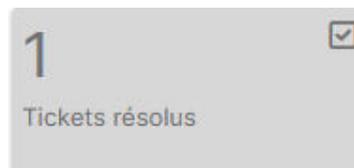
<https://wampserver.aviatechno.net/>

Il faut que vous téléchargiez tout les paquets Visual C++ puis redémarrez votre ordinateur.

Merci, si le problème persiste n'hésitez pas à nous envoyer un message, passez une bonne journée.

Cordialement.

Une fois le problème résolu, il est possible de passer ce ticket en « résolu ».



Une fois ceci fait, une vérification est mise en œuvre pour approuver la résolution de ce problème. Le ticket doit être approuvé par l'administrateur, ce qui va clore le ticket :

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION *	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
3	efd	Clos	2022-05-07 15:55	2022-05-07 15:54	Moyenne				
2	Problème Wamp	Clos	2022-05-07 15:48	2022-05-07 15:45	Haute		tech i		

Le chatbot réalisé pour Pôle Emploi lors de mon stage de première année de BTS permet d'ailleurs de transmettre les besoins d'un utilisateur interne sur un groupe teams de l'entreprise de Pôle Emploi.

Une vidéo est présente sur le lien suivant :

<https://www.remipetit.fr/pages/informations.php?nom=Chatbot>

Traiter des demandes concernant les applications

La bibliothèque en ligne, OpenVia, possède un espace de contact où il est possible de spécifier un sujet au message dont « Problème avec le site » par exemple.

Nous recevons ensuite le message comme ceci :



Tout les membres du groupe OpenVia reçoit ce mail, nous pouvons donc y répondre simplement.