

Stage Saint-Joseph

Situation professionnelle
Service de ticketing

Par Théo PERDIGON



Sommaire

Cahier des charges	2
1 - Création des groupes	3
2 - Création des utilisateurs	3
3 - Création des catégories	4
4 - Auto-attribution des tickets	5
5 - Configuration des notifications	6

Cahier des charges

L'établissement est composé de plusieurs services pour mener à bien son fonctionnement (ex : service informatique, service technique, service comptabilité...). Afin de garantir la communication et les diverses demandes envers ces services, un système de gestion de ticket doit être mis en place.

Chaque membre du personnel doit avoir un compte pour pouvoir envoyer un ticket en cas de problème.

Pour cela, la solution GestSUP a été pensée. Après plusieurs tests de la solution, il est impossible de recevoir une notification par mail lorsqu'un nouveau ticket est transmis.

Nous nous sommes donc tournés vers un outil plus puissant et fiable, la solution GLPI qui sera installée sur un serveur LAMP sous debian 11.

1 - Création des groupes

Le GLPI doit contenir trois groupes de techniciens :

- Service informatique
- Service technique
- Service comptabilité

Et un groupe d'utilisateurs simple

<input type="checkbox"/> ▲ Nom complet	Commentaires
<input type="checkbox"/> Service comptabilité	
<input type="checkbox"/> Service Informatique	
<input type="checkbox"/> Service Technique	
<input type="checkbox"/> Utilisateurs	
<input type="checkbox"/> ▲ Nom complet	Commentaires

2 - Création des utilisateurs

Chaque employé de ses services aura un compte "technicien" afin de pouvoir répondre aux différents tickets. Le reste des employés du personnel seront de simples utilisateurs sur la plateforme.

Théo PERDIGON Actions ▼

Associer à un groupe

 Superviseur Délégataire

↓

<input type="checkbox"/> Groupe	Dynamique	Superviseur	Délégataire
<input type="checkbox"/> Service Informatique			
<input type="checkbox"/> Groupe	Dynamique	Superviseur	Délégataire

↑

Théo PERDIGON

- Utilisateur
- Habilitations** 1
- Groupes 1
- Préférences
- Éléments utilisés
- Éléments gérés
- Tickets créés 1
- Problèmes
- Changements
- Documents
- Réservations

Ajouter une habilitation à un utilisateur

Entité racine ▼
Profil ▼ Self-Service
Récurrent ▼ Non

↳ Actions

<input type="checkbox"/> Entités	Profils (D=Dynamique, R=Récurrent)
<input type="checkbox"/> Entité racine	Technicien
<input type="checkbox"/> Entités	Profils (D=Dynamique, R=Récurrent)

↶ Actions

3 - Création des catégories

Afin de gérer plus tard les attributions ainsi que le lien entre les groupes et les utilisateurs, il faut créer des catégories dites "ITIL".

↳ Actions

<input type="checkbox"/> ▲ Nom complet
<input type="checkbox"/> Service comptabilité
<input type="checkbox"/> Service informatique
<input type="checkbox"/> Service technique
<input type="checkbox"/> ▲ Nom complet

↶ Actions

4 - Auto-attribution des tickets

Lors de la création d'un nouveau ticket, l'utilisateur a la possibilité de choisir la catégorie de celui-ci, donc visé le service souhaité.

The screenshot shows a form titled "Description de la demande ou de l'incident". It includes fields for "Type" (set to "Incident"), "Catégorie", "Urgence", "Informez-moi des suites données", and "Éléments associés". A dropdown menu is open for "Catégorie", showing "Entité racine" with sub-options: "»Service comptabilité", "»Service informatique", and "»Service technique". A red box highlights this menu. An "Ajouter" button is visible at the bottom right.

Il faut donc ajouter une règle, avec l'algorithme suivant :

Si catégorie est "Nom service" ALORS attribué à Groupe "service"

<input type="checkbox"/> Attribution INFO	Ajouter / Mettre à jour	Oui	👆	👇
<input type="checkbox"/> Attribution Technique	Ajouter / Mettre à jour	Oui	👆	

<input type="checkbox"/> Catégorie - Nom	est	Service informatique (Entité racine)
--	-----	--------------------------------------

Actions			
<input type="checkbox"/>	Champs	Type d'action	Valeur
<input type="checkbox"/>	Groupe de techniciens	Assigner	Service Informatique

↑ Actions

Un problème se pose à ce niveau là, le ticket est bien attribué au groupe mais le technicien membre du groupe ne voit pas le ticket. Il faut donc ajouter une action en lui disant de l'attribuer en tant que groupe demandeur.

<input type="checkbox"/> Groupe demandeur	Assigner	Service Informatique
---	----------	----------------------

5 - Configuration des notifications

A chaque nouveau ticket, les utilisateurs concernés doivent recevoir un mail. Il faut donc configurer un serveur de mail qui se chargera de l'envoi des notifications.

Il faut activer les notifications

Configuration des notifications
Activer le suivi
Activer les notifications par courriel
Activer les notifications navigateur

Et configurer le serveur de mail

Serveur de messagerie
Vérifier le certificat
Hôte SMTP Port
Identifiant SMTP (optionnel) Mot de passe SMTP (optionnel)
Expéditeur du message Effacer

Enfin, il faut restreindre les utilisateurs afin qu'ils ne puissent voir que les tickets les concernant

Il faut décocher la case correspondante

	Voir mes tickets	Lecture	Mettre à jour	Créer	Supprimer	Purger	Voir tickets des groupes	Voir tous les tickets	Voir assigné	Assigner	Voler	Être en charge	Modifier la priorité	Approbation solution / Réponse satisfaction (mes tickets)	Sélectionner/désélectionner tout
Tickets	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Coûts des tickets		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>
Tickets récurrents		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>
Sélectionner/désélectionner tout		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>

Suivis / Tâches