

# Mise en place de l'outil de Ticketing GLPI

## Processus fonctionnels

### ASSURMER

Montpellier, Occitanie, France

Maxence Martin-Parent

Ezequiel VARELA-MONTEIRO

Kévin BOULIER

SISR 1B



Version	Date version	Auteur	Validateur et date	Destinataires	Diffusion document	Nbr. de pages	Commentaires
1	22/05/24	Maxence MARTIN-PARENT	Aucun	Service DSI	Interne via Teams	13	Document entier

# Table des matières

Introduction.....	3
Topologie réseau.....	4
Etapas de vie d'un ticket.....	5
Création d'un ticket test.....	7
Optimisations apportées à GLPI.....	11
Annexe - Organisation et planning de projet.....	12

# Introduction

## *Présentation du document*

Ce document présentera les différents nouveaux processus induits par l'introduction de GLPI dans le fonctionnement du support informatique de la DSI ASSURMER.

Ce document présentera, en outre :

- Une topologie réseau mise à jour à la suite de l'introduction de GLPI dans l'infrastructure ASSURMER.
- Le logigramme d'un ticket, et l'explication des différentes étapes de vie d'un ticket.
- La création d'un ticket test et la documentation des différentes étapes.
- Les éléments mis en place pour faciliter l'organisation et l'utilisation des tickets

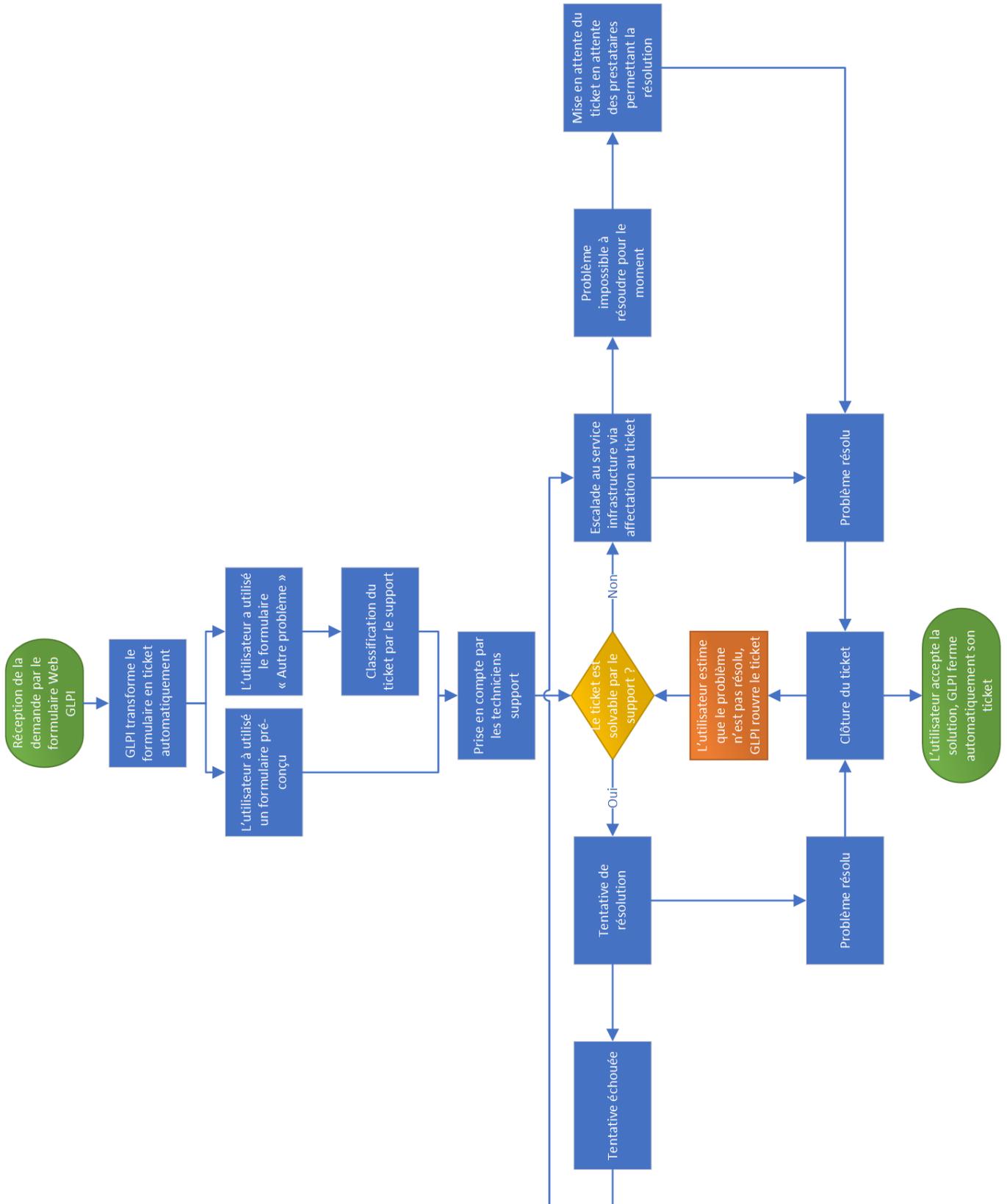
Nous intégrerons également dans ce document notre processus d'organisation de projet, en annexe.



# Etapes de vie d'un ticket

Logigramme et explication des étapes

## LOGIGRAMME COMPLET



## EXPLICATION DES DIFFERENTES ETAPES

L'utilisateur se connecte sur l'interface GLPI. Deux choix se présentent à lui :

1. Utiliser un formulaire pré-conçu pour un problème précis (Wi-Fi, mot de passe)
2. Utiliser le formulaire (Autre problème), pour les problèmes non renseignés ou non présents dans les formulaires préconçus.

**S'il choisit le deuxième choix, le ticket devra être catégorisé par le support à travers leur interface GLPI.**

*Pour l'utilisateur, c'est la première étape, et il doit maintenant attendre l'action du support.*

Le support reçoit la réponse de ce formulaire en tant que ticket que GLPI aura créé automatiquement, au nom du créateur du formulaire. Selon le formulaire utilisé, le support à catégorisé ou non le ticket.

**Le support fait face à un choix : doit-il résoudre le ticket, ou le faire escalader à son service N+1, l'infrastructure ?**

**S'il essaye de résoudre le ticket :**

1. Il **résout** le problème. Il peut donc clôturer le ticket de la personne.
2. Il **ne résout pas** le problème. Il enclenche donc l'escalade vers le service N+1, infrastructure.

**S'il ne peut pas résoudre le ticket, ou que sa tentative a échoué :**

1. Il enclenche l'**escalade** N+1 en affectant le ticket au groupe GLPI\_INFRA.
2. Il peut contacter l'infrastructure directement par ses propres moyens, ou attendre que le service infrastructure en prenne connaissance.
3. Le service infrastructure **tente à son tour de résoudre** le problème :
  - a. Le problème est **résolu**, le ticket est **clôturé** par l'infrastructure ou le support.
  - b. Le problème est **impossible à résoudre pour le moment**, sans l'intervention d'un **prestataire externe** à l'entreprise. Le service infrastructure contacte donc le prestataire nécessaire à la résolution du problème. Le problème sera résolu plus tard, et le ticket sera clôturé.

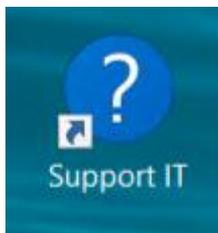
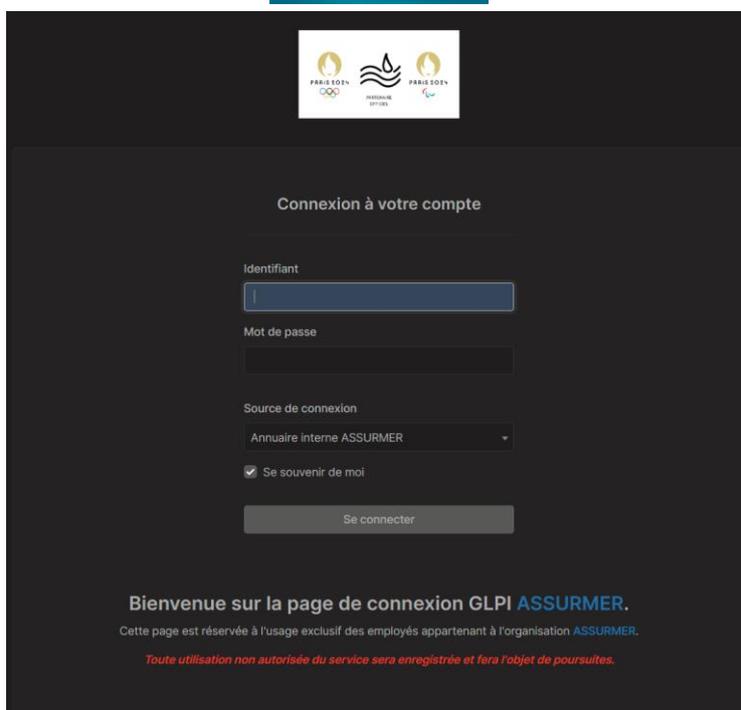
**Le ticket revient dans les mains de l'utilisateur. Deux fins au ticket sont possibles :**

1. **La solution convient à l'utilisateur, qui l'approuve. GLPI ferme automatiquement le ticket de l'utilisateur.**
2. **La solution ne convient pas à l'utilisateur, qui la désapprouve. La clôture du ticket est enlevée automatiquement par GLPI. Retour à l'étape du choix du support, et relancement du processus du ticket.**

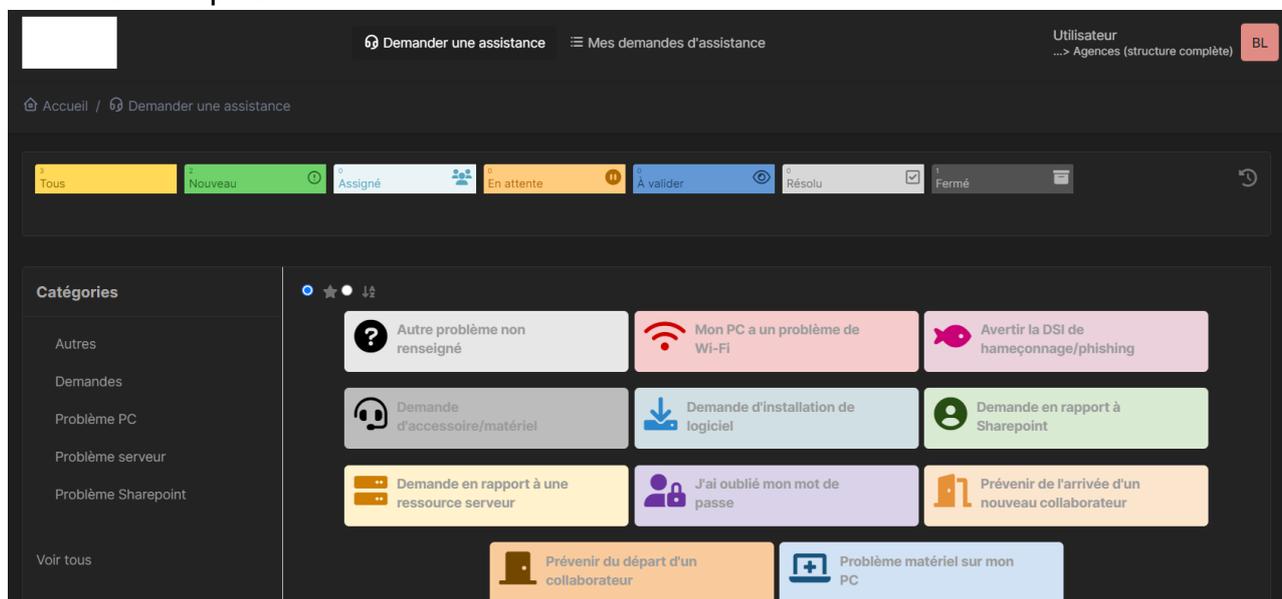
# Création d'un ticket test

Illustration du logigramme en pratique.

1. L'utilisateur a un problème. Il se connecte à l'aide de son compte AD sur support.assurmer-assurances.fr (ou après avoir double cliqué sur le raccourci « Support IT » sur son bureau).

2. L'utilisateur tombe sur la liste des formulaires. Il fait le choix se rapprochant le plus de son problème.



3. Ici, on choisira « Autre problème non renseigné » pour accéder au formulaire généraliste. Une fois rempli, on envoie le formulaire.

## Autre problème non renseigné

Nous essayerons de catégoriser votre problème, et de vous répondre au plus vite.

Questions générales

**Donnez un titre à votre demande. \***

La connexion au VPN n'est pas fonctionnelle.

**Que concerne votre problème ?**

PC ▾

**Décrivez le plus précisément votre problème \***

Paragraphe ▾
**B**
*I*
A












Bonjour,

Mes identifiants VPN sont acceptés, mais la connexion au VPN n'aboutit pas. Pouvez-vous m'aider ?

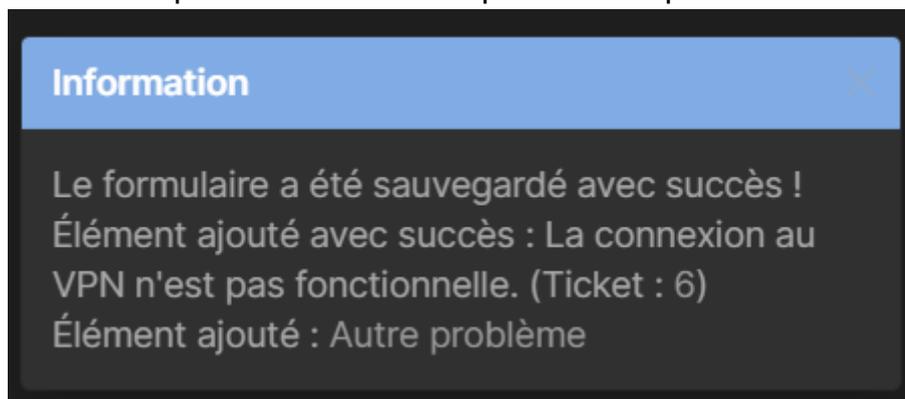
Merci d'avance

**Où vous situez-vous ? \***

Télétravail ▾

Envoyer

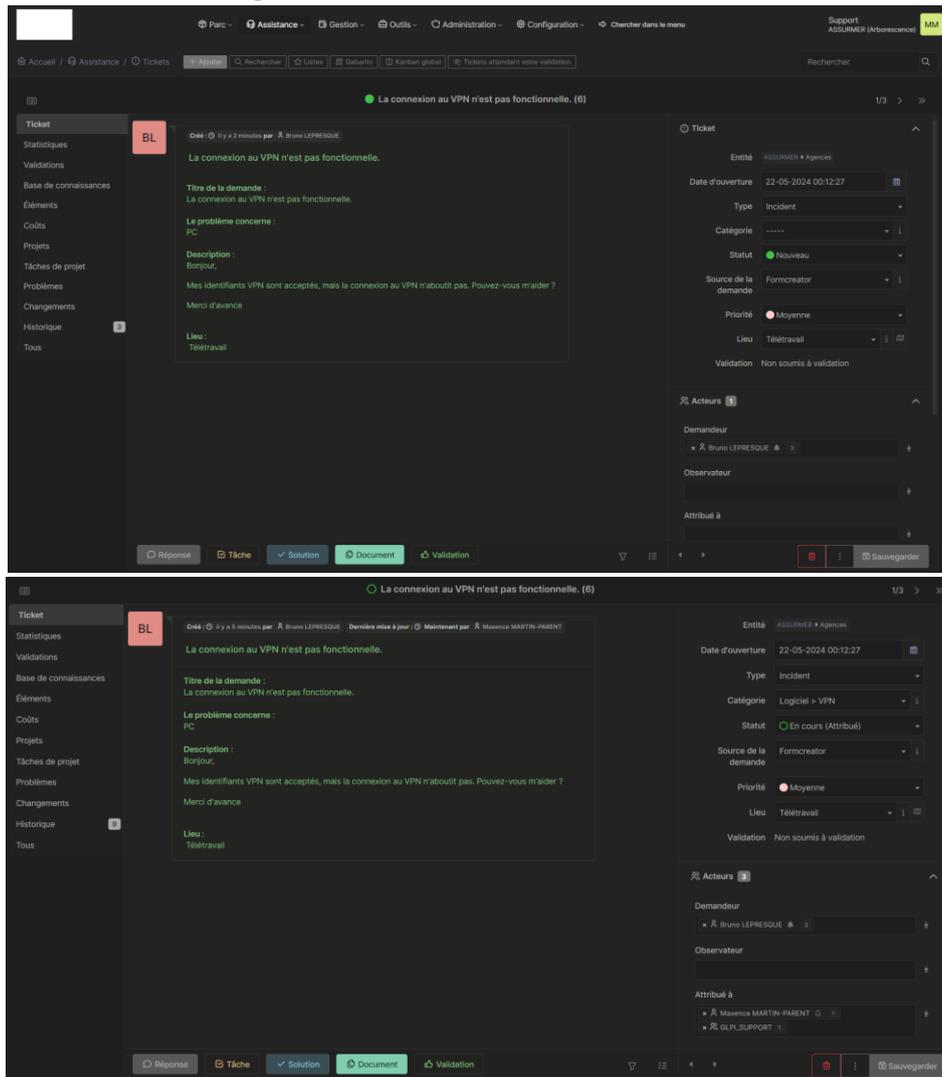
4. GLPI nous averti que la demande a été prise en compte.



5. Du côté du support, le ticket est apparu.

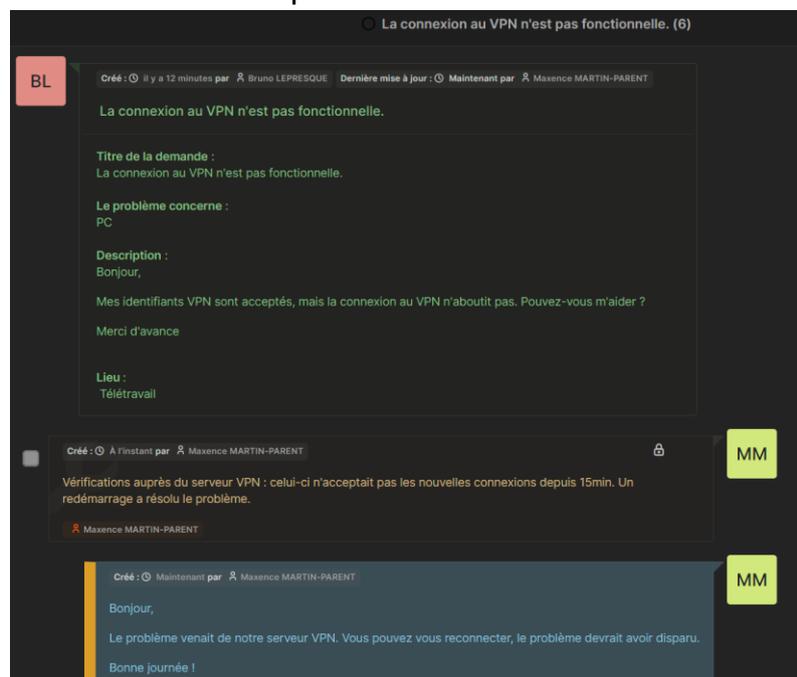
ID	TITRE	ENTITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION **	DATE D'OUVERTURE	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	LIEU
6	La connexion au VPN n'est pas fonctionnelle.	ASSURMER	Agences	Bruno LEPRESQUE	Nouveau	22-05-2024 00:12			Télétravail

6. Le ticket est bien formaté, et le demandeur est bien indiqué. Le lieu l'est également. Il faut maintenant catégoriser le ticket, et se l'attribuer.



The screenshots show the GLPI ticket management interface. The top screenshot shows a ticket titled "La connexion au VPN n'est pas fonctionnelle." with status "Nouveau" and assigned to "Bruno LEPRESQUE". The bottom screenshot shows the same ticket with status "En cours (Attribué)" and assigned to "Maxence MARTIN-PARENT".

7. Une fois le ticket catégorisé et affecté, il est temps de s'en occuper. Pour les biens du test, nous concluons à un problème côté serveur VPN.



The screenshot shows the GLPI ticket management interface. The ticket title is "La connexion au VPN n'est pas fonctionnelle. (6)". The ticket is created by Bruno LEPRESQUE and last updated by Maxence MARTIN-PARENT. The ticket is categorized as "Logiciel - VPN" and assigned to "Maxence MARTIN-PARENT".

The messages are as follows:

- Créé : À l'instant par Maxence MARTIN-PARENT  
Vérifications auprès du serveur VPN : celui-ci n'acceptait pas les nouvelles connexions depuis 15min. Un redémarrage a résolu le problème.  
Maxence MARTIN-PARENT
- Créé : Maintenant par Maxence MARTIN-PARENT  
Bonjour,  
Le problème venait de notre serveur VPN. Vous pouvez vous reconnecter, le problème devrait avoir disparu.  
Bonne journée !

8. Du côté utilisateur, la réponse apparaît, avec une possibilité ou non d'approuver la solution. **Approuver** ferme le ticket, refuser réouvre le ticket et le renvoie au support.

The screenshot shows a ticket interface with a dark theme. At the top, a message from Maxence MARTIN-PARENT (MM) is displayed: "Bonjour, Le problème venait de notre serveur VPN. Vous pouvez vous reconnecter, le problème devrait avoir disparu. Bonne journée !". Below this, a section titled "Approbation de la solution" is visible. It includes a "Commentaires ?" field with a rich text editor (Paragraph, Bold, Italic, Text color, Background color, Bulleted list, Numbered list, Indent, Outdent, and More options). Below the editor is a file upload area labeled "Fichier(s) (2 Mio maximum)" with the text "Glissez et déposez votre fichier ici, ou" and buttons for "Sélect. fichiers" and "Aucun fichier choisi". At the bottom of the approval section are two buttons: "Refuser" (with a red 'X' icon) and "Approuver" (with a green checkmark icon).

9. Ici, le problème a été directement réglé. L'utilisateur approuve donc la solution.

The screenshot shows the same ticket interface as above, but now with a response from Bruno LEPRESQUE (BL). The message from Maxence MARTIN-PARENT is highlighted in green. The response from Bruno LEPRESQUE reads: "Créé : il y a 8 minutes par Bruno LEPRESQUE", "C'est fonctionnel, merci !", and "Other". At the bottom of the message, it says "Accepté le 23-05-2024 00:33 par Bruno LEPRESQUE".

Le cycle de vie du ticket est maintenant terminé. Le problème est réglé. Le ticket est fermé.

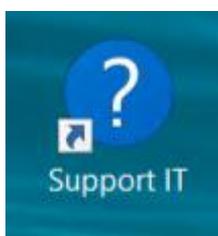
# Optimisations apportées à GLPI

*Faciliter l'usage aux utilisateurs et au support*

## FACILITER L'ACCES AU SITE WEB GLPI AUX UTILISATEURS

Nous avons effectué plusieurs mesures pour faciliter l'accès au site web de GLPI aux utilisateurs :

- L'utilisateur se connecte via son compte AD : des identifiants qu'il connaît déjà.
- Utilisation d'une adresse simple et du même domaine que les adresses mails de l'entreprise : **support.assumer-assurances.fr**
- Mise en place d'une GPO, forçant l'apparition d'un raccourci internet sur le bureau des utilisateurs, les amenant directement à la page de connexion.



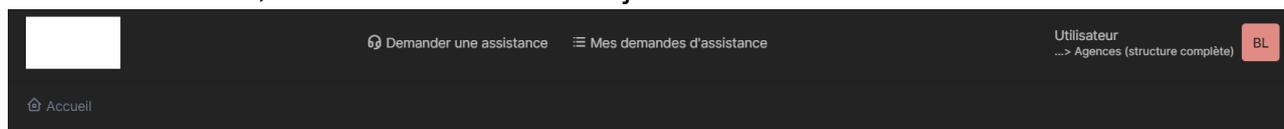
## FACILITER L'UTILISATION DU SITE WEB GLPI AUX UTILISATEURS

Nous avons également simplifié l'interface utilisateur de GLPI :

- **L'utilisateur ne crée pas de ticket.** Il remplit des formulaires, préconçus et user-friendly, qui créent pour lui le ticket. Il reste dans un cadre précis, simple et rassurant.



- **L'interface a été épurée.** Seulement deux choix sont possibles : Demander une assistance, et lire les assistances déjà demandées.



# Annexe – Organisation et planning de projet

*Comment nous nous sommes organisés pour ce projet*

Pour ce projet, nous avons décidé d'utiliser le service gratuit « Notion ». Ce service permet de s'organiser soi-même, ou entre plusieurs membres d'une équipe en collaboration.

En outre, nous avons utilisé les outils suivants fournis par Notion :

- Le calendrier, pour répertorier les dates de complétion de nos tâches :

**Planning tâches effectuées**

Vue « chronologie » +

Ab Nom	Assigment	Date de complétion	État
Créer le planning et la répartition	M Maxence E Ezequiel Varela Monteiro	17 avril 2024 09:30 → 12:00	Terminé
Installer GLPI + Procédure d'installation	M Maxence E Ezequiel Varela Monteiro K Kevin	6 mai 2024 16:15 → 19:15	Terminé
Configuration de GLPI	M Maxence	7 mai 2024 18:00 → 8 mai 2024 04:00	Terminé
Finitions config GLPI	M Maxence	15 mai 2024	Terminé
Exploration des GPO	E Ezequiel Varela Monteiro	15 mai 2024	En cours
Topologie	K Kevin	15 mai 2024	En cours
Proc config GLPI	M Maxence E Ezequiel Varela Monteiro	19 mai 2024	Terminé
Proc Install Docker	M Maxence	20 mai 2024	Terminé
Présentation des outils	M Maxence	21 mai 2024	Terminé
Logigramme ticket	M Maxence	21 mai 2024	Terminé
Processus fonctionnels (documents)	M Maxence		Pas co...

+ Nouveau

Calculer

- Une liste des tâches à effectuer avec l'outil table :

**Liste des tâches**

Table +

Ab Tâches	Personne en charge	Temps effectué	Effectué ?	Reste à faire
Créer la topologie réseau ASSURMER	Kévin	?	<input type="checkbox"/>	vérifier
Installer docker + portainer + GLPI	Maxence	30min	<input checked="" type="checkbox"/>	
Configurer GLPI	Maxence	2h30	<input checked="" type="checkbox"/>	
Procédure d'installation GLPI	Maxence	1h	<input checked="" type="checkbox"/>	
Procédure de configuration GLPI	Maxence Ezequiel	1h30	<input type="checkbox"/>	GPO only
Faire le logigramme d'un ticket	Maxence	30min	<input checked="" type="checkbox"/>	OK, dans doc process
Effectuer un ticket test + documenter	Maxence		<input checked="" type="checkbox"/>	à faire 100%, dans doc process
Rédiger une procédure utilisateur USER-FRIENDLY	Tous		<input type="checkbox"/>	à faire en vidéo 100%
Présentation de GLPI/Docker	Maxence	30min	<input checked="" type="checkbox"/>	
Justifier l'usage de Docker (dans la pres)	Maxence	5min	<input checked="" type="checkbox"/>	

+ Nouveau

Calculer

- La fonction de notes, pour faire des brouillons de procédures et des listes :



**[OK] Installation de Docker/Portainer/GLPI/PhPMAdmin**

Dans l'ordre, on doit installer Docker > Portainer > GLPI.

1. Prérequis

Pour mettre en place GLPI, nous avons demandé au service infrastructure de nous fournir une machine virtuelle sur l'hyperviseur Proxmox d'ASSURMER.

La machine sera l'hôte de Docker. Docker ne nécessitant pas de grandes performances, nous avons demandé une machine aux performances légères.



Nous utilisons toujours Teams, comme depuis les premiers projets, pour partager les documents et permettre la collaboration en temps réel :

