

Mise en place d'un outil de gestion de parc et de suivi d'incidents



SOMMAIRE

1. Contexte et cahier des charges.....	3
1.1. Objectifs.....	3
2. Mise en place.....	4
2.1. Installation GLPI.....	4
2.1.1. Apache 2 et php.....	4
2.1.2. Base de données.....	5
2.1.3. Installation GLPI.....	6
2.1.4. Liaison de la bdd à GLPI.....	7
2.1.5. Plugin Fusion Inventory.....	9
2.1.6. Installation de Fusion Inventory Agent.....	12
2.2. Création d'utilisateurs.....	14
2.3. Création de tickets.....	17
2.3.1. Création de différentes catégories.....	18
2.3.2. Création de tickets.....	20
2.3.3. Traitement de tickets.....	21

1. Contexte et cahier des charges

Notre centre de formation souhaite mettre en place un outil de gestion de parc et de suivi d'incidents. Il a été décidé que cela serait GLPI. Nous avons donc la charge d'installer et déployer GLPI sur un poste serveur.

Ensuite, il nous faudra détecter un ordinateur à inventorier dans GLPI.

Enfin, des utilisateurs doivent être créés pour le côté suivi d'incidents afin que des tickets soient créés et résolus.

Une documentation doit être créée pour que d'autres techniciens puissent installer l'agent GLPI et créer de nouveaux utilisateurs.

1.1. Objectifs

- Installer et configurer un logiciel de gestion de parc (ici GLPI)
- Installer un agent sur un poste client et le lier au serveur GLPI
- Créer des tickets dans différentes catégories
- Affecter des tickets à des techniciens
- Enrichir la base de connaissances

2. Mise en place

GLPI, ou "Gestionnaire Libre de Parc Informatique" est une application web de gestion de parc informatique libre. Il permet de gérer des équipes, des services et des outils à travers un système d'inventaire. Il sert également d'outil de gestion de service d'assistance (helpdesk) à travers la création et résolution de tickets d'utilisateurs.

2.1. Installation GLPI

Sur notre machine Linux nommée "srvglpi", nous allons installer le serveur GLPI. Pour cela, nous avons besoin d'installer, Php, Apache2.

```
emilie@srvglpi:~$ su -  
Mot de passe :  
root@srvglpi:~# apt update
```

2.1.1. Apache 2 et php

- Installation apache 2

```
root@srvglpi:~# apt-get install apache2 php libapache2-mod-php
```

- Ainsi que php

```
root@srvglpi:~# apt install php-ldap php-imap php-apcu php-xmllrpc php-cas php-mysqli php-mbstring  
php-curl php-gd php-simplexml php-xml php-intl php-zip php-bz2 -y
```

- Redémarrage d'Apache 2 pour la bonne prise en compte de l'installation de php

```
root@srvglpi:~# systemctl reload apache2
```

- Nous récupérons ensuite les paquets GLPI sur le serveur miroir :

```
root@srvglpi:/tmp# wget github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.6/glpi-10.0.6.tgz
```

```
root@srvglpi:/tmp# tar xzf glpi-10.0.6.tgz -C /var/www/html/
```

- Nous attribuons des droits de lecture et d'écriture pour ce serveur GLPI

```
root@serveurglpi:/var/www/html# ls -l
total 16
drwxr-xr-x 24 emilie emilie 4096 24 janv. 12:38 glpi
-rw-r--r-- 1 root root 10701 9 mai 11:33 index.html
root@serveurglpi:/var/www/html# chown -R www-data:www-data glpi
root@serveurglpi:/var/www/html# ls -l
total 16
drwxr-xr-x 24 www-data www-data 4096 24 janv. 12:38 glpi
-rw-r--r-- 1 root root 10701 9 mai 11:33 index.html
root@serveurglpi:/var/www/html# chmod -R 775 glpi
root@serveurglpi:/var/www/html# ls -l
total 16
drwxrwxr-x 24 www-data www-data 4096 24 janv. 12:38 glpi
-rw-r--r-- 1 root root 10701 9 mai 11:33 index.html
```

2.1.2. Base de données

Nous devons ensuite créer une base de données. Nous décidons d'installer et configurer MariaDB.

```
root@srvglpi:/tmp# apt install mariadb-server
```

```
root@srvglpi:/tmp# mysql secure installation
```

- Vérification de la bonne installation

```
root@srvglpi:/tmp# mysql -u root
Welcome to the MariaDB monitor. Commands end with ; or \g.
Your MariaDB connection id is 34
Server version: 10.5.19-MariaDB-0+deb11u2 Debian 11

Copyright (c) 2000, 2018, Oracle, MariaDB Corporation Ab and others.

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the current input statement.
```

- Création de la base de données GLPI_db

```
MariaDB [(none)]> CREATE DATABASE GLPI_db;  
Query OK, 1 row affected (0,000 sec)
```

- Création d'un utilisateur

```
MariaDB [(none)]> CREATE USER 'glpiuser'@'localhost' IDENTIFIED BY 'password';  
Query OK, 0 rows affected (0,003 sec)
```

- Attribution de tous les droits à cet utilisateur

```
MariaDB [(none)]> GRANT ALL PRIVILEGES ON GLPI_db.* TO glpiuser@localhost WITH GRANT OPTION;  
Query OK, 0 rows affected (0,011 sec)
```

- Ctrl + C pour quitter MariaDB et redémarrer les services

```
root@srvglpi:/tmp# systemctl restart apache2  
root@srvglpi:/tmp# systemctl restart mysql  
root@srvglpi:/tmp# █
```

2.1.3. Installation GLPI

- L'installation se fait à partir du navigateur : <http://192.168.1.70/glpi>

192.168.1.70/glpi/install/install.php

Glpi

GLPI SETUP

Début de l'installation

i **Installation ou mise à jour de GLPI**
Choisissez 'Installation' pour une nouvelle installation de GLPI.
Choisissez 'Mise à jour' pour lancer la mise à jour de votre version de GLPI à partir d'une version antérieure.

Installer **Mettre à jour**

- A la fin de l'installation, nous vérifions que tous les paquets sont correctement installés

Étape 0	
Vérification de la compatibilité de votre environnement avec l'exécution de GLPI	
TESTS EFFECTUÉS	RÉSULTATS
Requis Parser PHP	✓
Requis Configuration des sessions	✓
Requis Mémoire allouée	✓
Requis mysql extension	✓
Requis Extensions du noyau de PHP	✓
Requis curl extension <i>Requis pour l'accès à distance aux ressources (requêtes des agents d'inventaire, Marketplace, flux RSS, ...).</i>	✓
Requis gd extension <i>Requis pour le traitement des images.</i>	✓
Requis Intl extension <i>Requis pour l'internationalisation.</i>	✓
Requis libxml extension <i>Requis pour la gestion XML.</i>	✓
Requis zlib extension <i>Requis pour la gestion de la communication compressée avec les agents d'inventaire, l'installation de paquets gzip à partir du Marketplace et la génération de PDF.</i>	✓
Requis Libsodium ChaCha20-Poly1305 constante de taille	✓

2.1.4. Liaison de la bdd à GLPI

Pour que les informations des tickets soient enregistrés, GLPI a besoin d'une base de données. Nous allons lier la bdd précédemment créé au serveur GLPI.

- Nous entrons les données pour se connecter à notre base de données

Étape 1	
Configuration de la connexion à la base de données	
Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)	<input type="text" value="localhost"/>
Utilisateur SQL	<input type="text" value="gpiuser"/>
Mot de passe SQL	<input type="password" value="●●●●●●●●"/>
<input type="button" value="Continuer >"/>	

- Nous sélectionnons ensuite notre base de donnée

Étape 2
Test de connexion à la base de données

 **Connexion à la base de données réussie**

Veuillez sélectionner une base de données :

Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :

GLPI_db

[Continuer >](#)

- Plusieurs étapes, s'affichent et la 6ème est la dernière

Étape 6
L'installation est terminée

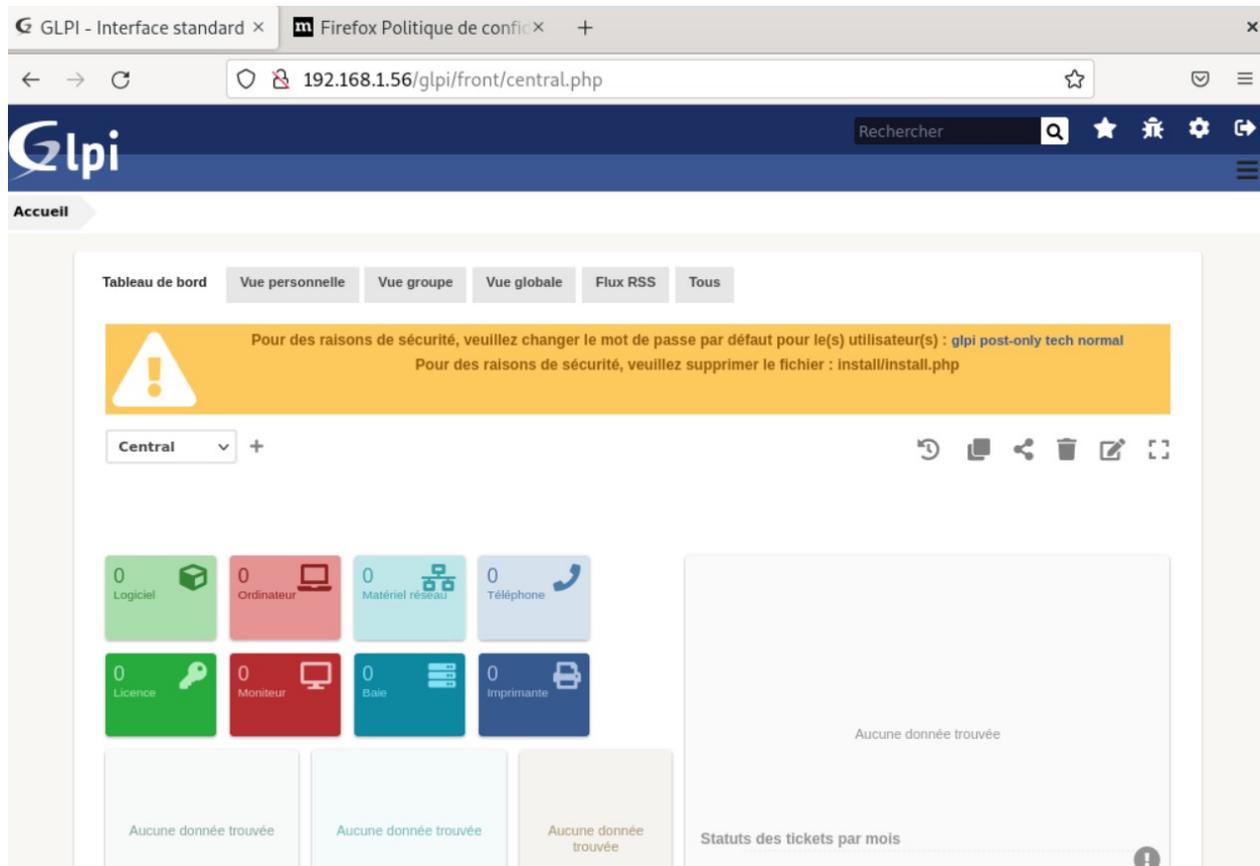
Les identifiants et mots de passe par défaut sont :

- glpi/glpi pour le compte administrateur
- tech/tech pour le compte technicien
- normal/normal pour le compte normal
- post-only/postonly pour le compte postonly

Vous pouvez supprimer ou modifier ces comptes ainsi que les données initiales.

[👍 Utiliser GLPI](#)

- Vérification de l'intégrité de l'installation : pouvons-nous accéder à l'interface GLPI ?



→ oui

NB : pour diverses raisons, nous avons dû changer en cours de route l'adresse IP du poste et refaire l'installation. Nous n'avons pas fait de captures d'écran de l'installation complète avec l'adresse 192.168.1.70 en entier, c'est donc pour cela que des captures sont avec l'adresse 192.168.1.56.

2.1.5. Plugin Fusion Inventory

Le plugin Fusion Inventory permet de traiter et stocker les informations pour les rendre disponibles au serveur GLPI. Il peut par exemple permettre de faire remonter les imprimantes réseau dans l'inventaire de GLPI mais aussi les différentes machines. Ces dernières, après l'installation de l'agent Fusion, vont également pouvoir créer des tickets pour faire remonter des problèmes (bien évidemment, il nous faudra configurer les utilisateurs et droits pour que cela soit possible).

- Récupération des paquets Fusion Inventory sur le serveur miroir et extraction de l'archive dans /var/www/html/glpi/plugins

```

root@serveurglpi:/usr/src# wget https://github.com/fusioninventory/fusioninventory-for-glpi/archive/glpi10.0.6+1.1.tar.gz
--2023-05-15 17:15:58-- https://github.com/fusioninventory/fusioninventory-for-glpi/archive/glpi10.0.6+1.1.tar.gz
Résolution de github.com (github.com)... 140.82.121.4
Connexion à github.com (github.com)|140.82.121.4|:443... connecté.
requête HTTP transmise, en attente de la réponse... 302 Found
Emplacement : https://codeload.github.com/fusioninventory/fusioninventory-for-glpi/tar.gz/refs/tags/glpi10.0.6%2B1.1 [suivant]
--2023-05-15 17:15:58-- https://codeload.github.com/fusioninventory/fusioninventory-for-glpi/tar.gz/refs/tags/glpi10.0.6%2B1.1
Résolution de codeload.github.com (codeload.github.com)... 140.82.121.10
Connexion à codeload.github.com (codeload.github.com)|140.82.121.10|:443... connecté.
requête HTTP transmise, en attente de la réponse... 200 OK
Taille : non indiqué [application/x-gzip]
Sauvegarde en : « glpi10.0.6+1.1.tar.gz »

glpi10.0.6+1.1.tar.gz [ <=> ] 8,38M 5,46MB/s ds 1,5s

2023-05-15 17:16:00 (5,46 MB/s) - « glpi10.0.6+1.1.tar.gz » sauvegardé [8783685]
root@serveurglpi:/usr/src# tar -zxvf glpi10.0.6+1.1.tar.gz -C /var/www/html/glpi/plugins/

```

- Attribution des droits d'accès au serveur

```

root@serveurglpi:/usr/src# chown -R www-data /var/www/html/glpi/plugins/

```

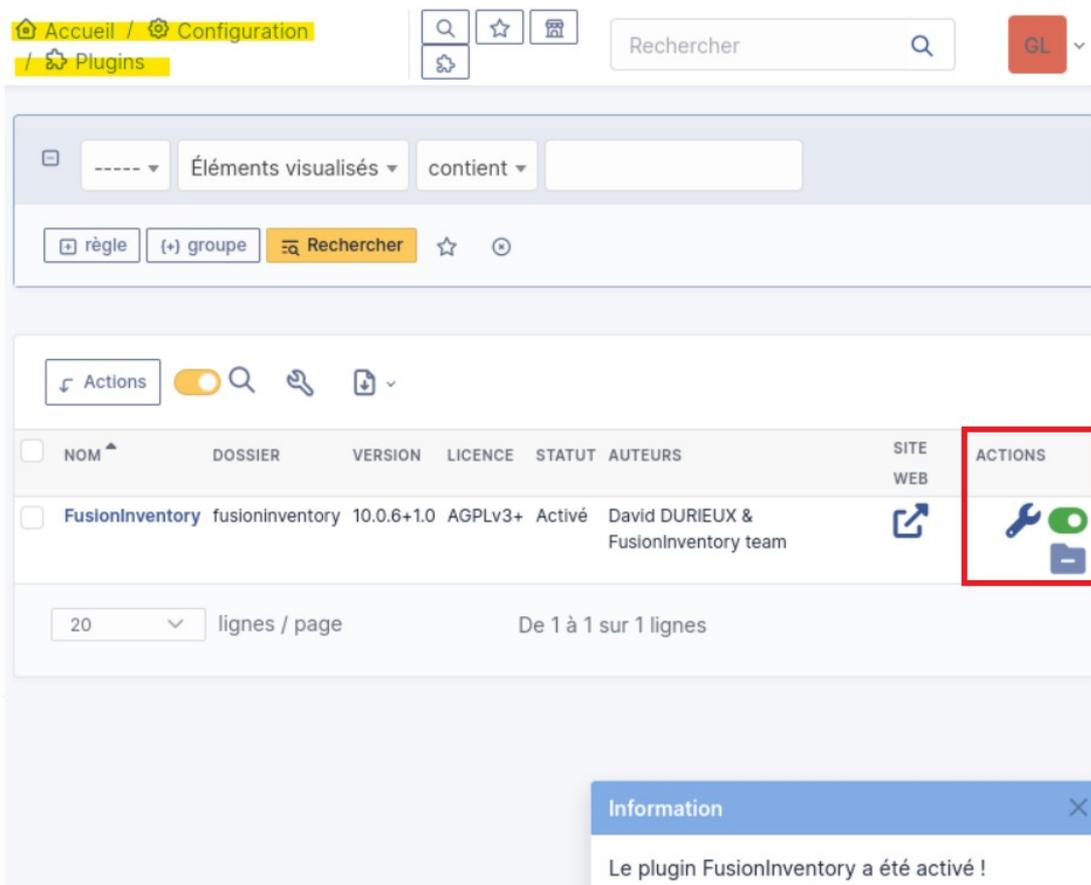
- Dans le dossier glpi/plugins et nous renommons le dossier "fusion inventory" pour que GLPI reconnaisse correctement le plugin

```

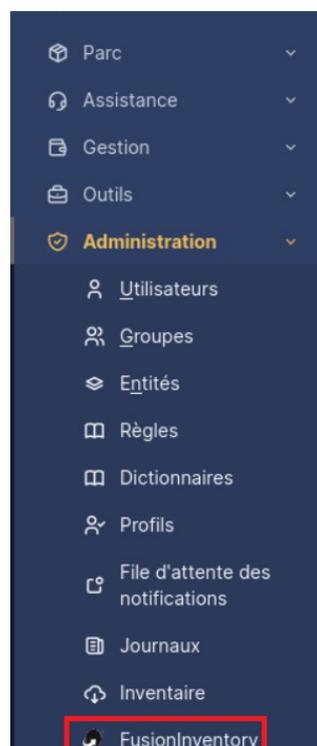
root@srvglpi:/var/www/html/glpi/plugins# mv fusioninventory-for-glpi-glpi10.0.6-1.1/ fusioninventory
root@srvglpi:/var/www/html/glpi/plugins# ls -l
total 4
drwxrwxr-x 20 www-data root 4096 13 févr. 18:37 fusioninventory
root@srvglpi:/var/www/html/glpi/plugins# █

```

- Sur le navigateur : GLPI : configuration / plugins, ce dernier apparaît bien. Nous l'activons.



- Vérification : nous voyons à présent dans le menu/ administration, fusion inventory



2.1.6. Installation de Fusion Inventory Agent

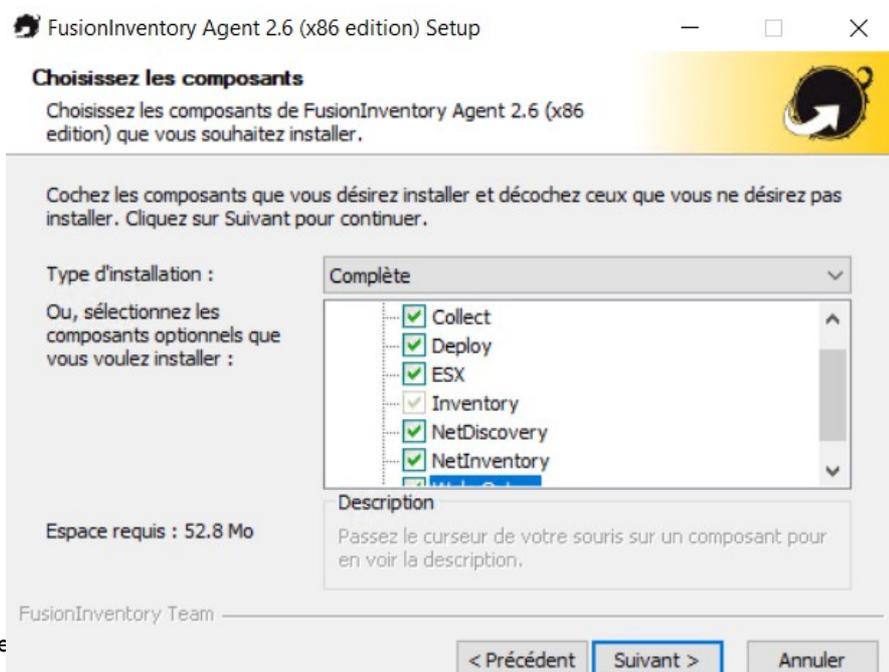
Sur une machine client Windows que nous souhaitons répertorier dans GLPI, nous allons y installer l'agent Fusion Inventory.

Nous avons au préalable téléchargé l'exécutable à partir de notre navigateur.

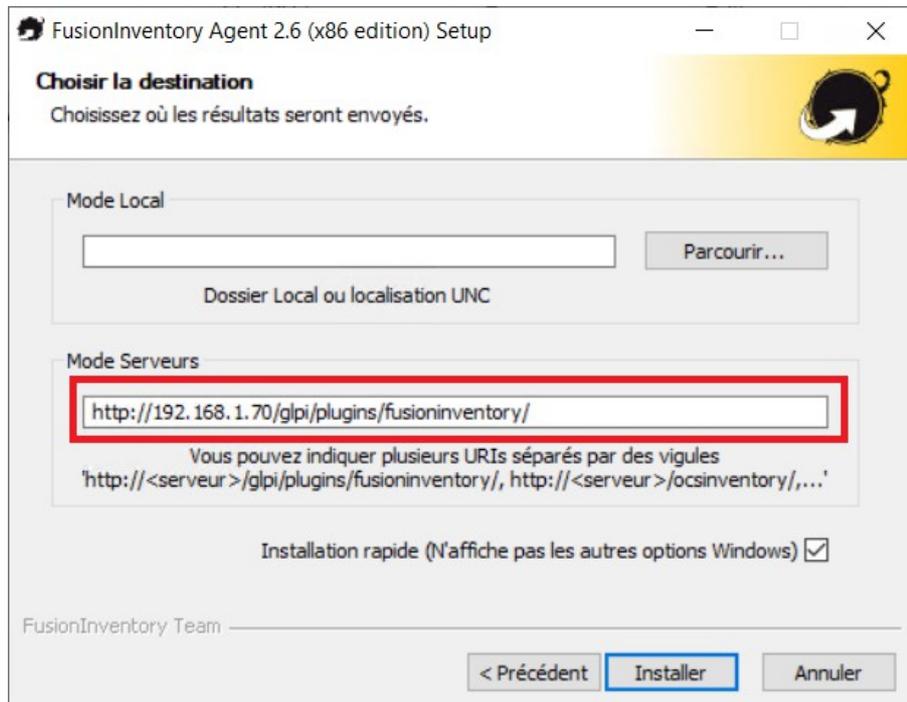
- Installation de Fusion Inventory agent



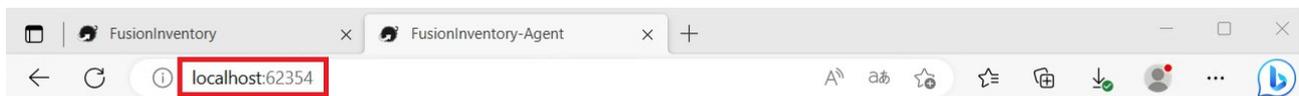
- installation complète



Bien indiquer le chemin du serveur, dans le dossier fusion inventory



- Vérification de l'installation en allant sur le navigateur et en tapant : <http://localhost:62354>
62354 est le port par défaut de GLPI

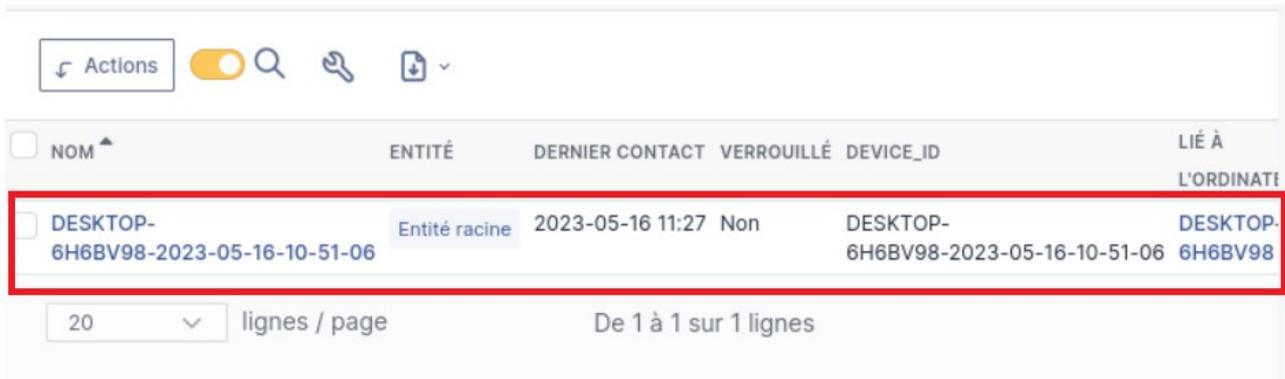


This is FusionInventory Agent 2.6
The current status is waiting
Force an Inventory
Next server target execution planned for:

- <http://192.168.1.70/glpi/plugins/fusioninventory/>: Tue May 16 11:26:21 2023

→ ok

- Vérification sur le poste srvglpi : l'ordinateur est-il répertorié ?
Dans administration / fusioninventory puis général/ gestion des agents



NOM	ENTITÉ	DERNIER CONTACT	VERROUILLÉ	DEVICE_ID	LIÉ À L'ORDINATEUR
DESKTOP-6H6BV98-2023-05-16-10-51-06	Entité racine	2023-05-16 11:27	Non	DESKTOP-6H6BV98-2023-05-16-10-51-06	DESKTOP-6H6BV98

→ il est bien répertorié dans le serveur GLPI

2.2. Création d'utilisateurs

Nous allons à présent créer des utilisateurs pouvant avoir un de ces deux profils : technicien ou utilisateur.

- Création d'utilisateurs technicien (le profil est déjà préexistant)



Accueil / Administration / Utilisateurs

Rechercher

Actions

Ajouter utilisateur...

Éléments visualisés

Rechercher

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant

Nom de famille

Prénom

Mot de passe

Confirmation mot de passe

Fuseau horaire L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer.

Actif

Courriels +

Valide depuis

Valide jusqu'à

Téléphone

Téléphone mobile

Catégorie

Téléphone 2

Matricule

Commentaires

Titre

Habilitation

Récuratif

Profil

Entité

+ Ajouter

- Création profil 'utilisateur' : il pourra créer des tickets d'incidents, de demande et peut les éditer pour répondre aux techniciens si besoin.

Accueil / Administration / Profils

créer nouveau profil

Rechercher

GL

Nouvel élément - Profil

Nom: Utilisateurs

Profil par défaut:

Interface du profil: Interface simplifiée

Modification du mot de passe:

Formulaire de création de tickets à la connexion:

Commentaires: Profil utilisateur. Il sert à créer des tickets d'incidents uniquement.

+ Ajouter

- Paramétrer le profil : dans « Assistance », compléter le tableau selon les besoins.

Accueil / Administration / Profils **1**

Rechercher

GL

Profil **Utilisateurs** **2** Actions 9/9

Profil	ASSISTANCE						VOIR TICKE DES GROU
	VOIR MES TICKETS	VOIR LES PUBLICS	ÉDITER LES SUIVIS (AUTEUR)	CRÉER	AJOUTER SUIVI (DEMANDEUR)		
Assistance 3	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
Cycles de vie							
Outils							
Configuration							
Utilisateurs		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
Historique 125		<input type="checkbox"/>		4			
FusionInventory							
Tous		<input type="checkbox"/>					

4

- Création de l'utilisateur ayant le profil 'utilisateur'

Accueil / Administration / Utilisateurs

Rechercher

GL

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: Annie

Nom de famille:

Prénom: Annie

Mot de passe: ●●●●●●●●

Confirmation mot de passe: ●●●●●●●●

Fuseau horaire: L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer.

Actif: Oui

Courriels: +

Valide depuis:

Valide jusqu'à:

Téléphone:

Téléphone mobile:

Téléphone 2:

Matricule:

Titre:

Catégorie: ----- i +

Commentaires:

Habilitation

Récurrent: Non

Profil: Utilisateurs

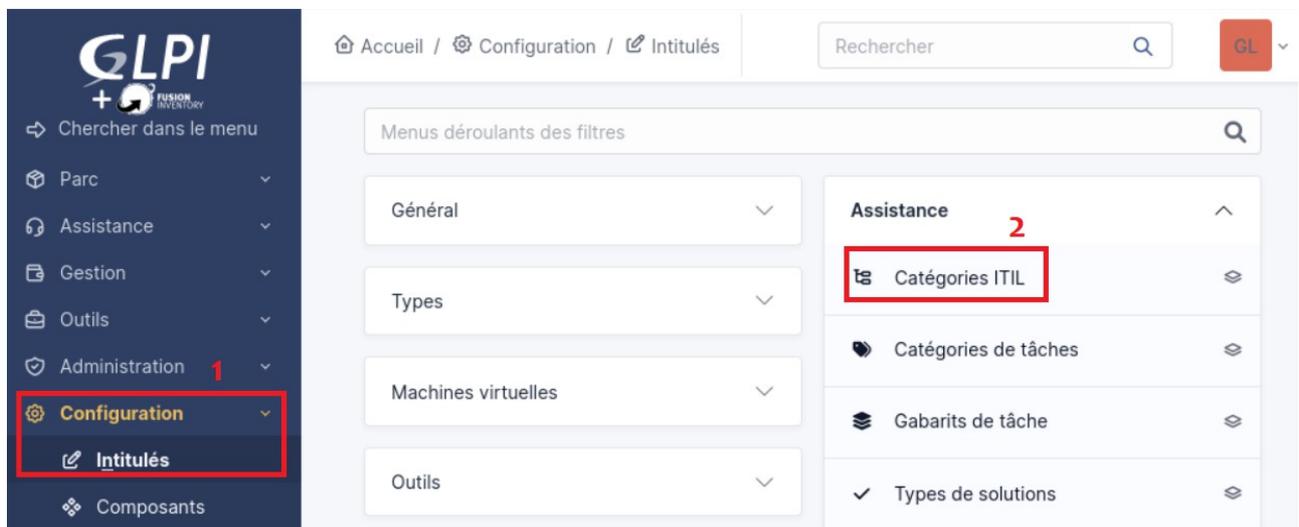
Entité: Entité racine i +

+ Ajouter

2.3. Création de tickets

Les profils utilisateurs vont pouvoir créer des tickets. Pour pouvoir correctement les catégoriser et les traiter de manière optimale (un technicien ne peut pas toujours dépanner toutes les catégories), nous allons créer des catégories ITIL (accès au ressources, impression...).

2.3.1. Création de différentes catégories



- Impression, internet, accès aux ressources, matériel défectueux

The screenshot shows the 'Nouvel élément - Catégorie ITIL' form. The breadcrumb trail is 'Accueil / Configuration / Intitulés / Catégories ITIL'. The form fields are as follows:

- Nom:** 'Impression' (highlighted in yellow)
- Commentaires:** 'Problèmes d'impression'
- Comme enfant de:** (empty dropdown)
- Responsable technique:** (empty dropdown)
- Groupe technique:** (empty dropdown)
- Base de connaissances:** (empty dropdown)
- Code représentant la catégorie de tickets:** (empty text field)
- Visible dans l'interface simplifiée:** 'Oui' (dropdown)
- Visible pour un incident:** 'Oui' (dropdown)
- Visible pour une demande:** 'Oui' (dropdown)
- Visible pour un problème:** 'Oui' (dropdown)
- Visible pour un changement:** 'Oui' (dropdown)
- Gabarit pour une demande:** (empty dropdown)
- Gabarit pour un incident:** (empty dropdown)
- Gabarit pour un changement:** (empty dropdown)
- Gabarit pour un problème:** (empty dropdown)

Nouvel élément - Catégorie ITIL

<p>Nom</p> <input type="text" value="Internet"/>	<p>Commentaires</p> <input type="text" value="Tout ce qui est lié à l'accès à internet (matériel...)"/>
<p>Comme enfant de</p> <input type="text" value="-----"/>	<p>Responsable technique</p> <input type="text" value="-----"/>
<p>Groupe technique</p> <input type="text" value="-----"/>	<p>Base de connaissances</p> <input type="text" value="-----"/>
<p>Code représentant la catégorie de tickets</p> <input type="text" value=""/>	<p>Visible dans l'interface simplifiée</p> <input type="text" value="Oui"/>
<p>Visible pour un incident</p> <input type="text" value="Oui"/>	<p>Visible pour une demande</p> <input type="text" value="Oui"/>
<p>Visible pour un problème</p> <input type="text" value="Oui"/>	<p>Visible pour un changement</p> <input type="text" value="Oui"/>
<p>Gabarit pour une demande</p> <input type="text" value="-----"/>	<p>Gabarit pour un incident</p> <input type="text" value="-----"/>
<p>Gabarit pour un changement</p> <input type="text" value="-----"/>	<p>Gabarit pour un problème</p> <input type="text" value="-----"/>

Nouvel élément - Catégorie ITIL

<p>Nom</p> <input type="text" value="Accès aux ressources"/>	<p>Commentaires</p> <input type="text" value="Tout ce qui est demande d'accès à un matériel, logiciel... (exemples : accès à un calendrier, imprimante, messagerie, logiciel, création compte utilisateur, demande codes wifi...)"/>
<p>Comme enfant de</p> <input type="text" value="-----"/>	<p>Responsable technique</p> <input type="text" value="-----"/>
<p>Groupe technique</p> <input type="text" value="-----"/>	<p>Base de connaissances</p> <input type="text" value="-----"/>
<p>Code représentant la catégorie de tickets</p> <input type="text" value=""/>	<p>Visible dans l'interface simplifiée</p> <input type="text" value="Oui"/>
<p>Visible pour un incident</p> <input type="text" value="Oui"/>	<p>Visible pour une demande</p> <input type="text" value="Oui"/>
<p>Visible pour un problème</p> <input type="text" value="Oui"/>	<p>Visible pour un changement</p> <input type="text" value="Oui"/>
<p>Gabarit pour une demande</p> <input type="text" value="-----"/>	<p>Gabarit pour un incident</p> <input type="text" value="-----"/>
<p>Gabarit pour un changement</p> <input type="text" value="-----"/>	<p>Gabarit pour un problème</p> <input type="text" value="-----"/>

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom	<input type="text" value="Matériel défectueux"/>	Commentaires	<input type="text" value="Signalement de matériel ne fonctionnant plus ou obsolète"/>
Comme enfant de	<input type="text" value="-----"/> i +	Responsable technique	<input type="text" value="-----"/> i
Groupe technique	<input type="text" value="-----"/> i +	Base de connaissances	<input type="text" value="-----"/> i +
Code représentant la catégorie de tickets	<input type="text"/>	Visible dans l'interface simplifiée	<input type="text" value="Oui"/> ▾
Visible pour un incident	<input type="text" value="Oui"/> ▾	Visible pour une demande	<input type="text" value="Oui"/> ▾
Visible pour un problème	<input type="text" value="Oui"/> ▾	Visible pour un changement	<input type="text" value="Oui"/> ▾
Gabarit pour une demande	<input type="text" value="-----"/> i +	Gabarit pour un incident	<input type="text" value="-----"/> i +
Gabarit pour un changement	<input type="text" value="-----"/> i +	Gabarit pour un problème	<input type="text" value="-----"/> i +

2.3.2. Création de tickets

- Avec utilisateur Annie: création ticket incident

Type	<input type="text" value="Incident"/> ▾
Catégorie	<input type="text" value="Impression"/> ▾ i
Urgence	<input type="text" value="Moyenne"/> ▾
Observateurs	<input type="text" value="x tech"/>
Titre	<input type="text" value="Impression impossible depuis mon poste"/>
Description *	<input type="text" value="Paragraphe"/> ▾ B <i>I</i> ... Bonjour, Depuis mon poste, j'ai accès à l'imprimante STARIS-2. Je peux la sélectionner lorsque je souhaite imprimer mais lors du lancement de l'impression, il ne se passe rien côté imprimante. Il n'y a aucun problème sur les postes de mes collègues. Cordialement, Annie

L'administrateur peut attribuer des tickets à des utilisateurs ou à un groupe spécifique.

Dans notre cas, il va donner un ticket à un technicien qui devra résoudre le problème.

- Dans 'assistance' : 'tickets' : sélectionner les tickets voulus et cliquer sur actions

The screenshot shows a form for assigning a ticket. At the top, there is a breadcrumb trail: 'Accueil / Assistance'. Below it are navigation icons: a plus sign, a search icon, a star, and a list icon. The form contains the following elements:

- An 'Action' dropdown menu with the option 'Ajouter un acteur' selected.
- An 'Attribué à' dropdown menu.
- An 'Utilisateur' dropdown menu with 'Emilie' selected and a small 'i' icon to its right.
- A status indicator '(En cours : 1)'.
- An orange 'Ajouter' button.

Vérification :

The screenshot shows a table of tickets with various columns and a toolbar. The toolbar includes an 'Actions' button, a search icon, a refresh icon, a trash icon, a toggle switch, a magnifying glass, a hand icon, and a document icon. The table has the following columns: ID, TITRE, STATUT, DERNIÈRE MODIFICATION, DATE D'OUVERTURE, PRIORITÉ, DEMANDEUR - DEMANDEUR, ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN, and CATÉGORIE. The first row is selected and highlighted in yellow. The 'ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN' cell for the first row is highlighted with a red box.

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TT
1	Impression impossible depuis mon poste	En cours (Attribué)	2023-05-30 09:25	2023-05-23 11:32	Moyenne	Annie i	Emilie i	Impression	
2	Accès à l'espace client	Nouveau	2023-05-23 11:41	2023-05-23 11:41	Haute	Annie i		Accès aux ressources	

20 lignes / page De 1 à 2 sur 2 lignes

→ ok

- Traitement et résolution du ticket par le technicien 'Emilie'

Ticket 1

- Statistiques
- Validations
- Base de connaissances
- Éléments
- Coûts
- Projets
- Tâches de projet
- Problèmes
- Changements
- Historique 10
- Tous

A

Créé : ⌚ il y a 7 jours
par 👤 Annie
Dernière mise à jour : ⌚ À l'instant par 👤 Emilie

Accès à l'espace client

Bonjour,

Pour dépanner des clients, j'aurais besoin d'avoir accès à l'espace client de nos logiciels.

Pouvez-vous m'attribuer des identifiants?

Cordialement,

Annie

E

Créé : ⌚ À l'instant par 👤 Emilie

Bonjour,

Nous venons de vous créer vos identifiants. Vous allez les recevoir par mail sous peu. Si cela ne fonctionne pas, n'hésitez pas à revenir vers nous.

Cordialement.

Lorsque le ticket est résolu, le tech demande la validation par l'administrateur pour qu'il soit clôturé.

Cordialement,
Emilie
Helpdesk

A Créé : il y a 1 minutes par Annie
En effet, j'ai bien reçu les identifiants.
J'ai pu m'y connecter.
Merci beaucoup !
Annie

E Créé : Maintenant par Emilie
Demande de validation → gipi
99 Bonjour,
Le ticket a été résolu. Peux-tu le clôturer ?

– Administrateur : voit et valide la demande de clôture du ticket

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR	VALIDATION - STATUT DE VALIDATION	VALIDATION - VALIDEUR	VALIDATION - VALIDATION
2	Accès à l'espace client	En cours (Attribué)	2023-05-30 09:51	2023-05-23 11:41	Haute	Annie	Emilie	Accès aux ressources		En attente de validation	gipi	En attente de validation

- Va sur le ticket et clique sur accepter la validation

A

Créé : il y a 14 minutes par Annie

En effet, j'ai bien reçu les identifiants.
J'ai pu m'y connecter.

Merci beaucoup !

Annie

E

Créé : il y a 13 minutes par Emilie

Demande de validation → glpi

99 Bonjour,

Le ticket a été résolu. Peux-tu le clôturer ?

GL

Créé : Maintenant par glpi

Réponse à une demande de validation : Acceptée

Base de connaissances GLPI