
GLPI : Création de tickets

Sommaire



1. Création du ticket par l'utilisateur:	2
1.1. Création des utilisateurs:	2
1.2. Création du lieu:	3
1.3. Création de la catégorie du ticket:	3
1.4. Création d'un ticket par l'utilisateur (M. Blier):	4
2. Prise en charge du Ticket par le Technicien (M. Pignon):	4
3. Retour de M. Blier:	5
4. Diagnostic à Distance par M. Pignon:	5
5. Test par M. Blier et Confirmation du Problème:	5
6. Déplacement de M. Pignon pour Résoudre le problème:	6
7. Clôture du Ticket:	6
8. Rapport d'Intervention (GLPI):	7
1. Création du ticket par l'utilisateur:	8
1.1. Création de la catégorie du ticket:	8
1.2. Création d'un ticket par l'utilisateur (M. Blier):	10
2. Prise en charge du Ticket par le Technicien (M. Pignon):	11
3. Vérification et Analyse de l'Incident:	11
4. Remédiation et Sécurisation:	12
5. Validation par l'Utilisateur et Clôture du Ticket:	13
6. Rapport d'Intervention (GLPI):	14

Ticket n°1

Dans le profil glpi on va faire les étapes suivante:

1. Création du ticket par l'utilisateur:

1.1. Création des utilisateurs:

Pour commencer je vais créer les utilisateurs M.biller et le technicien M. Pignon dans Administration > Utilisateurs.

Utilisateur

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant

Nom de famille

Prénom

Mot de passe

Confirmation mot de passe

Fuseau horaire !

Actif

Adresses de messagerie +

Valide depuis 📅 ⊕ Valide jusqu'à 📅 ⊕

Téléphone

Téléphone mobile

Téléphone 2

Matricule

Catégorie ℹ️

Commentaires

Titre ℹ️

Habilitation

Profil

Récuratif

Entité ℹ️



+ Ajouter

1.2. Création du lieu:

Afin de créer le lieu on va aller dans Configuration > intitulé > cliquer sur lieux et cliquer sur ajouter.

Nouvel élément - Lieu

Nom

Comme enfant de  

Adresse

Code postal


Ville

Etat

Pays

Numéro du bâtiment

Numéro de la pièce

Emplacement sur la carte  Commentaires

Latitude

Longitude

Altitude

[+ Ajouter](#)



1.3. Création de la catégorie du ticket:


Afin de créer la catégorie on va aller dans configuration > intitulé > cliquer sur catégorie ITIL et cliquer sur ajouter.


Réseau > Connexion Internet



Catégorie ITIL

Nom

Comme enfant de  

Responsable technique 

Groupe technique  

Base de connaissances  

Code représentant la catégorie de tickets.

Visible dans l'interface simplifiée

Visible pour un incident

Visible pour une demande

Visible pour un problème

Visible pour un changement

Commentaires

1.4. Création d'un ticket par l'utilisateur (M. Blier):

afin de créer le ticket on va aller dans **Créer un ticket**.

On remplit le formulaire comme ci-dessous.

Description de la demande ou de l'incident

Type: Incident

Catégorie: Réseau > Connexion Internet

Urgence: Moyenne

Éléments associés: Mes éléments Ajouter

Lieu: Bureau 2B

Observateurs: normal

Titre: Problème de connexion réseau – Impossible d'accéder à Internet

Formats: B I A A

Description *

Bonjour,
 Depuis ce matin, je ne peux plus accéder à Internet depuis mon poste de travail (PC fixe – Bureau 2B). J'ai redémarré mon ordinateur, mais le problème persiste. Mon câble réseau est bien branché.
 Pourriez-vous m'aider à résoudre ce problème ?
 Merci d'avance,
 M. Blier

Glissez et déposez votre fichier ici, ou
 Sélectionner fichiers

2. Prise en charge du Ticket par le Technicien (M. Pignon):

Afin de prendre en compte le ticket on va aller dans Assistance > Ticket, appuyer sur le ticket et suivi.

On met le message à envoyer.

● Problème de connexion réseau – Impossible d'accéder à Internet

Ajouter : Suivi Tâche Document Validation Solution

Nouvel élément - Suivi

Formats: B I A A

Bonjour M. Blier,
 J'ai bien pris en compte votre demande. Avant de me déplacer, pouvez-vous vérifier si d'autres collègues dans votre bureau rencontrent le même problème ?
 Merci,
 M. Pignon

6. Déplacement de M. Pignon pour Résoudre le problème:

Pour effectuer les tests M. Pignon s'est rendu au bureau 2B pour effectuer les test suivants:

- Faire le remplacement du câble réseau → Le problème persiste
- Tester avec un autre PC sur la même prise → Connexion fonctionnelle
- Tester avec le PC de M. Blier sur une autre prise → Pas de connexion

Au final M. Pignon en a déduit que la carte réseau du pc de M. Blier semble être défectueuse.

Afin de résoudre le problème M. Pignon à installer un adaptateur et à configurer la connexion sur le pc.

Le test de connexion a été résolu.

7. Clôture du Ticket:

Afin de clôturer le ticket M. Pignon informe M. Blier que le problème a été résolu.


 Blier *i*

2025-04-01 14:30

Bonjour,

Merci beaucoup pour votre intervention rapide et efficace ! Tout fonctionne parfaitement.

Bonne journée

Helpdesk


 Pignon *i*

2025-04-01 14:29

Bonjour M. Blier,

J'ai remplacé votre connexion par un adaptateur réseau USB, et votre accès à Internet fonctionne à nouveau.

Si vous remarquez un autre problème, n'hésitez pas à rouvrir un ticket.

Bonne journée,

M. Pignon

Accepté le 2025-04-01 14:30 par Blier *i*

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie
2	Problème de connexion réseau - Impossible d'accéder à Internet	Clos	2025-04-01 14:30	2025-03-25 16:22	Moyenne	Blier <i>i</i>		Réseau > Connexion Internet

8. Rapport d'Intervention (GLPI):

- **Résumé du problème** : L'utilisateur M. Blier a signalé une perte de connexion Internet sur son poste situé au Bureau 2B.
- **Diagnostic** : Après plusieurs tests (câble, prise réseau, autre PC), il a été confirmé que la carte réseau de son PC était défectueuse.
- **Action corrective** : Un adaptateur réseau USB a été installé et configuré pour restaurer la connexion Internet.
- **Résolution** : La connexion a été rétablie avec succès. L'utilisateur a confirmé que tout fonctionnait correctement et le ticket a été clôturé.

Ticket n°2

Dans le profil glpi on va faire les étapes suivante:

1. Création du ticket par l'utilisateur:

1.1. Création de la catégorie du ticket:

Afin de créer la catégorie on va aller dans configuration > intitulé > cliquer sur catégorie ITIL et cliquer sur ajouter.

Catégorie ITIL

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom	<input type="text" value="Sécurité"/>
Comme enfant de	<input type="text" value="-----"/> ⓘ
Responsable technique	<input type="text" value="-----"/> ⓘ
Groupe technique	<input type="text" value="-----"/> ⓘ
Base de connaissances	<input type="text" value="-----"/> ⓘ
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="-----"/> ⓘ
Gabarit pour un incident	<input type="text" value="-----"/> ⓘ
Gabarit pour un changement	<input type="text" value="-----"/> ⓘ
Gabarit pour un problème	<input type="text" value="-----"/> ⓘ

Ici, on a créé la catégorie Sécurité et on va créer la catégorie Compte Compromis comme sous catégorie de Sécurité.

Catégorie ITIL

Nouvel élément - Catégorie ITIL	
Nom	<input type="text" value="Compte Compromis"/>
Comme enfant de	<input type="text" value="Sécurité"/> ⓘ
Responsable technique	<input type="text" value="-----"/> ⓘ
Groupe technique	<input type="text" value="-----"/> ⓘ
Base de connaissances	<input type="text" value="-----"/> ⓘ
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="-----"/> ⓘ
Gabarit pour un incident	<input type="text" value="-----"/> ⓘ
Gabarit pour un changement	<input type="text" value="-----"/> ⓘ
Gabarit pour un problème	<input type="text" value="-----"/> ⓘ

1.2. Création d'un ticket par l'utilisateur (M. Blier):

afin de créer le ticket on va aller dans **Créer un ticket**.

On remplit le formulaire comme ci-dessous.

Description de la demande ou de l'incident

Type

Catégorie

Urgence

Éléments associés Mes éléments

Lieu

Observateurs

Titre

Formats

Bonjour,
Depuis ce matin, j'ai reçu plusieurs e-mails étranges confirmant des tentatives de connexion à mon compte professionnel. De plus, un de mes collègues m'a signalé avoir reçu un e-mail bizarre envoyé depuis mon adresse, alors que je ne l'ai jamais envoyé.
Je crains que mon compte ne soit compromis. Pouvez-vous vérifier au plus vite ?
Merci,

M. Blier

Mail reçu par M. Blier.JPG 55.93 Kio (55.93Kio)
Mail 2 reçu par M. Blier.JPG 60.44 Kio (60.44Kio)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

2. Prise en charge du Ticket par le Technicien (M. Pignon):

M. Pignon reçoit la notification du ticket de M. Blier:

Vos tickets observés 1			
ID	Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 3	Blier	Général	Bonjour, Depuis ce matin, j'ai reçu plusieurs e-mails étranges confirm (0 - 0)

M. Pignon prend le ticket en appuyant sur suivi et répond:

Ajouter : Suivi Tâche Document Validation Solution

Nouvel élément - Suivi

Formats B I A A Liste à puces Liste numérotée Tableau Lien Image Code Fullscreen

Bonjour M. Blier,
 Votre demande est prise en charge en priorité. Veuillez ne pas utiliser votre compte tant que nous n'avons pas sécurisé la situation.
 Pouvez-vous me dire si vous avez cliqué sur un lien suspect récemment ?
 Par ailleurs, je vais immédiatement réinitialiser votre mot de passe pour bloquer tout accès frauduleux.

3. Vérification et Analyse de l'Incident

M. Blier va sur nouveau et appuie sur suivi et répond:

Formats B I A A Liste à puces Liste numérotée Tableau Lien Image Code Fullscreen

Description

Bonjour,
 Effectivement, j'ai reçu un e-mail suspect hier avec une pièce jointe que j'ai ouverte par curiosité... Je crains que ce soit lié.
 Merci pour votre aide.

Fichier(s) (2 Mio maximum)

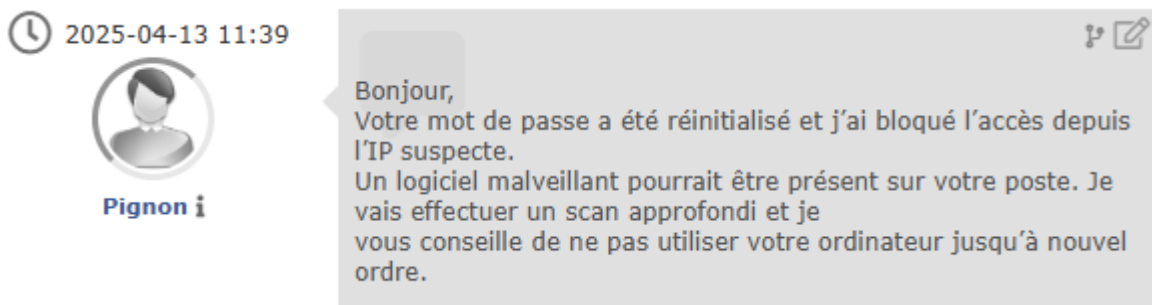
Attacher un fichier par glisser déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou [sélectionnez les](#)

Ajouter

M. Pignon effectue les actions suivantes:

- Réinitialisation du mot de passe et déconnexion des sessions actives.
- Analyse des logs de connexion.
- Scan antivirus complet du poste.
- Blocage de l'adresse IP suspecte.

Et informe M. Blier:



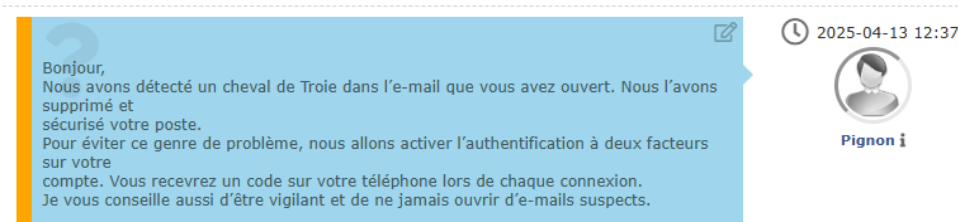
4. Remédiation et Sécurisation

En effectuant un scan antivirus, un cheval de Troie a été détecté dans la pièce jointe ouverte par M. Blier.

M. Pignon envisage les actions suivantes:

- Suppression du fichier malveillant et nettoyage complet du poste
- Mise à jour des logiciels de sécurité
- Activation de l'authentification à deux facteurs sur le compte de M. Blier
- Sensibilisation de l'utilisateur sur les bonnes pratiques de cybersécurité

Et informe M. Blier:



5. Validation par l'Utilisateur et Clôture du Ticket




M. Blier teste son nouvel accès et confirme que tout fonctionne.

Il répond à M. Pignon :

Commentaires
(Facultatif en cas d'acceptation)

Bonjour,
Tout est en ordre, et je vais faire plus attention à l'avenir. Merci pour votre réactivité !
Cordialement,
M. Blier



Refuser la solution
Approuver la solution

 2025-04-13 12:44

Blier 

Bonjour,
Tout est en ordre, et je vais faire plus attention à l'avenir. Merci pour votre réactivité !
Cordialement,
M. Blier

Helpdesk

Maintenant que M. Blier a approuver la solution, le ticket est directement clôturé et il est toujours possible de rouvrir ce ticket en allant sur le ticket onglet ticket est rouvrir dans statut.

Ticket - ID 3	
Date d'ouverture	2025-04-13 11:21
Dernière modification	2025-04-13 12:44 par Blier
TTO	
TTO interne	
Date de résolution	2025-04-13 12:37:41 
Type	Incident
Statut	Clos Rouvrir
Urgence	Haute
Impact	Moyen
Par	Blier
TTR	
TTR interne	
Date de fermeture	2025-04-13 12:44:18 
Catégorie	Sécurité > Compte Compromis
Source de la demande	Helpdesk
Validation	Non soumis à validation
Lieu	Bureau 2B

6. Rapport d'Intervention (GLPI):

- **Résumé du problème** : Activité suspecte détectée sur le compte de M. Blier, indiquant une possible compromission suite à l'ouverture d'un e-mail frauduleux.
- **Diagnostic** : Compromission du compte utilisateur suite à une attaque de phishing (cheval de Troie détecté).
- **Actions correctives** :
 - Réinitialisation du mot de passe et déconnexion de toutes les sessions actives.
 - Blocage de l'adresse IP frauduleuse via le pare-feu.
 - Analyse complète du poste de travail et suppression du cheval de Troie.
 - Mise à jour des solutions de sécurité.
 - Activation de l'authentification à deux facteurs (2FA).
 - Sensibilisation de l'utilisateur aux bonnes pratiques de cybersécurité.