

# Capitoul Gestion de Parc

HELPDESK à l'N7

[Serge.ploue@enseeiht.fr](mailto:Serge.ploue@enseeiht.fr)

# Help Desk à L'N7

- AVANT
  - <mailto:cri-etu@enseeiht.fr>
  - <mailto:cri-admin@enseeiht.fr>
  - <mailto:cri-irit@enseeiht.fr>
- APRES
- <https://crisvp.enseeiht.fr>

# Help Desk à L'N7

- POURQUOI GLPI
  - Fonctionnel
  - Gratuit
  - Ouvert
  - Vivant

# Help Desk à L'N7

- CHOIX D'ARCHITECTURE
  - Linux Ubuntu Server 6.06 LAMP
  - Site virtuel
  - Connexion LDAP
  - CAS ificiation
  - HTTPS

# Help Desk à L'N7

- GAINS OBTENUS
  - Transparence avec les usagers
  - Escalade par attribution des tickets
  - Simplification du suivi hebdomadaire
  - Base de connaissance implicite
  - Arrêt du SPIM pour le CRI
  - Statistiques par groupes et catégories

# Help Desk à L'N7

- **INCONVENIENS**
  - Perte de suivi de la part des ingénieurs
  - Multiplication des sources d'informations lors d'un incident (intranet, wiki, glpi, fichier excel ?)
- **PRESENTATION EN DIRECT**

# Help Desk à L'N7

- Geahtest a un problème, il va sur crispv



- Il s'authentifie sur le serveur CAS

A screenshot of the INP ENSEEIH7 authentication page. On the left is the logo for INP ENSEEIH7. On the right, there is a text box with the instruction: "Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe puis cliquez sur le bouton **Connexion** ci-dessous pour continuer." Below this are two input fields: "Utilisateur :" with the value "geahtest" and "Mot de passe :" with masked characters "XXXXXXXXXX". There is a checkbox labeled "Prévenez-moi avant de me connecter à d'autres services." and a "Connexion" button at the bottom right.

# Help Desk à L'N7

- Il arrive sur sa console « post-only » et saisi sa demande

**Bienvenue Cri Testgeah, Veuillez décrire votre problème:**

Priorité de la demande:	Moyenne ▾
Informez-moi des suites données:	Oui ▾
Mon adresse de messagerie:	geahtest@etu.enseeiht.fr
Le ticket porte sur :	Mes matériels: --- Général --- ▾
Catégorie:	----- ▾ ?
Le problème:	

Oh Secour

Fichier (2 Mb max): ?  Parcourir...

Envoyer message



**Votre signalement a été envoyé, le traitement est en cours.  
Merci d'avoir utilisé notre système d'aide automatique.**

# Help Desk à L'N7

- Le support vois un 9<sup>ième</sup> nouveau ticket

Bienvenue Ploue Serge, vous êtes sur la console centrale.

Vue personnelle

Vue globale

## Suivi des tickets

Tickets	Nombre
Nouveaux	9
En cours (attribués)	32
En cours (planifiés)	0
En attente	18

Pas c

Statut	Date	Priorité	Auteur	Attribué	Matériel	Catégorie	Description	
ID: 392 ■	Ouvert le: <u>04-07-2007 17:27</u>	Moyenne	Cri Testgeah	[Nobody]			0h Secour	Infos (0)
ID:							double compte à traiter	

# Help Desk à L'N7

- Le support associe groupe et catégorie et sa l'attribue

**Ticket 392** [Ajouter un nouveau suivi](#) 

**Ouvert le: 04-07-2007 17:27** **Fermé le: Ticket toujours ouvert...**

Statut: Nouveau 	Source de la demande: Helpdesk 	Coût horaire: 0 <input type="text"/>
Auteur: Cri Testgeah  	Général -	Coût fixe: 0 <input type="text"/>
Groupe: Gea  	Matériel: ..... 	Coût matériel: 0 <input type="text"/>
Priorité: Moyenne 	Attribué à:	Coût total: 0
Catégorie: Assistance Utilisateur  	Interne: [ Nobody ]  	
	Externe: .....  	

Description Oh Secur

Suivi par Email: Oui   
Email pour le suivi: geahtest@etu.ense 

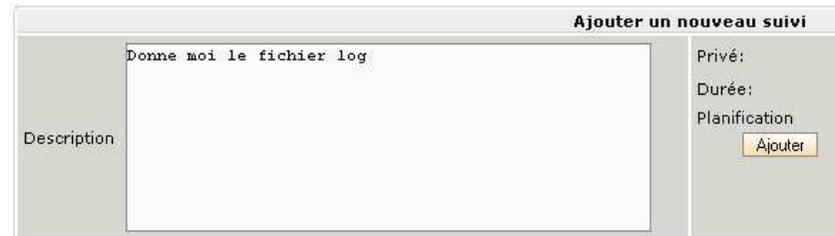
**Document(s) associé(s)**

[Parcourir...](#)  
.....  

[Modifier](#)

# Help Desk à L'N7

- Il ajoute un suivi demandant un fichier à geahtest



Ajouter un nouveau suivi

Description: Donne moi le fichier log

Privé:  
Durée:  
Planification

Ajouter

- En consultant sa messagerie geahtest est averti de la demande



CRI Geahtest

Courrier entrant (9)

- Brouillons
- Modèles
- Envoyés
- Corbeille
- Brouillons
- Corbeille
- Envoyés
- test

Dossiers locaux

[GLPI #0000392] Nouveau suivi pour ce ticket

[GLPI #0000392] Modification Ticket

[GLPI #0000392] Nouveau ticket de demande d'intervention

[Etu] Explication

Sujet: [GLPI #0000392] Nouveau suivi pour ce ticket

De: [gpladmin@enseeh.fr](mailto:gpladmin@enseeh.fr)

Réponse à: [Serge.Ploue@enseeh.fr](mailto:Serge.Ploue@enseeh.fr)

Date: 17:30

Pour: [geahtest@etu.enseeh.fr](mailto:geahtest@etu.enseeh.fr)

Oh Secour

Suivi(s) déjà effectuée(s) : 2

[ 04-07-2007 17:30 ]

Auteur: Ploue Serge

Contenu ::

Donne moi le fichier log

Planification ::! Aucune

<br>[ 04-07-2007 17:29 ]

Auteur: Ploue Serge

Contenu ::

Changement de catégorie du ticket: Pas de catégorie attribuée -> Assistance Utilisateur

Changement de groupe du ticket: Pas de groupe -> Gea

# Help Desk à L’N7

- Geahtest joint le fichier demandé et ajoute un suivit

Le fichier est valide, et a été téléchargé avec succès.

**Ticket 392**    [Ajouter un nouveau suivit](#)

**Ouvert le: 04-07-2007 17:27**    **Fermé le: Ticket toujours ouvert...**

Statut: Nouveau	Source de la demande: Helpdesk
Auteur: Cri Testgeah	Matériel: Général
Groupe: Gea	Attribué à:
Priorité: Moyenne	Interne:
Catégorie: Assistance Utilisateur	Externe:

Description: Oh Secour

Suivi par Email: Oui  
Email pour le suivi: [geahtest@etu.enseeiht.fr](mailto:geahtest@etu.enseeiht.fr)

**Document(s) associé(s)**

 [Hiver.jpg](#)   

## Résumé

	Date	Description	Durée	Planification	Auteur
1458	04-07-2007 17:33	Le voila	0 Minute(s)	Aucune	Cri Testgeah
1457	04-07-2007 17:30	Donne moi le fichier log	0 Minute(s)	Aucune	Ploue Serge
1456	04-07-2007 17:29	Changement de catégorie du ticket: Pas de catégorie attribuée -> Assistance Utilisateur Changement de groupe du ticket: Pas de groupe -> Gea	0 Minute(s)	Aucune	Ploue Serge

# Help Desk à L'N7

- Le support donne une solution et clôture la demande

**Ticket 392** [Ajouter un nouveau suivi](#) 

**Ouvert le: 04-07-2007 17:27** **Fermé le: Ticket b**

Statut: Nouveau <input type="button" value="v"/>	Source de la demande: Helpdesk <input type="button" value="v"/>	Coût horaire: 0
Auteur: Cri Testgeah <input type="button" value="v"/> ?	Général -	Côté fixe: 0
Groupe: Gea <input type="button" value="v"/> ?	Matériel: ..... <input type="button" value="v"/>	Coût matériel: 0
Priorité: Moyenne <input type="button" value="v"/>	Attribué à:	Coût total: 0
Catégorie: Assistance Utilisateur <input type="button" value="v"/> ?	Interne: [Nobody] <input type="button" value="v"/> ?	
	Externe: ..... <input type="button" value="v"/> ?	

Description: Oh Secour

[Modifier](#)

**Ajouter un nouveau suivi**

Description: Ca vient de la	Privé: Non <input type="button" value="v"/>
	Durée: 0 <input type="button" value="v"/> Heure(s) 0 <input type="button" value="v"/> Minute(s)
	Planification: <a href="#">Planifier ce suivi</a>
	<a href="#">Ajouter</a> <a href="#">Ajouter et Fermer</a>

# Help Desk à L'N7

- A partir de sa console geahtest voit le suivit

	<b>Date</b>	<b>Description</b>	<b>Durée</b>	<b>Planification</b>	<b>Auteur</b>
1459	04-07-2007 17:36	Ca vient de la	0 Minute(s)	Aucune	Ploue Serge
1458	04-07-2007 17:33	Le voila	0 Minute(s)	Aucune	Cri Testgeah
1457	04-07-2007 17:30	Donne moi le fichier log	0 Minute(s)	Aucune	Ploue Serge
1456	04-07-2007 17:29	Changement de catégorie du ticket: Pas de catégorie attribuée -> Assistance Utilisateur Changement de groupe du ticket: Pas de groupe -> Gea	0 Minute(s)	Aucune	Ploue Serge