

TP : Création & Gestion d'un ticket incident

Table des matières

I.	Contexte	2
II.	Objectifs	2
III.	Création des catégories incident	2
IV.	Création du SLA (TTO & TTR).....	3
V.	Application du gabarit de ticket.....	5
VI.	Test via la création d'un ticket incident.....	6

Compétences mobilisées :

- Collecter, suivre et orienter des demandes
- Traiter des demandes concernant les applications
- Traiter des demandes concernant les services réseau et système
- Exploiter des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique
- Réaliser les tests d'intégration et d'acceptation d'un service

I. Contexte

Dans le cadre de la prise en main de l'outil GLPI et de ses fonctionnalités ITIL, ce travail pratique consiste à manipuler les catégories d'incident, les niveaux d'urgence/impact, ainsi que la configuration et l'application des SLA. L'objectif est de simuler un cas réel de gestion d'incident lié à un problème de courriel afin de comprendre le fonctionnement global du cycle de vie d'un ticket.

II. Objectifs

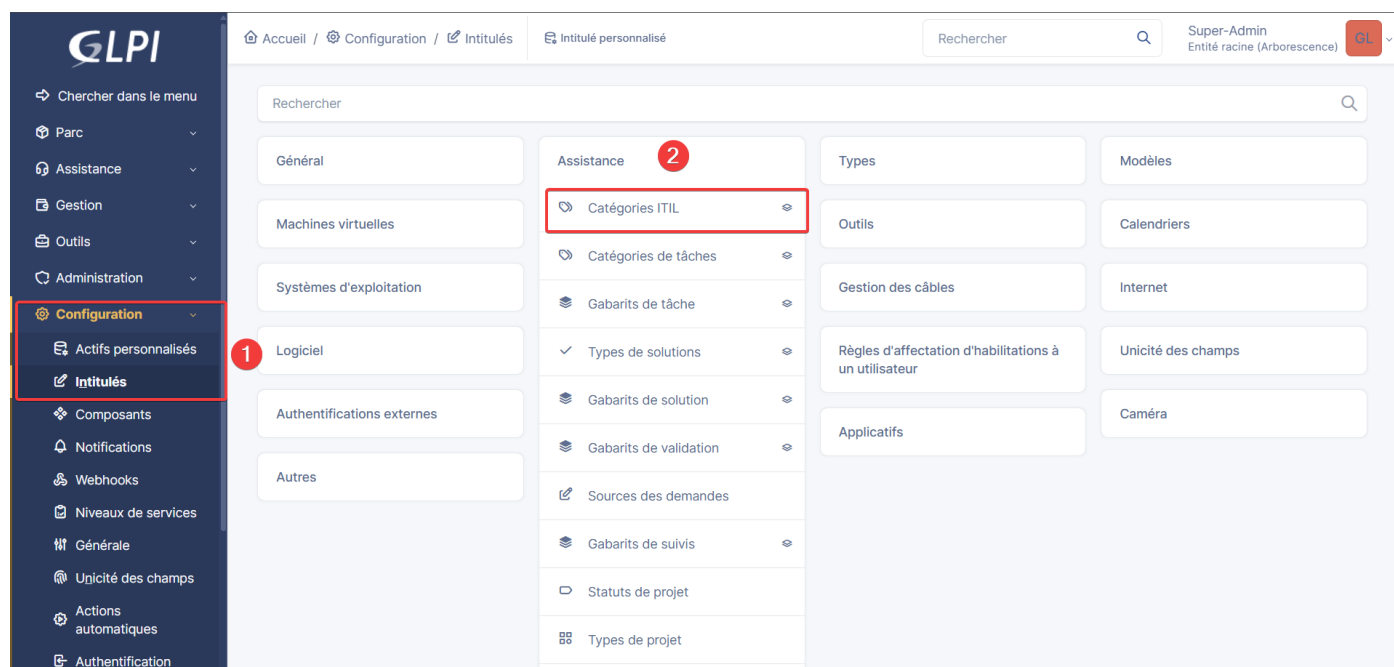
- Comprendre la création et l'organisation des catégories d'incident dans GLPI.
- Paramétrer correctement une catégorie avec une urgence et un impact défini.
- Configurer et appliquer les SLA (TTO / TTR) sur un ticket.
- Créer un ticket d'incident respectant un scénario prédéfini.

III. Création des catégories incident

Pour commencer, il faut créer une nouvelle catégorie d'incidents, qui sera attribuable et nous permettra d'y rattacher notre futur ticket.

Nous allons créer une catégorie « logiciel » qui aura en plus comme catégorie enfant « courriel ».

Pour ce faire, il faut se rendre dans le menu **Configuration → Intitulés** et y créer deux nouvelles catégories ITIL :



GLPI

Accueil / Configuration / Intitulés / Catégories ITIL + Ajouter

Rechercher Super-Admin Entité racine (Arborescence)

Catégorie ITIL - Logiciel - ID 1

Actions 1/1

Catégorie ITIL

Catégories ITIL

Historique 1

Traductions

Tous

Nom Logiciel

Commentaires

Comme enfant de ----- i +

Groupe responsable ----- i +

Code représentant la catégorie de tickets LOG

Visible dans l'interface simplifiée Oui

Visible pour un incident Oui

Visible pour un problème Oui

Gabarit pour une demande ----- i +

Gabarit pour un changement ----- i +

Technicien responsable tech i

Base de connaissances ----- i +

Visible pour une demande Oui

Visible pour un changement Oui

Gabarit pour un incident ----- i +

Gabarit pour un problème ----- i +

Supprimer définitivement Sauvegarder

GLPI

Accueil / Configuration / Intitulés / Catégories ITIL + Ajouter

Rechercher Super-Admin Entité racine (Arborescence)

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom Courriel

Commentaires Sujet pour les incidents & demandes vis-à-vis des courriels

Comme enfant de Logiciel - LOG i +

Groupe responsable ----- i +

Code représentant la catégorie de tickets MAIL

Visible dans l'interface simplifiée Oui

Visible pour un incident Oui

Visible pour un problème Oui

Gabarit pour une demande ----- i +

Gabarit pour un changement ----- i +

Technicien responsable tech i

Base de connaissances ----- i +

Visible pour une demande Oui

Visible pour un changement Oui

Gabarit pour un incident ----- i +

Gabarit pour un problème ----- i +

+ Ajouter

Une fois nos deux catégories créées elles seront disponibles par la suite quand nous créerons des tickets.

IV. Création du SLA (TTO & TTR)

Maintenant que nos catégories sont créées, la suite est de créer un modèle de SLA qui nous permettra de définir un TTO & TTR automatiquement.

Pour les créer, il faut nous rendre dans **Configuration → Niveaux de services** :

Nous allons dans un premier temps, créer un SLM qui va s'appeler « SLA – Moyen » :

GLPI

Chercher dans le menu

Parc

Assistance

Gestion

Outils

Administration

Configuration

Actifs personnalisés

Intitulés

Composants

Notifications

Webhooks

Niveaux de services

Générale

Unicité des champs

Actions automatiques

Authentification

Accueil / Configuration / Niveaux de services

+ Ajouter

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

GL

Niveau de services - SLA - Moyen - ID 1

Actions

Niveau de services

SLAs

OLA

Historique 1

Tous

Nom

SLA - Moyen

Commentaires

Calendrier

Calendrier du ticket

i

+

Supprimer définitivement

Sauvegarder

Créé le 2025-11-18 12:56

Dernière mise à jour le 2025-11-18 12:56

Ensuite lui ajouter un TTO & un TTR prédéfini :

GLPI

Chercher dans le menu

Parc

Assistance

Gestion

Outils

Administration

Configuration

Actifs personnalisés

Intitulés

Composants

Notifications

Webhooks

Niveaux de services

Générale

Unicité des champs

Actions automatiques

Authentification

Accueil / Configuration / Niveaux de services

+ Ajouter

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

GL

Niveau de services - SLA - Moyen - ID 1

Actions 1/1

Niveau de services

SLAs

OLA

Historique 1

Tous

Nouvel élément - SLAs

Nom

TTO - 1H

SLM

SLA - Moyen

Commentaires

Type

TTO

Durée maximale

1

Heures

+ Ajouter

Ajouter un nouvel élément

Aucun résultat trouvé

Accueil / Configuration / Niveaux de services + Ajouter

Rechercher Super-Admin Entité racine (Arborescence)

Niveau de services - SLA - Moyen - ID 1

Niveau de services SLAs 1 OLA Historique 2 Tous

Nouvel élément - SLAs

Nom TTR - 3H

SLM SLA - Moyen Commentaires

Type TTR

Durée maximale 3 Heures

+ Ajouter

Ajouter un nouvel élément

Actions

NOM	TYPE	DURÉE MAXIMALE	CALENDRIER
☐ TTO - 1H	TTO	1 heure	24 heures sur 24, 7 jours sur 7
☐ TTR - 3H	TTR	3 heures	24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Gestion OLA Historique 3 Tous

Actions

NOM	TYPE	DURÉE MAXIMALE	CALENDRIER
☐ TTO - 1H	TTO	1 heure	24 heures sur 24, 7 jours sur 7
☐ TTR - 3H	TTR	3 heures	24 heures sur 24, 7 jours sur 7

V. Application du gabarit de ticket

Catégorie & SLA sont bien configurés, il reste maintenant d'affecter un gabarit aux tickets d'incident.

Le gabarit est le modèle que nos tickets vont suivre a leur création et il va nous permettre de lier notamment notre SLA avec son TTO & TTR lié.

Pour ce faire nous allons nous rendre dans **l'entité concernée (ici l'entité racine)** → **gabarit**

Nous allons y créer un nouveau gabarit que nous allons appeler « inc_logiciels » :

Actions

Action Modifier

Choisir le champ que vous voulez mettre à jour

Caractéristiques - Gabarit pour un incident

Inc_Logiciels +

Envoyer

Le gabarit va être modifié pour y ajouter des valeurs prédéfinies qui seront les suivantes :

- L'urgence à moyen
- L'impact à moyen
- Le TTO venant de notre SLA
- Le TTR venant de notre SLA

Les modèles de tâches prédéfinis seront ajoutés dans l'ordre de leur création

NOM	VALEUR
☐ Urgence	Moyenne
☐ Impact	Moyen
☐ SLAs TTO	TTO - 1H <i>i</i>
☐ SLAs TTR	TTR - 3H <i>i</i>

Maintenant que le gabarit est créé, il suffit de le pousser par défaut sur la catégorie logiciel & courriel :

Nom: Courriel

Commentaires: Sujet pour les incidents & demandes vis-à-vis des courriels

Technicien responsable: tech

Base de connaissances: -----

Visible dans l'interface simplifiée: Oui

Visible pour un incident: Oui

Visible pour un problème: Oui

Visible pour un changement: Oui

Gabarit pour une demande: -----

Gabarit pour un incident: Inc_logiciels

Gabarit pour un problème: -----

[Supprimer définitivement](#) [Sauvegarder](#)

VI. Test via la création d'un ticket incident

Pour finir, nous pouvons tester les paramétrages que nous venons de mettre en place en nous créant un ticket incident (**via le menu assistance → nouveau ticket**)

Nous allons ici le créer directement avec l'utilisateur glpi mais en production ce seront les utilisateurs avec l'accès au portail qui le créeront.

GLPI

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter Gabarits Kanban global

Rechercher Super-Admin Entité racine (Arborescence)

Impact: Moyen

Priorité: Moyenne

Durée totale: -----

ID externe:

Acteurs: 0

Demandeur: glpi

Observateur:

Attribué à: glpi

Éléments: 0

Mes éléments: -----

Ou recherche complète: Général

Niveaux de services: 2

Objet d'assistance lié

+ Ajouter

Une fois le ticket créé nous pouvons voir qu'il apparait bien dans notre liste avec la priorité moyenne (du fait de notre urgence & impact) ainsi que notre TTR mis au préalable :

GLPI

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter Gabarits Kanban global

Rechercher Super-Admin Entité racine (Arborescence)

2 Tickets 0 Tickets entrants 0 Tickets en attente 1 Tickets assignés 0 Tickets planifiés 0 Tickets résolus 1 Tickets fermés

14 Trié par Dernière modification

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
2	Problème de mail	En cours (Attribué)	2025-11-18 13:23	2025-11-18 13:23	Moyenne	glpi	glpi	Logiciel > Courriel	2025-11-18 16:23

20 lignes / pages

De 1 à 1 sur 1 lignes

Pour conclure, la configuration des catégories, du SLA et du gabarit d'incident permet d'automatiser la priorité, le TTO et le TTR lors de la création d'un ticket. Les tests réalisés confirment le bon fonctionnement du paramétrage dans GLPI.