

01/01/2025

Compte Rendu : Gestion des Tickets GLPI

MECACHROME

Objectif de l'activité :

L'objectif de cette activité était de **gérer les demandes et incidents** des utilisateurs de l'entreprise via **GLPI** (Gestionnaire Libre de Parc Informatique). Chaque jour, des tickets étaient attribués par mon tuteur, concernant des incidents techniques, des demandes de matériel ou des restaurations de données. Cette tâche m'a permis de comprendre le rôle crucial du support technique et d'assurer un suivi des demandes des utilisateurs de manière organisée et efficace.



Étapes du processus des Tickets GLPI:

1. Prise en charge des tickets :

- Chaque matin, mon tuteur me fournissait une **liste de tickets** via GLPI, qui m'indiquait les différentes demandes et incidents à résoudre.
- Les tickets étaient classés par **priorité**, allant des demandes de matériel à des problèmes plus techniques (logiciels, accès réseau, etc.).
- Je commençais chaque journée en **identifiant** les tickets qui me seraient attribués en fonction de ma disponibilité et des compétences nécessaires pour résoudre chaque demande.

2. Analyse des tickets et résolution des demandes :

- Pour chaque ticket, j'effectuais une **analyse approfondie** de la demande ou du problème technique signalé. Cela comprenait des recherches internes dans la base de données de l'entreprise pour vérifier s'il existait des solutions ou des procédures déjà en place.
- Si nécessaire, je **contactais les utilisateurs** pour obtenir plus de détails concernant l'incident ou la demande, afin de mieux comprendre le problème et de garantir une résolution rapide.
- Les types de tickets que j'ai traités comprenaient :
 - **Problèmes matériels** : remplacement de matériel défectueux (disque dur, RAM, etc.).
 - **Problèmes logiciels** : installation ou mise à jour de logiciels.
 - **Demandes de restauration de données** : récupération de fichiers supprimés ou corrompus.
 - **Problèmes de connexion ou d'accès** : réinitialisation de mots de passe ou résolution de problèmes d'accès réseau.

3. Résolution des incidents et demandes :

- Une fois l'analyse effectuée et la solution trouvée, je procédais à la **résolution du ticket**.
 - Pour les **problèmes matériels**, je remplaçais les composants défectueux (comme un disque dur ou une barrette de RAM) et m'assurais que le matériel était correctement installé et fonctionnel.
 - Pour les **problèmes logiciels**, je réalisais l'installation ou la mise à jour des logiciels nécessaires et vérifiais leur bon fonctionnement après l'installation.
 - Pour les **restaurations de données**, j'utilisais les outils de sauvegarde et de récupération pour récupérer les fichiers perdus ou corrompus.
 - Pour les **problèmes de connexion**, je résolvais les problèmes d'accès réseau et réinitialisais les mots de passe des utilisateurs si nécessaire.

4. Clôture du ticket :

- Après avoir résolu chaque problème ou complété chaque demande, je **mettais à jour le ticket** dans GLPI pour indiquer que l'incident était résolu ou que la demande était satisfaite.
- Je veillais à ce que toutes les actions entreprises soient **correctement documentées** dans GLPI, pour assurer le suivi des tickets et faciliter la traçabilité des actions réalisées.
- Une fois le ticket résolu et validé par l'utilisateur (si nécessaire), je **clôturais le ticket** dans le système GLPI.

5. Suivi et retour à l'utilisateur :

- Après avoir fermé les tickets, je pouvais être amené à demander un **retour à l'utilisateur** pour m'assurer que le problème était bien résolu et que la solution apportée était satisfaisante.
- Dans le cas où un problème persistait, je rouvrirais un nouveau ticket ou demanderais une révision de la solution mise en place.

Bilan :

La gestion des tickets GLPI m'a permis de développer des compétences pratiques dans la résolution des incidents informatiques et la gestion du support technique. Cette expérience a renforcé mon organisation, ma capacité à résoudre des problèmes techniques et à assurer un suivi rigoureux des demandes des utilisateurs, tout en utilisant un outil de gestion des tickets comme GLPI, qui est crucial pour maintenir un service informatique efficace et réactif.