Ethan Lacomme

Créé le 16/01/2024 Modifié le 22/01/2024

Découverte de GLPI





TABLE DES MATIERES

Table des matières

INTRODUCTION	2
DECOUVERTE DE GLPI	2
1. Préreauis	2
2. Installation	5
3. Configuration	6
4. Déploiement d'un poste par ggent	6
Mode operatoire - Tickets	7

Introduction

GLPI est un logiciel libre de gestion de parc informatique. Il est édité en PHP, distribué sous licence GPL et a été créé en 2003 par Julien Dombre.

Fonctionnalités du produit :

GLPI offre des fonctionnalités de CMDB, de gestion de projet, de tickets, de changements, de formulaires... Il permet de gérer le matériel, les logiciels, contrats, les fournisseurs, les dépenses, les utilisateurs et encore d'autres choses. Il intègre des statistiques, des tableaux de bord, des rapports et des plugins.

Atouts :

GLPI est un outil complet, personnalisable et évolutif. Il est facile à installer, à configurer et à utiliser. Il dispose d'une communauté active et d'un support professionnel. Il est adapté aux besoins des entreprises de toutes tailles et de tous secteurs.

Evolution du produit :

GLPI a reçu des améliorations et des corrections régulières. La dernière version à ce jour est la 10.0.11, sortie le 13/12/2023. Elle apporte des correctifs notamment sur la cybersécurité.

Architecture du produit :

GLPI est basé sur une architecture client-serveur, avec une interface web et une base de données. Il utilise du PHP. Il supporte les bases de données MySQL, MariaDB... Il peut être déployé sur un serveur local, sur un cloud...

Découverte de GLPI

1. Prérequis

Après installation et démarrage du .ova du fichier Debian12.0.0CLI, je vais commencer par me mettre en ssh.

Ensuite je vais procéder à l'installation des dépendances de GLPI avec les commandes ci-dessous :

apt update -y && apt upgrade -y

sudo apt-get install apache2 php mariadb-server

apt-get install php-xml php-common php-json php-mysql php-mbstring php-curl php-gd php-intl php-zip php-bz2 php-imap php-apcu

pour la sécurité on va installer mysql comme ceci : mysql_secure_installation

On accède à mySQL :

mysql -u root -p

mot de passe : root

create database glpi;

grant all privileges on glpi.* to 'user'@'localhost' identified by 'root';

flush privileges;

exit;

on se met dans le dans le répertoire "/tmp" :

cd tmp

On va récupérer le fichier de GLPI :

wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.11/glpi-10.0.11.tgz

tar -xzvf glpi-10.0.11.tgz -C /var/www/

Je met des permissions et créer les dossiers nécessaire : chown www-data /var/www/glpi/ -R

mkdir /etc/glpi chown www-data /etc/glpi/

mv /var/www/glpi/config /etc/glpi

mkdir /var/lib/glpi chown www-data /var/lib/glpi/

mv /var/www/glpi/files /var/lib/glpi

mkdir /var/log/glpi chown www-data /var/log/glpi

Création du fichier de conf :

nano /var/www/glpi/inc/downstream.php

<?php define('GLPI_CONFIG_DIR', '/etc/glpi/'); if (file_exists(GLPI_CONFIG_DIR . '/local_define.php')) { require_once GLPI_CONFIG_DIR . '/local_define.php'; }

nano /etc/glpi/local_define.php

```
<?php
define('GLPI_VAR_DIR', '/var/lib/glpi/files');
define('GLPI_LOG_DIR', '/var/log/glpi');
```

nano /etc/apache2/sites-available/support.it-connect.tech.conf

<VirtualHost *:80> ServerName support.it-connect.tech

DocumentRoot /var/www/glpi/public

If you want to place GLPI in a subfolder of your site (e.g. your virtual host is serving multiple applications),

you can use an Alias directive. If you do this, the DocumentRoot directive MUST NOT target the GLPI directory itself.

Alias "/glpi" "/var/www/glpi/public"

<Directory /var/www/glpi/public> Require all granted

RewriteEngine On

```
# Redirect all requests to GLPI router, unless file exists.
RewriteCond %{REQUEST_FILENAME} !-f
RewriteRule ^(.*)$ index.php [QSA,L]
</Directory>
//irtualHoct>
```

```
</VirtualHost>
```

```
systemctl restart apache2
```

a2ensite support.it-connect.tech.conf

a2dissite 000-default.conf

a2enmod rewrite

systemctl restart apache2

apt-get install php8.2-fpm

systemctl restart apache2 a2enmod proxy_fcgi setenvif a2enconf php8.2-fpm systemctl reload apache2 systemctl restart apache2

nano /etc/php/8.2/fpm/php.ini Trouver la ligne : session.cookie_httponly
et la mettre sur : on

systemctl restart php8.2-fpm.service

nano /etc/apache2/sites-available/support.it-connect.tech.conf

mettre ceci a la suite de </Directory> :
<FilesMatch \.php\$>
SetHandler "proxy:unix:/run/php/php8.2-fpm.sock|fcgi://localhost/"
</FilesMatch>

systemctl restart apache2

2. Installation

Je me rend à présent sur mon adresse ip http://172.20.33.108/ pour arriver sur l'installation :

| ← C ▲ Non sécurisé 172.20.33.108/install/install.php | | | | 3 | | \@ \$ | ^{ين} ھ | |
|--|--|---|--|---|--|-------|-----------------|--|
| 🛱 Importer les favoris 🧧 • Discord Amis 🗋 Paramètres 🖺 Téléchi | argements 🌆 Google Traduction 🧧 WAMPSERVER (www) 🦽 phpMyAdmin 🎖 Microsoft Rewards 🗖 NASSIO | | | | | | | |
| ſ | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | Sélectionnez votre langue | | | | | | | |
| | Français | - | | | | | | |
| | окэ | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

A la fin le mot de passe et utilisateur par défaut est **glpi** Nous voici sur le tableau de bord de glpi

| C A Non sécurisé 1 | 172.20.33.108/front/central.php | tr 📑 Google Tradu | ction | unu) (A shelfted | imin 👎 Microsoft Pauvards 💧 | NASSIO | | | ά G | | ¢ @ | 7 23 |
|--|--|--|--|---|----------------------------------|------------|------------------------------|--------------------|------|----------------|----------------------------|-------------|
| GLPI | Accuell | 5 - 1 000ge moo | | and the bolton to | | 10.3310 | [| Rechercher | Q | Supe
Entite | er-Admin
Fracine (Arbor | escence) |
| Chercher dans le menu | Tableau de bord Vue person | inelle Vue group | pe Vue globale Fl | ux RSS Tous | | | | | | | | |
| Parc · · · · · · · · · · · · · · · · · · · | Pour des raisons de
Pour des raisons de | e sécurité, veuillez
e sécurité, veuillez | changer le mot de pas
supprimer le fichier : ir | se par défaut pou
Istall/install.php | r le(s) utilisateur(s) : gini po | st-only te | ch normat | | | | | |
| Gestion Cutils C Administration | Central V + | | | | | | | | 3 | D ~% | 団 | e :: |
| Configuration ~ | 0 togiciel 0 |) 🖸 | D
Matériel réseau | Banda Data Data Data Data Data Data Data Da | one | | | | | | | |
| | O P O
Licence M |) 🕻 | D
Baie | B
Imprin | ante | | | Aucune donnée trou | vée | | | |
| | Aucune donnée trouvée | | Aucune donnée tr | ouvée | Aucune dannée trouvée | | | | | | | |
| | | | | | | | Statuts des tickets par mois | | | | | (!) |
| | Ordinateurs par Fabrica | nt 🖉 M | loniteurs par Modè | le 🖵 | Matériels réseau par
Statut | ta | 0 🙂 0 | 0 | 3 | | 0 | Ø |
| K Réduire le menu | 4 C | Groupe | 30 | 0
Fournisseur | ℃
Document | ¢ | Ticket Tickets | s en retard Prob | Nème | | Changemen | t. |

3. Configuration

Pour commencer il faut régler les erreurs affichées ici

Pour des raisons de sécurité, veuillez changer le mot de passe par défaut pour le(s) utilisateur(s) : glpi post-only tech normal
 Pour des raisons de sécurité, veuillez supprimer le fichier : install/install.php

rm /var/www/glpi/install/install.php

et changer le mot de passe

Voila glpi de base est prêt

4. Déploiement d'un poste par agent

On fait une installation de l'agent en mode complet sur un poste windows avec l'installateur.

Après un temps d'attentes glpi détecte le poste

| Ģ LPI | | rdinateurs + Ajouter Q Rechercher | Listes Gabarits | Re | chercher Q Super-Admin
Entité racine (Arborescence) | GL |
|-------------------------|-----------------------|-----------------------------------|--------------------------------|---------------------|--|----|
| Chercher dans le menu | | 😐 Ordinateur - a3308 🙆 | | | Actions ~ 1/1 | |
| 🗇 Parc 🗸 🗸 | Ordinateur | | | | | |
| Tableau de bord | Analyse d'impact | Nom | a3308 | Stat | i + | |
| Ordinateurs | Systèmes | Lieu | • i | + 🗇 Type d'ordinate | ur Desktop + i + | |
| D Moniteurs | d'exploitation | Technicien responsable | | = i Eabrica | nt Dellinc v i + | |
| Bt Logiciels | Composants 30 | | | | | |
| 器 Matériels réseau | Volumes 7 | Groupe responsable | * | i + Modè | Precision 3640 Tower + i + | |
| 🚓 Périphériques | Logiciels 328 | Usager numéro | | Numéro de sé | rie DCDYMF3 | |
| Imprimantes | Connexions 2 | Usager | Ethan Lacomme@a3308/sio1@a3308 | Numéro d'inventa | ire | |
| Cartouches | Ports réseau 4 | Utilisateur | | * i Rése | au i + | |
| Consommables | Connecteurs | | | | | |
| 🗞 Téléphones | Contrôle à distance | Groupe | * | 1 + 00 | ID 4C4C4544-0043-4410-8059-C4C04F4D4633 | |
| 🖯 Baies | Gestion | Commentaires | | Source de mise à jo | ur GLPI Native Inventory + i + | |
| II Châssis | Contrats | | | h | | |
| & PDU | Documents | Dernière date de démarrage | 2024-01-16 10:19:12 | | | |
| Équipements passifs | Virtualisation 1 | | | | | |
| ? Équipements non gérés | Antivirus 2 | | | | Mettre à la corbeille Sauvegarder | |
| 🖍 Câbles | Base de connaissances | _ | | | | |
| Cartes SIM | Tickets | Informations d'inventaire | | | | £. |
| 🖽 Global | Problèmes | | | | | |
| G Assistance ~ | Changements | Agent | UserAgent | | Tag d'inventaire | |
| Gestion ~ | Liens | Adresse publique de contact | Dernier contact | | Dernière mise à jour de l'inventaire | |
| 🖨 Outils 🗸 🗸 | Certificats | 172.20.33.8 | 2024-01-22 07:56 | | 2024-01-22 07:56 | |

Mode opératoire - Tickets

1. Connexion à GLPI

Ouvrez votre navigateur web et accédez à l'URL de votre instance GLPI.

Ici ce sera : http://172.20.33.108/front/central.php

Connectez-vous avec vos identifiants si demandés



2. Accès aux Tickets

Une fois connecté, cliquez sur le module "Tickets" dans le menu principal.



3. Analyse du Ticket Nous sommes à présent sur cette interface

| G LPI | 🙆 Accueil / 🤂 Assistance / 🛈 Tickets 🕴 + Acouter 🔍 Rechercher 🔯 Listes 🖉 Gabarits 🔲 Kanban global 🖉 Tickets attendant votre validation Rechercher 🔍 Super-Admin Entitie racine (Arborescence) | |
|---|---|--|
| Chercher dans le menu C Parc Assistance | O Tickets entrants O Tickets en attente O Tickets assignés O Tickets planifiés O Tickets résolus O Tickets fermés | |
| Tableau de bord | | |
| ① <u>T</u> ickets | | |
| + Créer un ticket | Elements visualises * contient * | |
| A Problèmes | □ règle globale] (*) groupe] 55 Rechercher ☆ ⊙ | |
| Changements | | |
| 🔁 Planning | | |
| C Statistiques | | |
| d Tickets récurrents | Aucun élément trouvé | |
| Changements
récurrents | | |
| Gestion ~ | | |
| 🖨 Outils 🗸 🗸 | | |
| C Administration ~ | | |
| Configuration ~ | | |

On pourra parcourir la liste des tickets pour identifier celui sur lequel on peut intervenir, pour le moment c'est vide donc il faut en créer en allant sur tickets

| G LPI | Accueil / 6) Assistance / 1 Tickets + Ajouter Q Rechercher Actual attack a | Q Super-Admin
Entité racine (Arborescence) GL |
|--|---|--|
| Chercher dans le menu | GL gipi O Ticket | ^ |
| 6) Assistance | Ticket sera ajouté à l'entité Entité racine Date d'ouverture | 2024-01-29 08:36:48 |
| Tableau de bord Tickets | Tipp
Titre | Demande • |
| + Créer un ticket | Exemple de demande Statu | Nouveau - |
| Problèmes Changements | Paragraphe ∨ B I ▲ ∨ Z ∨ ⊞ 注 ⊞ ⊞ @ ⊞ ∨ Ø Ø ↔ 13 demande | Helpdesk i + |
| ট Planning
ଓ Statistiques | ceci est un ticket de test Urgence | Moyenne |
| Tickets récurrents | Impac | Moyen - |
| Changements
récurrents | Fichier(s) (2 Mio maximum) i Durée totale | Oh15 |
| Gestion ~
습 Outils ~ | Glissez et déposez votre fichier ici, ou Demande de Choisir des fichiers Aucun fichier n'a été sélectionné Validation | v |
| C Administration ~ | | |
| Configuration ~ | 😤 Acteurs 🧿 | ~ |
| | 😵 Éléments 🚺 | ~ |
| | 전 Niveaux de service | is 🗸 |
| | 🖉 Ticket lié | ~ |
| | 4 - ». | + Ajouter |
| 代 Réduire le menu | | |

Il y a des options pour le mettre dans une catégorie, type de demande, définir son urgence/priorité, sa durée, impact... nous verrons cela plus tard.

On peut maintenant le voir ici

| 1 O
Ticket | O Tickets | sen attente | és Tickets planifié | s D
Tickets résolus | ☑ O
Tickets fermés | 3 | Ľ |
|----------------------|---|-------------------------|---------------------|------------------------|-----------------------|----------------------|-----|
| Caractéristiques - | Statut - est - O En cou
roupe 즉 Rechercher ☆ | urs (Attribué) ≠ | | | | | |
| F Actions | CQ & D ∨
STATUT | DERNIÈRE MODIFICATION 👻 | DATE D'OUVERTURE PF | IORITÉ DEMANDEUR - DEM | IANDEUR ATTRIBUÉ À - | TECHNICIEN CATÉGORIE | TTR |
| 1 Exemple de demande | O En cours (Attribué) | 2024-01-29 07:43 | 2024-01-29 08:42 | Moyenne glpi i | glpi i | | |

4. Prise en Charge du Ticket

Cliquez sur le ticket pour ouvrir les détails et examiner la demande d'assistance.

| G LPI | | Tickets + Ajouter Q Rechercher ☆ Listes 중 Gabarits 0 Kanban glo | bal Ø2 Tickets attendant votre validation Re- | chercher | Q Super-Admin
Entité racine (Arborescence) GL |
|--------------------------------------|-------------------------------|---|---|-------------------------|--|
| Chercher dans le menu | = | ⊖ Exem | ple de demande (1) | | 1/1 |
| Parc · | Ticket 1
Statistiques | GL Créé : ③ It y a 6 minutes par - R gtpi | | ① Ticket | ^ |
| Tableau de bord | Validations | Exemple de demande | | Date d'ouverture 20 | 024-01-29 08:42:59 |
| + Créer un ticket | Base de connaissances | ceci est un ticket de test | | Type D | emande • |
| ▲ Problèmes | Coûts | | | Categorie | Fn cours (Attribué) |
| Changements | Projets | GL Créé: © Il y a 6 minutes par A gipi
Tâche créée automatiquement | | Source de la | elpdesk v i + |
| C Statistiques | Tâches de projet
Problèmes | 15 minutes 0 secondes | | demande
Urgence | avenne 👻 |
| Tickets récurrents | Changements | | | Impact M | oyen + |
| récurrents | Contrats
Historique 6 | | | Priorité | Moyenne v |
| 🖨 Outils 🗸 🗸 | Tous | | | Validation Not | n soumis à validation |
| Administration ~ Configuration ~ | | | | & Acteurs 2 | ~ |
| | | | | 🍄 Éléments 💿 | ~ |
| | | | | The Niveaux de services | ~ |
| | | | | C Ticket lié | ~ |
| | | | | | |
| Kéduire le menu | | O Réponse 🗸 | ▽ /= | 4 × | 1 E Sauvegarder |

Il est possible de répondre au ticket par message (centre de l'image), modifier certaines informations sur le ticket, notamment son statut.

Il est censé être géré par rapport à sa priorité et son attribution a une catégorie qui sera orienté pour les personnes de l'assistance spécifié sur cette dernière.

5. Communication et résolution du problème du demandeur

On peut communiquer avec le demandeur et fournir des mises à jour régulières sur l'avancement de la résolution du problème.

| GL | Créé : ③ il y a 30 minutes par A glpi
Tâche créée automatiquement
4 15 minutes 0 secondes | |
|----|---|--|
| GL | Créé : [©] Maintenant par ⁸ glpi
Bonjours, voila ma réponse c'est fonctionnel maintenant ?
Helpdesk | |

Il est possible de faire une demande de validation à l'utilisateur pour qu'il confirme si son problème est résolu ou non

| Demande de validation | | | |
|-----------------------|----------------------|--------------------------|----|
| | | | |
| Demandeur | glpi | | |
| Valideur | Utilisateur | | • |
| | glpi | * | i |
| Commentaire | Paragraphe V | BI | |
| | A ~ # ~ | • | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | h |
| | Fichier(s) (2 | Mio maximum) i | |
| | Glissez et dépos | ez votre fichier ici, ou | |
| | Choisir des fichiers | Aucun ficsélectionné | 6. |
| | | | |

| GL | Créé : ③ Maintenant par 名 glpi
Demande de validation → 名 glpi | ÷ |
|----|--|----|
| | Commentaire | |
| | Paragraphe V B I A V V II II II I | |
| | | |
| | | |
| | | 11 |
| | Fichier(s) (2 Mio maximum) i | |
| | Glissez et déposez votre fichier ici, ou | |
| | Choisir des fichiers Aucun fichier n'a été sélectionné | |
| | Approuver Refuser | |

Imaginons pour l'exemple qu'il n'approuve pas, nous allons mettre son ticket dans une catégorie que nous allons créer avec une priorité qui montera d'un cran

| Accueil / Assistance / O Assistance / Assistance / O Assistance / Assistance / O Assistance / O Assistance / Assistance / Assistance / Assistance / O Assistance / Assistance / | Tickets + Ajouter Q Rechercher 1 C Listes Gabarits I Kanban global @ Tickets attendant votre validation Re | chercher | Q Super-Admin
Entité racine (Arborescence) GL |
|---|--|---------------------|--|
| | O Exemple de demande (1) | | 1/1 |
| Ticket 4 | GL Créé:⊙ It y a 37 minutos par gipi Dernière mise à jour :⊙ Maintenant par gipi | ① Ticket | ^ |
| Statistiques | Exemple de demande | Data diamatan | |
| Validations 1 | cari actur tirkat da tact | Date d'ouverture | 2024-01-29 08:42:59 |
| Base de connaissances | Ceci est un licket de test | Туре | Demande 👻 |
| Éléments | | Catégorie | v i + |
| Coûts | GL Créé : © II y a 37 minutes par & gipi | Statut | O En cours (Attribué) * |
| Projets | Tâche créée automatiquement | Source de la | Helpdesk v i + |
| Tâches de projet | 15 minutes 0 secondes | demande | |
| Problèmes | GL Créé : ① Il y a 7 minutes par ^A gtpl | Urgence | Moyenne * |
| Changements | Bonjours, voila ma réponse c'est fonctionnel maintenant ? | Impact | Moyen + |
| Contrats | C Helpdesk | Priorité | Haute + |
| Historique 12 | | Validation | ×Refusée |
| Tous | GL Cróć : O II y a 2 minutos par 8 glpl | | |
| | Demande de validation → A glpi | & Acteurs 2 | ~ |
| | GL Cród : O Maintenant par R glpi | Éléments | ~ |
| | Réponse à une demande de validation : Refusée | ් Niveaux de servic | es v |
| | 99 cela n'est pas encore réglé, continuer à chercher | ේ Ticket lié | ~ |
| | | | |
| 1 | | | 🗇 🗄 😢 Sauvegarder |

Nous allons créer une catégorie pour les questions générales que nous allons attribuer à un technicien qui va s'en occuper

| | | | | | × |
|---|---|------------|---------------------------|---------|--------|
| 13 | for the term | | | | |
| Nouvel element - Cat | egorie IIIL | | | | |
| Nom | | Comment | aires | | ture |
| Catégorie questions géné | al | | | | ype |
| | | | | h | orie |
| Comme enfant de | | Technicier | n responsable | | atut |
| | ¥ | i tech | | • i | e la |
| Groupe responsable | | Base de c | onnaissances | | i nae |
| | v | i | | v i | nce |
| Code représentant la catég | prie de tickets | Visible da | ns l'interface simplifiée | | bact |
| | | Oui 🕈 | | | rité |
| Visible pour un incident | | Visible po | ur une demande | | tion |
| | | | | X Acte | urs 2 |
| ① Ticket | | ~ | | Xí Acte | eurs 🗾 |
| ① Ticket Date d'ouverture | 2024-01-29 08:42:59 | ^ | | Ă, Acte | urs 2 |
| Ticket Date d'ouverture Type | 2024-01-29 08:42:59
Demande | | | Xí Acte | urs Z |
| Ticket Date d'ouverture Type Catégorie | 2024-01-29 08:42:59
Demande
gorie questions général vi | | | ۲۲ Acte | urs 2 |
| Ticket Date d'ouverture Type categorie Statut | 2024-01-29 08:42:59
Demande
gorie questions général vi
O En cours (Attribué) | | | ₩ Acte | urs Z |
| Ticket Date d'ouverture Type categorie Statut Source de la demande | 2024-01-29 08:42:59
Demande
gorie questions général vi
O En cours (Attribué)
Helpdesk vi | | | ₩ Acte | urs Z |
| Catégorie
Statut
Source de la
demande
Urgence | 2024-01-29 08:42:59
Demande
gorie questions général vi
O En cours (Attribué)
Helpdesk vi
Moyenne | | | ₩ Acte | urs Z |
| Ticket Date d'ouverture Type categorie Statut Source de la demande Urgence Impact | 2024-01-29 08:42:59
Demande
gorie questions général • i
O En cours (Attribué)
Helpdesk • i
Moyenne
Moyen | | | X Acte | rurs 2 |
| Ticket Date d'ouverture Type Catégorie Statut Source de la demande Urgence Impact | 2024-01-29 08:42:59
Demande
gorie questions général • i
O En cours (Attribué)
Helpdesk • i
Moyenne
Moyen
• Haute | | | ₩ Acte | urs 2 |

Nous attribuons le ticket à tech en plus de glpi qui pourra s'occuper du problème depuis sa propre session

| × A glpi ‡ | 1 | † |
|-------------|----------------|----------|
| Observateur | | |
| | | † |
| Attribué à | | |
| × 8 glpi ¢ | 1 🗙 🕺 tech 🗘 0 | + |

6. Clôture du Ticket

Une fois que le problème est résolu et que le demandeur est satisfait, on peut à présent passer le ticket en statues résolus

| | | ⊖ Exemple | e de demande (1) | 1/1 |
|-----------------------|------|--|------------------|-------------------------------|
| Ticket | 6 GL | Cróś : () il y a 21 minutos par 🖇 glpi | ① Ticket | ^ |
| Statistiques | | Bonjours, voila ma réponse c'est fonctionnel maintenant ? | | |
| Validations | 2 | A Helpdesk | Date d'ouverture | 2024-01-29 08:42:59 |
| Base de connaissances | | | Туре | Demande • |
| Éléments | GL | Créé : 🕲 il y a 17 minutes par 🧏 gipi | Catégorie | gorie questions général 🕶 i + |
| Coûts | | Demande de validation → ^A glpi | Statut | O Résolu |
| Projets | | | Source de la | Helpdesk v i + |
| Tâches de projet | GL | Créé: () Il y a 14 minutes par 🎗 glpi | demande | |
| Problèmes | | Réponse à une demande de validation : Refusée | Urgence | Moyenne 🔹 |
| Changements | | 99 cela n'est pas encore réglé, continuer à chercher | Impact | Moven * |
| Contrats | | | | |
| Historique | 16 | | Priorite | Haute * |
| Tous | GL | Créé : ③ À l'instant par 名 gipi | Validation | ✓ Acceptée |
| | | Demande de validation \rightarrow $\stackrel{\circ}{\rightarrow}$ glpi | Strateurs 2 | |
| | | 99 et maintenant ? | | |
| | | | Demandeur | |
| | | | × 8 glpi Q 1 | * |
| | | | Observateur | |
| | GL | Créé : ③ Maintenant par 名 glpi | | ÷ |
| | | Réponse à une demande de validation : Acceptée | Attribué à | |

On a possibilité s'il y a encore une question de mettre dans une sous-catégorie et de réouvrir le ticket

| | | _ | |
|-------------------------|------------------------------|---|---|
| Туре | Demande | | * |
| Catégorie | tégorie questions général 🔺 | i | + |
| Statut | | | Ŧ |
| | Entité racine | | |
| Source de la
demande | »Catégorie questions général | i | + |
| | »guestion postes | | |
| Urgence | Moyenne | | Ŧ |
| Catégorie | énéral > question postes - | i | + |
| j | | | |
| Statut | O En cours (Attribué) | | • |
| | | | |

Sinon on peut clôturer le ticket à partir du moment où l'utilisateur ne manifeste plus de demandes



Il reste néanmoins la possibilité de le réouvrir si jamais l'utilisateur ou la personne le prenant en charge le demande.



Pour finir, on peut voir que sur la liste, le ticket est indiqué comme clos