

Gestion quotidienne des tickets au service informatique

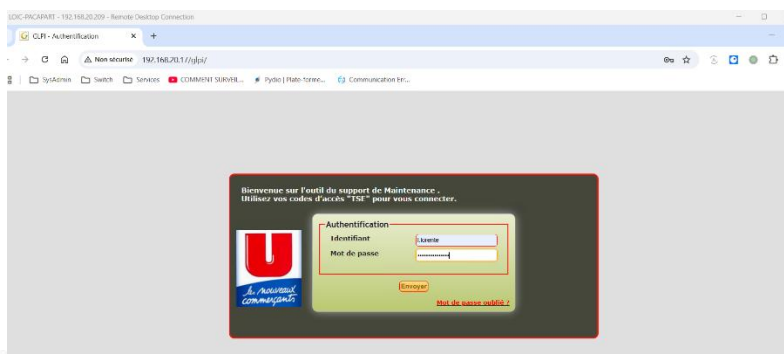
Outil GLPI + suivi par messagerie Gmail

Objectif

Décrire la **méthodologie de gestion des tickets** d'incidents et de demandes au sein du service informatique de l'entreprise, en s'appuyant sur l'outil GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) et sur une organisation rigoureuse des **e-mails liés aux tickets** dans Gmail. L'objectif est de garantir une **prise en charge rapide, structurée et traçable** des demandes des utilisateurs.

Contexte

- **Outil de gestion utilisé** : GLPI (ancienne et nouvelle version coexistent actuellement)
- **Mode de réception des demandes** :
 - Création directe de tickets via l'interface GLPI
 - Réception de demandes par **e-mail**
- **Accès GLPI** :
 - Ancienne version : <http://192.168.20.17/glpi/>
 - Nouvelle version : <http://glpi10.pacapart.local>
- **Comptes utilisés** :
 - Authentification GLPI classique (ancien système)
 - Authentification centralisée via Active Directory (nouveau GLPI)



Organisation personnelle du suivi

1. Réception des demandes

Les tickets peuvent provenir de plusieurs sources :

- **Interface GLPI** (pour les utilisateurs les plus habitués)
- **E-mails envoyés directement** par les utilisateurs (cas le plus fréquent)
- **Appels ou messages informels**, convertis ensuite en tickets manuellement

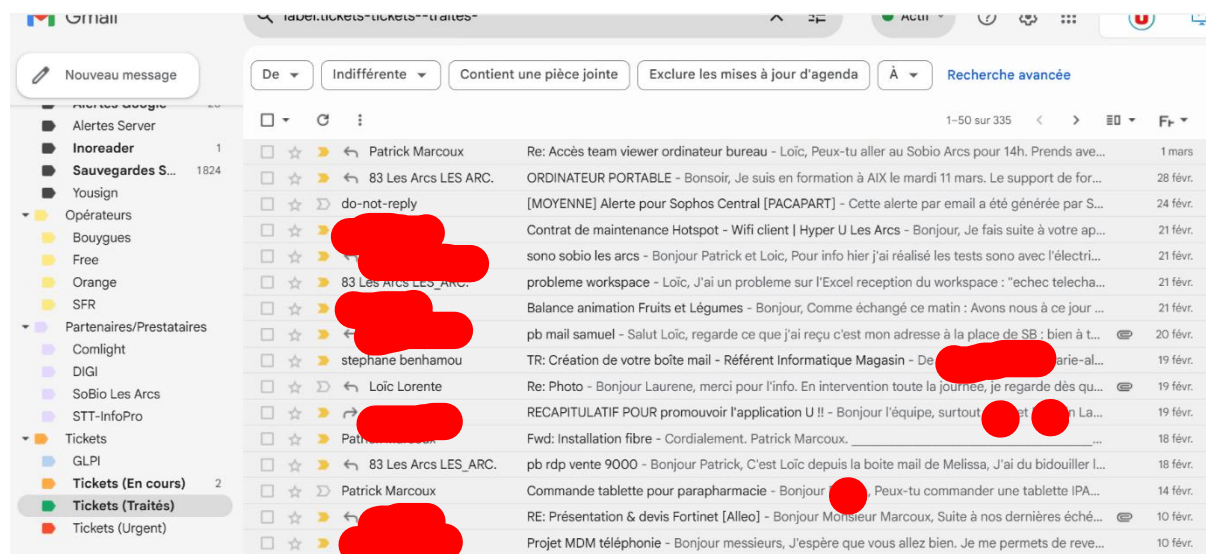
Les courriels sont envoyés à une adresse centralisée ou personnelle, puis **traités et convertis en tickets dans GLPI** manuellement ou automatiquement.

2. Classement des e-mails dans Gmail

Pour assurer une gestion structurée, j'ai mis en place une **organisation par libellés dans Gmail**, notamment :

- **Tickets (En cours)** : demandes en attente de traitement ou en cours de résolution
- **Tickets (Traités)** : incidents résolus et clos dans GLPI
- **Tickets (Urgent)** : demandes critiques (impact production, matériel HS, etc.)

Cette organisation permet un **filtrage rapide** et une **priorisation efficace**, même en mobilité.



3. Création ou mise à jour du ticket dans GLPI

a. Si l'utilisateur a déjà créé un ticket :

- Je vérifie directement dans GLPI si une **nouvelle demande a été enregistrée**.
- Je **modifie le ticket** pour compléter les informations ou l'affecter à un technicien.

b. Si la demande arrive par e-mail :

- Je crée un **nouveau ticket manuellement** dans GLPI :
 - Objet = sujet du mail
 - Description = contenu de l'e-mail
 - Demandeur = nom ou adresse de l'expéditeur
 - Catégorie = Informatique / Réseau / Matériel / Logiciel
 - Lieu = magasin ou service concerné
 - Priorité = selon impact et urgence

	ID	Titre	Entité	Statut	▼ Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Technicien	Catégorie	Date d'échéance	Lieu
<input type="checkbox"/>	7 754	telephone caisse 23	Entité racine	▶ Résolu	2025-03-19 12:57	2025-03-02 09:07	Haute		Marcoux Patrick	Informatique		Magasin Les ARCS
<input type="checkbox"/>	7 768	Fil de la caisse 10 dénudé	Entité racine	■ En cours (Attribué)	2025-03-09 07:20	2025-03-09 07:20	Haute		Marcoux Patrick	Informatique		Magasin Les ARCS
<input type="checkbox"/>	7 679	Accueil	Entité racine	■ Clos	2025-01-02 08:26	2024-11-30 13:55	Moyenne		Marcoux Patrick	Informatique		Magasin ST-ZAC
<input type="checkbox"/>	7 673	M...E FROMAGE	Entité racine	■ Clos	2024-12-23 14:28	2024-11-29 06:20	Haute		Marcoux Patrick	Informatique		Magasin Les ARCS
<input type="checkbox"/>	7 671	Test	Entité racine	■ Clos	2024-12-14 16:52	2024-11-26 14:14	Moyenne		Marcoux Patrick	Informatique		Magasin Les ARCS
<input type="checkbox"/>	7 344	Ordi bureau rayon	Entité racine	■ Clos	2024-11-04 06:59	2024-02-16 10:19	Moyenne		Marcoux Patrick	Informatique		Magasin Les ARCS

4. Affectation et suivi

- Si je suis l'interlocuteur concerné, je m'assigne le ticket directement.
- Sinon, je l'affecte au technicien approprié (selon la compétence ou la localisation).
- J'assure un **suivi régulier** des tickets ouverts via les tableaux de bord GLPI.

Un ticket passe généralement par les **états suivants** :

- **Nouveau** → **Attribué** / **En cours** → **Résolu** → **Clos**

La **priorité (Haute / Moyenne / Basse)** permet d'adapter les délais d'intervention.

5. Communication avec l'utilisateur

- Si l'utilisateur a envoyé un e-mail, je réponds **directement via Gmail**, tout en mettant à jour le ticket GLPI.
- Dans GLPI, des **notifications automatiques** peuvent également être générées (par exemple à la clôture du ticket).
- Lorsqu'un ticket est clos, je **classe le mail correspondant dans "Tickets (Traités)"**.

6. Archivage et traçabilité

- Tous les tickets sont tracés dans GLPI avec :
 - L'identifiant unique
 - L'historique des actions
 - Les échanges avec l'utilisateur
- Les e-mails sont **conservés et classés**, ce qui permet un **recoupement rapide** en cas de réclamation ou d'audit.
- de retrouver à tout moment un ticket ou un message associé