

PAVON Lana



**Mise en place d'un serveur GLPI pour
organiser le suivi des tickets**

Versions

Version	Date	Auteur	Description
1.0	27/04/2026	Lana Pavon	Version initiale

Sommaire

1 - Contexte et Objectifs _____	3
2 - Mise en oeuvre _____	3
A. Configuration du serveur _____	3
B. Installation de GLPI _____	3
3 - Test _____	4
4 - Ticketing _____	4

1 - Contexte et Objectifs

Pour accompagner le développement de l'entreprise et la signature de nouveaux contrats d'infogérance, il est devenu indispensable de structurer notre support technique. Jusqu'à présent, les demandes clients (anciens contrats) étaient gérées de manière non centralisée par mail ou par téléphone.

L'objectif de ce projet est de basculer les nouveaux clients sur un système de ticketing dédié. Le choix s'est porté sur GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique), un outil open-source reconnu, robuste et disposant d'une documentation très complète.

Le périmètre actuel concerne une équipe de 3 techniciens (dont moi-même) pour le traitement, et environ 10 utilisateurs côté clients.

2 - Mise en oeuvre

A. Configuration du serveur

L'application a été déployée sur un Serveur Privé Virtuel (VPS) géré par la direction.

Système d'exploitation : Debian 12.

Stack technique : Serveur web, PHP et base de données relationnelle (prérequis standards GLPI).

Accès : Interface Web accessible pour les techniciens et les clients.

<https://www.it-connect.fr/installation-pas-a-pas-de-glpi-10-sur-debian-12/>

B. Installation de GLPI

L'installation s'est faite par paquets en suivant la [documentation de IT-CONNECT pour Debian](#). Plusieurs choix d'architecture ont été actés pour s'adapter à la typologie de nos clients :

- **Gestion des utilisateurs** (Pas d'Active Directory) : Les clients infogérés étant des entités très distinctes (petites structures) ne possédant souvent pas leur propre annuaire AD, il n'était pas pertinent de configurer une synchronisation LDAP. La création et la gestion des comptes se font donc directement en base locale sur GLPI.

- **Notifications (SMTP)** : Le paramétrage du relais SMTP pour l'envoi d'emails automatiques lors de la création ou mise à jour de tickets a été configuré par le responsable d'infrastructure.

- **Plugins** : Le plugin GLPI Inventory a été ajouté par le responsable d'infrastructure. Bien que son déploiement complet sur les postes clients soit prévu dans un second temps, il permettra à terme de faire remonter la configuration matérielle et logicielle des parcs infogérés directement dans l'outil.

3 - Test

Avant d'ouvrir la plateforme aux clients, une phase de recette interne a été menée pour valider le workflow :

Action testée	Résultat attendu	Statut
Création d'un ticket test	Le ticket apparaît dans la file d'attente "Nouveaux" avec le bon niveau d'urgence	Validé
Déclenchement des notifications	Réception d'un mail confirmant la création du ticket pour le demandeur et pour l'équipe technique.	Validé
Assignment	Attribution du ticket à un technicien spécifique et changement d'état	Validé

4 - Ticketing

Au-delà de la mise en place de la plateforme, j'ai été pleinement impliquée dans l'exploitation quotidienne de GLPI pour assurer le support niveau 1 et 2 auprès de nos clients via la plateforme et aussi via nos autres plateformes (mails, appels et Teams).

Mes actions régulières sur l'outil incluent :

- **Qualification des incidents** : Réception des nouveaux tickets, analyse de la demande, et catégorisation (incident vs demande de service).
 - **Priorisation et Assignment** : Ajustement de la priorité en fonction de l'impact métier et prise en charge directe ou assignment à un autre technicien.
 - **Suivi et Résolution** : Saisie des suivis d'intervention, échanges avec le client via l'interface, et clôture des tickets une fois le problème résolu.
- Création d'utilisateurs : Provisioning des accès manuels pour les nouveaux collaborateurs de nos clients.

Exemple de ticket interne de suivi:

The screenshot displays the Thucy internal ticket management system. The main view shows a list of tickets under the heading "Changements BLF téléphone Accueil (5)". The selected ticket is detailed on the right side of the interface.

Ticket Details:

- Entité:** Root entity
- Date d'ouverture:** 22-08-2025 14:55:22
- Date de résolution:** 22-08-2025 14:55:22
- Date de fermeture:** 22-08-2025 14:55:22
- Type:** Demande
- Catégorie:** ...es / Assistance générale
- Statut:** Clos (Rouvrir)
- Source de la demande:** Direct (à l'oral)
- Urgence:** Basse
- Impact:** Bas
- Priorité:** Basse
- Lieu:** [Redacted]
- Validation:** Non soumis à validation

Ticket Content:

- Créé:** août 2025 par Lana PAVON
- Changements BLF téléphone Accueil**
- Description:** [Redacted] a demandé quelques changements sur l'ordre et le nom des personnes du module de son téléphone.
- Actions:**
 - Renommer le poste de [Redacted] en "Bureau 7"
 - Enlever 1 Monteux (il y était 2 fois)
 - Rajouter [Redacted] (Nouvelle conseillère)
 - Déplacer [Redacted] sur la deuxième page du module
- Crédit:** Connection au VPN [Redacted] puis modifications sur l'interface WEB de 3CX dans Users > Accueil > BLF puis changements nécessaires
- Statut:** Solution approuvée

Exemple de ticket client:

The screenshot displays the Thucy client ticket management system. The main view shows a list of tickets under the heading "Caméra (30)". The selected ticket is detailed on the right side of the interface.

Ticket Details:

- Entité:** Root entity
- Date d'ouverture:** 13-10-2025 11:34:46
- Date de résolution:** 16-10-2025 13:55:39
- Date de fermeture:** 17-10-2025 17:25:01
- Type:** Incident
- Catégorie:** Autres demandes / Assistance générale
- Statut:** Clos (Rouvrir)
- Source de la demande:** Sur l'assistance (client.thucy.fr)
- Urgence:** Moyenne
- Impact:** Moyen
- Priorité:** Moyenne
- Lieu:** [Redacted]
- Validation:** Non soumis à validation

Ticket Content:

- Créé:** octobre 2025 par [Redacted]
- Caméra**
- Description:** Bonjour, Nous intervenons pas à activer la caméra sur le poste de [Redacted] même si elle apparaît comme active dans les paramètres du PC.
- Crédit:** Bonjour, Votre demande a été prise en compte, désolé pour le délai de réponse, nous avons eu un soucis dans le système de notification. Je prends contact avec vous. Bien cordialement, Samy SCANNA
- Crédit:** Suivi suite à prise de contact: Le problème se présente sur un PC Portable situé au bureau avec webcam intégrée, 2 écrans externes, Teams lance bien la caméra mais aucune image de la caméra n'est visible sur Teams, seul le fond d'écran Teams s'affiche. Hypothèse:
 - Une deuxième caméra virtuelle est détectée par Teams et la mauvaise caméra est sélectionnée dans Teams.
 - Le loquet permettant de cacher la caméra intégrée au PC portable est en position fermée.La personne sera disponible pour intervention à distance le 16 octobre après-midi. @Lana pour prise en compte.
- Crédit:** Vérification du loquet de la caméra et déplacement de ce dernier pour pouvoir afficher la caméra. Bonne journée, Cordialement, Pascal Lana