

Compétence C7

Collecter, suivre et orienter des demandes

Compétence	C7 — Collecter, suivre et orienter des demandes
Formation	BTS SIO option SISR — 1ère année — EFREI
Outil principal	GLPI 10.0.20
Environnement	VMware Workstation, Debian GNU/Linux 13.3.0 (amd64)
Adresse du serveur	http://192.168.10.128
Date	Avril 2026

Ce document retrace la mise en place d'un système de gestion des demandes et incidents au sein de GLPI dans le cadre de la compétence C7 du BTS SIO option SISR. L'environnement professionnel simulé représente l'entreprise fictive « Los Olvidados », constituée d'une Direction des Systèmes d'Information découpée en deux services techniques (Réseau & Infra et Support Utilisateurs). La configuration mise en place permet le recueil des demandes par des utilisateurs Self-Service et leur orientation automatique vers les techniciens compétents grâce à des règles d'affectation basées sur les catégories ITIL. Le cycle de vie complet d'un ticket (Nouveau → En cours → Résolu → Clos) est démontré et documenté.

1. Contexte et environnement

GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique) est utilisé ici comme outil de gestion de service informatique (ITSM). Il sert de centre de support (Service Desk) au sein duquel les utilisateurs finaux soumettent leurs demandes ou incidents sous forme de tickets, qui sont ensuite traités par les techniciens compétents.

1.1 Présentation des profils GLPI

GLPI distingue plusieurs profils utilisateurs qui définissent les droits sur l'application :

Profil	Description
Super-Admin	Gestion complète du système : configuration, administration, supervision.
Admin	Administration des entités et des ressources (périmètre plus restreint).
Technician	Traitement des tickets, résolution des incidents et demandes.
Self-Service	Utilisateur final : création et suivi de ses propres tickets uniquement.

1.2 Architecture cible de l'environnement

L'organisation simulée s'articule autour d'une entité racine de l'entreprise (Los Olvidados) regroupant deux sous-entités correspondant aux deux services techniques de la DSI :

Niveau	Élément
Entité racine	Los Olvidados
Sous-entité 1	Réseau & Infra
Sous-entité 2	Support Utilisateurs

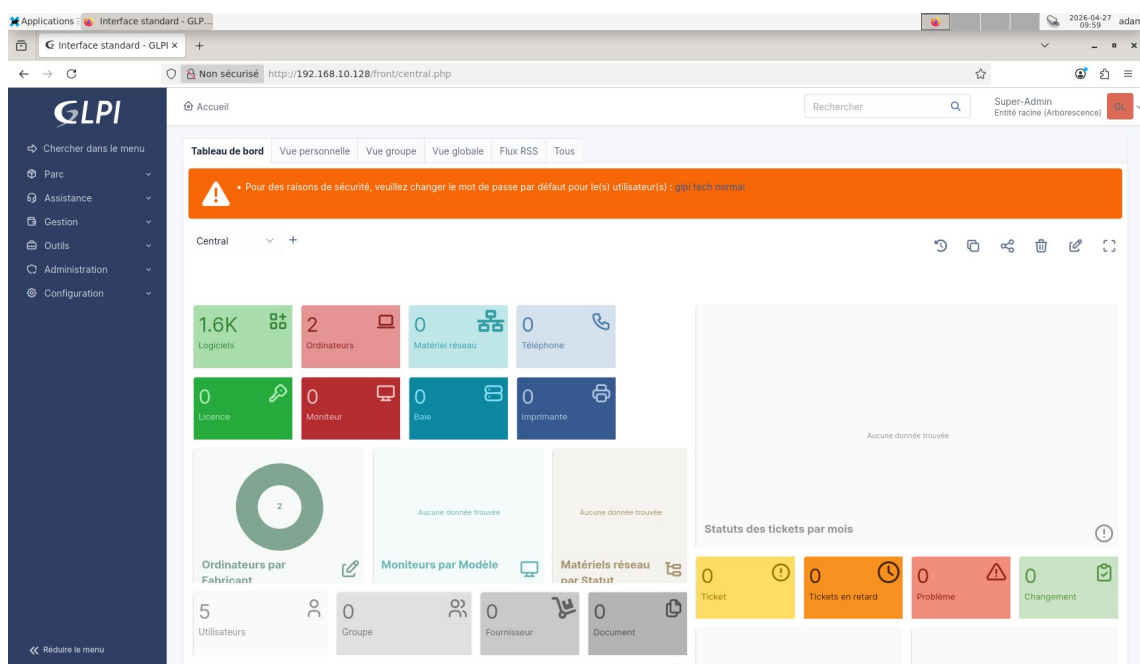


Figure 1 — Tableau de bord GLPI à l'ouverture (compte Super-Admin)

2. Configuration de l'environnement professionnel

Avant de pouvoir gérer des tickets, GLPI doit être configuré dans un ordre précis. Chaque élément dépend du précédent :

Étape	Élément
1	Nettoyage des comptes par défaut (sécurité)
2	Création des entités (structure organisationnelle)
3	Création des utilisateurs (techniciens et Self-Service)
4	Affectation des habilitations (entité + profil)
5	Création des catégories ITIL (classification)
6	Création des règles d'affectation automatique

2.1 Nettoyage des comptes par défaut

Une installation fraîche de GLPI inclut plusieurs comptes de démonstration (**tech**, **normal**, **post-only**) dont les mots de passe sont publiquement connus. Ces comptes représentent une surface d'attaque qu'il convient d'éliminer avant toute mise en production. Cette action s'inscrit dans la démarche de sécurité du Service Desk et relève également de la compétence C6 (vérification du respect des règles d'utilisation des ressources numériques).

Trois comptes sont conservés car indispensables au fonctionnement de l'application : **glpi** (compte Super-Admin principal), **glpi-system** (compte système interne) et **Plugin_GLPI_Inventory** (utilisé par le plugin d'inventaire automatisé).

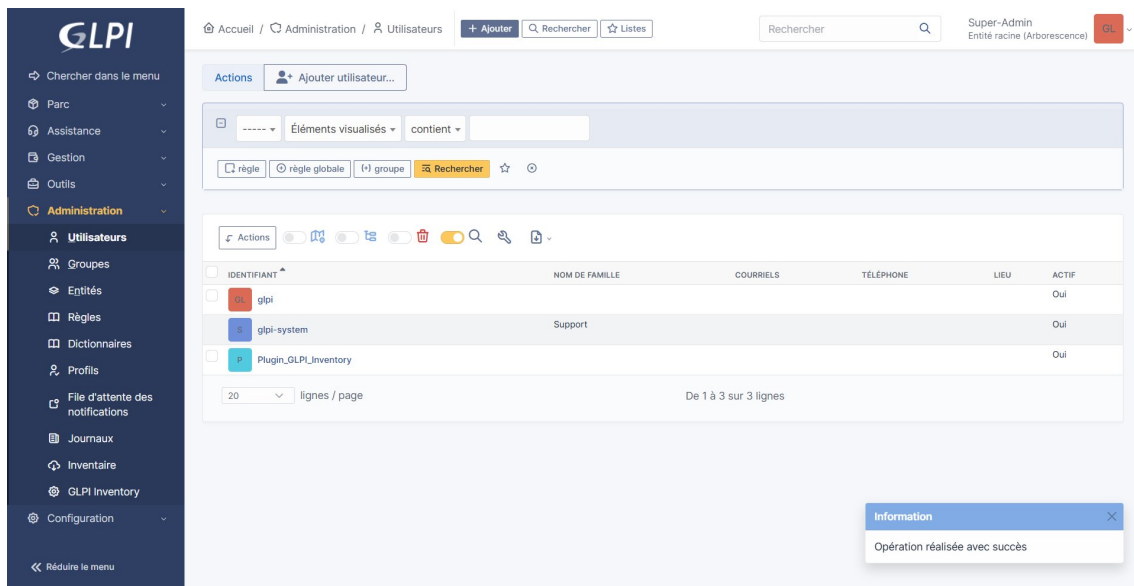


Figure 2 — Liste des utilisateurs après suppression des comptes de démonstration

2.2 Création de l'arborescence des entités

Une **entité** dans GLPI est une structure logique représentant une organisation, un service ou un site géographique. Elle permet de regrouper utilisateurs, tickets et ressources dans un périmètre cohérent. L'arborescence construite reproduit l'organisation interne de l'entreprise simulée.

La création se fait depuis **Administration** → **Entités** → **+ Ajouter**, en renseignant pour chaque sous-entité l'entité parente **Los Olvidados**.

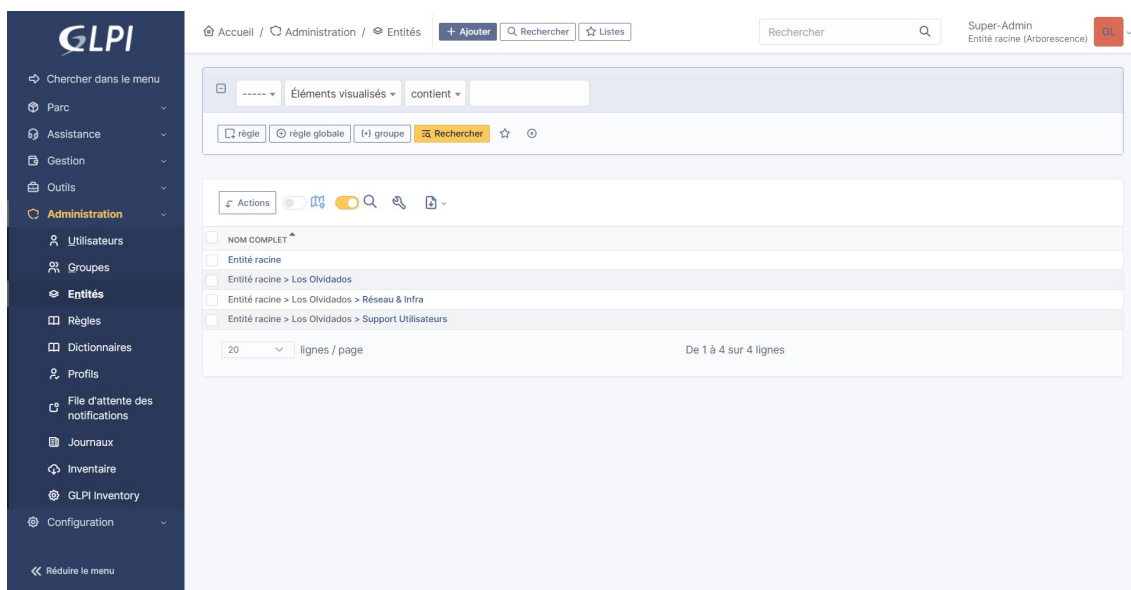


Figure 3 — Arborescence des entités après création

2.3 Création des utilisateurs métier

Quatre utilisateurs sont créés pour simuler un environnement de support réaliste : deux techniciens (un par domaine de spécialité) et deux utilisateurs Self-Service représentant des employés finaux susceptibles de soumettre des demandes.

Identifiant	Rôle simulé	Profil cible
tech.reseau	Technicien Réseau & Infra	Technician
tech.support	Technicien Support Utilisateurs	Technician
employe1	Utilisateur final n°1	Self-Service
employe2	Utilisateur final n°2	Self-Service

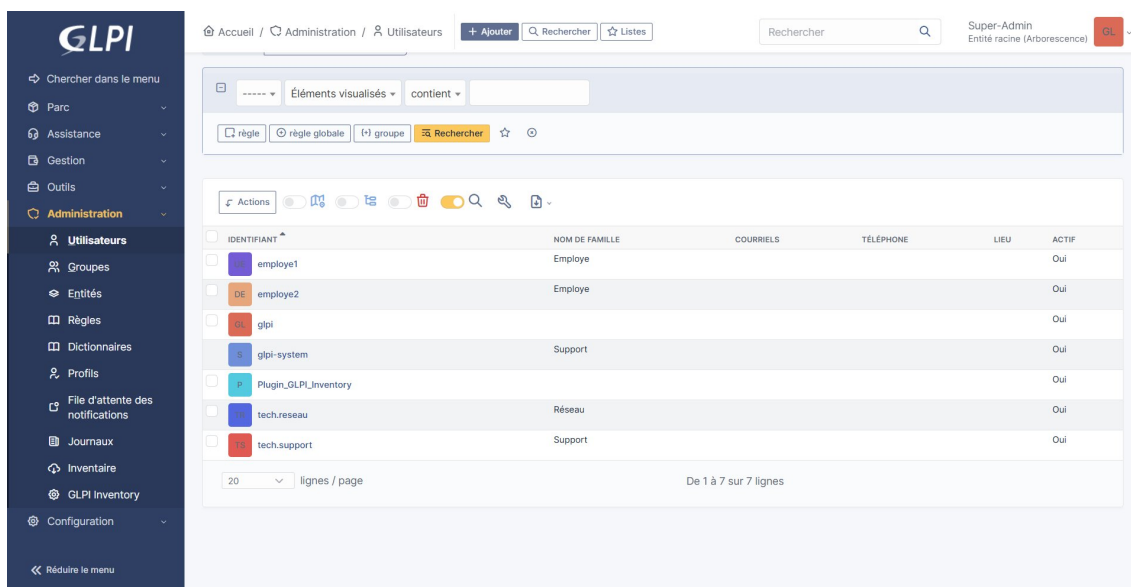


Figure 4 — Liste des utilisateurs après création des 4 comptes métier

2.4 Affectation des habilitations

L'**habilitation** est l'association d'un utilisateur à un couple (**entité, profil**). Sans cette étape, les utilisateurs créés existent dans la base mais ne disposent d'aucun droit applicatif. C'est ici que se concrétise le principe ITIL du **moindre privilège**.

Difficulté rencontrée — habilitation initiale incorrecte. Lors de la première configuration, les techniciens ont été rattachés directement à leurs sous-entités respectives (tech.reseau → Réseau & Infra ; tech.support → Support Utilisateurs) avec l'option **Récuratif = Non**. Cette configuration a empêché les techniciens de voir les tickets créés par les utilisateurs Self-Service, qui sont déposés dans l'entité parente Los Olvidados. Un technicien d'une sous-entité ne remonte pas voir les tickets de l'entité parente.

Correction appliquée. Les habilitations des deux techniciens ont été modifiées pour les rattacher directement à **Los Olvidados** avec **Récuratif = Oui**. Cette option permet aux techniciens de voir l'ensemble des tickets de l'entité Los Olvidados et de toutes ses sous-entités. C'est l'orientation par les **règles d'affectation** qui assurera la répartition fonctionnelle entre les deux techniciens, et non l'isolation par entité.

Utilisateur	Entité	Profil	Récuratif
tech.reseau	Los Olvidados	Technician	Oui
tech.support	Los Olvidados	Technician	Oui
employe1	Los Olvidados	Self-Service	Non
employe2	Los Olvidados	Self-Service	Non

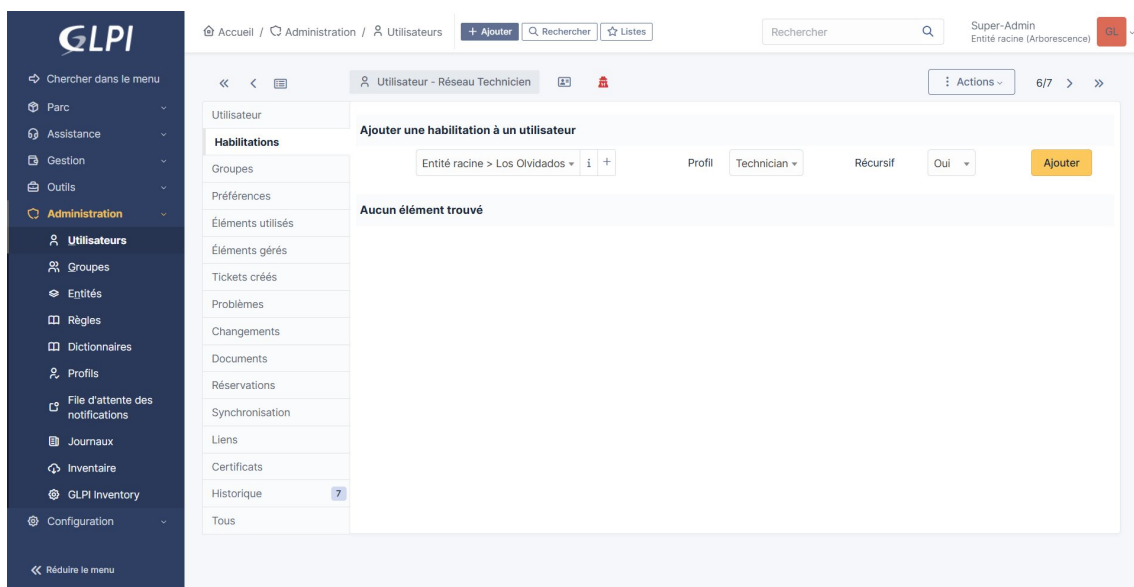


Figure 5 — Habilitation finale de tech.reseau (Los Olvidados, Technician, Récursif Oui)

2.5 Création des catégories ITIL

Les **catégories ITIL** permettent de classifier chaque ticket selon sa nature. Elles facilitent l'orientation, l'application de règles automatiques et le suivi statistique. Quatre catégories couvrent l'essentiel des demandes d'un Service Desk en entreprise :

Catégorie	Périmètre	Technicien cible
Réseau	Wi-Fi, accès Internet, VPN, réseau filaire	tech.reseau
Matériel	Postes, périphériques, imprimantes	tech.support
Logiciel	Système d'exploitation, applications métier	tech.support
Comptes et droits	Création de compte, mot de passe, accès	tech.support

Les catégories sont créées depuis **Configuration** → **Intitulés** → **Catégories ITIL** → **+ Ajouter**. Elles sont rattachées à l'**Entité racine**.

Difficulté rencontrée — catégories invisibles dans les sous-entités. Lors du premier test de création d'un ticket par un utilisateur Self-Service, le menu déroulant des catégories est apparu vide. La cause : les catégories ITIL avaient été créées à l'Entité racine sans activation de l'option **Sous-entités**, ce qui empêchait leur diffusion vers Los Olvidados et ses sous-entités. Dans GLPI, les données d'une entité ne sont pas automatiquement héritées par les sous-entités : il faut activer explicitement la récursivité.

Correction appliquée. Sur chaque catégorie ITIL, le bouton **Sous-entités** a été activé puis sauvegardé, rendant ainsi les catégories visibles dans toute l'arborescence.

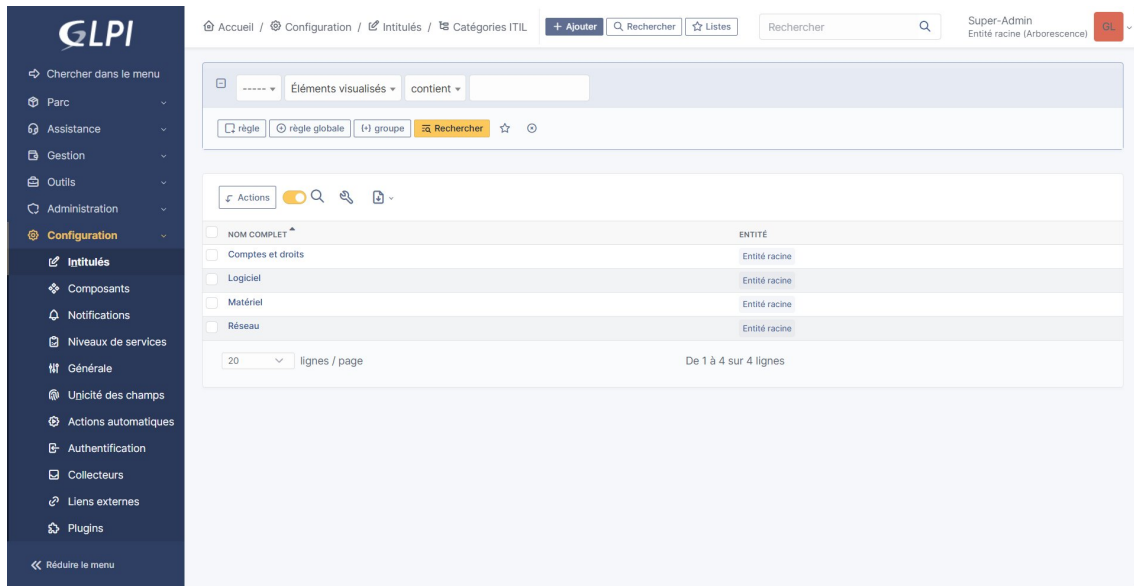


Figure 6 — Les quatre catégories ITIL créées

3. Règles d'affectation automatique

Les **règles d'affectation** sont le mécanisme qui permet d'orienter automatiquement chaque ticket vers le bon technicien selon des critères définis (catégorie, entité, demandeur, etc.). Cette automatisation correspond au concept ITIL de **routage des incidents** et permet de réduire le temps de prise en charge tout en respectant les engagements de service (SLA).

Les règles sont créées depuis **Administration** → **Règles** → **Règles métier pour les tickets**. Deux règles sont mises en place pour couvrir les quatre catégories ITIL existantes.

3.1 Règle « Affectation - Réseau »

Cette règle assigne automatiquement à **tech.reseau** tout ticket dont la catégorie est **Réseau**. Elle se compose d'un critère et d'une action.

Élément	Configuration
Nom de la règle	Affectation - Réseau
Règle utilisée pour	Ajouter / Mettre à jour
Critère	Catégorie est Réseau
Action	Technicien → Assigner → Réseau Technicien (tech.reseau)
Sous-entités	Activé

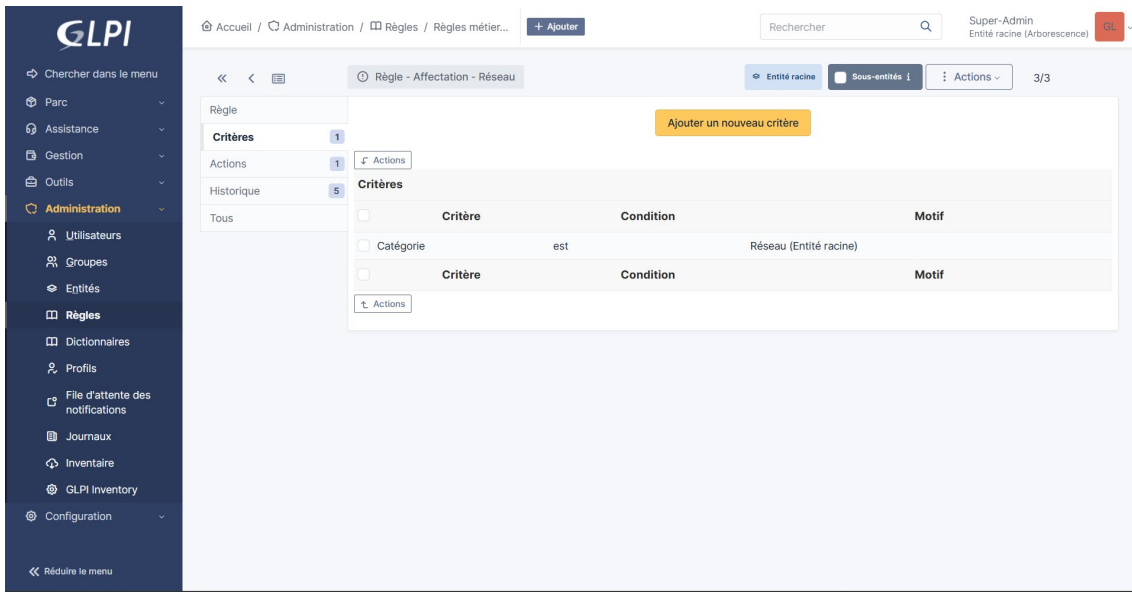


Figure 7 — Règle Affectation - Réseau : critère « Catégorie = Réseau »

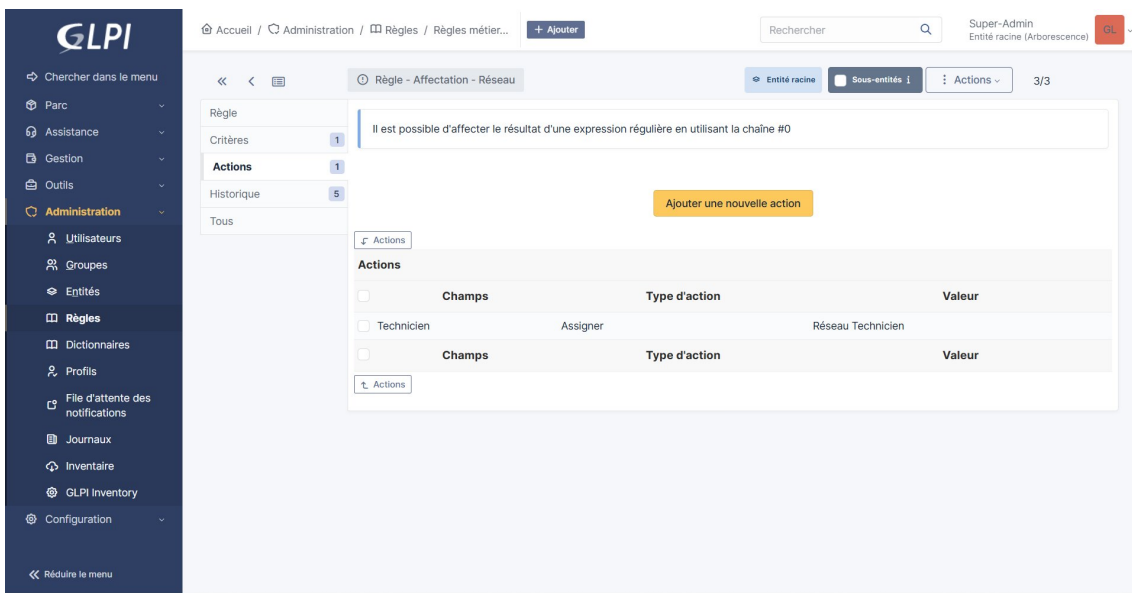


Figure 8 — Règle Affectation - Réseau : action « Assigner Technicien à tech.reseau »

3.2 Règle « Affectation - Support »

Cette seconde règle regroupe les trois catégories restantes (Matériel, Logiciel, Comptes et droits) et les oriente vers **tech.support**. Elle comporte donc trois critères en relation logique **OU**.

Point d'attention. L'opérateur logique de la règle doit impérativement être **OU** (et non **ET**), faute de quoi un ticket devrait posséder simultanément les trois catégories pour que la règle se déclenche, ce qui est impossible.

Élément	Configuration
Nom de la règle	Affectation - Support
Opérateur logique	OU
Critère 1	Catégorie est Matériel

Critère 2	Catégorie est Logiciel
Critère 3	Catégorie est Comptes et droits
Action	Technicien → Assigner → Support Technicien (tech.support)
Sous-entités	Activé

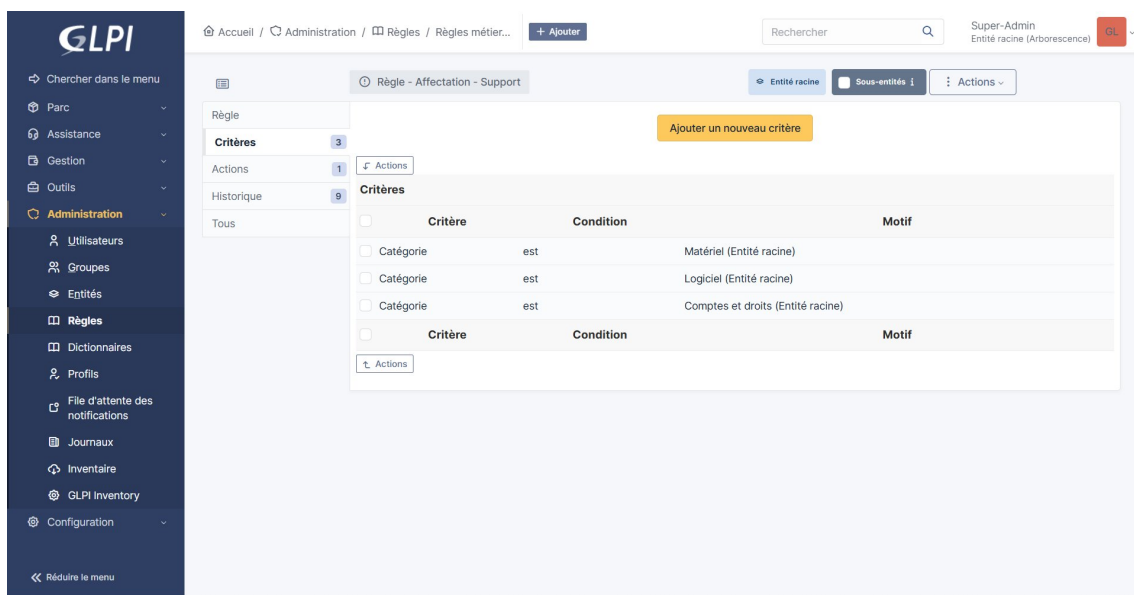


Figure 9 — Règle Affectation - Support : trois critères en OU logique

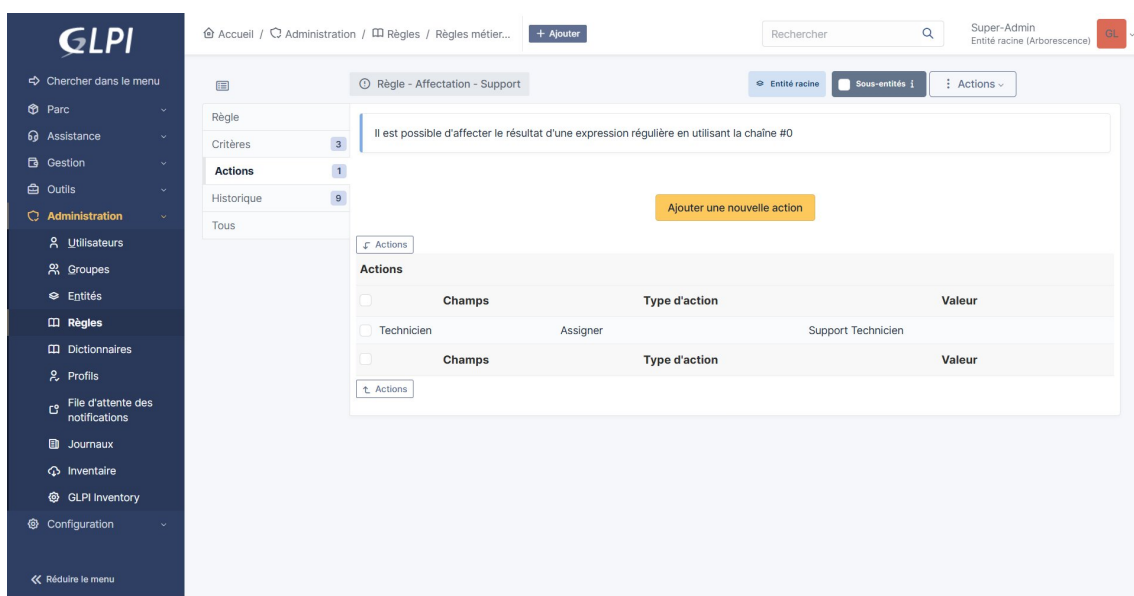


Figure 10 — Règle Affectation - Support : action « Assigner Technicien à tech.support »

3.3 Activation de la récursivité des règles

Difficulté rencontrée — règles inactives sur les sous-entités. Le premier test de création d'un ticket Réseau a abouti à un ticket sans technicien assigné, alors que les règles étaient correctement configurées. La cause est identique à celle rencontrée pour les catégories ITIL : les règles avaient été créées au niveau de l'Entité racine sans activation de l'option **Sous-entités**, ce qui les rendait sans effet sur les tickets déposés dans Los Olvidados.

Correction appliquée. Pour chaque règle, le bouton **Sous-entités** en haut à droite a été activé puis la règle sauvegardée. Le test suivant a confirmé l'assignation automatique fonctionnelle.

4. Cycle de vie d'un ticket

Le cycle de vie d'un ticket dans GLPI suit le processus ITIL standard de gestion des incidents :

Étape	Acteur	Statut GLPI
1. Création	Utilisateur Self-Service	Nouveau
2. Affectation	Règle automatique	En cours (Attribué)
3. Résolution	Technicien assigné	Résolu
4. Clôture	Utilisateur demandeur	Clos

4.1 Création d'un ticket par un utilisateur Self-Service

Une fois connecté, l'utilisateur Self-Service dispose d'une interface simplifiée limitée à la création et au suivi de ses propres tickets. Il n'a accès à aucune fonction d'administration, conformément au principe ITIL du moindre privilège.

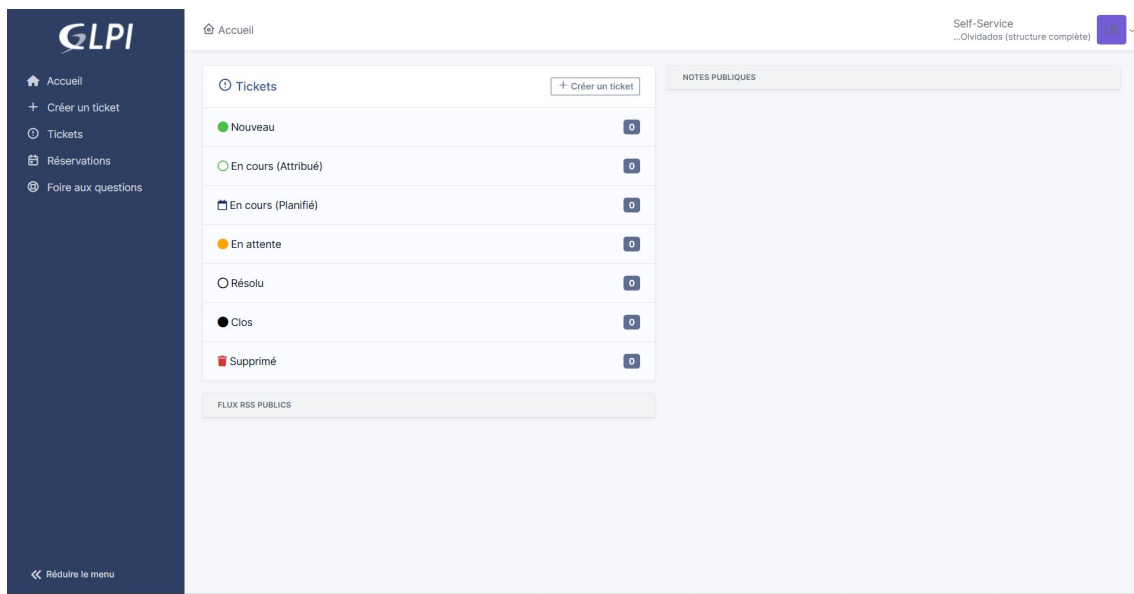


Figure 11 — Interface Self-Service de l'utilisateur employe1

L'utilisateur saisit alors les informations de son incident : type (**Incident** ou **Demande**), catégorie ITIL, urgence, titre et description. Le scénario de test simulé ici concerne une instabilité du réseau filaire.

Figure 12 — Formulaire de création de ticket rempli par employe1

4.2 Affectation automatique

À la soumission du ticket, GLPI applique les règles métier : la catégorie **Réseau** déclenche la règle *Affectation - Réseau*, ce qui assigne instantanément le ticket à **Réseau Technicien** (tech.reseau). Le statut passe automatiquement de **Nouveau** à **En cours (Attribué)**.

Figure 13 — Ticket Réseau automatiquement affecté à tech.reseau

Le même mécanisme s'applique à la seconde règle. Un ticket déposé par **employe2** avec la catégorie **Logiciel** est automatiquement orienté vers **tech.support**, validant ainsi le bon fonctionnement de la règle *Affectation - Support*.

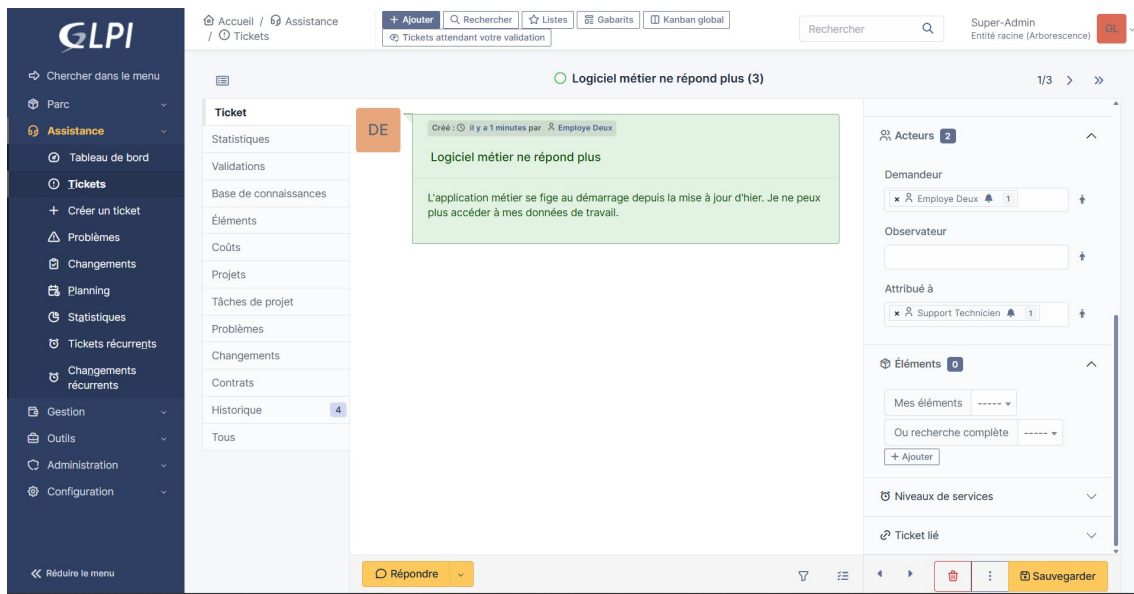


Figure 14 — Ticket Logiciel automatiquement affecté à tech.support

4.3 Prise en charge et résolution par le technicien

Une fois connecté, le technicien dispose de la vue complète des tickets de son périmètre. Il prend en charge le ticket qui lui est assigné, applique sa résolution, puis renseigne un commentaire de résolution avant de basculer le statut sur **Résolu**.

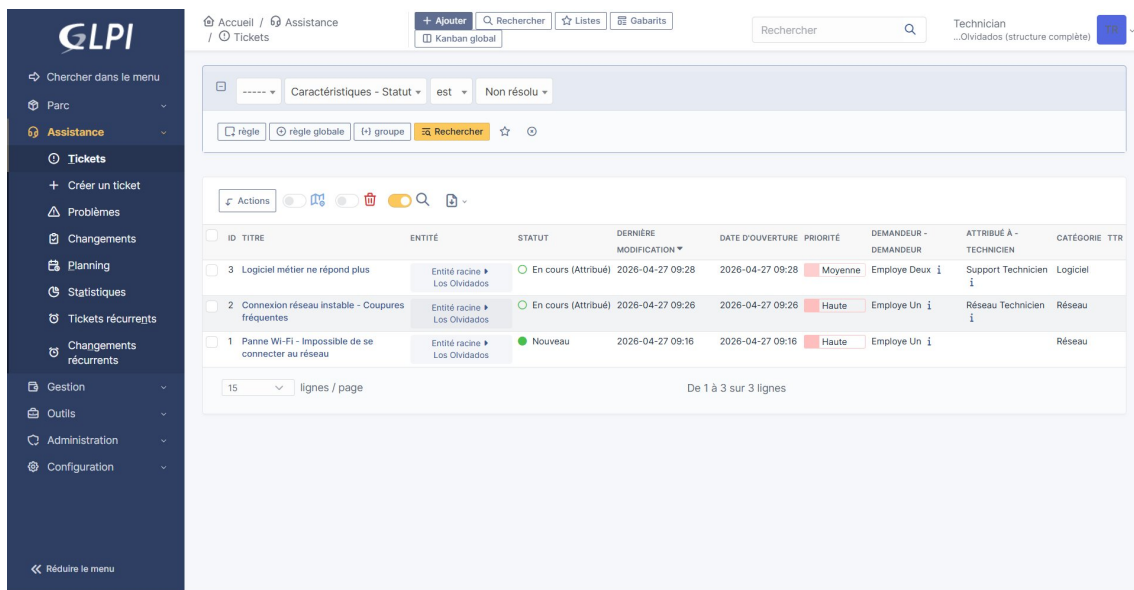


Figure 15 — Vue technicien : liste des tickets du périmètre Los Olvidados

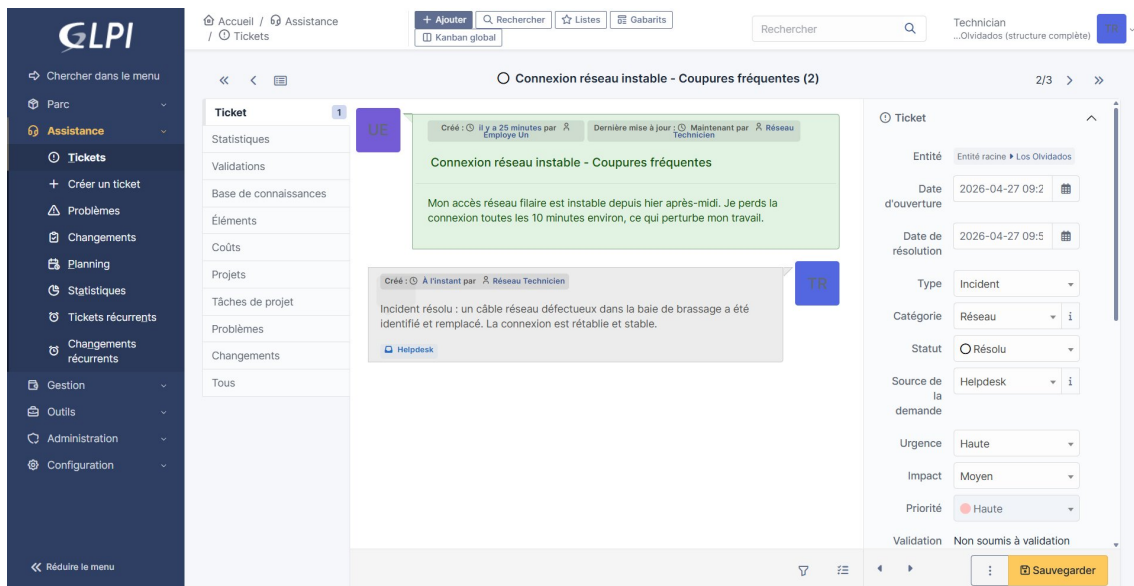


Figure 16 — Ticket marqué comme « Résolu » avec commentaire de résolution

4.4 Clôture du ticket par l'utilisateur

Une fois le ticket résolu par le technicien, l'utilisateur demandeur reçoit la main pour valider la solution. C'est lui qui prononce la **clôture** en approuvant la résolution. Cette validation finale par l'utilisateur est essentielle dans la démarche ITIL : elle garantit que la solution est satisfaisante et permet de mesurer la qualité du service rendu.

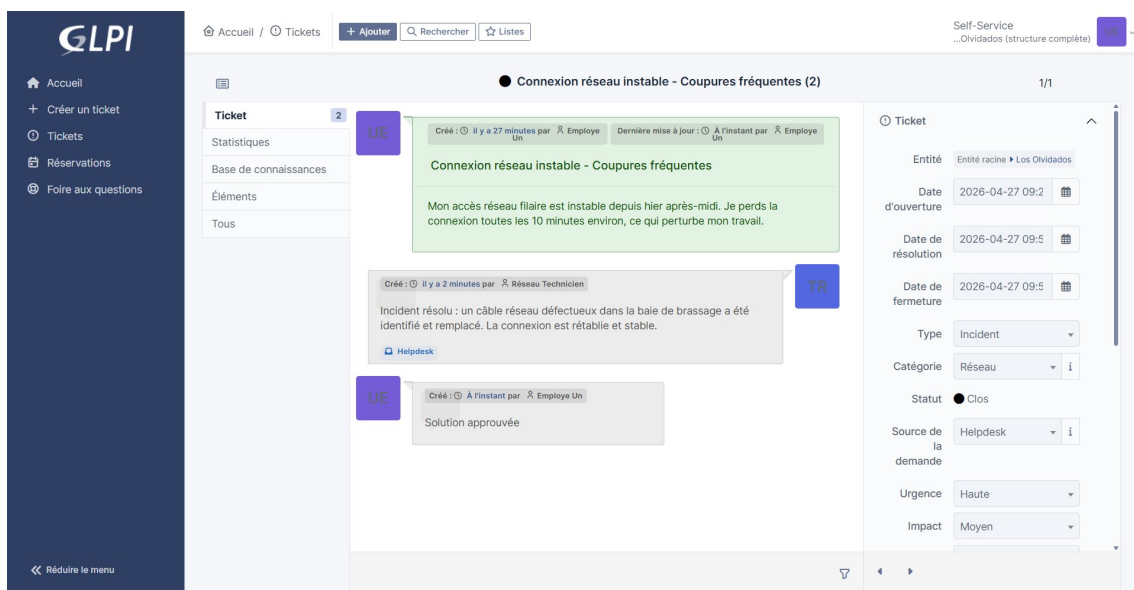


Figure 17 — Ticket clos par l'utilisateur après validation de la solution

5. Exports des données

GLPI permet d'exporter aux formats CSV ou PDF chacune des listes administratives via le bouton d'export disponible en haut de chaque page. Trois exports sont produits dans le cadre du livrable : utilisateurs, entités et tickets.

5.1 Export des utilisateurs

Réalisé depuis **Administration** → **Utilisateurs** → **Export**. La liste comprend les sept utilisateurs présents dans le système : trois comptes système conservés et les quatre utilisateurs métier créés.

Identifiant	Nom de famille	Courriels	Téléphone	Lieu	Actif
employe1	Employe				Oui
employe2	Employe				Oui
gipi					Oui
gipi-system	Support				Oui
Plugin_GLPI_Inventory					Oui
tech.reseau	Réseau				Oui
tech.support	Support				Oui

Figure 18 — Export CSV des utilisateurs (7 entrées)

5.2 Export des entités

Réalisé depuis **Administration** → **Entités** → **Export**. L'export confirme la structure hiérarchique mise en place avec l'Entité racine, l'entreprise Los Olvidados et ses deux sous-entités.

Nom complet
Entité racine
Entité racine > Los Olvidados
Entité racine > Los Olvidados > Réseau & Infra
Entité racine > Los Olvidados > Support Utilisateurs

Figure 19 — Export CSV des entités (arborescence complète)

5.3 Export des tickets

Réalisé depuis **Assistance** → **Tickets** → **Export**, après avoir basculé le filtre de statut sur **Tous** afin d'inclure également les tickets clos. L'export contient les trois tickets de test, leurs catégories ITIL, leurs demandeurs, leurs techniciens assignés et leurs statuts.

Statut = Tous

ID	Titre	Entité	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
2	Connexion réseau instable - Coupures fréquentes	Entité racine > Los Olvidados	Clos	2026-04-27 09:53	2026-04-27 09:26	Haute	Employe Un	Réseau Technicien	Réseau	
3	Logiciel métier ne répond plus	Entité racine > Los Olvidados	En cours (Attribué)	2026-04-27 09:28	2026-04-27 09:28	Moyenne	Employe Deux	Support Technicien	Logiciel	
1	Panne Wi-Fi - Impossible de se connecter au réseau	Entité racine > Los Olvidados	Nouveau	2026-04-27 09:16	2026-04-27 09:16	Haute	Employe Un		Réseau	

Figure 20 — Export CSV des tickets avec catégories, statuts et techniciens assignés

Bilan

À l'issue de ces manipulations, l'environnement professionnel simulé sur GLPI est entièrement opérationnel. Un utilisateur final peut soumettre une demande depuis son interface Self-Service, le ticket est automatiquement orienté vers le technicien compétent grâce aux règles d'affectation basées sur les catégories ITIL, le technicien assure la résolution, et l'utilisateur valide la clôture. L'ensemble du cycle ITIL de gestion d'un incident est ainsi couvert.

Cette mise en pratique illustre concrètement le processus de collecte, suivi et orientation des demandes tel qu'il est mis en œuvre dans un Service Desk professionnel. Les difficultés rencontrées (catégories invisibles dans les sous-entités, règles inactives sur l'arborescence, mauvais rattachement des

techniciens) ont permis de mieux comprendre la logique de récursivité propre à GLPI, élément essentiel à maîtriser pour toute administration de l'application.

Tâche	Statut
Nettoyage des comptes par défaut	Réalisé
Création de l'arborescence des entités	Réalisé
Création des utilisateurs métier	Réalisé
Affectation des habilitations (entité + profil)	Réalisé
Création des catégories ITIL	Réalisé
Mise en place des règles d'affectation automatique	Réalisé
Création de tickets et test du routage automatique	Réalisé
Résolution et clôture d'un ticket (cycle ITIL complet)	Réalisé
Export des utilisateurs (CSV)	Réalisé
Export des entités (CSV)	Réalisé
Export des tickets (CSV)	Réalisé