

 Dossier de projet n°04 : La mise en place d'un outil de gestion d'incident	Lucas DUMONDIN Dylan CHAU Rayane OUESLATI 1A-SISR
---	---

ASSURMER

Date de création : 01/02/2023

Version : 1.0

Pour validation : DSI

A destination : DSI

Nombre de page totale : 90

I. Cahier de tests et procédure utilisateur

Nous avons réalisé une phase de test afin de vérifier le bon fonctionnement de GLPI et ses fonctionnalités de base :

Test 1 : Création d'un utilisateur validé par importation LDAP

- Se connecter à GLPI avec un compte utilisateur disposant des droits d'administrateur.
- Cliquer sur le menu "Utilisateurs" et sélectionner "Nouvel utilisateur".
- Saisir les informations de base pour le nouvel utilisateur, y compris le nom, l'adresse e-mail et le mot de passe.
- Vérifier que les champs obligatoires sont bien renseignés et qu'il n'y a pas d'erreurs affichées.
- Enregistrer le nouvel utilisateur et vérifier qu'il est bien ajouté à la liste des utilisateurs.

Test 2 : Création d'un ticket

- Se connecter à GLPI avec un compte utilisateur disposant des droits d'administrateur.
- Cliquer sur le menu "Tickets" et sélectionner "Nouveau ticket".
- Saisir les informations de base pour le nouveau ticket, y compris le titre, la description et la priorité.
- Vérifier que les champs obligatoires sont bien renseignés et qu'il n'y a pas d'erreurs affichées.
- Enregistrer le nouveau ticket et vérifier qu'il est bien ajouté à la liste des tickets.

Test 3 : Déploiement de l'agent, à valider par l'apparition des postes dans l'inventaire

- Se connecter à GLPI avec un compte utilisateur disposant des droits d'administrateur.
- Cliquer sur le menu "Actifs" et sélectionner "Nouvel actif".
- Saisir les informations de base pour le nouvel actif, y compris le nom, le type et la description.
- Vérifier que les champs obligatoires sont bien renseignés et qu'il n'y a pas d'erreurs affichées.
- Enregistrer le nouvel actif et vérifier qu'il est bien ajouté à la liste des actifs.

Test 4 : Gestion des incidents

- Se connecter à GLPI avec un compte utilisateur disposant des droits d'administrateur.
- Cliquer sur le menu "Incidents" et sélectionner un incident existant.
- Modifier les informations de l'incident, y compris la priorité, l'état et les commentaires.
- Vérifier que les modifications sont bien enregistrées et qu'il n'y a pas d'erreurs affichées.
- Fermer l'incident et vérifier que son état est bien mis à jour.

Test 5 : Gestion des utilisateurs

- Se connecter à GLPI avec un compte utilisateur disposant des droits d'administrateur.
- Cliquer sur le menu "Utilisateurs" et sélectionner un utilisateur existant.

- Modifier les informations de l'utilisateur, y compris le nom, l'adresse e-mail et le mot de passe.
 - Vérifier que les modifications sont bien enregistrées et qu'il n'y a pas d'erreurs affichées.
 - Supprimer l'utilisateur et vérifier que la suppression est bien prise en compte.
-
- Création d'un ticket test par un utilisateur

The screenshot shows a web interface for creating a new ticket. At the top left is a navigation bar with 'Accueil'. The main form area contains several fields: 'Type' (Demande), 'Catégorie' (IT - Système-réseaux > Accès serveur de fichier), 'Urgence' (Moyenne), 'Éléments associés' (+), 'Observateurs', 'Titre' (Test ticket), and 'Description' (Voici le test). Below the description is a file upload section labeled 'Fichier(s) (2 Mio maximum)' with a button 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir...' and a status 'Aucun fichier sélectionné.' At the bottom right is a purple button '+ Soumettre la demande'.

Vue du ticket par un technicien du support IT

The screenshot shows the 'Test ticket (4)' view for a technician. The interface includes a top navigation bar with 'Accueil / Assistance / Tickets', a search bar, and a list of tickets. The main content area displays the ticket details for 'Test ticket' (created 6 minutes ago by 'bou Marc'). The ticket description is 'Voici le test'. On the right, a sidebar shows the ticket's metadata: 'Date d'ouverture' (2023-03-14 21:26:47), 'Type' (Demande), 'Catégorie' (Accès serveur de fichier), 'Statut' (Nouveau), 'Source de la demande' (Helpdesk), 'Urgence' (Moyenne), 'Impact' (Moyen), 'Priorité' (Moyenne), and 'Validation' (Non soumis à validation). At the bottom, there is a 'Réponse' button and a 'Sauvegarder' button.

La procédure envoyée aux utilisateurs est disponible en annexe. ([Annexe 6](#))