

Documentation du Projet

Mise en place d'un système de ticketing GLPI

Période : Semaine intensive du 24 au 28 novembre 2025

Auteur : Tiago Quenette

Objectif principal : Mettre en place un outil de gestion de tickets pour les BTS SIO

1. Introduction

Dans le cadre d'un projet réseau, l'objectif était de mettre en place une solution professionnelle permettant de centraliser et gérer les demandes d'assistance informatique au sein de la section.

Le choix s'est naturellement porté sur **GLPI**, un outil open-source largement utilisé en entreprise pour la gestion de helpdesk.

L'idée principale du projet :

Créer une plateforme où les étudiants peuvent déclarer leurs problèmes, et où le/les techniciens peuvent suivre, traiter et clôturer les tickets.

2. Pourquoi un système de ticketing ?

Avant GLPI, les demandes d'assistance étaient faites « à l'oral », par messages, ou de manière informelle. Cela générait plusieurs problèmes :

- des demandes perdues ou oubliées,
- aucune traçabilité,
- aucune priorisation,
- pas de visibilité sur la charge de travail,
- pas de suivi des incidents récurrents.

Grâce au ticketing GLPI, on met en place un processus clair, structuré et professionnel :

1. Un utilisateur déclare un problème → création d'un ticket
2. Le ticket est classé (urgence, type de problème...)
3. Un technicien est assigné au ticket
4. Le technicien intervient et met les suivis
5. Le ticket est résolu puis clôturé

Cela représente exactement ce qui se fait dans un service informatique réel (IT support / helpdesk), ce qui correspond parfaitement aux compétences du BTS SISR.

3. Mise en place technique du serveur GLPI (orientée helpdesk)

L'infrastructure a été déployée via **Docker** afin de garantir rapidité, portabilité et simplicité de maintenance.

Conteneurs utilisés

- **GLPI** : interface web de gestion des tickets
- **MariaDB** : base de données contenant les tickets, utilisateurs, configurations
- **phpMyAdmin** : outil d'administration SQL accessible en cas de besoin

Fonctionnement du déploiement

- Le fichier **docker-compose.yml** orchestre automatiquement les 3 services.
- En un seul `docker compose up -d`, l'environnement du helpdesk est opérationnel.
- Les données (tickets, configuration, utilisateurs...) sont stockées dans des **volumes persistants** pour éviter toute perte.

Ce choix technique rend l'outil utilisable en cours, en TP, ou pour un usage réel par les BTS.

4. Configuration du Helpdesk dans GLPI

Une fois le serveur opérationnel, l'essentiel du travail a porté sur la mise en place du système de ticketing.

4.1. Création des profils et rôles

Trois types d'utilisateurs ont été mis en place :

- **Développeur** : peut créer des tickets
- **Réseau** : peut créer des tickets
- **Administrateur** : paramètre l'outil, gère les rôles et tickets

4.2. Catégories de tickets

Pour faciliter le traitement, plusieurs catégories peuvent être mises en place :

- Problème réseau
- Problème login
- Demande d'installation
- Demande « autres »

Ces catégories permettent une priorisation plus efficace et un tri automatique.

4.3. Notifications

GLPI est configuré pour envoyer des emails lors de :

- la création d'un ticket
- l'assignation à un technicien
- l'ajout d'un suivi
- la résolution ou la clôture

Les utilisateurs sont donc informés en temps réel.

4.4. Cycle de vie d'un ticket

Le workflow du helpdesk a été configuré avec les états classiques :

- Nouveau
- En cours
- Attribué
- En attente
- Résolu
- Clos

Ce parcours permet une vision claire de l'avancée de chaque demande.

5. Ce que permet l'outil une fois en place (focus ticketing)

■ Pour les techniciens

- Vision de tous les incidents en cours
- Possibilité d'assigner les tickets ou de s'auto-assigner
- Historique complet des interventions
- Statistiques sur les incidents les plus courants
- Organisation du travail (priorités, urgence, catégories)

■ Pour les utilisateurs

- Interface simple pour déclarer un problème
- Suivi en temps réel de l'état de leur demande
- Possibilité d'ajouter des infos (captures d'écran, messages...)
- Meilleure communication avec les techniciens

■ Pour la section BTS SIO / l'établissement

- Un véritable processus de support comparable à ce qui existe dans les entreprises
- Un outil idéal pour l'enseignement des bonnes pratiques ITIL
- Une meilleure gestion et traçabilité des problèmes
- Un gain de temps pour tout le monde

6. Bilan du projet

Ce projet m'a permis de :

- manipuler un outil professionnel de helpdesk,
- mettre en place un workflow complet de gestion des tickets,
- configurer une plateforme collaborative entre utilisateurs et techniciens,
- comprendre les bonnes pratiques du support informatique,
- déployer un service web professionnel avec Docker,
- documenter et structurer un projet complet utilisable dans un vrai contexte.

GLPI est désormais prêt à l'usage pour les BTS SIO, et peut servir de support pédagogique, de plateforme de ticketing réelle, ou de démonstration de compétence.

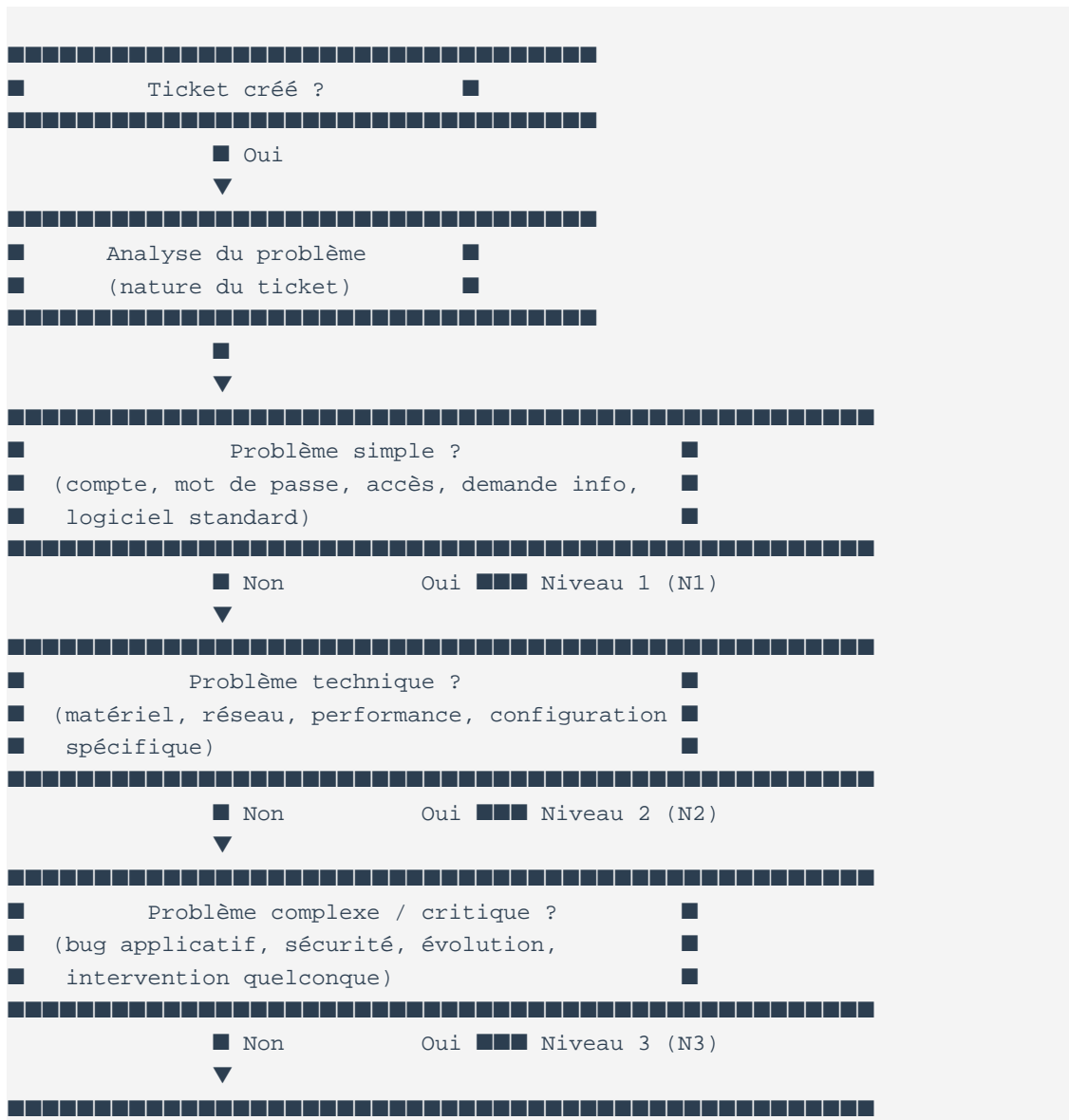
7. Perspectives d'évolution

Pour aller encore plus loin :

- Création d'un portail utilisateur personnalisé
- Statistiques avancées pour analyser les tickets
- Connexion possible à un annuaire LDAP pour l'authentification

8. Logigramme

Le logigramme ci-dessous illustre le processus de classification des tickets selon leur niveau de complexité :



■ Revoir la classification (cas spécial) ■

