

Installer et préparer osTicket avec Laragon

Installe un service d'assistance sur ton poste, comprends le rôle du serveur web et de la base de données, puis prépare osTicket pour recevoir et suivre les demandes des utilisateurs.

COURS

UAA1

HELPLESK

PARC-INFORMATIQUE

OSTICKET

BASES-DE-DONNEES

6TQ



MISE EN SITUATION. Le service informatique de *Delvaux & Fils*, une PME de 80 personnes, reçoit des demandes par téléphone, par courriel et dans les couloirs. Pour ne plus dépendre de la mémoire des techniciens, l'entreprise veut les regrouper dans un outil d'assistance. Tu vas préparer cet outil sur un poste de laboratoire.

Cet article concerne l'installation et la configuration initiale. L'article [Utiliser osTicket et suivre les interventions](#) explique ensuite comment travailler avec les tickets au quotidien. Si le professeur fournit une instance déjà prête, tu peux commencer directement par ce second article.

Ce que tu vas apprendre

À la fin de cette activité, tu pourras :

- expliquer à quoi servent Apache, PHP et MySQL ou MariaDB ;
- installer osTicket avec un compte de base de données dédié ;
- distinguer un compte utilisateur, un compte agent et un compte d'administration ;
- préparer les catégories de demandes, les départements et les formulaires ;
- configurer les cinq statuts et expliquer quand les utiliser ;
- vérifier l'installation en créant de vrais tickets d'essai ;
- rechercher la cause d'une erreur à partir d'un message et d'un journal.

Tu dois savoir utiliser l'Explorateur Windows, démarrer les services de Laragon et exécuter une requête simple dans HeidiSQL ou phpMyAdmin. Les commandes proposées sont destinées à une installation de laboratoire contenant des données fictives.

Le professeur fournit une combinaison de versions testée et l'archive osTicket correspondante. Il ne suffit pas que chaque logiciel soit récent : leurs versions doivent être compatibles entre elles.

Comprendre ce que l'on installe

osTicket : un outil pour suivre les demandes

Un **ticket** est le dossier d'une demande d'assistance. Il contient notamment un numéro, un demandeur, une description, un état et l'historique des échanges.

osTicket permet de recevoir ces demandes, de les attribuer à des techniciens et de suivre leur traitement. Le terme anglais **help desk** désigne le service d'assistance ; on l'utilise aussi pour parler de son logiciel.

Le **parc informatique**, lui, comprend les équipements et les logiciels de l'organisation. Un inventaire permet de savoir quels appareils existent, où ils se trouvent et dans quel état ils sont.

UNE DISTINCTION UTILE. osTicket est avant tout un outil de gestion de tickets. Une liste personnalisée d'équipements permet de relier une demande à un appareil, mais ne remplace pas un outil complet d'inventaire, de découverte automatique ou d'historique du parc. Dans ce cours, une fiche d'inventaire distincte complète les tickets.

Les logiciels qui travaillent ensemble

Lorsque tu ouvres osTicket, le navigateur ne lit pas directement la base de données. Plusieurs logiciels interviennent :

Élément	Rôle	Exemple concret
Navigateur	Envoie une demande et affiche la page reçue.	Tu cliques sur « Ouvrir un ticket ».
Apache	Reçoit les requêtes web et transmet le traitement des pages PHP au moteur PHP.	Il reçoit la demande adressée à http://localhost .
PHP	Exécute le code d'osTicket sur le serveur.	Il vérifie les champs du formulaire et prépare la demande.
MySQL ou MariaDB	Conserve les données organisées en tables.	Le ticket et ses messages sont enregistrés dans la base de données.
Laragon	Facilite l'installation, la configuration et le démarrage de cet environnement local.	Tu y démarres Apache et le serveur de base de données.

Élément	Rôle	Exemple concret
HeidiSQL ou phpMyAdmin	Permet d'administrer et de consulter une base.	Tu crées la base utilisée par osTicket.

Le **serveur** est ici ton propre ordinateur. Le nom `localhost` désigne toujours la machine sur laquelle on ouvre le navigateur. Sur le PC de ton voisin, `localhost` désigne donc son PC, pas le tien.

Une **URL** est l'adresse saisie dans le navigateur. Un **chemin de fichier** indique un emplacement sur le disque. Avec la configuration utilisée dans ce TP, le dossier `C:\laragon\www\helpdesk` correspond à l'URL `http://localhost/helpdesk/`.

Ne pas confondre les comptes

Compte	Sert à...	Exemple dans le TP
Compte Windows	Ouvrir une session et accéder aux fichiers du poste.	Ton compte sur le PC du laboratoire.
Compte MySQL/MariaDB	Autoriser un programme à utiliser une base.	<code>osticket_user</code> , utilisé par osTicket.
Compte administrateur osTicket	Configurer l'application.	Compte créé pendant l'installation.
Compte agent osTicket	Traiter les tickets avec les droits accordés.	Ton compte de technicien.
Compte utilisateur osTicket	Déposer et consulter ses demandes.	Nathalie, employée fictive de la comptabilité.

Les identifiants de la base ne permettent pas de se connecter au panneau agent. Ce sont deux systèmes de comptes différents.

Préparer et vérifier l'environnement

Relever les versions utilisées

Dans Laragon, démarre **Apache** et **MySQL** ou **MariaDB**, puis ouvre le terminal de Laragon :

```
1 | php -v
2 | php --ini
```

La première commande affiche la version de PHP utilisée **dans ce terminal**. La seconde indique ses fichiers de configuration. Le serveur web peut utiliser une configuration différente : il faudra également la vérifier depuis le navigateur.

Dans HeidiSQL ou phpMyAdmin, exécute :

```
1 | SELECT VERSION() AS version_serveur;
```

Note dans ton carnet la version complète de chaque logiciel, y compris celle d'osTicket. Une mention comme « PHP 8 » ou « osTicket 1.18 » n'est pas assez précise pour rechercher une incompatibilité.

La documentation d'installation consultée indique **PHP 8.2 à 8.4**. Vérifie cependant les exigences de **la version exacte distribuée à la classe**, notamment lors d'un changement de version corrective. Un ancien minimum MySQL annoncé dans une documentation n'est pas une recommandation pour installer aujourd'hui un serveur obsolète. [Prérequis officiels osTicket](#).

Vérifier le PHP utilisé par Apache

Crée temporairement le fichier `C:\laragon\www\diagnostic-php.php` :

```
<?php
1 | phpinfo();
```

Ouvre `http://localhost/diagnostic-php.php` et repère :

- **PHP Version** : la version exécutée pour les pages web ;
- **Loaded Configuration File** : le fichier `php.ini` réellement chargé ;
- **mysqli** : l'extension permettant à PHP de communiquer avec MySQL/MariaDB.

Une **extension PHP** ajoute des fonctions au langage. L'assistant osTicket indiquera les extensions manquantes et celles qu'il recommande. Active celles demandées dans la version PHP utilisée par Apache, puis redémarre les services concernés.

Si la page affiche le code PHP au lieu de l'exécuter, ne poursuis pas l'installation : l'exécution de PHP par le serveur web n'est pas correctement configurée. Supprime le fichier de diagnostic après utilisation, car il expose de nombreuses informations techniques.

Installer osTicket

Mettre les fichiers à leur place

Décompresse l'archive fournie par le professeur. Le dossier `upload` contient les fichiers à publier. Copie **son contenu** dans :

```
1 | C:\laragon\www\helpdesk
```

Tu dois notamment obtenir `C:\laragon\www\helpdesk\index.php` et `C:\laragon\www\helpdesk\include`. Évite d'ajouter involontairement un niveau `helpdesk\upload`.

Dans `include`, copie ou renomme `ost-sampleconfig.php` en `ost-config.php`. Ce fichier recevra les paramètres de connexion à la base ; ne publie jamais son contenu dans un ticket ou une capture de cours.

Créer la base et son compte dédié

Un compte **dédié** est un compte réservé à une application. Il évite d'utiliser `root`, qui possède généralement des droits d'administration beaucoup plus larges.

Dans une session d'administration MySQL/MariaDB, exécute les commandes suivantes. Remplace le mot de passe d'exemple par un secret propre au laboratoire avant l'exécution ; ne conserve pas ce secret dans ton carnet.

```
1 | CREATE DATABASE helpdesk_db
2 | CHARACTER SET utf8mb4 COLLATE utf8mb4_general_ci;
3 |
4 | CREATE USER 'osticket_user'@'localhost'
5 | IDENTIFIED BY 'REPLACER_PAR_UN_SECRET_LOCAL';
6 |
7 | GRANT ALL PRIVILEGES ON helpdesk_db.*
8 | TO 'osticket_user'@'localhost';
9 |
10 | SHOW GRANTS FOR 'osticket_user'@'localhost';
```

`utf8mb4` permet d'enregistrer les caractères Unicode. La **collation** définit notamment la manière de comparer et de trier les textes.

`helpdesk_db.*` limite les autorisations à cette base. Les droits nécessaires à l'installation sont accordés sur celle-ci, pas sur l'ensemble du serveur. Il n'est pas nécessaire d'exécuter `FLUSH PRIVILEGES` après `CREATE USER` et `GRANT`.

Pour ce TP, le compte est créé pour une connexion locale et l'hôte saisi dans osTicket sera `localhost`. Si un message indique un autre hôte, vérifie la configuration avec le professeur : élargir l'accès à tous les hôtes avec `%` n'est pas une correction automatique.

SI UN NOM EXISTE DÉJÀ. Ne supprime pas une base ou un utilisateur pour faire disparaître l'erreur. Vérifie d'abord qu'il ne s'agit pas d'un travail à conserver ; utilise un autre nom si nécessaire et reporte-le dans la suite.

Remplir l'assistant d'installation

Ouvre `http://localhost/helpdesk/setup/`. L'assistant contrôle l'environnement avant de demander les paramètres.

Information	Valeur ou règle du laboratoire
Nom du service	Assistance Delvaux & Fils – laboratoire
Adresse du support	Une adresse fictive réservée au test, par exemple <code>support@delvaux.example</code> .
Administrateur osTicket	Un compte distinct du compte de base de données.
Serveur de base de données	<code>localhost</code> , avec le port adapté si la configuration diffère.
Base	<code>helpdesk_db</code>
Utilisateur de base	<code>osticket_user</code>
Mot de passe	Le secret choisi pour ce compte.
Préfixe des tables	<code>ost_</code> , conservé pour les exemples de ce cours.

Le **préfixe** est ajouté au début du nom des tables. Avec `ost_`, la table des tickets s'appelle par exemple `ost_ticket`.

Si une étape échoue, relève le message exact avant de changer un réglage. Les pistes de dépannage se trouvent plus loin dans cet article.

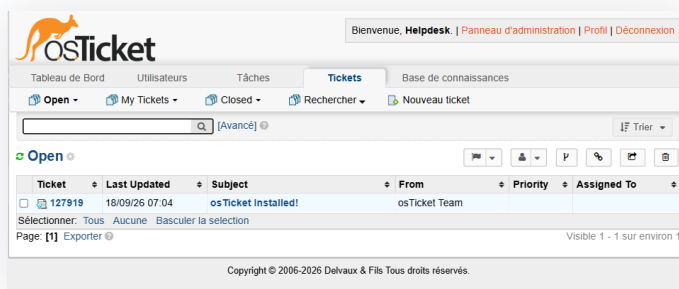
Terminer l'installation

Après le message de réussite :

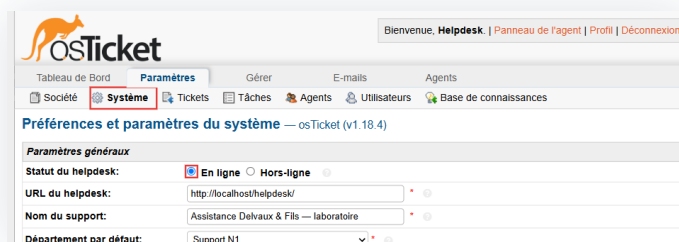
- Vérifie la connexion au panneau agent : `http://localhost/helpdesk/scp/`.



Une fois connecté, le panneau agent affiche la file des tickets ouverts. Le ticket « osTicket Installed! » est un exemple créé par l'installateur. La capture ci-dessous a été prise après le passage en français, décrit plus loin.



2. Supprime le dossier `C:\laragon\www\helpdesk\setup`.
3. Retire le droit d'écriture sur `include\ost-config.php` pour l'identité qui exécute le serveur web, tout en conservant la lecture nécessaire.
4. Vérifie les avertissements du tableau de bord.
5. Lorsque la configuration ci-dessous est terminée, passe le service en ligne dans **Admin Panel** → **Settings** → **System** → **Helpdesk Status** → **Online** pour recevoir les tickets d'essai.



Ces opérations de fin d'installation sont demandées par l'éditeur. Sous Windows, le contrôle des autorisations passe par les propriétés **Sécurité** du fichier. La simple case « Lecture seule » ne remplace pas une vérification des droits NTFS. Avec Laragon lancé sous ton propre compte Windows, la séparation des droits est limitée : fais valider les permissions par le professeur. [Fin d'installation osTicket](#).

Ce laboratoire local n'est pas encore un déploiement de production. Une ouverture à d'autres postes ou à internet demande notamment une adresse correcte, HTTPS, des droits adaptés, une messagerie et une stratégie de sauvegarde.

Préparer l'organisation du service

Repérer les deux espaces

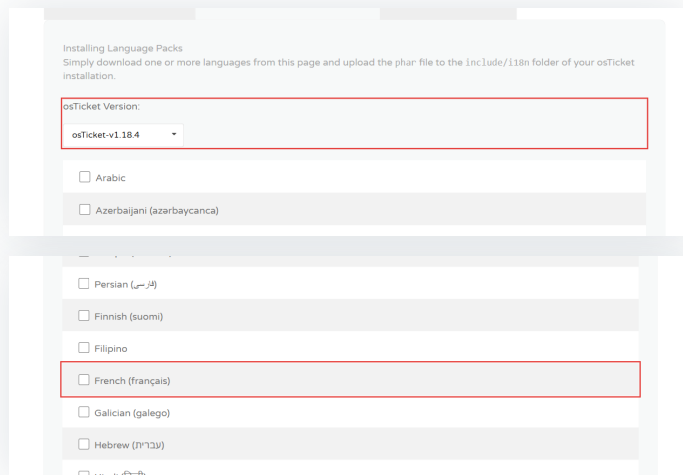
Espace	Adresse locale	Usage
Portail utilisateur	<code>http://localhost/helpdesk/</code>	Créer et consulter des demandes.
Panneau agent	<code>http://localhost/helpdesk/scp/</code>	Traiter les tickets.
Panneau d'administration	Accessible depuis le panneau agent, avec un compte autorisé.	Configurer l'application.

Le terme **instance** désigne une installation donnée de l'application et sa base. Ton instance locale et l'instance commune de la classe ne partagent pas automatiquement les mêmes tickets.

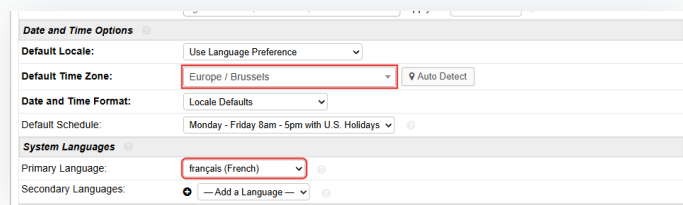
Passer osTicket en français

Le **pack de langue** traduit les éléments de l'interface : menus, boutons et messages. Il s'installe dans les fichiers d'osTicket, puis s'active depuis l'administration.

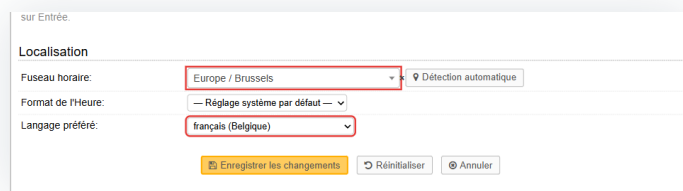
1. Sur la [page de téléchargement officielle](#), ouvre **Language Packs**, sélectionne la version correspondant à ton installation et télécharge le français.



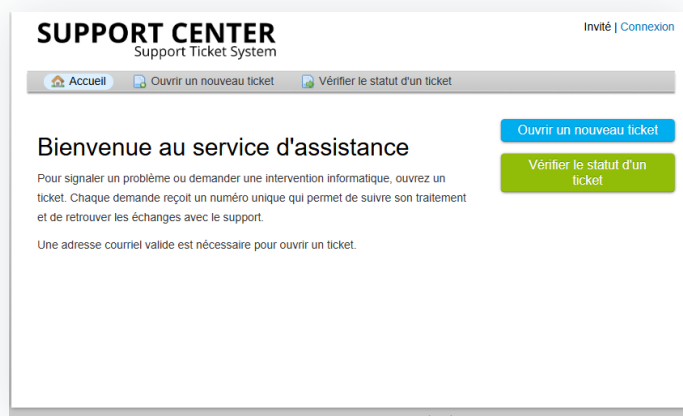
2. Place le fichier **.phar** fourni dans **C:\laragon\www\helpdesk\include\i18n**. Conserve ce fichier tel quel : ne le décompresse pas.
3. Dans **Admin Panel** → **Settings** → **System**, repère **System Languages** et choisis le français comme **Primary Language**. Enregistre.
4. Sur la même page, vérifie les paramètres régionaux et choisis **Europe/Brussels** comme fuseau horaire pour ce laboratoire belge.



5. Pour ton compte agent, ouvre **Agent Panel** → **Dashboard** → **My Profile** → **Preferences**. Dans **Localization**, choisis le français pour **Preferred Locale** et vérifie le fuseau horaire. Reconnecte-toi si nécessaire.



6. Ouvre le portail utilisateur dans une autre fenêtre. Vérifie la langue du formulaire et, si un choix de langue apparaît, sélectionne le français.



Les réglages généraux et les préférences de chaque agent sont distincts. [Langues du système](#) et [préférences du profil](#).

Si le français n'apparaît pas, vérifie d'abord l'emplacement du fichier **.phar** et sa compatibilité avec la version installée.

Les textes propres à ton service restent à rédiger ou à adapter : noms des sujets, champs, réponses types et messages automatiques. Les pages d'accueil et de confirmation se modifient dans **Admin Panel** → **Manage** → **Pages** ; les modèles de courriel dans **Admin Panel** → **Emails** → **Templates**. Dans ces modèles, conserve les variables telles que **%{ticket.number}** : osTicket les remplace par les informations du ticket. [Traduire le contenu personnalisé](#).

Les formulaires standard créés par l'installateur gardent aussi leurs libellés anglais. Dans **Admin Panel** → **Manage** → **Forms**, ouvre **Ticket Details** et **Contact Information**, puis traduit les libellés vus par le demandeur : par exemple **Issue Summary** devient **Résumé**, **Issue Details** devient **Description** et **Email Address** devient **Adresse courriel**. Ne modifie pas la colonne **Variable** : osTicket s'en sert en interne.

Libellé	Type	Visibilité	Variable
Email Address	Réponse courte	Obligatoire	email
Full Name	Réponse courte	Obligatoire	name
Phone Number	Numéro de téléphone	Facultatif	phone

Se repérer dans les menus de configuration

Les chemins ci-dessous conservent les intitulés anglais de la documentation pour rester repérables si la traduction varie. Voici les équivalents affichés par le pack français d'osTicket 1.18.4 :

Intitulé de la documentation	Intitulé dans l'interface française
Admin Panel / Agent Panel	Panneau d'administration / Panneau de l'agent
Settings / Manage	Paramètres / Gérer
Settings → System / Tickets	Paramètres → Système / Tickets
Agents → Departments / Roles / Agents	Agents → Services / Rôle / Agents
Manage → Help Topics	Gérer → Rubriques d'aide
Manage → Lists / Forms	Gérer → Listes / Formulaires
Manage → SLA Plans / Schedules	Gérer → SLA / Planifications
Manage → Ticket Filters	Gérer → Filtre
Emails → Emails / Settings / Diagnostic	E-mails → E-mails / Paramètres / Diagnostic
Knowledgebase → Canned Responses	Base de connaissances → Réponses préenregistrées

La traduction emploie « service » pour *department* : **Support N1** et **Atelier Hardware** apparaissent donc dans la liste des services.

Pour chaque modification, ouvre l'élément concerné, change ses valeurs et **enregistre avant de quitter la page**.

Créer les départements et les agents

Un **département** regroupe les tickets confiés à un service. Dans **Admin Panel** → **Agents** → **Departments** → **Add New Department**, crée deux départements actifs :

Département	Mission	Type pour le TP
Support N1	Accueillir les demandes et traiter les problèmes courants.	Public
Atelier Hardware	Diagnostiquer les pannes matérielles et préparer les interventions.	Public

Ajouter un nouveau département

Paramètres Accès

Information du département

Parent: — Département de premier niveau — *

Nom: Support N1 *

État: Actif *

Type: ☒ Public ☐ Privé (Interne) *

SLA: — Réglage système par défaut — *

Planification: — SLA par défaut — *

Gestionnaire: — Aucune — *

Attribution de ticket: Tous *

Attribution du ticket non assigné sur réponse: ☐ Désactiver auto-revandication *

Ré-ouvrir l'attribution automatique: ☐ Désactiver attribution automatique ré-ouverte *

Paramètres d'e-mail sortant

Tableau de Bord Paramètres Gérer E-mails Agents

Agents Équipes Rôle **Services**

Services

Ajouter un nouveau département Plus

	Nom	État	Type	Agents	Courriel	Gestionnaire	Créé le
☐	Atelier Hardware	Actif	Public	0	Support <support@delvaux.example>		2026-09-18 07:43:22
☐	Maintenance	Actif	Public	0	Support <support@delvaux.example>		2026-09-18 07:04:00
☐	Sales	Actif	Public	0	Support <support@delvaux.example>		2026-09-18 07:04:00
☐	Support (Par défaut)	Actif	Public	1	Support <support@delvaux.example>		2026-09-18 07:04:00
☐	Support N1	Actif	Public	0	Support <support@delvaux.example>		2026-09-18 07:43:21

Sélectionner: Tous Aucune Basculer la sélection

Page: [1]

Copyright © 2006-2026 Delvaux & Fils Tous droits réservés.

Le type public permet d'afficher le département au demandeur ; il ne rend pas tous les tickets publics. Dans **Admin Panel** → **Settings** → **System** → **Default Department**, choisissez **Support N1** pour les demandes sans autre règle d'orientation. [Départements osTicket](#).

Tableau de Bord Paramètres Gérer E-mails Agents

Société **Système** Tickets Tâches Agents Utilisateurs Base de connaissances

Préférences et paramètres du système — osTicket (v1.18.4)

Paramètres généraux

Statut du helpdesk: ☐ En ligne ☒ Hors-ligne *

URL du helpdesk: http://localhost/helpdesk/ *

Nom du support: Assistance Delvaux & Fils — laboratoire *

Département par défaut: Support N1 *

Forcer HTTPS: ☐ Forcer toutes les requêtes par HTTPS *

Durée de verrouillage anti-collision: 3 minutes *

Un **rôle** définit les actions autorisées à un agent. Dans **Admin Panel** → **Agents** → **Roles** → **Add New Role**, créez **Technicien TP**. Accordez les droits nécessaires pour créer, modifier, affecter, transférer, répondre et clôturer les tickets, ainsi que pour ajouter des notes. Vérifiez aussi le droit de gérer les réponses types si cet agent doit les préparer. [Rôles et permissions](#).

Tableau de Bord Paramètres Gérer E-mails Agents

Agents Équipes **Rôle** Services

Ajouter un nouveau rôle

Définition Autorisations

Les rôles sont utilisés pour définir les autorisations des agents *

Nom: Technicien TP *

Notes internes

Les notes internes ne demandent pas de droit particulier. Dans l'onglet **Autorisations**, sous-onglet **Tickets**, cochez les six droits du TP :

Ajouter un nouveau rôle

Définition Autorisations

Tickets Tâches Base de connaissances

☒ Assigner — Possibilité d'affecter des tickets à des agents ou des équipes

☒ Fermer — Possibilité de fermer des tickets

☒ Créer — Possibilité d'ouvrir les tickets au nom des utilisateurs

☐ Supprimer — Possibilité de supprimer des tickets

☒ Éditer — Possibilité de modifier des tickets

☐ Éditer le fil — Possibilité d'éditer les éléments du fil d'autres agents

☐ Lien — Possibilité de lier des tickets

☐ Marquer comme "répondu" — Possibilité de marquer un ticket comme Répondu/Non répondu

☐ Fusionner — Possibilité de fusionner des tickets

☒ Répondre au message — Possibilité de publier une réponse à un ticket

☐ Faire référence — Capacité à gérer les références de tickets

☐ Libérer — Capacité à libérer l'assignation de ticket

☒ Transfert — Possibilité de transférer des tickets entre les services

Ajouter un nouveau rôle

Définition Autorisations

Tickets Tâches Base de connaissances

☒ Pré-enregistrées — Possibilité d'ajouter/modifier/désactiver/supprimer les réponses pré-enregistrées

⚠ **ADRESSES FICTIVES REFUSÉES.** Par défaut, osTicket vérifie que le domaine d'une adresse existe réellement. Le domaine `delvaux.example` est réservé aux exemples : la création de l'agent échoue alors avec le message « E-mail valide requis ». Pour ce laboratoire, décoche **Verify Email Addresses** dans **Admin Panel** → **Emails** → **Settings**, puis enregistre. En production, laisse cette vérification active.

Dans **Admin Panel** → **Agents** → **Agents** → **Add New Agent**, crée un compte `tech.tp`, avec l'adresse fictive `tech.tp@delvaux.example`. Dans ses accès (**Access**), attribue-lui **Support N1** comme département principal, le rôle **Technicien TP** et un accès supplémentaire à **Atelier Hardware** avec le même rôle. Dans l'onglet **Permissions** de cet agent, autorise aussi la création et la gestion des utilisateurs pour les scénarios de validation. Le mot de passe se définit dans les paramètres du compte ; ne le note pas dans un ticket. [Comptes agents](#).

Après la création, ouvre la fiche de l'agent et clique sur **Mot de passe**. Décoche l'envoi du lien de réinitialisation par courriel, puis saisis deux fois le mot de passe choisi.

Connecte-toi ensuite avec ce compte pour le travail quotidien. L'administrateur reste nécessaire pour les réglages, mais pas pour traiter chaque demande.

Une **équipe** (*Team*) peut rassembler des agents de plusieurs départements. Cette fonction reste facultative ici : les deux départements suffisent pour commencer.

Définir les sujets d'aide

Un **sujet d'aide** est la catégorie choisie lors de la création d'une demande. Il peut déterminer le département destinataire, une priorité par défaut et les informations à recueillir.

Dans **Admin Panel** → **Manage** → **Help Topics** → **Add New Help Topic**, crée les sujets ci-dessous. Rends-les actifs et publics pour qu'ils apparaissent sur le portail. Pour ce premier TP, tu peux saisir les libellés complets, barre oblique comprise, sans créer de hiérarchie supplémentaire.

Sujet d'aide	Département	Justification
Matériel / Panne	Atelier Hardware	Les demandes de réparation sont orientées directement vers l'atelier.
Logiciel / Installation	Support N1	Le support vérifie le besoin et l'autorisation d'installation.
Réseau / Connexion	Support N1	Il faut d'abord déterminer si un poste ou un service entier est touché.
Autre demande	Support N1	L'utilisateur doit pouvoir demander de l'aide sans connaître le diagnostic.

Tableau de BordParamètresGérerE-mailsAgents

Rubriques d'aideFiltreSLAPlanificationsAPIPagesFormulairesListesPlugins

Nouvelle rubrique d'aide

Informations de la rubrique d'aideOptions de nouveau ticketFormulaires

Sujet: Matériel / Panne

État: Actif

Type: PublicPrivé/interne

Rubrique parente: Rubrique de premier niveau

Notes internes: Soyez libre, elles sont internes

Dans les propriétés de chaque sujet, sélectionne le département indiqué et une priorité normale. Les plans SLA et les statuts seront créés juste après : tu reviendras sur ces sujets pour les sélectionner.

Nouvelle rubrique d'aide

Informations de la rubrique d'aideOptions de nouveau ticketFormulaires

Options de nouveau ticket

Service: Atelier Hardware

Format de numéro de billet: Réglage système par défautPersonnaliser

État: Réglage système par défaut

Priorité: Normal

Plan SLA: Par défaut le service

Page de remerciement: Réglage système par défaut

Attribuer automatiquement à: Non-attribué

Réponse automatique: Désactiver la réponse automatique de nouveaux tickets

Ajouter une rubriqueRéinitialiserAnnuler

L'installation crée aussi des rubriques d'exemple en anglais : **Feedback** , **General Inquiry** , **Report a Problem** et **Access Issue** . Passe leur état à **Désactivé** : le portail ne proposera alors que les quatre sujets du TP.

Tableau de BordParamètresGérerE-mailsAgents

Rubriques d'aideFiltreSLAPlanificationsAPIPagesFormulairesListesPlugins

Rubriques d'aide

Nouvelle rubrique d'aidePlus

Méthode de tri: Par ordre alphabétique

Rubrique d'aide	État	Type	Priorité	Service	Dernière mise à jour	Créé le
☐ Access Issue	Disabled	Public	High	Support N1	18/09/26 07:49	18/09/26 07:04
☐ Autre demande	Active	Public	Normal	Support N1	18/09/26 07:49	18/09/26 07:47
☐ Feedback	Disabled	Public	Low	Support N1	18/09/26 07:49	18/09/26 07:04
☐ General Inquiry	Disabled	Public	Normal	Support N1	18/09/26 07:49	18/09/26 07:04
☐ Logiciel / Installation	Active	Public	Normal	Support N1	18/09/26 07:49	18/09/26 07:47
☐ Matériel / Panne	Active	Public	Normal	Atelier Hardware	18/09/26 07:49	18/09/26 07:47
☐ Report a Problem	Disabled	Public	Normal	Maintenance	18/09/26 07:49	18/09/26 07:04
☐ Réseau / Connexion	Active	Public	Normal	Support N1	18/09/26 07:49	18/09/26 07:47

Sélectionner: TousAucuneBasculer la sélection

La priorité par défaut est un point de départ, pas une conclusion. Une panne réseau sur un poste ne doit pas devenir automatiquement une urgence maximale. Les sujets peuvent aussi recevoir des formulaires spécifiques. [Documentation des sujets d'aide](#).

Préparer des délais compréhensibles

Un **SLA**, ou accord de niveau de service, décrit les engagements du support. Il peut porter sur la réponse, l'intervention ou le rétablissement : ces délais ne sont pas équivalents.

Dans **Admin Panel** → **Manage** → **SLA Plans** → **Add New SLA Plan**, crée et active les deux plans suivants :

Plan pédagogique	Grace Period	Usage
Standard 48h	48 heures	Valeur par défaut des demandes d'essai.

Plan pédagogique	Grace Period	Usage
Critique 4h	4 heures	À appliquer après qualification d'un incident réellement critique.

Nouveau Plan de SLA

Les tickets sont marqués en retard pendant la période de grâce.

Nom: Standard 48h

État: ☒ Actif ☐ Désactivé

Période de Grâce: 48 (en heures)

Planification: 24/7

Transitoire: ☐ SLA peut être substituée lors d'un transfert de ticket ou d'une modification de la rubrique d'aide

Alertes de ticket en retard: ☒ Désactiver les notifications d'alertes en retard. (Remplacez le paramètre global)

Notes internes: Soyez libre, elles sont internes

Garantie du Niveau de Service (SLA)

Nom	État	Délai de grâce (hrs)	Date d'ajout	Dernière mise à jour
☐ Critique 4h	Actif	4	18/09/26	18/09/26 07:48
☐ Default SLA (Default)	Actif	18	18/09/26	18/09/26 07:04
☐ Standard 48h	Actif	48	18/09/26	18/09/26 07:48

Sélectionner: Tous Aucune Basculer la sélection

Page: [1]

Le plan SLA d'osTicket fixe un délai avant qu'un ticket non clôturé soit considéré en retard. **48 heures ne signifient pas nécessairement deux jours ouvrables** : le calcul dépend du calendrier associé.

Pour obtenir des résultats faciles à vérifier dans ce TP :

1. Dans Admin Panel → Manage → Schedules, repère ou prépare un calendrier couvrant les sept jours, 24 heures sur 24, sans exception.

Planifications

Ajouter un nouveau calendrier

Nom	Type	Créé le	Dernière mise à jour
☐ 24/5	1 Heures Ouvrables	18/09/26	18/09/26 07:04
☐ 24/7	1 Heures Ouvrables	18/09/26	18/09/26 07:04
☐ Monday - Friday 8am - 5pm with U.S. Holidays	5 Heures Ouvrables	18/09/26	18/09/26 07:04
☐ U.S. Holidays	9 Congés	18/09/26	18/09/26 07:04

Sélectionner: Tous Aucune Basculer la sélection

Page: [1]

Le calendrier **24/7** fourni par osTicket convient : son unique entrée couvre une journée de 24 heures, répétée chaque jour, sans congés associés.

Daily

24/7

Nom: *

Daily

Commence à: *

1/01/19

Toute la journée: ☒ journée de 24 heures

Répète: *

Quotidien

Jusqu'à:

Réinitialiser Annuler Enregistrer

2. Sélectionne ce calendrier dans les propriétés des deux plans SLA. Dans Admin Panel → Agents → Departments, vérifie aussi le calendrier de chaque département : ce réglage peut prendre le dessus sur celui du plan. Utilise le même calendrier continu pour les deux départements.
3. Dans Admin Panel → Settings → Tickets, choisis **Standard 48h** comme SLA par défaut.

Options et paramètres de ticket

Paramètres Répondre automatique Alertes et avis files

Options et paramètres par défaut des tickets.

Format de numéro de Ticket par défaut: ##### par exemple 944559

Souche de billet par défaut: — Aléatoire —

Compteurs de tickets de premier niveau: ☐ Activer

Statut par défaut: Open

Priorité par défaut: Normal

SLA par défaut: Standard 48h (48 heures - Actif)

⚠ Si l'enregistrement échoue avec le message « Entrez une valeur numérique valide », le champ **NOMBRE D'OUVERTURES MAX. DE TICKET** est resté vide. Saisissez 0, qui signifie « aucune limite », puis enregistrez à nouveau.

4. Dans **Admin Panel** → **Agents** → **Departments**, puis **Admin Panel** → **Manage** → **Help Topics**, ouvrez chacun des éléments du TP et sélectionnez **Standard 48h** comme plan SLA.

The image shows two screenshots of the osTicket administration interface. The top screenshot is the 'Mise à jour du département' (Update Department) form for 'Support N1'. It shows fields for Parent, Nom, État, Type (Public/Privé), SLA (Standard 48h (48 heures - Actif)), Planification (24/7), and Gestionnaire. The bottom screenshot is the 'Mettre à jour la rubrique d'aide' (Update Help Topic) form for 'Atelier Hardware'. It shows fields for Service, Format de numéro de billet, État, Priorité, Plan SLA (Standard 48h (48 heures - Actif)), and Page de remerciement.

Avec ce calendrier continu, vendredi 15 h + 48 h donne dimanche 15 h, hors changement d'heure. En entreprise, on pourra choisir un calendrier correspondant aux horaires réels du support. [Calendriers osTicket](#).

Une échéance saisie manuellement peut modifier le moment où le ticket est considéré en retard. Pour les premiers essais, laissez ce champ vide. Le plan **Critique 4h** sera sélectionné sur un ticket précis après qualification, sans modifier les valeurs par défaut. [Plans SLA](#).

Pour les notifications de retard, consultez **Admin Panel** → **Settings** → **Tickets** → **Alerts and Notices**. Vérifiez aussi, dans le plan SLA, que les alertes ne sont pas désactivées, et dans le département quels agents doivent les recevoir. L'envoi dépend également de la messagerie et de l'exécution des traitements de fond : affecter un SLA ne prouve pas qu'une alerte sera reçue.

Relier un ticket à un équipement

Chaque appareil reçoit un **identifiant d'inventaire**, reporté sur son étiquette et dans son dossier. Une convention de nommage, ou **nomenclature**, précise comment construire cet identifiant.

Pour le laboratoire, choisissez des identifiants stables, par exemple **PC-0001**, **PORT-0001**, **IMP-0001**. Le service et la localisation sont des informations séparées : déplacer un ordinateur ne devrait pas obliger à perdre le lien avec son ancien identifiant.

Dans **Admin Panel** → **Manage** → **Lists** → **Add New Custom List**, créez la liste **Équipement**. Dans ses éléments (**Items**), ajoutez **PC-0001**, **PORT-0001** et **IMP-0001**, puis les autres appareils éventuels du laboratoire. Vous pouvez lui associer des propriétés comme le modèle, le numéro de série ou la localisation. [Listes personnalisées osTicket](#).

The image shows the 'Nouvelle liste personnalisée' (New Custom List) form in osTicket. The 'Nom' field is 'Équipement' and the 'Nom au pluriel' field is 'Équipements'. The 'Ordre de tri' is set to 'Ordre alphabétique'. There are tabs for 'Définition' and 'Propriétés'.

Les propriétés se déclarent dans l'onglet **Propriétés**, avant d'enregistrer la liste :

The image shows the 'Propriétés' (Properties) tab of the 'Nouvelle liste personnalisée' form. It displays a table with columns: Libellé, Type, Visibilité, Variable, and Supprimer. The table contains three rows: 'Modèle' (Réponse courte, modèle), 'Numéro de série' (Réponse courte, numero_serie), and 'Localisation' (Réponse courte, localisation). There are buttons for 'Ajouter liste', 'Réinitialiser', and 'Annuler'.

Une fois la liste enregistrée, l'onglet **Éléments** permet d'ajouter chaque appareil. La valeur est l'identifiant d'inventaire ; les propriétés se remplissent dans le second onglet de la fenêtre.

Équipement — Ajouter un nouvel élément de liste

Valeur

Propriétés de l'élément

Valeur: *

PC-0001

Abréviation:

Réinitialiser Annuler Enregistrer

Équipement — Ajouter un nouvel élément de liste

Valeur

Propriétés de l'élément

Modèle:

Dell OptiPlex 7010

Numéro de série:

SN-PC-0001

Localisation:

Comptabilité — bureau

Réinitialiser Annuler Enregistrer

Mise à jour liste personnalisée — Équipement

Définition

Éléments (3)

Propriétés

Rechercher des articles

Ajouter un nouvel item Import des éléments Plus

Valeur	Modèle	Numéro de série	Localisation
☐ IMP-0001	Brother HL-L5100DN	SN-IMP-0001	Secrétariat
☒ PC-0001	Dell OptiPlex 7010	SN-PC-0001	Comptabilité — bureau 1
☒ PORT-0001	Lenovo ThinkPad L14	SN-PORT-0001	Ressources humaines

Page: [1]

Dans Admin Panel → Manage → Forms → Add New Custom Form, crée **Identification du matériel**. Ajoute le champ **Équipement concerné** et choisis la liste **Équipement** comme type de champ. Dans la configuration du champ, autorise sa consultation et sa saisie par l'utilisateur et par l'agent, et rends-le obligatoire. Laisse la sélection initiale vide afin de pouvoir tester l'absence de réponse.

Ajouter une nouvelle section de formulaire personnalisé

Les formulaires sont utilisés pour permettre la collecte de données personnalisées

Titre:

Identification du matériel

Instructions:

Champs de formulaire champs disponibles où ce formulaire est utilisé

Libellé	Type	Visibilité	Variable	Supprimer
+ Équipement concerné	Équipements	Obligatoire	équipement	
+	Réponse courte	Facultatif		
+	Réponse courte	Facultatif		

Après l'enregistrement, le bouton **Configuration** du champ ouvre ses réglages. L'onglet **Paramètres** règle la visibilité, l'obligation et la modification ; l'onglet **Configuration du champ** contient la valeur par défaut.

Configuration de champ — Équipement concerné

Configuration du champ

Paramètres

Activé ☒ Activé

Visible ☒ Pour les clients ☒ Pour les agents

Obligatoire ☒ Pour les clients ☒ Pour les agents

Modifiable ☒ Pour les clients ☒ Pour les agents

Intégrité des données ☐ Requiert une entrée pour fermer un ticket

Réinitialiser Annuler Enregistrer

Configuration de champ — Équipement concerné

Configuration du champ
Paramètres

Sélection multiple:

☐ Autorise les sélections multiples

Widget:

La complétion automatique fonctionne mieux pour les longues listes

Déroulant

Invite:

Texte d'explication affiché avant qu'une valeur ne soit sélectionnée

Défait:

— Sélectionnez un défaut —

Texte d'aide:

Texte d'aide affiché avec le champ

<>
B
Aa
B
/
U
\$
≡
📎
📺
📄
🔗
—

Réinitialiser Annuler Enregistrer

Dans Admin Panel → Manage → Help Topics → Matériel / Panne → Forms, ajoute ce formulaire au sujet. Ne l'ajoute pas aux autres sujets du TP. Tu évites ainsi d'imposer un équipement à une simple demande d'accès. [Formulaires osTicket](#).

Mettre à jour la rubrique d'aide — Matériel / Panne

Informations de la rubrique d'aide
Options de nouveau ticket
Formulaires

Activer	Libellé	Type	Visibilité	Variable
☒	Issue Summary	Réponse courte	Obligatoire	subject
☒	Issue Details	Entrée de fil de discussion	Obligatoire, Immuable	message
☒	Priority Level	Niveau de priorité	Interne, Facultatif	priority

Activer	Libellé	Type	Visibilité	Variable
☒	Équipement concerné	Équipements	Obligatoire	equipment

Ajout de formulaire personnalisé: Identification du matériel

Vérifie le résultat dans le portail : le champ **Équipement concerné** n'apparaît qu'après le choix du sujet **Matériel / Panne**.

SUPPORT CENTER

Support Ticket System

Invité | Connexion

Accueil
Ouvrir un nouveau ticket
Vérifier le statut d'un ticket

Ouvrir un nouveau ticket

Veuillez remplir le formulaire ci-dessous pour ouvrir un nouveau ticket.

Coordonnées

Adresse courriel *

Nom complet *

Téléphone

Ext

Rubrique d'aide

Matériel / Panne

Détails de la demande

Décrivez votre demande

Résumé *

<>
B
Aa
B
/
U
\$
≡
📎
📺
📄
🔗
—

Details on the reason(s) for opening the ticket.

📎 Déposez les fichiers ici ou ajoutez-les depuis votre ordinateur

Identification du matériel

Équipement concerné *

— Sélectionner —

Sur un portail ouvert à tous les employés, prévois une option explicite « Équipement à identifier » ou une autre voie d'assistance : l'absence d'étiquette ne doit pas empêcher de signaler une panne. Pour le test en classe, les appareils proposés sont tous étiquetés.

Le **registre d'inventaire de référence**, tenu séparément pour ce TP, comprend au minimum : identifiant, type, modèle, numéro de série, localisation, affectation actuelle, état et dernière intervention. La liste osTicket aide à sélectionner l'appareil ; elle ne conserve pas à elle seule tout son historique d'affectation.

Définir des statuts qui décrivent le travail

Le **statut** indique où en est le traitement. Un ticket qui vient d'être envoyé est **Nouveau**. Le consulter ou l'affecter à quelqu'un ne signifie pas que son diagnostic a commencé : il passe à **En cours** lorsque l'agent commence réellement à le traiter.

Pour ce TP, on adopte les cinq statuts suivants :

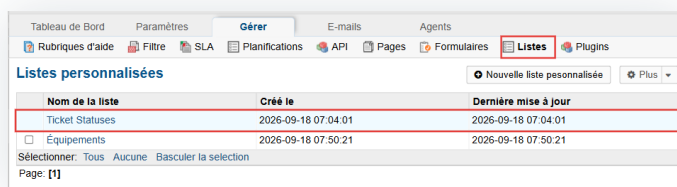
Statut affiché	État technique osTicket	Quand l'utiliser ?
Nouveau	Open	La demande est enregistrée ; son traitement n'a pas commencé.
En cours	Open	Un agent vérifie la demande, réalise le diagnostic ou intervient.
En attente	Open	La suite dépend d'une information, d'une pièce, d'un accord ou d'un prestataire.
À valider	Open	La solution est appliquée et les premiers tests sont concluants ; la confirmation finale reste à obtenir.
Clôturé	Closed	Le résultat est validé et le dossier est complet. L'inventaire est mis à jour si l'intervention le nécessite.

L'**état technique** détermine comment osTicket classe le ticket. **Open** signifie ici « traitement non clôturé ». Cela n'indique pas si quelqu'un a lu la demande. Les quatre premiers statuts appartiennent donc à cet état ; seul **Clôturé** correspond à **Closed**.

Exemple : Nadia signale un écran noir. Sa demande est **Nouveau**. Le technicien commence les vérifications : **En cours**. Il attend une photo du branchement : **En attente**. Après réception, il reprend le diagnostic : **En cours**. Une correction rétablit l'image : **À valider**. Nadia confirme qu'elle peut à nouveau travailler et le technicien complète le dossier : **Clôturé**.

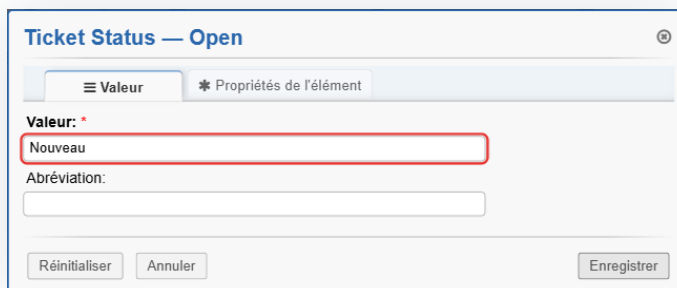
Configurer les statuts et leur valeur par défaut

Dans **Admin Panel** → **Manage** → **Lists** → **Ticket Statuses**, renomme les libellés de départ **Open** / **Ouvert** en **Nouveau** et **Closed** / **Fermé** en **Clôturé**. Ajoute les trois autres avec **Add New Item**. Dans **Properties**, vérifie l'état technique de chacun selon le tableau. Conserve les statuts techniques particuliers, tels que les tickets supprimés ; ils ne font pas partie du parcours du TP.

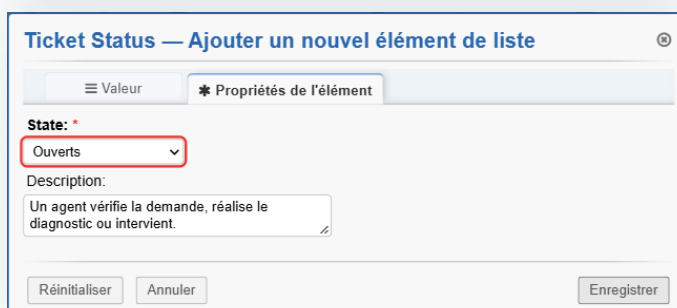
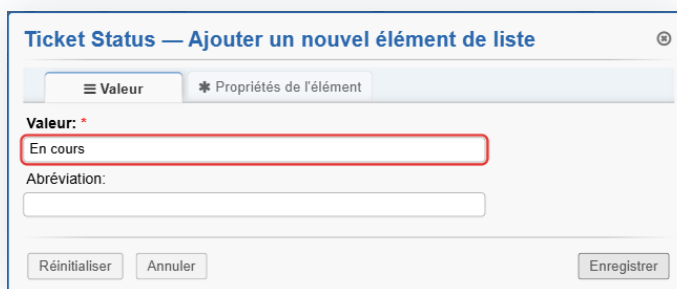


Nom de la liste	Créé le	Dernière mise à jour
Ticket Statuses	2026-09-18 07:04:01	2026-09-18 07:04:01
Equipements	2026-09-18 07:50:21	2026-09-18 07:50:21

Pour renommer un statut, clique sur son nom : la fenêtre de modification s'ouvre sur sa valeur.



Pour un nouveau statut, saisis le libellé dans l'onglet **Valeur**, puis choisis l'état technique dans l'onglet **Propriétés de l'élément**.



L'installation fournit aussi un statut **Resolved**, d'état Closed. Il ne fait pas partie des cinq statuts du TP : coche-le, puis choisis **Plus** → **Désactiver** pour qu'il ne soit plus proposé aux agents. Les poignées à gauche des lignes permettent de ranger les statuts dans l'ordre du parcours.

Mise à jour liste personnalisée — Ticket Status

+ Définition Éléments (7) * Priorités

Rechercher des articles Ajouter un nouvel item Plus

Valeur	State	Description
☒ Nouveau	open	Demande enregistrée ; son traitement n'a p...
☒ En cours	open	Un agent vérifie la demande, réalise le diag...
☒ En attente	open	La suite dépend d'une information, d'une pi...
☒ À valider	open	
☒ Clôturé	closed	Résultat validé et dossier complet. Le ticket...
☒ Resolved	closed	Resolved tickets
☒ Archived	archived	Tickets only administratively available but n...

Dans **Admin Panel** → **Settings** → **Tickets** → **Default Status**, sélectionne **Nouveau**. Dans **Admin Panel** → **Manage** → **Help Topics**, vérifie que chaque sujet utilise aussi **Nouveau**, directement ou par héritage. Contrôle les éventuelles règles dans **Admin Panel** → **Manage** → **Ticket Filters**, qui peuvent remplacer ce choix à la création.

Options et paramètres de ticket

* Paramètres Répondre automatique Alertes et avis files

Options et paramètres par défaut des tickets

Format de numéro de Ticket par défaut: ##### par exemple 328423

Souche de billet par défaut: --- Aléatoire --- Gérer

Compteurs de tickets de premier niveau: ☐ Activer

Statut par défaut: Nouveau

Priorité par défaut: Normal

SLA par défaut: Standard 48h (48 heures - Actif)

Mettre à jour la rubrique d'aide — Matériel / Panne

Informations de la rubrique d'aide Options de nouveau ticket Formulaires

Options de nouveau ticket

Service: Atelier Hardware

Format de numéro de billet: ☒ Réglage système par défaut ☐ Personnaliser

État: --- Réglage système par défaut ---

Priorité: Normal

Plan SLA: Standard 48h (48 heures - Actif)

Tableau de Bord Paramètres Gérer E-mails Agents

Rubriques d'aide **Filtre** SLA Planifications API Pages Formulaires Listes Plugins

Filtre de tickets

Ajouter un nouveau filtre Plus

Nom État Ordre Règles Cible Date d'ajout Dernière mise à jour

Pas de filtres trouvés

Copyright © 2006-2026 Delvaux & Fils Tous droits réservés.

Les changements de statut pendant le traitement se font par l'agent, depuis le ticket. Le simple fait de créer ces libellés n'automatise pas leur succession. [Configuration des statuts](#).

Ces règles de travail rendent les statuts utiles :

- Affecter indique qui est responsable ; passer à **En cours** indique que le traitement a commencé. Un ticket déjà affecté peut encore être **Nouveau**.
- Avant de passer à **En attente**, indique ce qui manque, qui doit agir et quand relancer. Ce libellé ne suspend pas à lui seul le délai SLA.
- Au retour de l'information ou de la pièce, reprends le travail en **En cours**.
- Si le test final échoue pendant la phase **À valider**, reviens à **En cours** et poursuis le diagnostic.
- Passé à **Clôturé** après validation, avec une trace du résultat. Ne confonds pas absence de réponse et confirmation de réussite.

Garder une trace du temps de travail

Dans **Agent Panel** → **Tickets**, ouvre le ticket puis utilise **Post Internal Note** pour ajouter une note d'intervention. Indique au minimum l'action, le résultat et **Durée : ... min**. Une note interne est destinée au support ; la réponse à l'utilisateur utilise un autre onglet.

Pour ce premier TP, les notes suffisent. Si le professeur souhaite un total visible, ajoute un champ interne **Temps total (min)** dans **Admin Panel** → **Manage** → **Forms** → **Ticket Details** : type réponse courte, validation numérique, visibilité et modification réservées aux agents. Ce total reste à mettre à jour manuellement ; le champ ne crée pas de chronomètre.

Préparer deux réponses types

Une **réponse type** est un texte que l'agent peut insérer et adapter avant de l'envoyer. Elle évite de retaper une formulation courante.

Dans **Agent Panel** → **Knowledgebase** → **Canned Responses** → **Add New Response**, crée les deux réponses ci-dessous. Utilise les titres indiqués, active chaque réponse et rends-la disponible pour **tous les départements** du TP. Cette disponibilité dépend du département du ticket. Si l'ajout est impossible, vérifie les permissions du rôle dans **Admin Panel** → **Agents** → **Roles**. [Réponses types](#).

Titre : **Demande prise en compte**

Bonjour, Votre demande est enregistrée. Nous vérifions les informations nécessaires à son traitement et vous informerons de la suite dans ce ticket. Merci de répondre dans cet échange si vous souhaitez ajouter une précision.

Bonjour, Pour poursuivre le diagnostic, pouvez-vous préciser l'appareil concerné, ce qui ne fonctionne plus et le message affiché, s'il y en a un ? Indiquez également depuis quand le problème se produit et ce qu'il vous empêche de faire.

Tableau de Bord Utilisateurs Tâches Tickets Base de connaissances

Foire aux questions Catégories Réponses pré-enregistrées

Ajouter nouvelle réponse pré-enregistrée

Paramètres de réponse pré-enregistrée

État: ☒ Actif ☐ Désactivé

Service: Tous les services

Réponses pré-enregistrées: Faire un titre concis et clair.

Titre: Demande prise en compte

Réponses pré-enregistrées (Variables supportées)

Bonjour,

Votre demande est enregistrée. Nous vérifions les informations nécessaires à son traitement et vous informerons de la suite dans ce ticket.

Merci de répondre dans cet échange si vous souhaitez ajouter une précision.

unsaved

Titre	État	Service	Dernière mise à jour
☐ Demande prise en compte	Actif	Tous les services	18/09/26 07:56
☐ Informations complémentaires	Actif	Tous les services	18/09/26 07:56
☐ Sample (with variables)	Actif	Tous les services	18/09/26 07:04
☐ What is osTicket (sample)?	Actif	Tous les services	18/09/26 07:04

Sélectionner: Tous Aucune Basculer la sélection

Page: [1]

Pour les utiliser, ouvre **Agent Panel** → **Tickets** → **le ticket** → **Post Reply**, sélectionne la réponse type dans la liste prévue à cet effet, adapte le texte, puis envoie-le. Supprime les questions auxquelles l'utilisateur a déjà répondu.

Les messages envoyés automatiquement constituent un autre réglage : leur contenu se modifie dans **Admin Panel** → **Emails** → **Templates** et les accusés automatiques s'activent dans **Admin Panel** → **Settings** → **Tickets** → **Autoresponder**. Les départements peuvent les désactiver localement. Évite d'envoyer une réponse type qui répète simplement un accusé automatique déjà reçu.

Tester les courriels sans envoyer de vrais messages

Une installation locale ne dispose pas automatiquement d'une messagerie opérationnelle. **SMTP** sert à envoyer des courriels ; la relève d'une boîte via **IMAP** est un autre mécanisme, inutile pour le premier TP.

Si la version de Laragon fournie comprend **Mailpit**, utilise ce serveur de test : il capture les messages au lieu de les distribuer sur internet. Les paramètres usuels sont **127.0.0.1**, port **SMTP 1025**, et une interface de consultation à **http://localhost:8025**. Vérifie les valeurs effectivement configurées. [Mailpit dans Laragon](#).

Les anciennes versions de Laragon ne contiennent pas Mailpit. Il existe aussi sous forme d'un exécutable autonome, **mailpit.exe**, qui utilise par défaut les mêmes ports **1025** et **8025**.

Dans **Admin Panel** → **Emails** → **Emails**, ouvre **support@delvaux.example** et configure la partie **Outgoing / SMTP** avec ces valeurs. Active l'envoi SMTP, sans authentification ni chiffrement si c'est bien le mode du laboratoire. Dans **Admin Panel** → **Emails** → **Settings**, sélectionne cette adresse comme adresse d'expédition par défaut et son serveur comme SMTP par défaut. Dans **Admin Panel** → **Agents** → **Departments**, vérifie que les deux départements utilisent cette adresse pour leurs envois, directement ou par héritage. Cette configuration est réservée au serveur de test local.

Tableau de Bord Paramètres Gérer E-mails Agents

E-mails Paramètres e-mails bannis Gabarits Diagnostic

E-mails — Support <support@delvaux.example>

Compte Boîte e-mail distante Sortant (SMTP)

Paramètres SMTP

État: ☒ Activer ☐ Désactiver

Nom d'hôte: 127.0.0.1

Numéro de port: 1025

Authentification: Aucune - Aucune authentification requise

Usurpation d'en-tête: ☐ Autorisé pour ce message

Enregistrer les changements Réinitialiser Annuler

Pour tester l'envoi, ouvre **Admin Panel** → **Emails** → **Diagnostics**, sélectionne l'adresse du support comme expéditeur et `nadia.depre@delvaux.example` comme destinataire, puis envoie le message de test. Tu vérifieras aussi l'envoi depuis un ticket dans les scénarios ci-dessous. Vérifie sa présence dans Mailpit : destinataire, objet et texte doivent correspondre à l'essai. Les éventuels liens de validation des comptes fictifs peuvent alors être ouverts depuis cette boîte de test. La configuration SMTP et l'import des courriels entrants sont des opérations distinctes dans osTicket. [Paramètres de messagerie](#) et [test d'envoi](#).

Si Mailpit n'est pas fourni, le professeur prépare les comptes nécessaires et indique comment consulter les échanges dans le portail. Note « messagerie non testée » plutôt que de conclure qu'un courriel est arrivé parce que le ticket existe.

Valider l'installation par un petit parcours complet

Ces essais vérifient que les réglages fonctionnent ensemble. Toutes les demandes ci-dessous sont **fictives** : on teste osTicket, sans provoquer de panne ni installer réellement un logiciel. Les notes de diagnostic porteront la mention [Simulation TP](#).

Préparer les comptes et les fenêtres

Dans **Agent Panel** → **Users** → **User Directory** → **Add User**, ajoute les trois personnes suivantes. Leur adresse sert à les retrouver lors de la création d'un ticket.

Utilisateur fictif	Adresse de test	Service et matériel du scénario
Nadia Depré	<code>nadia.depre@delvaux.example</code>	Comptabilité — <code>PC-0001</code>
Sophie Marchal	<code>sophie.marchal@delvaux.example</code>	Ressources humaines — <code>PORT-0001</code>
Claire Leroy	<code>claire.leroy@delvaux.example</code>	Secrétariat — incident concernant trois postes

Une fiche utilisateur n'est pas nécessairement un compte permettant de se connecter. Pour Nadia et Sophie, ouvre leur fiche et utilise l'action d'inscription (**Register**, accessible depuis **More** selon la version). Termine l'activation avec le lien reçu dans Mailpit et choisis un mot de passe de test. Si la messagerie n'est pas disponible, utilise les comptes préparés par le professeur. [Fiches et comptes utilisateurs](#).

Ouvre deux profils de navigateur : l'un connecté au **portail utilisateur**, l'autre au **panneau agent** avec `tech.tp`. Au changement de personnage, déconnecte le précédent utilisateur. Vérifie que le service est en ligne dans **Admin Panel** → **Settings** → **System**.

Dans les tickets, on utilisera trois commandes : **Post Reply** pour répondre au demandeur, **Post Internal Note** pour une note réservée au support, et **Change Status** pour changer de statut. L'emplacement et la traduction de ces commandes peuvent varier ; contrôle toujours le statut conservé lors de l'envoi d'une réponse ou d'une note.

Scénario — Un écran noir, de la demande à la clôture

But : vérifier le formulaire matériel, l'orientation vers l'atelier et les cinq statuts.

Côté Nadia, ouvre un nouveau ticket dans le portail et saisis :

Champ	Valeur
Sujet d'aide	Matériel / Panne
Résumé	[TP] PC-0001 – écran noir à la comptabilité
Équipement concerné	Laisser vide pour le premier essai, puis choisir PC-0001 .

Description à copier :

Depuis ce matin, l'écran de mon poste reste noir. Le voyant du PC est allumé. Je ne peux pas consulter les factures. Mes collègues peuvent travailler. L'étiquette du poste indique PC-0001. Je suis disponible à mon bureau pour faire un essai.

1. Essaie d'envoyer sans équipement : le formulaire doit signaler le champ manquant et ne pas créer de ticket.
2. Sélectionne PC-0001 , envoie et relève le numéro obtenu.
3. **Côté agent**, retrouve ce numéro dans Tickets. Vérifie Nouveau , département Atelier Hardware , SLA Standard 48h et équipement PC-0001 .
4. Consulte le ticket, puis affecte-le à tech.tp avec la commande d'affectation. Il doit rester Nouveau : ni la lecture ni l'affectation ne constituent le début du diagnostic.
5. Commence le traitement en passant à En cours . Ajoute cette note interne :

Simulation TP — Demande vérifiée : un seul poste concerné, les collègues travaillent normalement. Le PC semble alimenté ; le message exact de l'écran reste à préciser. Durée : 3 min.

Dans **Post Reply**, insère Informations complémentaires , puis remplace les questions générales par :

Bonjour Nadia, L'écran affiche-t-il « Aucun signal » ou reste-t-il complètement éteint ? Pouvez-vous joindre une photo de son message ou de ses voyants ? Nous pourrions ensuite vous guider pour vérifier la source d'affichage.

Envoie la réponse, passe à En attente et ajoute une note interne :

Simulation TP — En attente de la réponse de Nadia sur l'état de l'écran. Responsable du suivi : tech.tp. Relance prévue à la prochaine séance si aucune réponse n'est arrivée.

Côté Nadia, recharge le ticket : la réponse doit être visible, mais aucune des notes internes ne doit apparaître. Réponds dans le portail :

L'écran est allumé et indique « Aucun signal ». La source affichée dans son menu est HDMI 2.

Côté agent, reprends le traitement en En cours . Ajoute :

Simulation TP — Dans le scénario, le câble est branché sur HDMI 1. Sélection de cette entrée avec l'utilisatrice : l'image revient. Affichage du bureau vérifié. Durée : 5 min.

Passe à À valider et réponds :

Bonjour Nadia, L'affichage est rétabli après sélection de l'entrée HDMI 1. Pouvez-vous ouvrir votre application habituelle et une facture de test, puis confirmer que vous pouvez reprendre le travail ?

Le ticket doit encore faire partie des demandes non clôturées. **Côté Nadia**, réponds :

Je confirme : le bureau s'affiche et je peux ouvrir l'application ainsi que la facture de test. Je peux reprendre mon travail.

Côté agent, note la validation et passe à Clôturé :

Simulation TP — Validation de Nadia reçue : affichage et usage habituel rétablis. Aucun matériel remplacé. Intervention consignée dans le registre de test de PC-0001. Durée : 2 min. Temps total : 10 min.

Reporte effectivement cette intervention dans le registre d'inventaire du TP, avec le numéro du ticket. Vérifie ensuite que le ticket est accessible parmi les tickets clôturés. Si Mailpit fonctionne, retrouve aussi les réponses envoyées à Nadia.

Réussite : un seul ticket créé, bon département, équipement enregistré, cinq statuts utilisés au bon moment et séparation vérifiée entre notes internes et réponses publiques.

Scénario — Une demande logicielle sans formulaire matériel

But : vérifier qu'une demande non matérielle suit le bon parcours et qu'un test non concluant relance le traitement.

Côté Sophie, crée un ticket avec le sujet **Logiciel / Installation**, le résumé **[TP] Besoin d'un lecteur PDF sur PORT-0001** et ce texte :

J'ai besoin d'un lecteur PDF sur mon portable PORT-0001 pour consulter les dossiers reçus par le service RH. La demande est prévue pour la semaine prochaine ; je peux travailler sur un autre poste en attendant. Quel logiciel autorisé puis-je utiliser ?

Le formulaire **Identification du matériel** ne doit pas être imposé. Le fait de mentionner un appareil dans le texte ne transforme pas cette demande en panne matérielle.

Côté agent :

1. Vérifie **Nouveau**, **Support N1** et **Standard 48h**.
2. Affecte le ticket à **tech.tp**, puis passe à **En cours** au début de son traitement.
3. Insère la réponse type **Demande prise en compte** et adapte-la ainsi :

Bonjour Sophie, Votre demande est prise en compte. Nous allons vérifier quel lecteur PDF est autorisé et les conditions de son installation. Le besoin annoncé pour la semaine prochaine et la présence d'un autre poste permettent de conserver un traitement standard.

Ajoute cette note interne, puis passe à **À valider** :

Simulation TP — Autorisation et compatibilité supposées vérifiées pour cet essai. Installation simulée du lecteur approuvé. Un premier fichier PDF de test s'ouvre. Durée : 8 min. Aucune installation réelle effectuée.

Réponds à Sophie :

Dans le cadre de notre essai, le lecteur est prêt. Pouvez-vous ouvrir un document de test depuis l'Explorateur pour vérifier que le double-clic lance bien ce lecteur ?

Côté Sophie, réponds :

Le lecteur s'ouvre depuis son raccourci, mais le double-clic sur le document lance encore une autre application.

Côté agent, reviens à **En cours**. Ajoute :

Simulation TP — Le test utilisateur révèle une association de fichiers à corriger. Association des fichiers PDF au lecteur approuvé simulée. Nouvel essai par double-clic concluant. Durée : 4 min.

Repasse à **À valider** et demande un nouvel essai par une réponse publique. **Côté Sophie,** confirme :

Le double-clic ouvre maintenant le document de test dans le bon lecteur. Le résultat convient.

Côté agent, consigne cette confirmation et clôture. Note un total de 12 minutes de travail simulé.

Réussite : aucun équipement obligatoire dans le formulaire, bon département, réponse type utilisable et retour de **À valider** à **En cours** avant une nouvelle validation.

Scénario — Un incident réseau signalé par téléphone

But : créer une demande au nom d'un utilisateur et appliquer un délai particulier à ce seul ticket.

Situation à jouer : Claire appelle le support. Trois postes du secrétariat n'accèdent plus à l'application d'accueil. L'accueil est bloqué et aucune solution de remplacement n'est disponible. Pour cet essai, le professeur confirme que l'incident doit suivre le plan **Critique 4h**.

Dans **Agent Panel** → **Tickets** → **New Ticket**, saisis :

Champ	Valeur
Utilisateur	Claire Leroy — claire.leroy@delvaux.example
Source / canal	Téléphone (<i>Phone</i>)
Sujet d'aide	Réseau / Connexion
Département	Support N1
Statut initial	Nouveau
SLA	Critique 4h
Échéance manuelle	Laisser vide.

Champ	Valeur
Résumé	[TP] Accueil bloqué – trois postes sans accès à l'application

Description à copier :

Simulation TP — Appel de Claire Leroy. Trois postes du secrétariat ne peuvent plus accéder à l'application d'accueil depuis dix minutes. L'activité d'accueil est bloquée et aucune solution de remplacement n'est disponible. Les autres services n'ont pas encore été interrogés. Application du plan Critique 4h validée pour cet exercice.

Après création :

1. Vérifie que **Claire est la demandeuse**, que la source est le téléphone et que **tech.tp** a saisi le ticket.
2. Vérifie le SLA sélectionné et relève l'heure de création. Avec le calendrier continu du TP, le délai attendu est quatre heures après la création : par exemple, 10 h 15 donne 14 h 15 le même jour. Compare avec l'échéance SLA affichée si ta version la présente ; laisse l'échéance manuelle vide.
3. Vérifie que les valeurs par défaut du sujet réseau restent **Standard 48h** et priorité normale. Le mot « réseau » ne suffit pas à rendre chaque demande critique. Le SLA et la priorité sont deux réglages distincts.
4. Affecte le ticket à **tech.tp**, passe à **En cours** et ajoute la note :

Simulation TP — Début de la qualification : trois postes touchés, activité bloquée, aucun contournement disponible. Le plan Critique 4h est justifié par cet impact. Durée : 4 min.

Pour terminer l'essai sans laisser un faux incident critique actif, ajoute :

Simulation TP — Rétablissement supposé effectué par l'équipe réseau. Premier contrôle concluant ; confirmation du secrétariat encore attendue. Aucun équipement réel modifié. Durée : 3 min.

Passe à **A valider**, puis joue le rappel de Claire : « Les trois postes accèdent de nouveau à l'application et l'accueil a repris. » Consigne cette confirmation téléphonique dans une note, puis passe à **Clôturé**.

Réussite : demandeur et agent correctement distingués, canal conservé, SLA particulier appliqué sans changer le réglage général et clôture documentée. Cet essai vérifie l'affectation du délai ; il ne prouve pas l'envoi d'une alerte de retard, qui nécessite un test séparé avec les traitements de fond actifs.

Conserver les preuves de validation

Dans le carnet, complète un tableau avec une ligne par scénario :

Scénario	Numéro du ticket	Résultats vérifiés	Écart éventuel et correction
Écran noir	À compléter	Champ obligatoire, atelier, cinq statuts, confidentialité des notes.	À compléter
Logiciel	À compléter	Support N1, formulaire adapté, réponse type, reprise après test non concluant.	À compléter
Appel réseau	À compléter	Demandeur, téléphone, SLA de 4 h, clôture.	À compléter

Conserve également les versions exactes, les deux URL, le nom de la base, un schéma du rôle des logiciels et quelques captures sans mots de passe. Indique explicitement si la messagerie n'a pas été testée. Sauvegarde la base et les fichiers nécessaires dans un emplacement protégé ; les pièces jointes peuvent dépendre du mode de stockage configuré.

Dépanner sans modifier tout au hasard

Identifier la couche qui ne répond plus

Observation	Première piste
Le navigateur ne peut pas se connecter à localhost .	Apache démarré ? Bon port ? Conflit avec un autre service ?
Erreur 404.	Adresse et emplacement du dossier corrects ?
Code PHP affiché ou téléchargé.	Exécution de PHP par Apache mal configurée.
Page blanche ou erreur 500.	Lire le journal PHP et le journal Apache.
Access denied for user...	Compte, mot de passe, hôte et droits MySQL/MariaDB.
Unknown database...	Nom de la base ou serveur de base sélectionné.
Extension absente.	Mauvais php.ini , extension désactivée ou redémarrage oublié.
Ticket créé, aucun courriel visible.	Configuration SMTP, serveur de test, adresse et notifications.

Procède à un changement à la fois, reproduis l'action et note le résultat. Une disparition de l'erreur après plusieurs modifications ne permet pas de savoir laquelle a corrigé la cause.

Afficher les erreurs PHP dans le laboratoire

Ouvre le `php.ini` chargé par Apache, identifié avec la page de diagnostic. Pour la recherche d'erreur sur ce poste de test :

```
1 | error_reporting = E_ALL
2 | display_errors = On
3 | display_startup_errors = On
4 | log_errors = On
5 | error_log = "C:/laragon/tmp/php-errors.log"
```

Vérifie que le dossier du journal existe et est accessible en écriture, puis redémarre Apache et reproduis l'erreur. Les détails sont utiles au diagnostic mais peuvent exposer des chemins et des informations internes : rétablis `display_errors = Off` et `display_startup_errors = Off` après le dépannage, en conservant la journalisation. [Configuration des erreurs PHP](#).

osTicket peut désactiver l'affichage dans son propre code. Si le journal ne suffit pas, la documentation signale les réglages `display_errors` et `display_startup_errors` dans `bootstrap.php`. Sur la copie de laboratoire uniquement, repère les lignes existantes, conserve une copie du fichier et remplace temporairement leur valeur `0` par `1`. Remets ensuite le fichier dans son état initial. Évite d'ajouter des réglages au hasard dans plusieurs fichiers. [Dépannage de l'installation osTicket](#).

Dans le carnet, relève le message, le fichier et la ligne indiqués, l'action qui l'a déclenché et la correction effectuée. Masque les secrets éventuels avant toute capture.

Comprendre une erreur d'authentification MySQL

L'authentification est la vérification permettant à MySQL de reconnaître le compte qui se connecte. Un plugin d'authentification définit la méthode utilisée ; changer de plugin n'est pas la même chose que corriger un mot de passe.

Commence par vérifier la version du serveur, l'hôte, le compte et ses droits. Avec un compte d'administration MySQL, on peut notamment consulter :

```
1 | SELECT VERSION();
2 | SELECT User, Host, plugin
3 | FROM mysql.user
4 | WHERE User = 'osticket_user';
5 | SHOW GRANTS FOR 'osticket_user'@'localhost';
```

Ne force pas systématiquement `mysql_native_password` parce qu'un ancien tutoriel le propose. Le client PHP `mysqlnd` prend complètement en charge `caching_sha2_password` depuis PHP 7.4.4 ; vérifie donc d'abord la pile PHP réellement utilisée. [Compatibilité de mysqlnd avec MySQL](#).

Pour MySQL, `mysql_native_password` est déprécié depuis 8.0.34, désactivé par défaut en 8.4 et supprimé depuis 9.0. Les commandes MySQL de cette section ne doivent pas être appliquées telles quelles à MariaDB. [Documentation MySQL](#).

Cas particulier du laboratoire : si le professeur a identifié une incompatibilité qui impose temporairement cette ancienne méthode avec MySQL 8.4, elle s'active dans le fichier de configuration MySQL chargé par Laragon :

```
1 | [mysqld]
2 | mysql_native_password=ON
```

Après redémarrage du serveur MySQL, l'administrateur peut modifier le seul compte de l'application :

```
1 | ALTER USER 'osticket_user'@'localhost'
2 | IDENTIFIED WITH mysql_native_password
3 | BY 'REPLACER_PAR_LE_SECRET_DU_COMPTE';
```

Ce contournement doit être documenté. Il ne fonctionne pas avec MySQL 9 et n'est pas une étape normale d'une installation dont la pile est déjà compatible.

Exercices de compréhension

Exercice — Expliquer l'architecture

Sans recopier le tableau du début, explique le rôle de chaque élément lorsqu'un utilisateur envoie un ticket : navigateur, Apache, PHP et base de données.

Sur ton instance locale, hors opération d'écriture, arrête brièvement le serveur de base de données puis recharge une page qui en a besoin. Note le résultat exact, relance le service et vérifie le retour au fonctionnement normal. Fais de même avec Apache si le professeur l'autorise.

Exercice — Choisir une nomenclature durable

L'atelier possède six PC fixes, trois portables de prêt, une imprimante et un switch. Propose une règle, attribue onze identifiants et explique ce qui se passe si un PC change de salle. Distingue l'identifiant stable de sa localisation.

Corrigés et critères de réussite

Corrigé — Architecture

Le navigateur envoie le formulaire. Apache reçoit la requête ; PHP exécute osTicket, qui valide les données et dialogue avec la base. Le serveur renvoie une page au navigateur. Si la base s'arrête, Apache peut encore répondre, mais les opérations qui utilisent les données échouent. Si Apache s'arrête, le navigateur n'atteint plus le service web à cette adresse. Le message exact dépend de la configuration.

Corrigé — Nomenclature

Une solution est `PC-0001` à `PC-0006`, `PORT-0001` à `PORT-0003`, `IMP-0001` et `SW-0001`. Le déplacement d'un appareil modifie sa localisation dans l'inventaire, sans changer son identifiant. Une autre règle est acceptable si les identifiants restent uniques et si les déplacements ne font pas perdre l'historique.

Installation prête pour la suite :

- [] Versions exactes relevées ; prérequis de l'archive vérifiés.
- [] Portail et panneau agent accessibles.
- [] Compte de base dédié, droits limités à `helpdesk_db`.
- [] Dossier `setup` supprimé ; permissions de configuration vérifiées.
- [] Interface française et fuseau horaire vérifiés.
- [] Compte agent et accès aux deux départements testés.
- [] Sujet matériel, liste et formulaire fonctionnels.
- [] Cinq statuts configurés ; `Nouveau` appliqué à la création.
- [] Lecture, affectation et début du traitement distingués.
- [] Passage en attente, reprise, validation et clôture testés.
- [] Délais exprimés sans confusion avec les jours ouvrables.
- [] Réponses types disponibles et adaptées dans un ticket.
- [] Réponse utilisateur visible dans le portail ; note interne invisible.
- [] Trois scénarios terminés, avec numéros de tickets et résultats consignés.
- [] Messagerie testée ou limite explicitement consignée.
- [] Fichiers de diagnostic supprimés ; affichage des erreurs rétabli.

Tu peux maintenant passer à [l'exploitation d'osTicket et au suivi des interventions](#).