

Installation et configuration de GLPI

Etapes pour l'installation et la configuration du logiciel GLPI :

- 1) Télécharger l'archive GLPI de la version de votre choix (<https://github.com/glpi-project/glpi/releases>)
- 2) De-zipper l'archive GLPI de la version de votre choix dans un futur répertoire accessible par réseau internet (généralement **/var/www/**)

```
sudo tar -xvzf glpi-[VERS].tar.gz -C /var/www/
```

- 3) Mettre les autorisations nécessaires pour accéder à aux fichiers et dossiers d'installation de GLPI (avec l'utilisateur www-data)

```
sudo chown -R www-data /var/www/glpi
```

- 4) Suivre les instructions sur la page d'installation (création de la base de donnée, langue, licence, configuration php et pré-requis)
- 5) Connectez vous à l'adresse <mon ip>/glpi avec le login (glpi,glpi)

Rappels des grandes notions du cours Bloc1 Assistance aux utilisateurs

L'objectif de l'assistance aux utilisateurs est :

- La satisfaction utilisateurs
- La réduction des coûts et faciliter le logistique
- Amélioration de la productivité de l'entreprise

En mettant en place des normes communes

Amélioration continue de la qualité (mettre des commentaires, rendre l'information simple d'accès)

Le centre de service possède des missions :

- Réception et enregistrement (enregistré les éléments factuels lié à la machine) -> TP enregistrement
- Classification et soutien initial (ranking en priorité, cataloguer / catégoriser) -> classer la situation pour faire de la visualisation.
- Suivi des demandes des utilisateurs de d'information
- Coordination des équipes support. (répartition des tickets)

L'organisation de l'assistance aux utilisateurs se regroupe par expérience et compétences :

- Le Centre d'appels (Call center) : s'en tient à la prise d'appels (repartir / redistribuer)
- Le centre de support (Help Desk) : Bobologie (problème classiques de configuration informatique)
- Le centre de services (Service Desk) : Reste des services (des incidents de plus en plus intéressant techniquement parlant (complexité))

L'assistance utilisateurs répond à différents problématiques selon des termes ITIL :

Demande : l'utilisateur souhaite être assisté dans la mise à disposition ou l'utilisation service (amélioration sur le produit, c'est toujours la même entité)

Incident (Majeur) : le client signale un dysfonctionnement (+ Forensic)

Problème : le client signale un dysfonctionnement récurrent (Un ordinateur qui est lent plusieurs jours d'affilé)

Changement : le client souhaite une évolution d'un service (changement majeure dans le SI)

Impact / gravité : effet / négatif pour l'entreprise.

Urgence : temps nécessaire pour rétablir le service avant que les effets négatifs ne se fassent sentir.

Priorité : impact * urgence : classe les incidents les uns par rapport aux autres et définit un délai de rétablissement maximal.

Crise : procédure spécifique aux incidents majeurs, ayant un grand impact sur la bonne marche de l'entreprise.

Configuration de GLPI

- 1) Allez dans la configuration des catégories des tickets et déclarer la hiérarchie de catégories ci-dessous :

← → ↻ Non sécurisé | 10.30.103.111/glipi/front/itilcategory.php

GLPI

Accueil / Configuration / Intitulés / Catégories ITIL

----- Éléments visualisés contient

règle règle globale (+) groupe Rechercher ☆

Actions

- ☐ NOM COMPLET
- ☐ Demande de service
- ☐ Demande de service > déménagement
- ☐ Demande de service > installation de logiciel
- ☐ Panne
- ☐ Problème d'utilisation
- ☐ Problème d'utilisation > application Adobe Photoshop
- ☐ Problème d'utilisation > application Breezezip pro legacy edition
- ☐ Problème d'utilisation > système
- ☐ Renseignement

15 lignes / page De 1 à 9 sur 9 lignes

2) Création des profils de chaque personne du groupe pour intervenir dans le processus de gestion des incidents

Home / Administration / Users + Add Search Lists

Search... Super-Admin Root Entity HJ

Actions Add User...

----- Items Seen contains

rule global rule (+) group Search ☆

Actions

	LAST NAME	EMAILS	PHONES	LOCATIONS	ACTIVE
<input type="checkbox"/> LOGIN					
<input type="checkbox"/> glpi					Yes
<input type="checkbox"/> glpi-system	Support				Yes
<input type="checkbox"/> hjacquel	Jacquel				Yes
<input type="checkbox"/> mfraisie	Fraisie				Yes
<input type="checkbox"/> normal					Yes
<input type="checkbox"/> post-only					Yes
<input type="checkbox"/> tech					Yes
<input type="checkbox"/> tneivamartins	Neiva-Martins				Yes

15 rows / page Showing 1 to 8 of 8 rows

III) Mon premier ticket

- 1) Que devez-vous faire pour prendre en compte son problème ?

Je dois écouter son problème , lui poser des questions précises mais pas technique pour en savoir plus sur l'incident qu'il rencontre (est-ce la première fois ? le câble est t'il branché ? etc).

Je note avec précisions les réponses et les informations que je reçois dans un nouveau ticket sur GLPI en renseignant les champs nécessaires et en fournissant un maximum de détail (tel que l'identifiant de l'imprimante avec son site)

- 2) Quels sont les champs obligatoires ?

Seul la description du ticket ne peut pas être vide (et donc obligatoire de la remplir)

- 3) Rechercher sur le site d'Epson la documentation de l'imprimante en question, analyser le problème et faire un suivi dans le ticket afin qu'une trace existe et que votre utilisateur soit informé.

Selon la documentation d'epson , une cartouche d'encre est épuisée ou n'est pas installée correctement

Pourquoi mon imprimante Epson clignote rouge ?



Une cartouche d'encre est épuisée ou n'est pas installée correctement. Remplacez ou réinstallez la cartouche. (Selon la couleur de la cartouche épuisée et la façon dont vous imprimez, vous pourrez peut-être poursuivre l'impression temporairement.) Le témoin d'alimentation clignote.

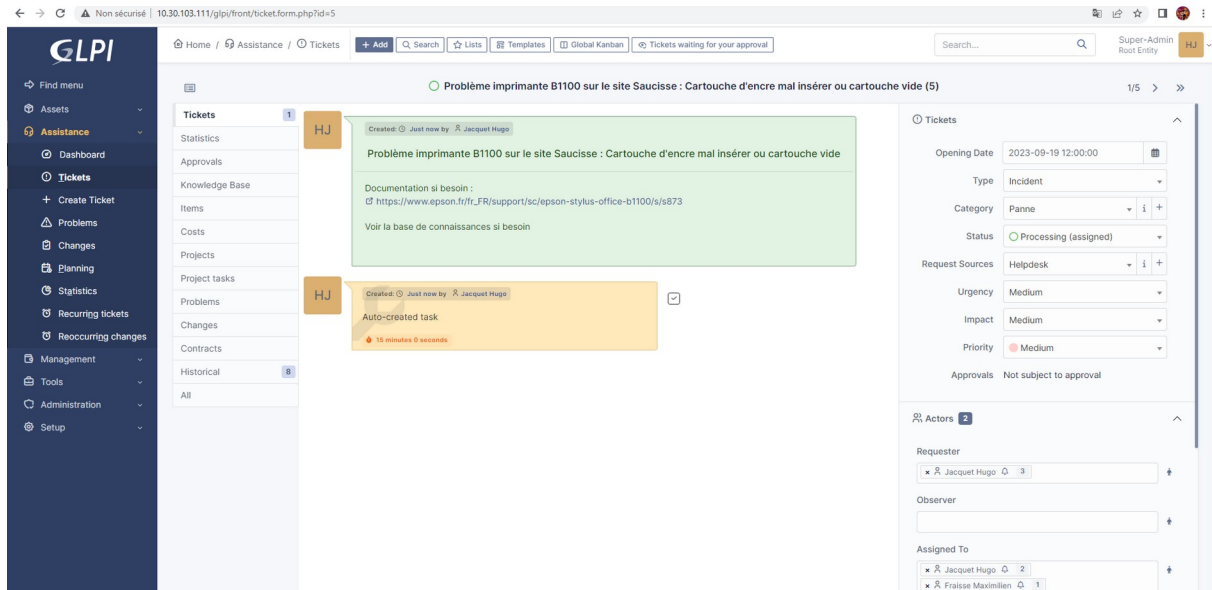


Epson

<https://files.support.epson.com> > Source > Reference ▼

État des témoins du produit - Epson

Création du ticket incluant la documentation :



Conception d'une procédure « mise en service d'un nouveau matériel » :

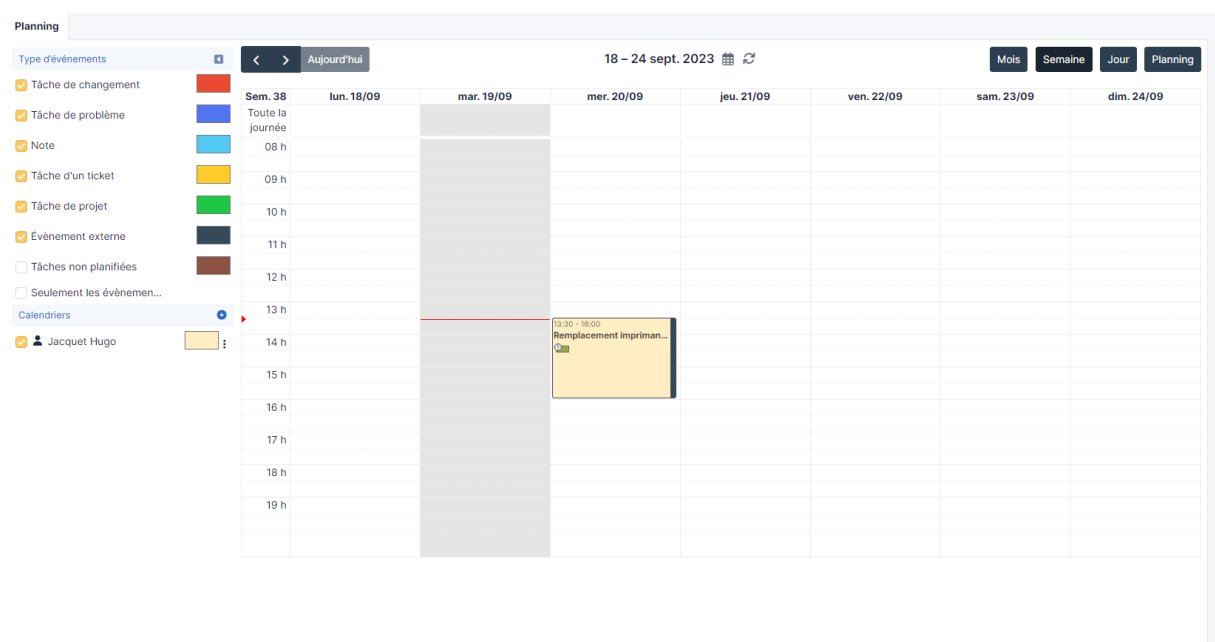
Pour mettre en place un nouveau matériel :

- Acquisition du matériel (imprimante, ordinateur, écran , machine)
- Ajouter le matériel sur la base de données GLPI (nom de l'objet, site , bureau, état, licence, garantie, date d'achat etc)
- Vérifiez que les prérequis pour l'installation sont bon (prise OK, achat de sangle pour tenir , armoire si nécessaire, support, etc)
- Programmez la future installation du matériel en définissant une date et un/plusieurs techniciens
- Installation du matériel et mise en service
- Former les utilisateurs à l'utilisation du nouveau matériel (si nécessaire) et annoncer le nouvel équipement dans les logs / journal de la DSI

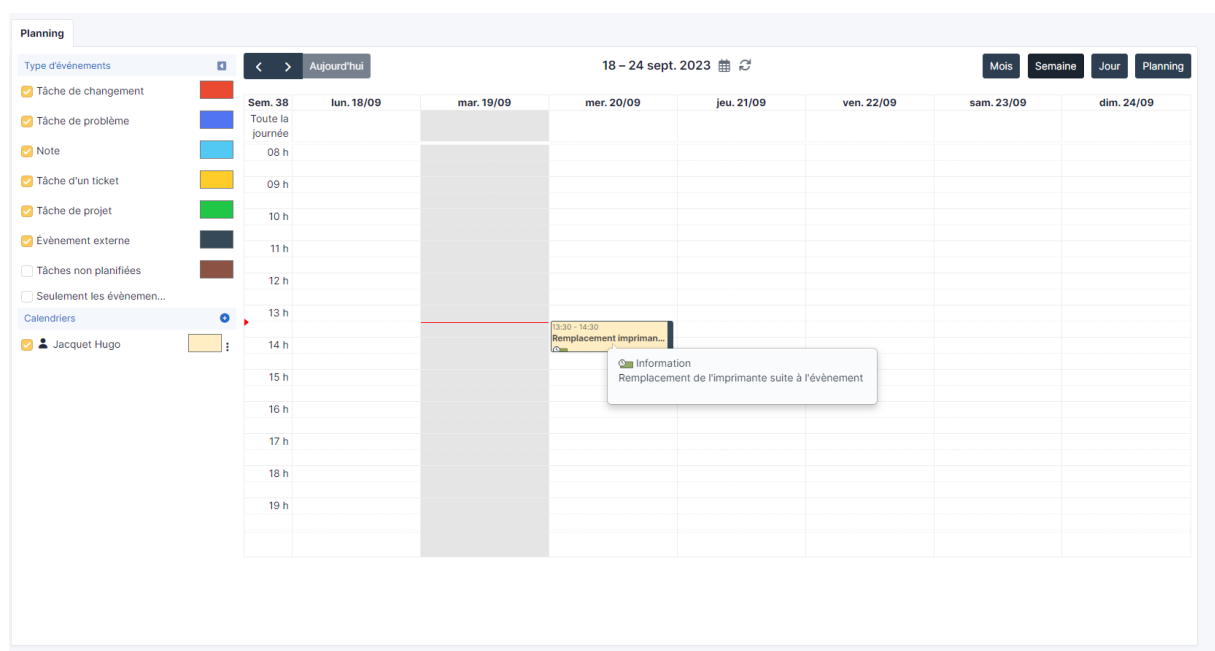
Quelles solutions lui proposer, sachant qu'il est connecté à un réseau local ?

Il y a d'autre imprimantes disponibles sur le réseau

Faire un suivi du ticket et planifier l'enlèvement de l'ancienne machine et l'installation de la nouvelle demain.



Sur le planning il y a désormais l'évènement



Ticket 3

Statistiques
Validations
Base de connaissances
Éléments
Coûts
Projets
Tâches de projet
Problèmes
Changements
Contrats
Historique 14
Tous

Ticket 1/2 > >>

Créé : 11 y a 1 heures par Jacques Hugo Dernière mise à jour : À l'instant par Jacques Hugo

Problème imprimante B1100 sur le site Saucisse : Cartouche d'encre mal insérer ou cartouche vide

Documentation si besoin :
https://www.epson.fr/fr_FR/support/sc/epson-stylus-office-b1100/s/s873

Voir la base de connaissances si besoin

Créé : 11 y a 1 heures par Jacques Hugo

Auto-created task

15 minutes 0 secondes

Créé : À l'instant par Jacques Hugo

Remplacement de l'imprimante programmer demain 20/09/2023. Voir le planning.

Accepté le 2023-09-19 14:05 par Jacques Hugo

Créé : À l'instant par Jacques Hugo

Solution approuvée

Written

Ticket

Date d'ouverture 2023-09-19 12:00:00

Date de résolution 2023-09-19 14:05:13

Date de fermeture 2023-09-19 14:05:19

Type Incident

Catégorie Panne

Statut Clos Rouvrir

Source de la demande Helpdesk

Urgence Moyenne

Impact Moyen

Priorité Moyenne

Validation Non soumis à validation

Acteurs 2

Demandeur Jacques Hugo 2

Observateur

Sauvegarder

Résolution du ticket et clôture. Il est toujours possible de le rouvrir par un autre technicien.

IV) Scénario d'assistance aux utilisateurs

Qu'indique le message affiché à la sauvegarde du ticket ? (lors de la création avec le compte post-only)

GLPI

Accueil

Self-Service
Root Entity (Arborescence) PO

Accueil
+ Créer un ticket
Tickets
Réservations
Foire aux questions

Information

Élément ajouté : Cable branché entre 2 salles (7)

Merci d'avoir utilisé notre système d'assistance.

« Information ajouté : cable branché entre 2 salles »

Quelles sont les informations affichées dans le menu de suivi du ticket ?

The screenshot displays a ticket management interface. At the top, the ticket title is "Les câbles Ethernet RJ45 sont débranchés (6)" with a status indicator "2/2". On the left, a sidebar menu includes "Ticket", "Statistiques", "Base de connaissances", "Éléments", "Historique" (with a count of 4), and "Tous". The main content area shows a ticket card with a green "PO" label, a creation timestamp "Créé : il y a 2 minutes par post-only", and the title "Les câbles Ethernet RJ45 sont débranchés". The body text reads: "Bonjour, les câbles RJ45 des PC des labos SLAM et SISR ont tous été débranchés et nous ne savons pas lesquels brancher et où. Nous n'avons pas internet à cause de cela." On the right, a "Ticket" sidebar contains fields for "Date d'ouverture" (2023-09-26 12:04), "Type" (Incident), "Catégorie" (Panne), "Statut" (Nouveau), "Source de la demande" (Helpdesk), "Urgence" (Haute), "Impact" (Moyen), and "Priorité" (Haute). At the bottom, there is a "Réponse" button and a "Sauvegarder" button.

Quelles sont les informations de coût paramétrables sur le ticket ?

- Coût du travail technique
- Coût des matériaux
- Coût des frais généraux
- Coût total
- Coût estimé

Acteurs
2

Demandeur

post-only 2

Observateur

Jacquet Hugo

Telma Di Maria

Attribué à

Éléments
0

Mes éléments

+ Ajouter

Niveaux de services

Ticket lié

Sauvegarder

812	2023-09-26 12:13	Jacquet Hugo (8)	Utilisateur	Ajout d'un lien avec un élément : Fraisse Maximilien (9) (Observateur)
811	2023-09-26 12:13	Jacquet Hugo (8)		Helpdesk (11)
810	2023-09-26 12:13	Jacquet Hugo (8)	Suivi	Ajout d'un élément : Suivi (11)

V) Ateliers dépannage

Un opérateur réceptionne un appel au Service client, un utilisateur en open-space a renversé sa bouteille d'Orangina sur sa tour. Ce qui à provoquer un dysfonctionnement.

Directement, l'opérateur enregistre les différentes informations concernant l'incident (date, catégorie d'incident, sous-catégorie, niveaux de priorité, niveaux d'impact) et captures d'écran également disponible.

L'ouverture du ticket d'incident se fait et de part sa nature, il est nécessaire donc de programmer une intervention sur place.

Plusieurs discussions ont lieu entre d'autre technicien sur la panne pour pouvoir le résoudre le plus vite et trouvez une solution.

PO

Créé : ⌚ il y a 7 jours par 👤 post-only

Dernière mise à jour : ⌚ il y a 7 jours par 👤 post-only

pc riz feu

Hier vers 14h, j'ai, sans faire exprès, versé mon orangina light sur ma tour. Ensuite, en toute logique, je l'ai débranché du réseau et mit dans un sceau de riz. Maintenant je vois de la fumée sortir du sceau et le fond de celui-ci est en train de fondre, mayday.

PO

Créé : ⌚ il y a 7 jours par 👤 post-only



701dbc35722fab3eca2522a086a...

37.67 Kio



PO

Créé : ⌚ il y a 7 jours par 👤 post-only



MicrosoftTeams-image.png

1.78 Mio



Créé : ⌚ il y a 7 jours par 👤 Neiva-Martins Telmo

Avez-vous essayer de débrancher et rebrancher votre riz?

Helpdesk

TN

PO


Créé : ⌚ il y a 7 jours par 👤 post-only

c'est du basmati, il est à batterie...

Créé : ⌚ il y a 7 jours par 👤 Neiva-Martins Telmo

TN

ça dépend: le basmati de oncle bens par exemple est à hydrogène: quel modèle de chaussures portez-vous?

 Helpdesk

PO

Créé : ⌚ il y a 7 jours par 👤 post-only

celui ci :



Créé : ⌚ il y a 7 jours par 👤 Neiva-Martins Telmo

TN

et les chaussures?

 Helpdesk

PO

Créé : ⌚ il y a 7 jours par 👤 post-only

46, model pied nu

Créé : ⌚ il y a 7 jours par 👤 Neiva-Martins Telmo

Ah c'est sûrement le routeur, je vais demander à des collègues attendez

🖨 Helpdesk

TN

Créé : ⌚ il y a 7 jours par 👤 Neiva-Martins Telmo

Dernière mise à jour : ⌚ il y a 7 jours par 👤 Neiva-Martins Telmo

Ok le problème c'est que l'écran est un 36 pouces et la carte cousin aime pas. On va vous le faire remplacer semaine prochaine normalement. En attendant travaillez sur le frigo intelligent. Bonne soirée!

🖨 Helpdesk

TN

PO

Créé : ⌚ il y a 7 jours par 👤 post-only

heu ok, le frigo intelligent... oui

🖨 Direct

Puis le problème est inscrit dans la base de connaissance pour de futur ticket en cas de nouvelle confrontation.

<< < 📄

● pc riz feu (4)

2/5 > >>

Ticket 11

Statistiques

Validations

Base de connaissances 1

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Contrats

Historique 43

Tous

Objet de la base de connaissances

Affichage (nombre d'éléments) 15 De 1 à 1 sur 1

🔗 Actions

<input type="checkbox"/> Type	Élément	Date de création	Date de la mise à jour
<input type="checkbox"/> Base de connaissances	pc riz feu	2023-09-19 12:36	2023-09-19 12:36

🔗 Actions

Objet de la base de connaissances

Affichage (nombre d'éléments) 15 De 1 à 1 sur 1