

ATELIER 5: OCS-GLPI

Ismaël Ossombil Mame Coumba
| Anne Tchenang | Tounkara
Lassana | Roussel Jeremy

SOMMAIRE

- 1- Introduction
 - 2- Solution de gestion de parc informatique et materiel
 - 3- Solution de gestion de parc
 - 4- Solution de gestion des incidents
 - 5- OCSINVENTORY
 - 6- Pratique (mise en place d'OCS Inventory NG) Déploiement sous Debian [voire pdf 2]
 - 7- Glossaire
- 

LE PARC INFORMATIQUE

INTRODUCTION

LE PARC INFORMATIQUE



Le terme de parc informatique désigne l'ensemble des ressources matérielles et logicielles qui composent le système informatique.

On y trouve des:

- matériels différents (téléphones, portables, pc, imprimantes, éléments d'interconnexion, etc)
- logiciels et systèmes d'exploitations variés (Linux, Windows, Mac Os)
- applications utilisées dans différentes versions.
- niveaux de sécurité disparates.

LA GESTION DU PARC INFORMATIQUE



Une organisation ou une entreprise de nos jours disposent de plusieurs postes de travail des différents périphériques et des serveurs, bien gérer le parc informatique et matériel devient un enjeu fondamental pour assurer la pérennité de son entreprise.

Le Gestionnaire de parc informatique assure la gestion de l'ensemble des matériels et logiciels utilisés au sein de son entreprise. Il est garant de l'installation, de l'organisation, de la maintenance et de l'évolution du parc.

De nombreux outils d'inventaires disponibles sur le marché payante ou gratuit sont à la disposition des entreprises pour la gestion de leur parc informatique. Nous avons répertorié deux FusionInventory et ITAM la liste n'est pas exhaustive.¹

SOLUTIONS DE GESTION DE PARC INFORMATIQUE ET MATERIEL

SOLUTIONS D'INVENTAIRE

Solution d'inventaire	Matériel	Catégories	Fonctionnalité
OCSINVENTORY	Le parc informatique dans son intégralité	GRATUITE	<ul style="list-style-type: none">• Extensions pour OCS• Télé déploiement• Déploiement agent(multi-OS)• Découverte du réseau• Web service

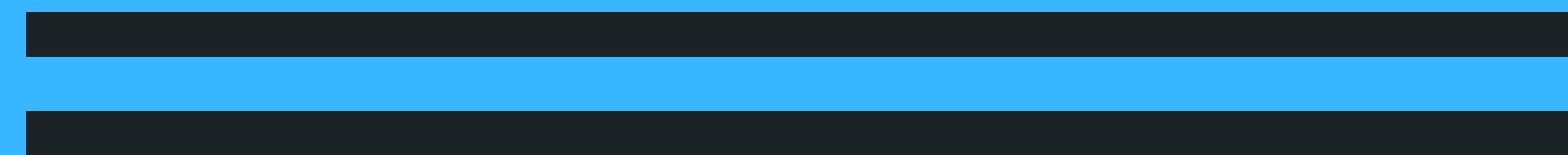
SOLUTIONS D'INVENTAIRE

Solution d'inventaire	Matériel	Catégories	Fonctionnalité
FUSIONINVENTORY	Ordinateurs Matériel Réseau Imprimantes Virtual Machines Mobile	GRATUITE	<ul style="list-style-type: none">• Plugin GLPI• Déploiement agent (multi-OS)• Inventaire des machines• Découverte du réseau• Inventaire SNMP, ESX• Relais WOL• Teledeploiement

SOLUTIONS D'INVENTAIRE

Solution d'inventaire	Matériel	Catégories	Fonctionnalité
CLARYLOG	Le parc informatique dans son intégralité	PAYANTE	<ul style="list-style-type: none">Inventaire sans déploiement d'agentGestion des biens connectés ou nonLogiciels installés et gestion des licencesGestion des stocks et du cycle de vies de biensMis à jour automatique des dates de garantieFinances et budgets

SOLUTION D'INVENTAIRE



À PROPOS



Open Computer and Software Inventory Next Generation est une application permettant de réaliser un inventaire sur la configuration des machines et du réseau et sur les logiciels qui y sont installés.

L'application possède une interface web permettant de visualiser l'inventaire réalisé. Elle permet d'uploader des paquets (installation de logiciels, commandes et fichiers à stocker sur les machines clients) utilisant le protocole http/https.



FONCTIONNALITE

SERVEUR DE COMMUNICATION

Collecte ; classe et archive les informations relatives aux postes clients

Ce dernier fonctionne sous Apache (serveur Web), MySQL (SGBD : Système Gestion de Base de Donnée) et PHP. Il peut s'installer sous n'importe quel OS (Microsoft, Linux). Il utilise quelques modules PERL et des CGI (Common Gateway Interface, bibliothèques)

L'agent : Programme qui s'installe sur le client pour remonter les informations de la machine au serveur. Les agents sont disponibles pour Windows, Linux et MacOS.

SERVEUR D'ADMINISTRATION

L'interface web écrite en PHP qui offre des services cad consulter des inventaires, manipuler les droits des utilisateurs etc.

SERVEUR DE DÉPLOIEMENT

Il permet le déploiement des logiciels, des MAJ sur les postes de manière centralisé. Basé sur Apache SSL (Secure Sockets Layer : sécurisation des échanges sur internet.

FONCTIONNEMENT

OCS Inventory est basé sur un concept Client/Serveur. Le serveur est composé de 3 parties



COMMENT ÇA MARCHE?

OCS Inventory utilise un agent qui lance un inventaire sur les ordinateurs clients, et un serveur de gestion qui centralise les résultats des inventaires. La console d'administration web permet de visualiser ces résultats d'inventaires, les matériels réseaux détectés et de pouvoir créer des paquets de déploiement.

Les communications entre les agents et le serveur de gestion sont effectuées en utilisant les protocoles HTTP et HTTPS. Toutes les données sont formatées en XML et Zlib compressées pour réduire l'utilisation du Traffic réseau.

Le serveur de gestion se décompose de la manière suivante :

- Serveur de base de données
- Serveur de communication
- Serveur de télédéploiement
- Interface de communication

FONCTIONNALITÉ D'INVENTAIRE



EXTENSIONS POUR OCS INVENTORY

OCS Inventory offre la possibilité d'étendre les fonctionnalités de votre logiciel d'inventaire favori au moyen d'extensions. Du côté des agents, un plugin peut être un simple script VBS ou Powershell pour Windows, ou un script shell sous Unix, récupérant des données qui complètent l'inventaire (comme remonter les Clés Microsoft Office ou encore les tâches planifiées) ou plus compliqué, une DLL sous Windows ou un module Perl sous Unix ajoutant à l'agent une nouvelle capacité complète. Du côté serveur, vous pouvez aussi créer des extensions pour stocker les données en base de données en utilisant un plugin Perl intégré au serveur de communication et afficher ces informations dans l'interface d'administration en utilisant un plugin PHP. Ces extensions peuvent aussi contrôler l'exécution des tâches des agents.

WEB SERVICE

Interfacer OCS Inventory avec un outil de gestion tier, c'est possible ! Depuis la version 2.4, le serveur OCS Inventory fournit un Web Service utilisable via API REST. Ce Web Service est disponible depuis le serveur de communication OCS Inventory.

FONCTIONNALITÉ D'INVENTAIRE

TÉLÉDÉPLOIEMENT

OCS Inventory inclut une solution de déploiement de paquets sur les ordinateurs distants. Depuis l'interface d'administration du serveur, vous pouvez télécharger les paquets qui seront téléchargés en utilisant les protocoles HTTP/HTTPS et lancés par l'agent des ordinateurs distants.



LA FORCE DE CETTE FONCTIONNALITÉ

- Pas de surcharge du Traffic sur le réseau.
- Retour d'état sur les déploiements.
- Statistiques sur les paquets déployés.

FONCTIONNALITÉ D'INVENTAIRE

DÉPLOIEMENT PAR ÉTAPES

Vous créez un paquet au travers de l'interface d'administration. Une fois le paquet créé, vous l'activez. Enfin, vous sélectionnez sur quels ordinateurs déployer le paquet, vous l'affectez.

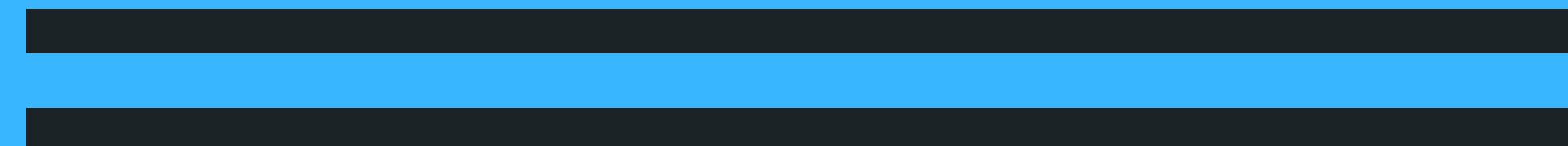
DÉCOUVERTE DU RÉSEAU

La découverte de matériels se déroule en deux étapes.

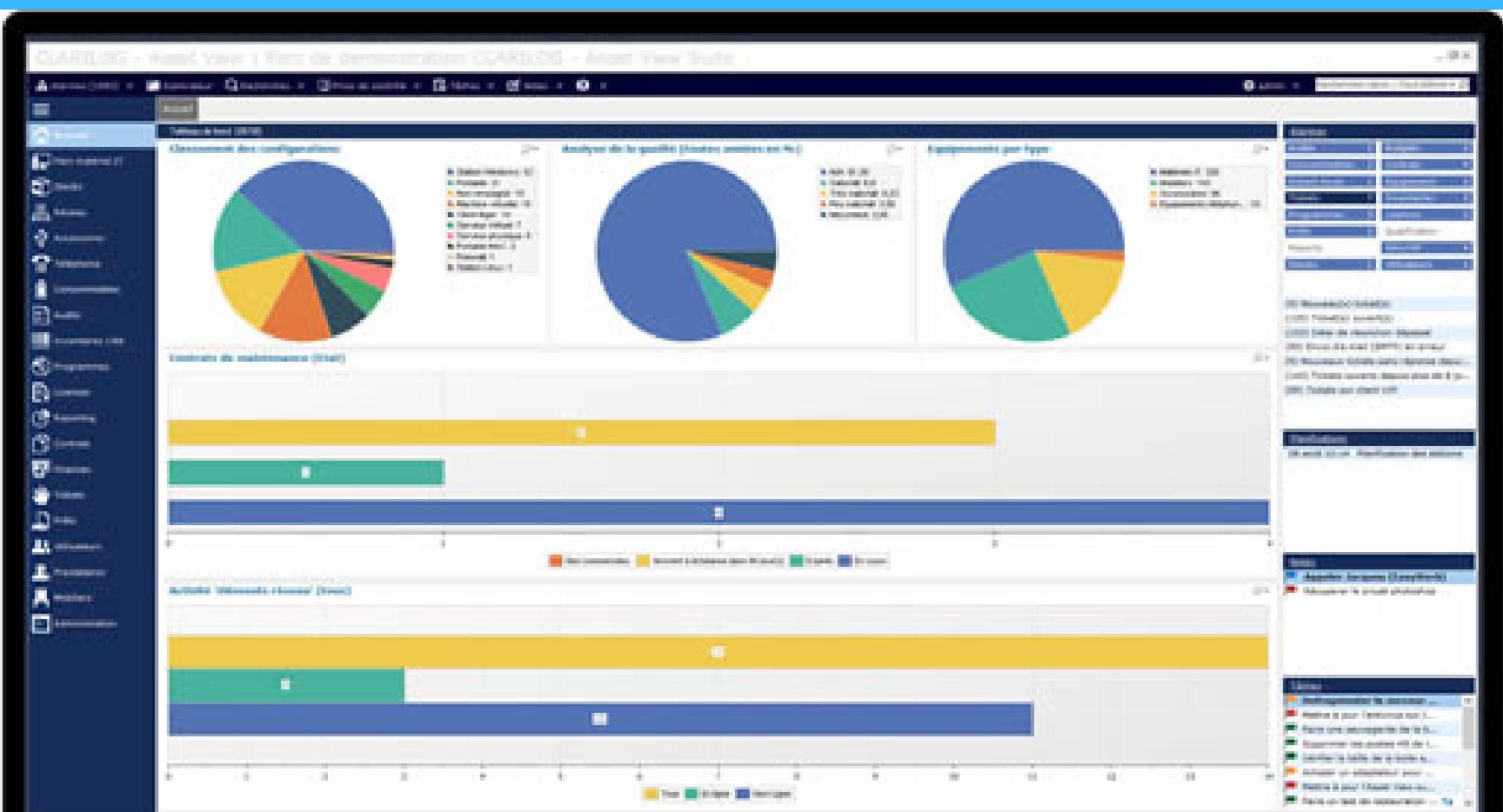
Dans un premier temps, le module de recherche par IP détecte les matériels sur le réseau, même pourvu d'un pare-feu. Une fois qu'un agent a reçu l'ordre de procéder à la découverte de son sous-réseau, il identifie la première interface réseau à utiliser. Il essaie ensuite de résoudre par ARP toutes les adresses IP qui répondent sur son segment. Tous les matériels répondant à la requête sont stockés dans l'inventaire final (formaté XML) envoyé au serveur.

Dans un second temps, des scans SNMP permettront d'affiner les données recueillies par la découverte par IP. En utilisant les scans SNMP, vous serez en mesure de récupérer différentes informations sur les périphériques réseau : copieurs, commutateurs, ordinateurs qui n'ont pas d'agent, routeurs, etc.

SOLUTIONS D'INVENTAIRE



À PROPOS



Fusion Inventory est né du projet OCS Inventory en changeant son architecture de fonctionnement : il n'y a plus de serveur central qui récupère les remontées d'inventaire des agents déployés sur les postes mais c'est directement GLPI qui se charge de cette tâche.

Fusion Inventory se décompose donc en 2 éléments : le plugin qui s'intègre à GLPI et les agents à déployer sur les postes.

LICENCE

GPL



TECHNOLOGIE

PERL

DISPOSITIFS PRIS EN CHARGE



- Ordinateurs
- Matériel Réseau
- Imprimantes
- Virtual Machines
- Téléphone Android

MACHINES VIRTUELLES PRISES EN CHARGE

- VMware vCenter/ESX/ESXi
- VirtualBox
- LibVirt
- Xen
- OpenVZ/Virtuozzo
- Parallels
- LXC
- FreeBSD Jails
- HPVM
- Vserver
- Hyper-V

DÉPLOIEMENT DE LOGICIEL



- Windows
- OS X
- Linux
- BSD

L'agent peut envoyer wake sur commande Lan sur son réseau local.
En utilisant le plugin GLPI, vous pouvez planifier quand les ordinateurs doivent être réveillés et à partir de quel agent.

L'AGENT

L'agent FusionInventory est un agent générique multi-plateforme. Il peut effectuer un large éventail de tâches de gestion, telles que l'inventaire local, le déploiement de logiciels ou la découverte de réseaux. Il peut être utilisé soit de manière autonome, soit en combinaison avec un serveur compatible (OCS Inventory, GLPI, OTRS, Uranos, ...) agissant comme un point de contrôle centralisé.

Deux de ces tâches sont incluses dans la distribution des sources d'agents, l'inventaire local et le wake on lan. Les autres tâches sont distribuées séparément, à l'exception des distributions binaires où elles sont regroupées.

PLUGIN GLPI

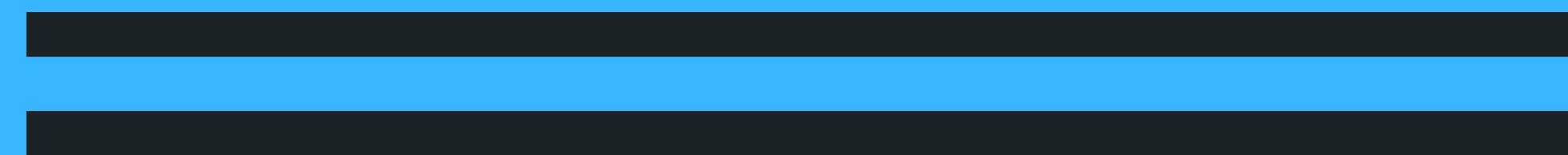
Vous pouvez l'utiliser pour constituer une base de données avec un inventaire pour votre entreprise (ordinateur, logiciels, imprimantes, ...). Il dispose de fonctions améliorées pour faciliter la vie quotidienne des administrateurs, comme un système de suivi des travaux avec notification par courrier et des méthodes pour créer une base de données contenant des informations sur la topologie de votre réseau.

GLPI est également livré avec une solution intégrée de suivi des demandes.

FusionInventory pour GLPI est un plugin pour GLPI.

SOLUTION D'INVENTAIRE

clariLog



À PROPOS

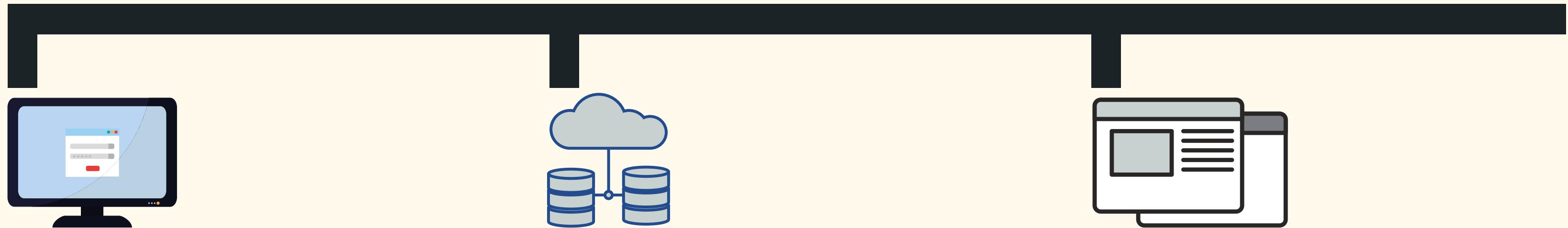
La solution ClariLog est une outil de pilotage quotidien pour tout le service informatique, techniciens, administrateurs, responsables et directeurs de service.

ClariLog est paramétrable et personnalisable sans développement. La solution ClariLog s'ajuste aux besoins et champs de responsabilités de chaque gestionnaire:

- Tableaux de bord et alertes paramétrables
- Vues et requêtes personnalisables
- Profils pour définir les fonctionnalités accessibles



PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS



EQUIPMENT:

- Inventaire réseau sans déploiement d'agent
- Gestion des biens connectés ou non
- Logiciels installés et gestion des licences
- Consolidation via inventaire physique
- Gestion des stocks et du cycle de vie des biens

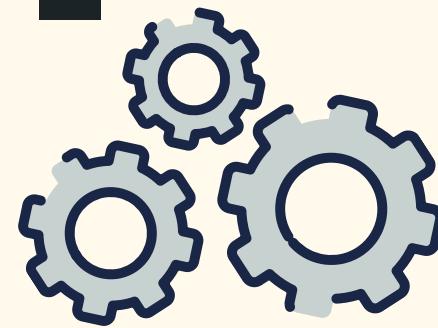
BASE DE DONNÉES:

- Mise à jour automatique des dates de garantie
- Affectations, prêts, changements, historiques
- Contrats, Licences et Prestataires
- Finances et Budgets

INTERFACES:

- Tableaux de bord
- Reporting et KPI
- Exportations
- Préconfigurés et personnalisables
- Editions planifiées

PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS



PARAMÉTRAGES:

- Profils de scan du réseau
- Multisite / multi entité
- Connecteur AD/LDAP natif
- Profils de droits
- Règles de gestion
- Champs personnalisés



MODE:

- Mode Saas
- Mode On Premise

Saas: Une solution dite Saas (« Software as a Service » ou en français : « logiciel en tant que service ») est une solution logicielle applicative hébergée et exploitée en dehors de l'organisation ou de l'entreprise par un tiers, et accessible à la demande via un accès Internet.

On Premise: En français, « On-Premises » signifie littéralement « dans les locaux » ou « sur site ».

SOLUTION DE GESTION DES INCIDENTS

SOLUTION DE GESTION DES INCIDENTS

Solution d'incidents	Disponibilité	Catégories	Fonctionnalité
GLPI	WEB	GRATUITE	<ul style="list-style-type: none">• Timeline pour le traitement des tickets• Création et mis à jour des tickets par e-mail avec des collecteurs IMAP/POP• Gestion des horaires d'ouverture du support• Modèles prédefinis de ticket d'incidents, de demandes, solutions et taches préremplies• Association des actifs du parc informatique : cout total de possession, suivi des matérielles• Gestion des SLA/SLT et OLA

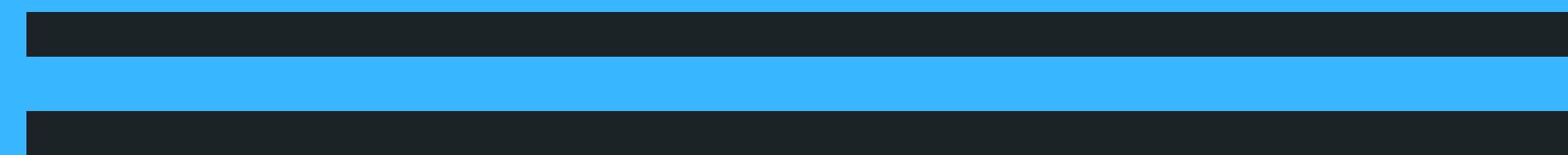
SOLUTION DE GESTION DES INCIDENTS

Solution d'incidents	Disponibilité	Catégories	Fonctionnalité
MOTODATA	WEB MOBILE	PAYANTE	<ul style="list-style-type: none">• Courriel Ticket• Bases de connaissances• Automatiser les escalades• Routage automatique des tickets• Prise en charge multicanal• Mis à jour en VRAC

SOLUTION DE GESTION DES INCIDENTS

Solution d'incidents	Disponibilité	Catégories	Fonctionnalité
MANAGEENGINE	WEB MOBILE	PAYANTE	<ul style="list-style-type: none">• Emails convertis automatiquement en ticket• Ticket attribuer en fonctions d'expertise des techniciens ou des groupes pour des résolutions précises et évitez la récurrence des incidents• SLA avec chemin d'accès• Cycle de vie de tickets automatiser• Bases de connaissances

SOLUTION DE GESTION DES INCIDENTS



À PROPOS



Catégories: Payante
Disponibilité: Web, Mobile

À l'ère de la numérisation et de l'avènement de meilleures plates-formes de collaboration, les employés d'aujourd'hui peuvent travailler de n'importe où à tout moment, ils ont besoin d'un processus simplifié pour augmenter leurs tickets de service. L'outil de gestion des incidents ITIL de la plateforme ITIL de Motadata ServiceOps permet de signaler, d'enquêter et de gérer les incidents ou les demandes de plusieurs canaux.



FONCTIONNALITE

PRISE EN CHARGE MULTICANAL

Les utilisateurs peuvent lever un ticket via plusieurs canaux comme le libre-service portail, chat, téléphone, e-mails, etc.

ROUTAGE AUTOMATIQUE DES TICKETS

Intelligent affectation de billets basés sur le niveau d'expertise, la priorité, la disponibilité, et charge de technicien a l'aide de Smart Load Balancer.

MIS À JOUR EN VRAC

La plate-forme permet aux techniciens de modifier les informations de plusieurs incidents /demande à la fois.

NOTIFICATION

Modèles prédéfinis et personnalisables pour l'envoie de notifications au demandeurs ou techniciens en fonctions de différents évènements.

AUTOMATISER LES ESCALADES

Faites remonter automatiquement les demandes qui ont été ignorées ou non résolues en fonctions du SLA et attribuez-les au bon technicien. Les incidents peuvent être classés en 4 niveaux en fonction de l'expertise des agents .

BASE DE CONNAISSANCES

Intégrez la gestion des incidents à la base de connaissances afin de réduire le nombre de tickets générés pour des problèmes courants.

COURRIEL TICKET

Créez automatiquement des tickets à partir des e-mails et des demandes d'incidents. Permettre ou interdire les e-mails de domaines particuliers pour créer des tickets.

VOTRE AVIS

Les demandeurs ont automatiquement demandé des commentaires sur leurs expérience après le processus de résolution des incidents.

AUTOMATISATIONS DE FLUX DE TRAVAIL

Automatiser common et repetitive taches utilisation des workflows en exécutant effectuer basé sur des critères actes on an demande entrante ticket en un seul clic.

ASSOCIEZ UN ACTIFS UN TICKET

Associez les actifs informatiques associés lors de la création d'un ticket.

SOLUTION DE GESTION DES INCIDENTS

ManageEngine
ServiceDesk Plus

À PROPOS

The screenshot displays the ManageEngine ServiceDesk Plus web application. The top navigation bar includes links for Requests, Problems, Changes, Projects, Solutions, Assets, CMDB, Purchase, Contracts, Admin, and Helpdesk. Below the navigation is a search bar and a product overview section.

The main content area features several dashboards:

- Requests by Technician:** A table showing the count of Open, On Hold, and Overdue requests for various technicians. Total counts are also provided.
- Request Summary:** A line chart showing the number of requests over the last week, categorized by status: Overdue (red), Inbound (blue), and Completed (green).
- Task Summary:** A table showing Pending Tasks for different users and totals.
- Open Requests By Priority:** A donut chart showing the distribution of open requests by priority level: Not Assigned, Very Low, High, Low, Medium, and Critical.
- SLA Violation By Priority:** A table showing SLA violations by priority level.
- Unassigned And Open Requests:** A summary section for unassigned and open requests.

At the bottom of the interface, the ManageEngine logo and the text "ServiceDesk Plus" are visible.

Catégories: Payante
Disponibilité: Web, Mobile



FONCTIONNALITE

OBTENEZ LES MEILLEURES PRATIQUES DE GESTION DES INCIDENTS

Offrez aux utilisateurs finaux une assistance multicanal en leur permettant de créer des tickets par e-mail, par téléphone et via un portail web en libre-service. Convertissez automatiquement les e-mails en tickets.

OBTENEZ LES MEILLEURES PRATIQUES DE GESTION DES INCIDENTS

Attribuez automatiquement des tickets en fonction de l'expertise des techniciens ou des groupes pour des résolutions précises et rapides et évitez la récurrence des incidents.

OBTENEZ LES MEILLEURES PRATIQUES DE GESTION DES INCIDENTS

Gérez et suivez facilement tous les incidents avec un processus défini tout au long du cycle de vie en configurant des statuts personnalisés.

OBTENEZ LES MEILLEURES PRATIQUES DE GESTION DES INCIDENTS

Garantissez des résolutions rapides en définissant des SLA de réponse et de résolution avec des chemins d'escalade définis.

AUTOMATISEZ LE PROCESSUS DE WORKFLOW DES TICKETS, AMÉLIOREZ L'EFFICACITÉ DU SERVICE D'ASSISTANCE INFORMATIQUE

Automatisez chaque étape du cycle de vie des tickets, de la catégorisation à l'affectation des techniciens, en utilisant des règles métier.

AUTOMATISEZ LE PROCESSUS DE WORKFLOW DES TICKETS, AMÉLIOREZ L'EFFICACITÉ DU SERVICE D'ASSISTANCE INFORMATIQUE

Communiquez mieux avec les utilisateurs finaux grâce à des notifications automatiques utilisant des modèles d'e-mail personnalisés.

AUTOMATISEZ LE PROCESSUS DE WORKFLOW DES TICKETS, AMÉLIOREZ L'EFFICACITÉ DU SERVICE D'ASSISTANCE INFORMATIQUE

Assurez-vous qu'aucun ticket n'est laissé non attribué en attribuant automatiquement des tickets aux techniciens en fonction de modèles d'attribution automatiquement à tour de rôle ou d'équilibrage de charge.

AUTOMATISEZ LE PROCESSUS DE WORKFLOW DES TICKETS, AMÉLIOREZ L'EFFICACITÉ DU SERVICE D'ASSISTANCE INFORMATIQUE

Réduisez le taux de répétition des incidents en définissant des règles de clôture pour garantir une résolution efficace.

RESPECTEZ LES SLA À TEMPS, GARANTISSEZ LA SATISFACTION DE L'UTILISATEUR FINAL

Améliorez les temps de résolution en attribuant des incidents aux techniciens dès qu'ils sont connectés au logiciel d'assistance.

Obtenez régulièrement des commentaires des utilisateurs finaux et mesurez les niveaux de satisfaction en déployant des enquêtes auprès des utilisateurs à des intervalles prédéfinis.

RESPECTEZ LES SLA À TEMPS, GARANTISSEZ LA SATISFACTION DE L'UTILISATEUR FINAL

Empêchez les violations de SLA en activant une réponse proactive à plusieurs niveaux et des escalades de résolution.

RESPECTEZ LES SLA À TEMPS, GARANTISSEZ LA SATISFACTION DE L'UTILISATEUR FINAL

Tenez les utilisateurs finaux informés à chaque étape du processus de gestion des incidents à l'aide de notifications automatisées.

RESPECTEZ LES SLA À TEMPS, GARANTISSEZ LA SATISFACTION DE L'UTILISATEUR FINAL

Augmentez la visibilité de l'utilisateur final sur l'état et la progression des incidents en fournissant des informations dans le portail en libre-service.

RÉSOLVEZ LES INCIDENTS INFORMATIQUES PLUS RAPIDEMENT ET AMÉLIOREZ LA QUALITÉ DE SERVICE GRÂCE À LA BASE DE CONNAISSANCES

Intégrez la gestion des incidents à une base de connaissances bien structurée et facile à construire.

RÉSOLVEZ LES INCIDENTS INFORMATIQUES PLUS RAPIDEMENT ET AMÉLIOREZ LA QUALITÉ DE SERVICE GRÂCE À LA BASE DE CONNAISSANCES

Améliorez les délais d'exécution et la qualité de la résolution en maintenant une base de connaissances de solutions techniques avancées réservées exclusivement aux techniciens et limitée à eux.

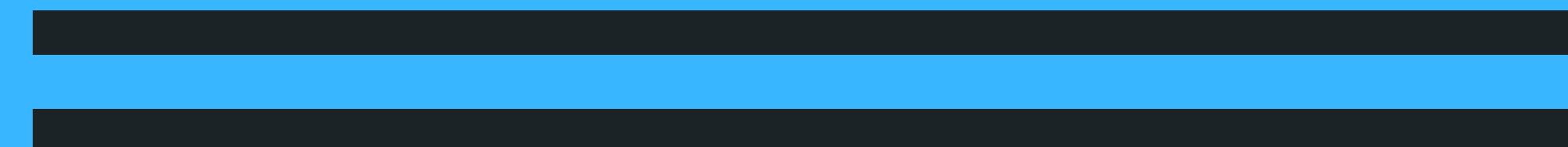
RÉSOLVEZ LES INCIDENTS INFORMATIQUES PLUS RAPIDEMENT ET AMÉLIOREZ LA QUALITÉ DE SERVICE GRÂCE À LA BASE DE CONNAISSANCES

Publiez des articles de la base de connaissances dans les portails en libre-service pour réduire le flux d'incidents vers le service d'assistance.

RÉSOLVEZ LES INCIDENTS INFORMATIQUES PLUS RAPIDEMENT ET AMÉLIOREZ LA QUALITÉ DE SERVICE GRÂCE À LA BASE DE CONNAISSANCES

Maintenir la qualité des articles de la base de connaissances grâce à un processus d'approbation efficace.

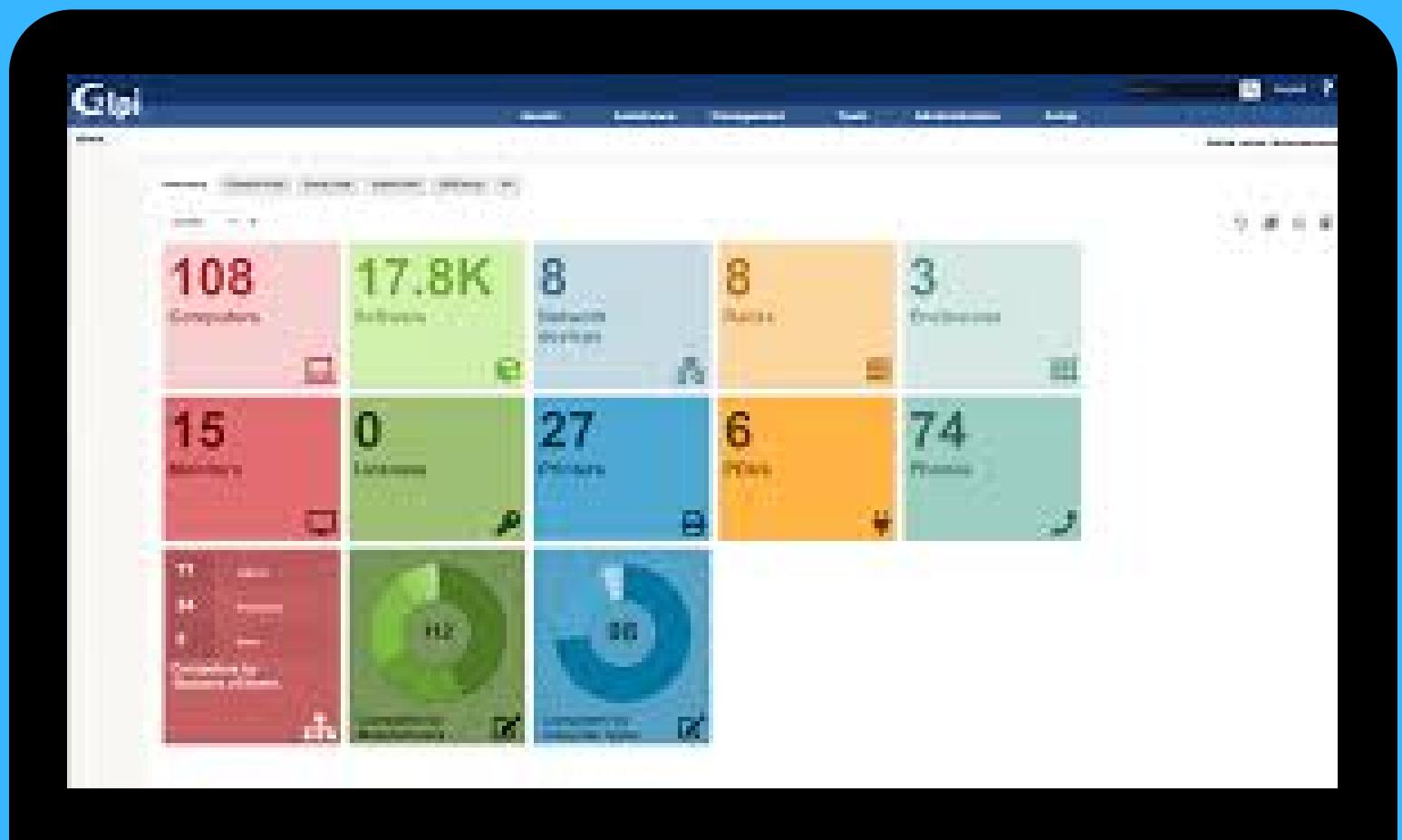
SOLUTION DE GESTION DES INCIDENTS



À PROPOS

Catégories: Open source
Disponibilité: Web

Il intègre des notions comme la catégorisation par famille, l'escalade, le respect des SLA, l'impact, l'urgence, la matrice de calcul des priorités, une normalisation des statuts, la validation des demandes à plusieurs niveaux, et la mise en place workflow automatiques par des règles métiers.



GLPI

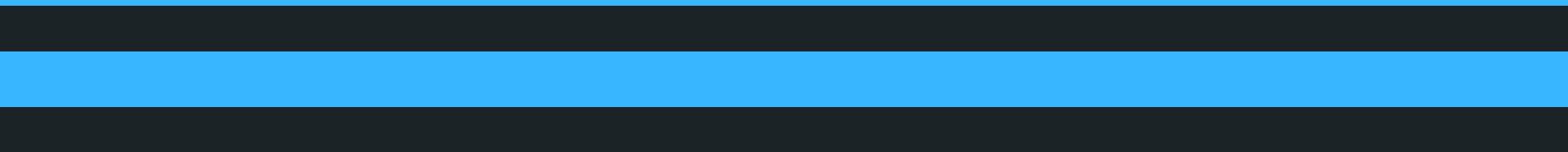
- Interface utilisateur simplifiée ou interface orientée catalogue de services.
- Timeline pour le traitement des tickets.
- Cycle de vie du traitement des incidents et des demandes.

- Notifications automatiques par email ou natives.
- Création et mise à jour des tickets par e-mail avec des collecteurs IMAP / POP.
- Générateur de formulaires spécifiques.
- Workflow automatique basé sur un moteur de règles métiers complexe (règles jouées sur mise à jour ou ajout de ticket).

- Modèles prédéfinis de ticket d'incidents, de demandes, solutions et tâches préremplies.
- Gestion des horaires d'ouverture du support.
- Base de connaissance liée aux tickets et remontée automatiquemen.

- Escalade vers la gestion des problèmes, des changements ou des projets.
- Association des actifs du parc informatique : coût total de possession, suivi des pannes matérielles.
- Gestion des SLA/SLT et OLA.

LE GLOSSAIRE



SERVICELEVELAGREEMENT (SLA)

Un SLA est un document écrit qui définit quantitativement le service offert au client. Ce document est négocié entre un client et fournisseur, et engage les deux parties quant à un certain niveau de service à atteindre. La disponibilité, le temps de réponse ou le niveau d'assistance constituent des objets typiques couverts par les SLA.

SERVICELEVELMANAGEMENT (SLM)

La gestion des niveaux de service est le processus qui a pour responsabilité de définir, documenter et formaliser via des SLA les niveaux de service du client.

HELP DESK

Le centre d'assistance constitue une interface de contact unique entre les fournisseurs de services et les utilisateurs. Il a pour principaux rôles de traiter les questions, plaintes et requêtes des utilisateurs, de gestion d'utilisateurs et de gestions de problèmes.

CONFIGURATION MANAGEMENT DATABASE (CMDB)

La CMDB est une base de données qui regroupe les informations de configuration, les détails sur l'historique de chacun des éléments de configurations et les relations que ces éléments de configuration entretiennent. Une CMDB contient également l'ensemble des informations relatives aux incidents, aux problèmes connus, aux changements et aux nouvelles versions des applications logicielles.

BASES DE CONNAISSANCES

Base de données logique permettant de rassembler, analyser, stocker et partager les connaissances et les informations au sein d'une organisation.

CAS(CENTRAL AUTHENTICATION SERVICE)

Système d'authentification unique (en anglais SSO ou Single Sign On).

CHAMP:

Élément de l'interface graphique permettant une interaction avec l'utilisateur (saisie, sélection...).

CLOS(TICKET)

Modification du statut d'un ticket à clos (manuellement ou automatiquement).

CLÔTURE AUTOMATIQUE

Processus interne à GLPI permettant de clore les tickets résolus après une période donnée.

DEMANDEUR :

Personne à l'origine du ticket d'incident ou de la demande de service.

DOMAINE

Regroupement de matériels connectés au réseau.

EN ATTENTE (TICKET)

Statut d'un ticket lorsque son traitement est momentanément suspendu (neutralise les délais de traitement).

EN COURS(ATTRIBUÉ):

Statut d'un ticket lorsque celui-ci est affecté à un technicien ou un groupe de techniciens.

EN COURS(PLANIFIÉ) (TICKET)

Statut d'un ticket lorsque celui-ci est affecté à un technicien ou un groupe de technicien et qu'une action est planifiée.

ID

identifiant technique d'un élément

IMPACT:

Mesure de l'effet d'un incident, problème ou changement sur les processus métiers.

INCIDENT

interruption non prévue d'un service ou une réduction de sa qualité.

INTERVENTION

Activité d'un technicien pour tenter de résoudre un incident.

OBJET D'INVENTAIRE

Terme générique désignant un élément d'inventaire

PLANIFICATION

Programmation d'une tâche dans le temps.

PLUGIN

Extension permettant l'ajout d'une ou plusieurs fonctionnalités et/ou la modification de certains comportements de l'application.

RÉSOLU TICKET

État indiquant qu'une solution technique a été apportée à un incident.

TECHNICIEN

Utilisateur chargé de traiter des tickets.

STATUT

État d'un objet d'inventaire ou d'un ticket (cycle de vie).

TICKET

Objet représentant un incident ou une demande de service.

SSL (SECURE SOCKETS LAYER)

Sécurisation des échanges sur internet

L'AGENT

Programme qui s'installe sur le client pour remonter les informations de la machine au serveur.

MYSQL

SGBD :Système Gestion de
Base de Donné

API

Application programming
interface soit une
interface de
programmation
appllicative

ITSM

ensemble de processus
auxquels les organisations
recourent pour améliorer la
façon dont l'informatique est
utilisée.

ITIL

Information technology infrastructure Library.

Ensemble de processus de meilleurs pratiques pour la fourniture de services IT aux clients de votre organisations.

SERVICE LEVEL OBJECTIVE (SLO)

Un SLO est un document négocié qui définit qualitativement les services offerts au client. Bien que semblable au SLA, le SLO est de plus en plus préféré car il exige une description claire et non ambiguë des services fournis.

PHP:HYPertext Preprocessor

Est un langage de scripts généraliste et Open Source, spécialement conçu pour le développement d'applications web. Il peut être intégré facilement au HTML.

WORKFLOW

flux de travaux ou encore flux opérationnel, est la représentation d'une suite de tâches ou d'opérations effectuées par une personne, un groupe de personnes, un organisme.

IMAP

vous permet d'accéder à vos messages électroniques où que vous soyez, à partir de n'importe quel appareil.

POP

fonctionne en contactant votre service de messagerie et en téléchargeant tous vos nouveaux messages.

OPERATIONAL LEVEL AGREEMENTS (OLA)

L'accord de niveau opérationnel est un document qui exprime les besoins du client en termes de ressources techniques (les acteurs humains, les logiciels, le matériel, etc). Un document OLA appartient toujours à l'équipe en charge de la gestion des services en interne.

OPEN SOURCE:

S'applique aux logiciels les possibilités de libre redistribution, d'accès au code source et de création de travaux dérivés. Mis à la disposition du grand public.

AD

Active directory

LDAP

Lightweight Directory Access Protocol
un protocole permettant l'interrogation et la modification des services d'annuaire

GLPI

gestionnaire libre du parc informatique.

TIMELINE

chronologies du temps.

OCSINVENTORY

Open Computer and
Software Inventory.