

Situation Professionnel :



Contexte :

Cette SP a été réalisée au sein de mon établissement dans le cadre des ateliers professionnels. L'objectif étant d'apprendre à utiliser un outil de gestion de parc informatique ainsi que la gestion du système de ticketing.

Besoins :

J'ai réalisé la mission, pour savoir comment gérer les équipements d'un parc informatique d'entreprise et gérer les incidents. Cette mission a été réalisée avec l'outil GLPI. Il permet d'accéder aux informations concernant les incidents survenus sur les postes clients, leurs composants ou encore suivre le cycle de vie des incidents enregistrés.

Environnement :

Les outils utilisés pour gérer l'environnement dans ce cadre sont :

- Une machine virtuelle sous Ubuntu
- La documentation fournie comprenant les étapes de l'installation et du paramétrage de GLPI
- GLPI

Réalisation :

Ce travail s'est effectué en 3 grandes parties composées en plusieurs sous-parties :

1ère partie : « L'installation » de GLPI sous UBUNTU client :

- 1) Installer la MV Ubuntu sur une ferme serveur à disposition de mon cadre d'enseignement
- 2) Récupérer l'adresse IP de la machine avec la commande ipconfig (puisque'elle est en DHCP)
- 3) Mettre à jour les packages qui sont indispensables au bon fonctionnement d'Ubuntu avec les commandes : apt-get update && apt-get upgrade
- 4) Installer les packages pour le bon fonctionnement de GLPI (dont glpi, php, mysql et apache2)
- 5) Paramétrer mysql-server et GLPI de manière à les lier

2ème partie : La vérification de l'installation de GLPI à partir du navigateur :

- 1) Accéder au site de GLPI avec l'adresse <http://localhost/glpi>
- 2) Se connecter avec les identifiants de base « glpi » et « glpi »

3) Vérifier si le site s'affiche correctement

3ème partie : La création d'un utilisateur et de tickets sur le site

1) Création d'un utilisateur : - Accéder au site de GLPI avec les identifiants « glpi » et « glpi »

- Aller dans le menu Administration > Utilisateurs
- Cliquer sur l'icône + située dans le menu horizontal
- Compléter les différents champs de la page (nom, mot de passe, groupe ...)
- Se déconnecter

2) Utilisation du nouvel utilisateur : - Accéder au site de GLPI avec le nouvel utilisateur

- Aller dans le menu Assistance > Tickets
- Cliquer sur l'icône + située dans le menu horizontal
- Compléter les divers champs de la page (Type, Urgence, Titre, Description...)

3) Résolution du ticket - Accéder au site de GLPI avec un utilisateur technicien avec les identifiants « tech » et « tech » par exemple

- Cliquer sur le ticket qui est sur la première page
- Résoudre le ticket en inscrivant la solution du incident et en clôturant le ticket

Bilan :

Il a été enrichissant d'apprendre le fonctionnement de GLPI car beaucoup d'entreprises possèdent un système de ticketing (GLPI ou autre) fonctionnant de façon similaire. J'ai appris à gérer et paramétrer des comptes et les lier à des groupes ainsi que créer des tickets côté client et responsable technique/technicien. J'ai pu comprendre l'utilité que rapporte ce dispositif qui est majoritairement le gain de temps.

Production associée :

Les productions associées sont l'appropriation et la notice d'information que j'ai effectuée.

Notice d'Information :

<https://docs.google.com/document/d/1trDSxSJO1ozhE32YDli5zskYSQZOC00Ai9zAPyasGI4/edit?usp=sharing>

Appropriation :

<https://docs.google.com/document/d/11qaxlx8VLRsvPA0LndK0-arlsBKOdFztZwyfcjQtDuU/edit?usp=sharing>

Compétences mises en œuvre :

Les compétences du référentiel BTS SIO associées à ce projet sont :

- Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution
- Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique