

Création profils et paramétrage des utilisateurs

Version de Debian : 11

Version de GLPI : 10

1 – Création de l'utilisateur et profil salarié :	1
A – Création du profil	2
B – Création de l'utilisateur	4
C – Création modèle du gabarit d'un ticket	5
2 – Création de l'utilisateur et profil étudiant :	8
3 – Création de l'utilisateur et profil Manager :	8
A – Création du profil	8
B – Création de l'utilisateur	10

Pour l'entièreté de cette procédure, nous considérerons que vous vous trouvez déjà sur l'interface de GLPI.

Il est également nécessaire d'utiliser un utilisateur avec les droits « super-admin »

1 – Création de l'utilisateur et profil salarié :

Dans cette partie nous allons créer un utilisateur qui sera considéré comme salarié, nous lui donnerons les droits de seulement pouvoir créer, répondre et lire **ses propres tickets**.

A – Création du profil

Cliquez sur l'onglet « **Administration** », puis « **Profils** » et enfin cliquez sur « **Ajouter** »

Accueil / Administration / Profils **+ Ajouter** Rechercher Lists

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

Éléments visualisés : contenu

régle (+) groupe Rechercher ☆

Actions

NOM	ID	PROFIL PAR DÉFAUT	DERNIÈRE MODIFICATION
<input type="checkbox"/> Admin	3	Non	
<input type="checkbox"/> Hotliner	5	Non	
<input type="checkbox"/> Observer	2	Non	
<input type="checkbox"/> Read-Only	8	Non	
<input type="checkbox"/> Self-Service	1	Oui	2023-03-24 10:28
<input type="checkbox"/> Super-Admin	4	Non	
<input type="checkbox"/> Supervisor	7	Non	
<input type="checkbox"/> Technician	6	Non	

20 lignes / page De 1 à 8 sur 8 lignes

Définissez un nom de profil, choisissez « **interface simplifiée** », cochez comme ci-dessous puis cliquez sur « **Ajouter** ».

Profil - Salarié

Actions

Nom: Salarié

Profil par défaut: ☐

Interface du profil: Interface simplifiée

Modification du mot de passe: ☐

Formulaire de création de tickets à la connexion: ☒

Commentaires: Profil pour les utilisateurs Salariés

Supprimer définitivement Sauvegarder

Dans l'onglet « Assistance », configurez comme ci-dessous. Il sera par la suite possible d'ajouter des matériels associables à un ticket.

Profil	ASSISTANCE											
Assistance												
Cycles de vie												
Outils												
Configuration	Tickets	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
Utilisateurs	Suivis		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Historique	Tâches		<input type="checkbox"/>									
Tous	Validations							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	Sélectionner/désélectionner tout		<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>
ASSOCIATION												
	Voir les matériels de mes groupes							<input checked="" type="checkbox"/>				
	Liaison avec les matériels pour la création de tickets							<input checked="" type="checkbox"/>	Mes éléments	<input type="checkbox"/>	Tous les éléments	
	Matériels associables à un ticket								<input type="checkbox"/>			
	Gabarit de ticket par défaut								<input type="text"/>	i	+	
	Gabarit de changement par défaut								<input type="text"/>	i	+	
	Gabarit de problème par défaut								<input type="text"/>	i	+	
<input type="button" value="Sauvegarder"/>												

Dans l'onglet « Outils », configurez également comme ci-dessous.

Profil	OUTILS			
Assistance				
Cycles de vie				
Outils				
Configuration				
Utilisateurs				
Historique				
Tous				
	Foire aux questions	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	Réservations		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Notes publiques	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	Flux RSS publics	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	Sélectionner/désélectionner tout	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
<input type="button" value="Sauvegarder"/>				

B – Création de l'utilisateur

Rendez-vous dans l'onglet « Administration », « Utilisateurs » et cliquez sur « Ajouter »

GLPI Administration / Utilisateurs

Actions: [Ajouter utilisateur...](#)

Éléments visualisés: contenu

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	EMAILS	TELEPHONE	LIEU	ACTIF
glpi					Oui
glpi-system	Support				Oui
normal					Non
post-only					Non
tech					Non

20 lignes / page De 1 à 5 sur 5 lignes

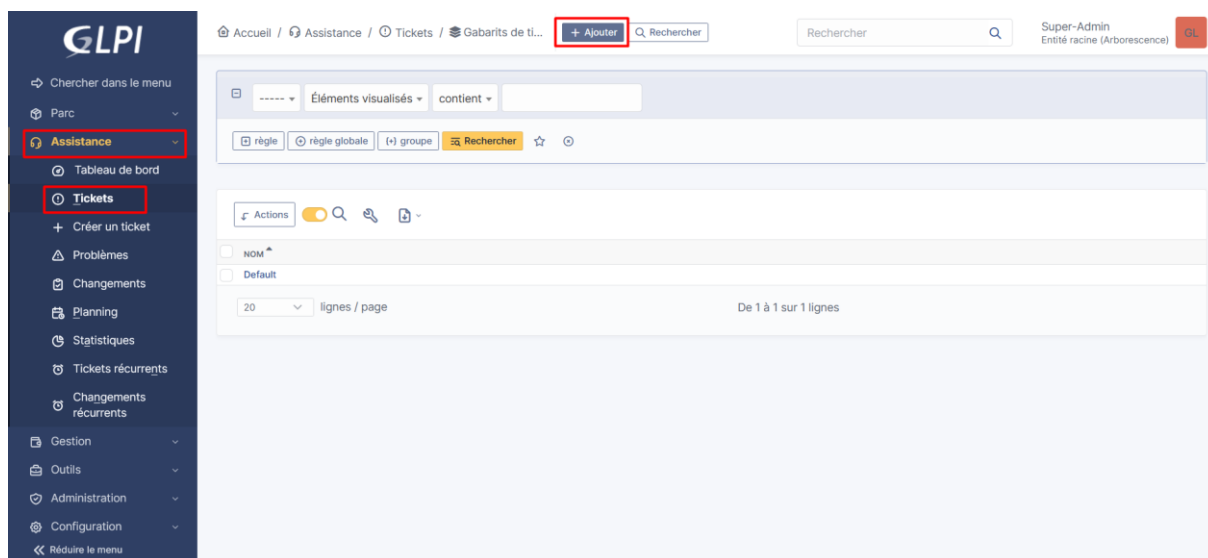
Ici il faut configurer l'utilisateur avec les informations qui le concerne, faites cependant attention de bien configurer votre utilisateur comme ci-dessous (les parties en rouge), puis cliquez sur « Ajouter ».

Identifiant	Jean-Dupont		
Nom de famille	Dupont		
Prénom	Jean		
Mot de passe	●●●●		
Confirmation mot de passe	●●●●		
Fuseau horaire	L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console glpi:database:enable_timezones" pour l'activer.		
Actif	Oui	Emails +	
Valide depuis		Valide jusqu'à	
Téléphone			
Téléphone mobile		Catégorie	----- i +
Téléphone 2			
Matricule			
Titre	----- i +	Commentaires	
Habilitation		Récurrent	Non
Profil	Salaire	Entité	Entité racine i +

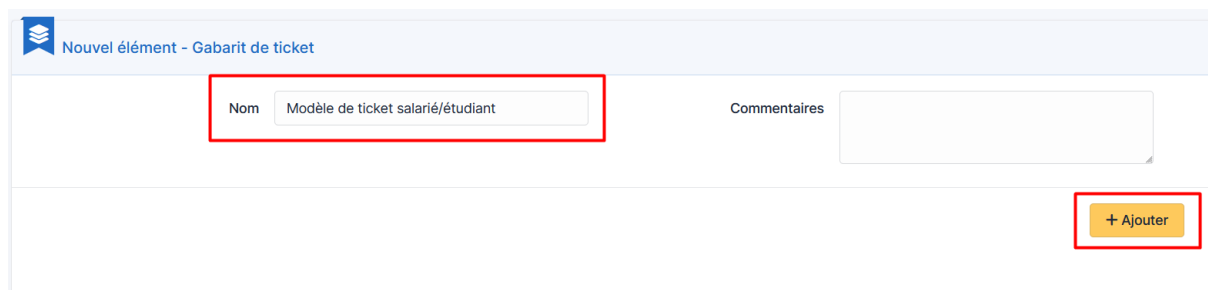
[+ Ajouter](#)

C – Création modèle du gabarit d'un ticket

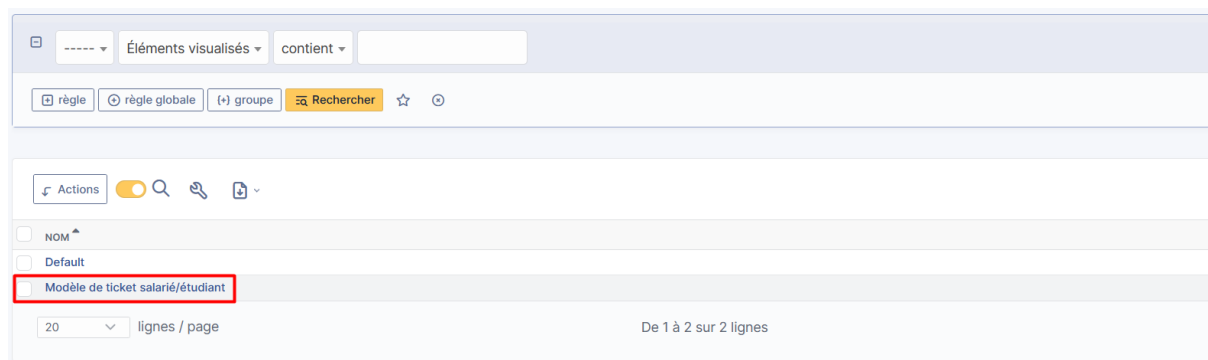
Rendez-vous dans « Assistance », puis « Tickets » et cliquez sur « Ajouter ».



Donnez un nom à votre modèle, puis cliquez sur « Ajouter ».



Retournez sur votre modèle.



Rendez-vous dans « **Champs obligatoires** » (cela permet d'ajouter des champs où il est obligatoire d'y insérer du texte avant envoi) puis cherchez « **Titre** » ainsi que « **Description** » et enfin « **Type** ». N'oubliez pas de cliquer sur « **Ajouter** » après chaque choix.

Gabarit de ticket - Modèle de ticket salarié/étudiant

Actions 2/2

Gabarit de ticket

Champs obligatoires

Champs prédéfinis

Champs masqués

Interface standard

Interface simplifiée

Catégories ITIL

Historique 1

Tous

Ajouter un champ obligatoire

Champ obligatoire

Aucun élément trouvé

...ce simplifiée + Interface standard

Ajouter

Titre (Interface simplifiée + Interface standard)

Description (Interface simplifiée + Interface standard)

Statut (Interface standard)

Urgence (Interface simplifiée + Interface standard)

Impact (Interface standard)

Priorité (Interface standard)

Allez ensuite dans « **Champs masqués** » (Cela permet de masquer des options pouvant apparaître lors de la création d'un ticket), puis choisissez « **Urgence** ».

Gabarit de ticket - Modèle de ticket salarié/étudiant

Actions 2/2

Gabarit de ticket

Champs obligatoires 3

Champs prédéfinis

Champs masqués

Interface standard

Interface simplifiée

Catégories ITIL

Historique 4

Tous

Ajouter un champ caché

Champ masqué

Aucun élément trouvé

Urgence

Ajouter

Titre

Description

Statut

Urgence

Impact

Priorité

Retournez ensuite sur le profil précédemment créé, puis sélectionnez votre modèle comme ci-dessous.

« < [Menu] Profil - Salarié Actions 5/9 > »

Profil	ASSISTANCE											
Assistance	VOIR MES TICKETS	VOIR LES PUBLICS	ÉDITER LES SUIVIS (AUTEUR)	CRÉER	AJOUTER SUIVI (DEMANDEUR)	VOIR TICKETS DES GROUPES	AJOUTER SUIVI (OBSERVATEUR)	CRÉER POUR UNE DEMANDE	VALIDER UNE DEMANDE	VALIDER UN INCIDENT	AJOUTER SUIVI (GROUPES ASSOCIÉS)	CRÉER POUR UN INCIDENT
Cycles de vie												
Outils												
Configuration	Tickets	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>						
Utilisateurs 1	Suivis		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
Historique 100	Tâches		<input type="checkbox"/>									
Tous	Validations							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	Sélectionner/désélectionner tout		<input type="checkbox"/>									
	ASSOCIATION											
	Voir les matériels de mes groupes					<input checked="" type="checkbox"/>						
	Liaison avec les matériels pour la création de tickets							Mes éléments <input checked="" type="checkbox"/> - Tous les éléments <input type="checkbox"/>				
	Matériels associables à un ticket					<input type="checkbox"/>						
	Gabarit de ticket par défaut							Modèle de ticket salarié/étudiant	<input type="button" value="i"/>	<input type="button" value="+"/>		

Vous venez donc de créer un profil utilisateur, un utilisateur ainsi qu'un gabarit de ticket. Vous pouvez vous connecter avec les identifiants de l'utilisateur afin de vérifier que cela fonctionne convenablement.

2 – Création de l'utilisateur et profil étudiant :

La démarche est exactement la même que pour la procédure concernant la création liée au profil salarié. Les droits ainsi que le modèle sont les mêmes.

Il vous suffit simplement de faire correspondre les informations avec un profil étudiant afin de bien différencier les deux.

3 – Création de l'utilisateur et profil Manager :

A – Création du profil

Rendez-vous dans « *Administration* » puis « *Profils* » et cliquez sur « *Ajouter* ».

NOM *	ID	PROFIL PAR DÉFAUT	DERNIÈRE MODIFICATION
<input type="checkbox"/> Admin	3	Non	
<input type="checkbox"/> Hotliner	5	Non	
<input type="checkbox"/> Observer	2	Non	
<input type="checkbox"/> Read-Only	8	Non	
<input type="checkbox"/> Salarié	9	Non	2023-05-25 14:20
<input type="checkbox"/> Self-Service	1	Oui	
<input type="checkbox"/> Super-Admin	4	Non	
<input type="checkbox"/> Supervisor	7	Non	
<input type="checkbox"/> Technician	6	Non	

Configurez ensuite comme ci-dessous.

Nouvel élément - Profil

Nom:

Profil par défaut: ☐

Interface du profil:

Modification du mot de passe: ☐

Formulaire de création de tickets à la connexion: ☐

Commentaires:

Allez maintenant dans « Assistance » puis configurez comme ci-dessous.

Profil	GABARITS ITIL														
Parc	Gabarit de Ticket par défaut ----- i +														
Assistance	Gabarit de Changement par défaut ----- i +														
Cycles de vie	Gabarit de Problème par défaut ----- i +														
Gestion															
Outils															
Administration															
Configuration															
Utilisateurs															
Historique	94														
Tous															
OBJETS ITIL															
		LECTURE	METTRE À JOUR	CRÉER	PURGER	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT									
Gabarits		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
Raison d'attente		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
Sélectionner/désélectionner tout		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
TICKETS															
	VOIR MES TICKETS	LECTURE	METTRE À JOUR	CRÉER	SUPPRIMER	PURGER	VOIR TICKETS DES GROUPES	VOIR TOUTS LES TICKETS	VOIR ASSIGNÉ	ASSIGNER	VOLER	ÊTRE EN CHARGE	MODIFIER LA PRIORITÉ	APPROBATION SOLUTION / RÉPONSE SATISFACTION (MES TICKETS)	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT
Tickets	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Coûts des tickets		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>								<input checked="" type="checkbox"/>	
Tickets récurrents		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>								<input checked="" type="checkbox"/>	
Sélectionner/désélectionner tout		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>								<input checked="" type="checkbox"/>	
VALIDATIONS															
	PURGER	CRÉER POUR UNE DEMANDE	CRÉER POUR UN INCIDENT	VALIDER UNE DEMANDE		VALIDER UN INCIDENT		SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT							
Validations	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>							
VISIBILITÉ															
	LECTURE	VOIR MON PLANNING PERSONNEL	VOIR LES PLANNING DES PERSONNES DE MES GROUPES				VOIR TOUTS LES PLANNINGS				SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT				
Statistiques	<input type="checkbox"/>										<input type="checkbox"/>				
Planning	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>				
Sélectionner/désélectionner tout											<input type="checkbox"/>				
PLANNING															
	LECTURE	METTRE À JOUR	CRÉER	PURGER	GÉRER LES ÉVÈNEMENTS D'ARRIÈRE PLAN				SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT						
Évènements externes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>						
PROBLÈMES															
	VOIR (AUTEUR)	METTRE À JOUR	CRÉER	SUPPRIMER	PURGER	LIRE LES NOTES	MISE À JOUR DES NOTES	VOIR TOUTS	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT						
Problèmes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
CHANGEMENTS															
	VOIR (AUTEUR)	LECTURE	METTRE À JOUR	CRÉER	SUPPRIMER	PURGER	LIRE LES NOTES	MISE À JOUR DES NOTES	VOIR TOUTS	VALIDER	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT				
Changements	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
Validations				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
Changements récurrents		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>				
Sélectionner/désélectionner tout			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>				
<input checked="" type="checkbox"/> Sauvegarder															

B – Création de l'utilisateur

Retournez maintenant dans « Administration », « Utilisateurs » et cliquez sur « Ajouter ».

The screenshot shows the GLPI Administration interface. The top navigation bar includes 'Accueil', 'Administration', 'Utilisateurs', and a highlighted 'Ajouter' button. The left sidebar has 'Administration' and 'Utilisateurs' selected. The main content area shows a table of users with the following data:

IDENTIFIANT *	NOM DE FAMILLE	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
glpi					Oui
glpi-system	Support				Oui
jean-dupont	Dupont				Oui
normal					Oui
post-only					Oui
tech					Oui

Comme précédemment, configurez comme ci-dessous avec l'identifiant de votre choix et cliquez sur « Ajouter ».

The screenshot shows the 'Nouvel élément - Utilisateur' form. The form fields are grouped into sections:

- Identification:** Identifiant (pierre-dubois), Nom de famille (Pierre), Prénom (Dubois), Mot de passe (masked), Confirmation mot de passe (masked).
- Fuseau horaire:** L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer.
- Habilitation:** Actif (Oui), Profil (Manager), Récursif (Non), Entité (Entité racine).
- Other details:** Courriels (+), Valide depuis, Téléphone, Téléphone mobile, Téléphone 2, Matricule, Titre, Commentaires.

The 'Ajouter' button is highlighted in the bottom right corner.

Fin de la procédure.