

MENIAL Hugo



BTS SIO 2

GLPI Ticket :

Contextualisation :

Vous venez d'être embauché dans une société de services qui a pour activités principales le helpdesk et l'aide à distance de ces clients. Votre objectif sera de répondre à la demande d'un client sur la gestion d'assistance des utilisateurs à l'utilisation du système d'informations. Vous devrez donc mettre en œuvre un outil de gestion d'assistance aux utilisateurs, avec des tickets d'incident et de demande.

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est une application open source permettant de gérer l'ensemble des problématiques de gestion de parc informatique, allant de la gestion de l'inventaire des composantes matérielles ou logicielles (alimenté par OCS Inventory NG) d'un parc informatique à la gestion de l'assistance aux utilisateurs.

La fonctionnalité de gestion d'assistance ou helpdesk fournit aux Utilisateurs un service leur permettant de signaler des incidents Ou de créer des demandes par la création d'un ticket d'assistance, Généralement appeler « helpdesk » qui remonte vers le service Informatique.



Cette solution open source est éditée en langage PHP sous licence GPL4. Vu que le logiciel est open source, toute personne peut exécuter, modifier ou développer le code source car il est libre d'accès.

Du coup, les contributeurs et les développeurs peuvent participer à l'évolution du logiciel en soumettant des modules supplémentaires libres et open source, sur GitHub par exemple (qui est un site d'hébergement).

Autre point fort du projet GLPI, c'est la possibilité de pouvoir lui ajouter des add-ons (plugins) afin d'apporter de nouvelles fonctionnalités. De plus, GLPI supporte l'intégration de certains projets complémentaires pour l'inventaire automatique :

- « Fusion Inventory »
- « OCS Inventory »

Il permet notamment d'inventorier les composants matériels et logiciels automatiquement grâce à des agents installés sur des serveurs.

Pour établir la hiérarchie des catégories pour la configuration des tickets, il suffit de se rendre dans Administration puis Entités.



Ensuite, cliquer sur le « + » qui est situé en haut à gauche de l'écran.



Puis créer les entités racines nécessaires.

A screenshot of a form titled 'Nouvel élément - Entité'. It has two rows of input fields. The first row has 'Nom' with the value 'Demande de service' and 'Commentaires' with an empty text area. The second row has 'Comme enfant de' with a dropdown menu showing 'Entité racine' and a plus icon. There is an orange 'Ajouter' button at the bottom right.

Ensuite, il faut configurer les entités enfants. Pour cela, il faut retourner dans l'onglet « Entités ». Puis cliquer sur l'une des entités racine qui viennent d'être créées. Puis cliquer sur « Entités » en haut à gauche pour enfin, pouvoir configurer les entités enfants.

A screenshot of a form titled 'Nouvel intitulé enfant'. It has a single row with 'Nom' and the value 'Application B'. There is an orange 'Ajouter' button at the bottom right.

Qui peut faire des demandes d'assistances et sur quels matériels ?

Il y a l'admin, le hot-liner, l'Observer, Self-Service, le super-admin, le supervisor, le Technician

A screenshot of a section titled 'Matériels associables à un ticket'. It contains a grid of buttons with the following labels: 'Ordinateur', 'Moniteur', 'Matériel réseau', 'Périphérique', 'Téléphone', 'Imprimante', 'Logiciel', 'Salle serveurs', 'Baie', and 'Châssis'.

Qui sera technicien de niveau 1 pour répondre aux demandes d'assistance ?

Qui va superviser l'attribution de la résolution d'un incident ou d'une demande à un technicien de niveau 2 ?

Le supervisor

Qui va clôturer le ticket ?

La personne qui va clôturer le ticket sera soit un Supervisor, un Super-Admin ou un Admin.

	Voir mes tickets	Lecture	Mettre à jour	Créer	Supprimer	Purger	Voir tickets des groupes	Voir tous les tickets	Voir assigné	Assigner	Voter	Être en charge	Modifier la priorité	Approbation solution / Réponse satisfaction (mes tickets)	Sélectionner/désélectionner tout
Tickets	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2 . Mon premier ticket

C'est votre première matinée, vous êtes assis derrière votre poste, et vous avez ouvert votre session GLPI en tant que Technicien. Tout à coup, le téléphone sonne. Au bout du fil, un utilisateur vous dit simplement « Ce matin, je ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B1100 ! ».

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

Je dois observer son ticket et m'aider/vérifier si le problème n'a pas déjà été rencontré et que la solution aurait potentiellement été ajoutée à la base de connaissance.

Création du ticket :

Quels sont les champs obligatoires ?

Le champ obligatoire est la **description** du ticket.

Voici la documentation de l'imprimante Epson B1100 :



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

En effet, dans le suivi de ticket, je vais pouvoir proposer à l'utilisateur d'utiliser une autre imprimante disponible dans le service en attendant.

Si l'on revient sur le détail du ticket, que constatez-vous dans la partie « résumé » ?

La partie résumée contient absolument toutes les informations relatives au ticket crée comme l'historique des actions, la date d'ouverture et de fermeture ...



Voici l'historique des actions :

The screenshot displays a vertical list of four messages in a ticket history interface. Each message is preceded by a clock icon and a timestamp. The messages are as follows:

- Message 1:** Timestamp: 2023-03-09 11:28. User: David. Content: "Merci beaucoup, l'imprimante est maintenant fonctionnel !". Source: Helpdesk.
- Message 2:** Timestamp: 2023-03-09 11:10. User: Gipi. Content: "D'ici demain, je remplacerais l'imprimante défectueuse par une nouvelle qui fonctionne." Duration: 1 heures 0 minutes. Last modification: 2023-03-09 11:27 par gipi.
- Message 3:** Timestamp: 2023-03-09 11:01. User: Gipi. Content: "Bonjour, en attendant la réparation, je vous invite à consulter la documentation de l'imprimante. Vous pouvez aussi notamment utiliser un autre imprimante en attendant. Merci." Link: <https://www.epson.fr/support/sc/epson-stylus-office-b1100/s/s873>. Source: Helpdesk. Last modification: 2023-03-09 11:17 par gipi.
- Message 4:** Timestamp: 2023-03-09 10:47. User: David. Content: "J'ai pas imprimante svp faut réparer c'est urgent merci encore". Ticket# 2 description.

3. Scénario d'assistance aux utilisateurs

Message reçu lors de la création d'un ticket depuis un utilisateur post-only :

The screenshot shows a grey information message box with a close button (X) in the top right corner. The text inside the box reads:

Information

Your ticket has been registered. (Ticket: **3**)
Item successfully added: **problème d'imprimante**
Thank you for using our automatic helpdesk system.

Voici les informations affichées dans le menu de suivi du ticket :

The screenshot displays a ticket tracking interface. At the top, it shows the ticket title "problème d'imprimante (Entité racine)" and the page number "1/1". Below this, there is a section for "Processing ticket" with a sub-section "Add" containing buttons for "Followup" and "Document". A sidebar on the left lists various menu items: "Ticket", "Statistics", "Knowledge base", "Items", "Historical", and "All". The main content area is titled "Actions historical" and shows a list of actions. The first action is dated "2023-03-09 11:49" and is performed by a user named "Post-Only". The action description is "problème d'imprimante".

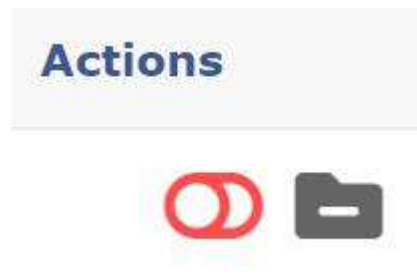
Activation du plugin fusioninventory :

```
root1@debian:~$ scp -r /home/root1/Téléchargements/fusioninventory-9.5+4.2 root1@192.168.100.59:/var/www/html/glpi/plugins
root@192.168.100.59's password:
hook.php                                100% 98KB   6.7MB/s   00:00
views.css                              100% 19KB   4.9MB/s   00:00
deploy.css                             100% 1969   889.1KB/s 00:00
footer.js                              100% 380    186.3KB/s 00:00
footer.min.js                          100% 352    188.1KB/s 00:00
stats.js                               100% 1665   808.1KB/s 00:00
stats.min.js                           100% 1054   511.4KB/s 00:00
taskjobs.js                            100% 41KB   7.2MB/s   00:00
taskjobs.min.js                        100% 23KB   6.5MB/s   00:00
deploygroup.form.php                   100% 4430   2.5MB/s   00:00
deploypackage.import.php               100% 2219   1.2MB/s   00:00
deployuserinteractiontemplate.form.php 100% 2891   1.5MB/s   00:00
menu_snmpinventory.php                 100% 2001   1.1MB/s   00:00
rule.common.form.php                   100% 4533   2.1MB/s   00:00
collectrule.php                        100% 2111   944.1KB/s 00:00
inventorycomputerblacklist.php          100% 2114   1.0MB/s   00:00
rule.test.php                          100% 3131   1.6MB/s   00:00
timeslotentry.form.php                 100% 2251   1.0MB/s   00:00
configsecurity.php                     100% 2088   1.0MB/s   00:00
collect_registry.form.php              100% 2147   1.0MB/s   00:00
inventorvrulelocation.php              100% 2164   1.1MB/s   00:00
```

On peut voir qu'il est bien installé depuis notre GLPI :

Nom	Dossier	Version	Licence	Statut	Auteurs	Site Web
FusionInventory	fusioninventory	9.5+4.1	AGPLv3+	Non installé	David DURIEUX & FusionInventory team	

Ensuite cliquer sur les deux petits ronds rouges



Se rendre dans configuration -> action automatique

Installer fusion inventory agent version 2.5.2 sur une machine windows

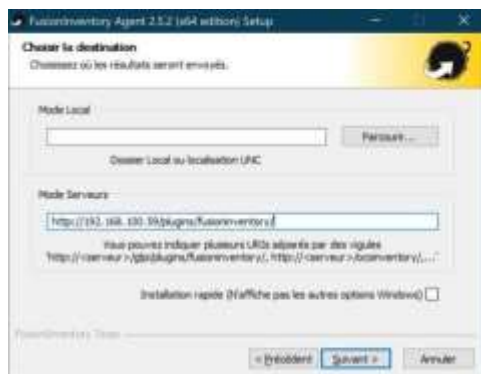
Installer le logiciel depuis ce lien :

<https://github.com/fusioninventory/fusioninventory-agent/releases> (lien sécurisé)

Lors de l'installation, arrivé sur cette page il faut veiller à renseigner la bonne ip de son serveur

GLPI. Pour ma part ce sera : <http://192.168.100.59/plugins/fusioninventory/>

Puis cocher l'option « Installation rapide » en bas à droite.



Installation de FusionInventory agent sur Linux :

On va d'abord installer les paquets nécessaires à l'installation.

```
root@debian:/home/root1# sudo apt install dmidecode hwdetect ucf hdparm perl libuniversal-require-perl libwww-perl libparse-idid-perl libproc-daemon-perl libfile-which-perl libhttp-daemon-perl libxml-trepp-perl libyaml-perl libnet-cups-perl libnet-ip-perl libdigest-sha-perl libsocket-getaddrinfo-perl libtext-template-perl libxml-xpath-perl libyaml-tiny-perl
```

Installation du fichier de FusionInventory agent :

```
root@debian:/home/root1# wget https://github.com/fusioninventory/fusioninventory-agent/releases/download/2.5.2/fusioninventory-agent_2.5.2-1_all.deb
```

Installation de l'agent FusionInventory :

```
root@debian:/home/root1# sudo dpkg -i fusioninventory-agent_2.5.2-1_all.deb
```

Configurer le dossier :

`sudo nano /etc/fusioninventory/agent.cfg`

Arrivé dans le fichier, rajouter la ligne encadré en rouge :


```
# fusioninventory agent configuration

# all defined values match default
# all commented values are examples

#
# Target definition options
#

# send tasks results to an OCS server
#server = http://server.domain.com/ocsinventory
# send tasks results to a FusionInventory for GLPI server
#server = http://server.domain.com/glpi/plugins/fusioninventory/
# write tasks results in a directory
#local = /tmp

server = http://192.168.100.59/plugins/fusioninventory/

#
# Task definition options
#

# disable software deployment tasks
#no-task = deploy
#tasks = inventory,deploy,inventory
```

Redémarrage du service de l'agent :

sudo systemctl restart fusioninventory-agent

Forcer un inventaire immédiatement :

sudo pkill -USR1 -f -P 1 fusioninventory-agent

Est-ce que les deux ordinateurs sont connectés au GLPI ??

Oui, on peut le voir en se rendant dans Administration puis FusionInventory.

Administration		Configuration	
Utilisateurs	Profils	Entités racine (Arborescence)	
Groupes	File d'attente des notifications		
Entités	Journaux		
Règles	FusionInventory		
Dictionnaires			

debian-2023-03-23-11-23-21	Entité racine	2023-03-23 11:23	Non	debian-2023-03-23-11-23-21	debian	INVENTORY : v2.5.2-1	12345678
LAPTOP-0K332K3-2023-03-23-09-34-44	Entité racine	2023-03-23 09:55	Non	LAPTOP-0K332K3-2023-03-23-09-34-44	LAPTOP-0K332K3	INVENTORY : v2.5.2	12345678

Source : <https://rdr-it.com/ubuntu-installer-lagent-fusioninventory/>

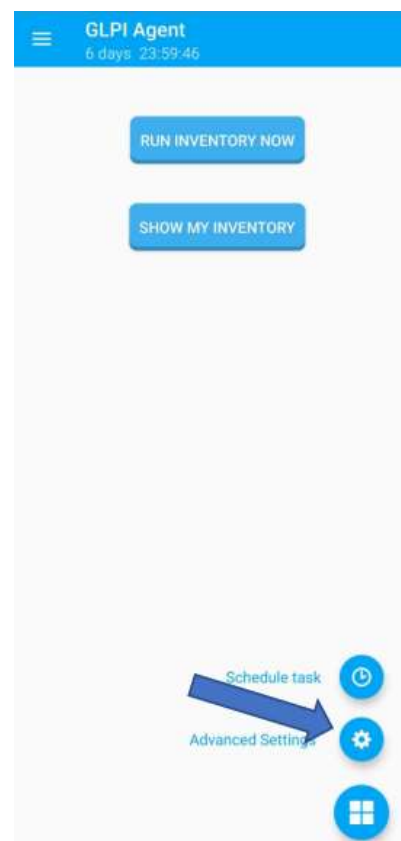
GLPI Agent Android :

Pour Android nous avons dû mettre en place un routeur Wifi que les téléphones soient sur le même réseau que celui du GLPI pour pouvoir le relier.

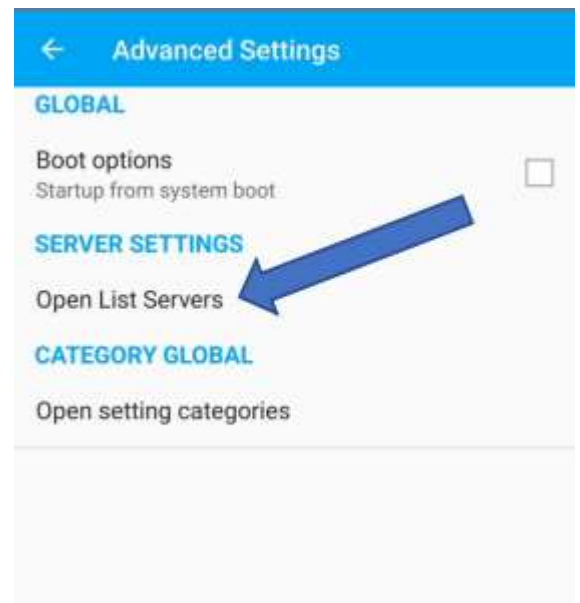
Une fois cela fait, il faudra installer l'application GLPI.



Appuyez ensuite sur le bouton en bas à droite de l'application et appuyez sur "Advanced Settings".



Une page va s'ouvrir, appuyez sur "Open List Servers" :



Il faut alors indiquer les informations pour se connecter à votre serveur, à commencer par l'URL.
L'URL doit être complète, incluant votre nom de domaine et jusqu'au fichier :
« plugin_fusioninventory.communication.php »

Remplissez le champ "Define server address".

