

Compte Rendu Mission 6

Mission 6 GLPI

SOMMAIRE :

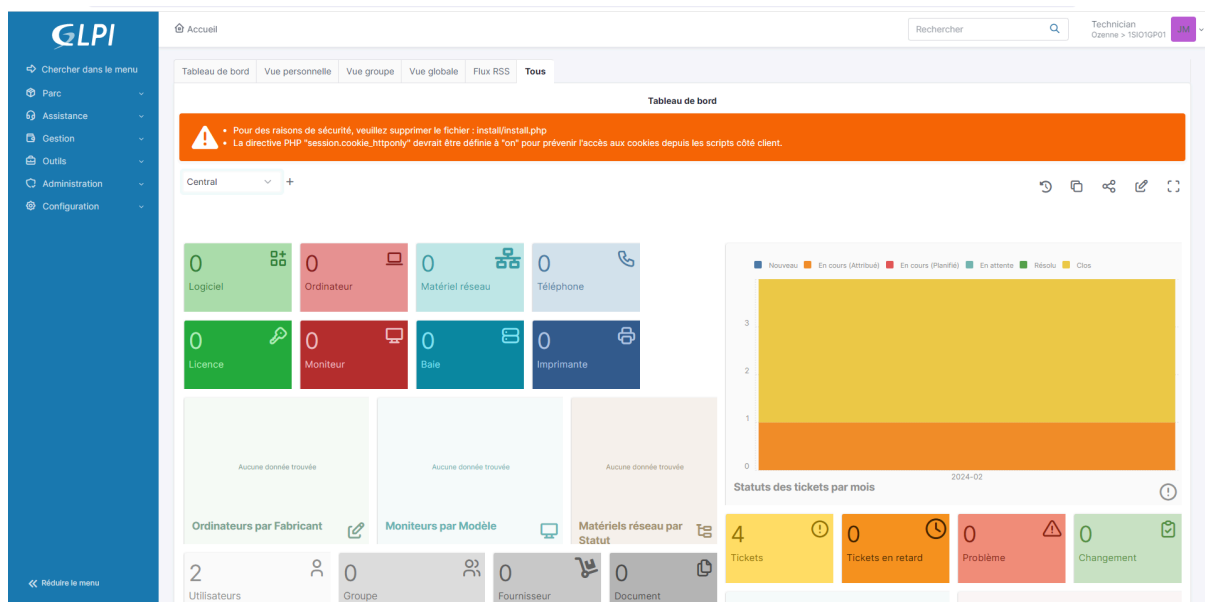
Jalon 1 - Vision générale de la plateforme	2
Les fonctions de GLPI	2
Les menus disponibles	2
 Jalon 2 - Saisie d'inventaire	 3
Paramétrage des lieux et entités	3
Plan de nommage des équipements	4
 Jalon 3 - Matrice d'urgence par rapport aux impacts	 4
 Jalon 4 - Cycle de vie d'un "ticket" utilisateur	 5
Cycle de vie d'un tickets	5
 Jalon 5 - Requêtes consultation du parc	 6
 Jalon 6 - Statistiques générales et statistiques par ticket	 7

Jalon 1 - Vision générale de la plateforme

Les fonctions de GLPI

GLPI permet de gérer les parc informatiques c'est-à-dire de gérer les logiciels, licence et divers équipements ainsi que de gérer les utilisateurs en fonction de leur rôle, groupe ou par entité et également de gérer les tickets des utilisateurs.

Les menus disponibles



Lorsque nous lançons GLPI sur un compte en Technicien, nous nous retrouverons sur le tableau de bord nous passerons sur tous. Depuis ce menu, nous aurons accès à tous les menus plus facilement, sur ce menu se trouve des information globaux liés a deux catégorie, les tickets et les parc. En cliquant sur la liste déroulante nous avons accès à deux autres menus permettant de filtrer pour n'avoir que les information liées aux parc ou aux tickets ainsi que d'avoir des information complémentaire sur ces catégories.

Jalon 2 - Saisie d'inventaire

Paramétrage des lieux et entités

Les lieux et les entités permettent de classer des équipements par emplacement géographique, mais également par habilitation (droits).

- **entité.** C'est un périmètre logique permettant d'isoler les équipements et utilisateurs lui appartenant. Les utilisateurs appartenant à une entité n'auront pas accès aux équipements des autres entités.

La création d'une entité se fait en allant dans l'administration puis dans Entités, en haut de l'écran à côté de la recherche, il y a un bouton "+Ajoutée" si on a les droits.

Il faudra lui définir son nom et son parent pour le créer. Nous avons paramétré son adresse et les utilisateurs qui y ont accès.

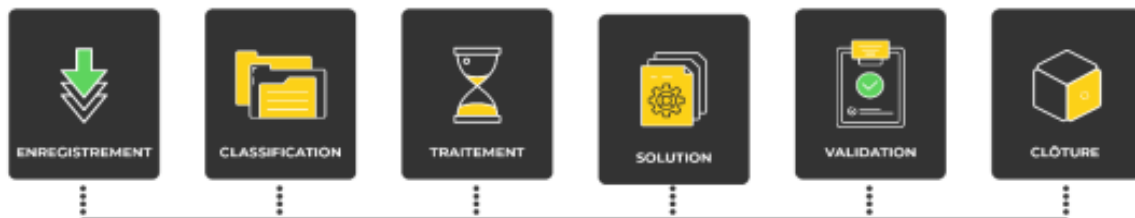
The screenshot shows the GLPI administration interface. On the left is a blue sidebar menu with options like 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', 'Utilisateurs', 'Groupes', 'Entités', 'Dictionnaires', 'Profil', and 'Configuration'. The 'Entités' option is selected. The main content area is titled 'Entité - ISIO1GP01'. It contains a form with the following fields: 'Nom' (Name) with the value 'ISIO1GP01', 'Commentaires' (Comments) with the value 'Entité du GP1 SIO1 (Morf Joachim + Nolan)', and 'Comme enfant de' (As child of) with a dropdown menu showing 'Ozenne'. There is a 'Sauvegarder' (Save) button at the bottom right. The top of the interface shows the GLPI logo, navigation links, a search bar, and the user profile 'Technician Ozenne > ISIO1GP01'.

- **lieu.** C'est un emplacement géographique. Il n'a d'intérêt que pour l'être humain qui consulte la fiche, lui permettant de localiser l'équipement ;

L'image ci-dessous vient de l'adresse de l'entité mais on peut créer des adresses depuis la création du matériel du parc.

Jalon 4 - Cycle de vie d'un "ticket" utilisateur

Cycle de vie d'un tickets



1. Ouverture du ticket :

- Un utilisateur soumet une demande de support via le système GLPI.
- Le ticket est attribué à un administrateur ou à un groupe d'administrateur spécifique en fonction de la catégorie ou du type de problème.

2. Classification :

- L'administrateur ou le groupe d'administrateur en charge du ticket examine la demande pour en comprendre la nature et les besoins.
- Des informations supplémentaires peuvent être demandées à l'utilisateur si nécessaire pour clarifier ou compléter la demande.

3. Traitement :

- L'administrateur ou le groupe commence à travailler sur la résolution du problème ou de la demande.
- Des mises à jour régulières peuvent être fournies à l'utilisateur pour le tenir informé de l'avancement.

4. Solution :

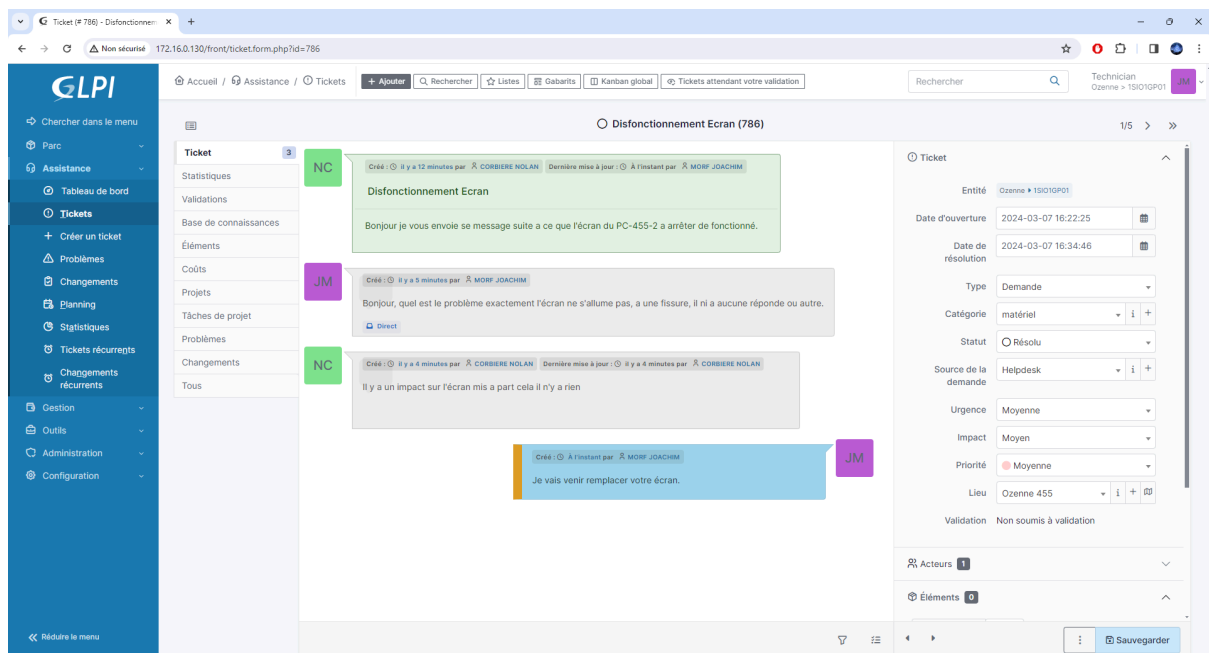
- Une fois que le problème ou la demande a été résolu, l'administrateur ou le groupe met à jour le ticket pour indiquer la résolution.
- Si nécessaire, des actions correctives peuvent être prises pour éviter que le problème ne se reproduise à l'avenir.

5. Validation :

- L'utilisateur est invité à confirmer que le problème a été résolu et que la solution proposée répond à ses attentes.
- Si l'utilisateur est satisfait, le ticket peut être clos à ce stade. Sinon, des ajustements supplémentaires peuvent être apportés jusqu'à ce que la satisfaction soit atteinte.

6. Fermeture :

- Une fois que le problème est résolu et que l'utilisateur est satisfait, le ticket est officiellement clos.
- Des informations sur la résolution peuvent être archivées pour référence future, et des mesures peuvent être prises pour suivre les tendances ou améliorer les processus de support.



Jalon 5 - Requêtes consultation du parc

Liste des ordinateurs qui possèdent encore 4 Go de RAM:

```
SELECT * FROM computers WHERE ram = 4;
```

Liste des ordinateurs qui possèdent des mémoires DDR3:

```
SELECT * FROM computers WHERE ram_technology = 'DDR3';
```

Liste des ordinateurs dont la taille du disque dur sur la partition principale est inférieure à 128 Go:

```
SELECT * FROM computers WHERE disk_space_partition < 128;
```

Sur combien d'ordinateurs Office 2007 est-il installé:

```
SELECT COUNT(*) FROM software WHERE software_name = 'Office 2007';
```

Liste des 50 ordinateurs les moins performants du parc informatique (selon les critères donnés):

- Critères :
 - Mémoire vive (RAM) = 4 Go
 - Technologie de la mémoire vive = DDR3
 - Espace libre partition principale < 128 Go

```
SELECT * FROM computers WHERE ram = 4 AND ram_technology = 'DDR3' AND disk_space_partition < 128 LIMIT 50;
```

Jalon 6 - Statistiques générales et statistiques par ticket

1 .Taux de résolution des tickets par type de problème :

Ce résultat statistique permettrait à GSB de comprendre quels types de problèmes sont les plus fréquents et combien de temps il faut pour les résoudre en moyenne. Par exemple, GSB pourrait constater que les problèmes liés à la connectivité réseau sont résolus plus rapidement que les problèmes de logiciels tiers ce qui peut indiquer des besoins de formation ou d'amélioration des processus.

2. Temps moyen de réponse aux tickets par niveau de priorité :

Cette statistique peut aider GSB à évaluer l'efficacité de son équipe de support en termes de réactivité aux problèmes signalés par les utilisateurs. Par exemple, GSB peut constater que les tickets de priorité élevée sont généralement traités plus rapidement que les tickets de priorité basse, ce qui pourrait nécessiter une révision des niveaux de priorité.

3. Tendance de la satisfaction client après la résolution des tickets :

Cette statistique permettrait à GSB d'évaluer la satisfaction globale des utilisateurs après avoir reçu de l'aide du service de support. Par exemple, GSB pourrait suivre l'évolution de la satisfaction utilisateur au fil du temps ou en fonction de différents paramètres tels que le temps de résolution du ticket ou le niveau d'expertise du technicien.