

Document de Fonctionnement de GLPI



Client : Julien Lallemand

Réalisé par : Clément Garcia

Entreprise : SiWhite.Corporation

Introduction

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est une solution open source de gestion des services informatiques (ITSM) qui permet de gérer les inventaires de matériel informatique, les incidents, les demandes de support, ainsi que les changements et les configurations.

Ce document détaille le fonctionnement général de GLPI et explique en particulier comment créer et gérer un ticket d'incident.

Table des Matières

1. Introduction à GLPI
2. Interface Utilisateur
3. Création d'un Ticket d'Incident
 - Accéder à la Section "Assistance"
 - Remplir les Détails du Ticket
 - Soumettre le Ticket
 - Suivi et Résolution
4. Administration et Configuration
5. Bonnes Pratiques

1. Introduction à GLPI

GLPI offre une gamme complète de fonctionnalités pour la gestion des actifs informatiques, des incidents, des problèmes, des changements, des projets, des contrats et des licences. Voici un aperçu de ses principales fonctionnalités :

- **Gestion des actifs (Asset Management)**
- **Gestion des incidents (Incident Management)**
- **Gestion des problèmes (Problem Management)**
- **Gestion des changements (Change Management)**
- **Gestion des projets (Project Management)**
- **Gestion des contrats et des licences**
- **Rapports et tableaux de bord**

2. Interface Utilisateur

L'interface utilisateur de GLPI est composée de plusieurs modules accessibles via un menu principal :

- **Accueil** : Vue d'ensemble des tickets, des actifs et des notifications.
- **Assistance** : Gestion des tickets d'incidents et de demandes.
- **Parc** : Gestion des équipements, logiciels et autres actifs.
- **Administration** : Configuration et administration de GLPI.

3. Création d'un Ticket d'Incident

La gestion des incidents est l'une des fonctionnalités clés de GLPI. Voici comment créer un ticket d'incident :

Étape 1 : Accéder à la Section "Assistance"

1. **Connexion** : Connectez-vous à GLPI avec vos identifiants.
2. **Menu Assistance** : Cliquez sur "Assistance" dans le menu principal.
3. **Nouvel Incident** : Cliquez sur "Créer un ticket" ou "Nouveau ticket" selon la version de GLPI que vous utilisez.

Étape 2 : Remplir les Détails du Ticket

1. **Catégorie** : Sélectionnez la catégorie appropriée pour l'incident (par exemple, matériel, logiciel, réseau, etc.).
2. **Titre** : Donnez un titre descriptif à l'incident.
3. **Description** : Fournissez une description détaillée du problème rencontré.
4. **Demandeur** : Sélectionnez le demandeur de l'incident (par défaut, ce sera vous).

5. **Urgence** : Définissez le niveau d'urgence (faible, moyenne, haute, critique).
6. **Impact** : Définissez l'impact de l'incident (faible, moyen, haut, critique).
7. **Catégorie** : Choisissez la catégorie de l'incident pour une meilleure classification.
8. **Actifs associés** : Associez un ou plusieurs actifs (équipements, logiciels) concernés par l'incident.

Étape 3 : Soumettre le Ticket

1. **Joindre des Fichiers** : Ajoutez des fichiers joints si nécessaire (captures d'écran, logs, etc.).
2. **Soumettre** : Cliquez sur "Soumettre" ou "Créer" pour enregistrer le ticket.

Étape 4 : Suivi et Résolution

1. **Suivi du Ticket** : Une fois le ticket créé, vous pouvez le suivre via la section "Assistance". Vous verrez les mises à jour, les commentaires des techniciens et l'état du ticket.
2. **Notification** : Vous recevrez des notifications par e-mail pour les mises à jour importantes (ouvert, en cours, résolu, fermé).
3. **Résolution** : Une fois l'incident résolu, le ticket sera mis à jour avec la solution apportée et sera fermé par le technicien.

4. Administration et Configuration

Les administrateurs de GLPI peuvent configurer et personnaliser les fonctionnalités selon les besoins de l'organisation :

- **Utilisateurs et Groupes** : Gestion des utilisateurs, des groupes et des permissions.
- **Profils** : Définition des rôles et des permissions pour chaque profil utilisateur.
- **Entités** : Gestion des entités pour structurer l'organisation en différentes divisions ou départements.
- **Plugins** : Installation et gestion des plugins pour ajouter des fonctionnalités supplémentaires.

5. Bonnes Pratiques

- **Catégorisation** : Assurez-vous de bien catégoriser les incidents pour faciliter leur traitement.
- **Documentation** : Documentez chaque étape de la résolution des incidents pour une meilleure traçabilité.
- **Formation** : Formez les utilisateurs finaux et les techniciens à l'utilisation de GLPI pour une meilleure efficacité.
- **Mises à jour** : Gardez GLPI et ses plugins à jour pour bénéficier des dernières fonctionnalités et correctifs de sécurité.