

### Objectifs

- Travailler en mode projet
- Installer, paramétrer, configurer un outil d'assistance aux utilisateurs SLAM/SISR
- Développer en SysOps

### Travail en mode projet

groupes de travail avec un SISR dans chaque groupe

- Prendre connaissance du cahier des charges
- Découper le projet en tâches
- Estimer la durée des tâches en se donnant des jalons / nombre de séances de 2h
- Organiser les tâches sur un outil de planification
- Réaliser le projet !

### Cahier des charges

#### Descriptif court

Fournir aux utilisateurs de l'entreprise, quel qu'il soit, une icône sur le bureau qui offre une interface simplifiée pré-remplie avec le nom du compte utilisateur et le nom de son poste de travail ainsi qu'un champ descriptif du problème rencontré. Le ticket est ouvert directement par l'application sur le serveur GLPI

#### Contrainte

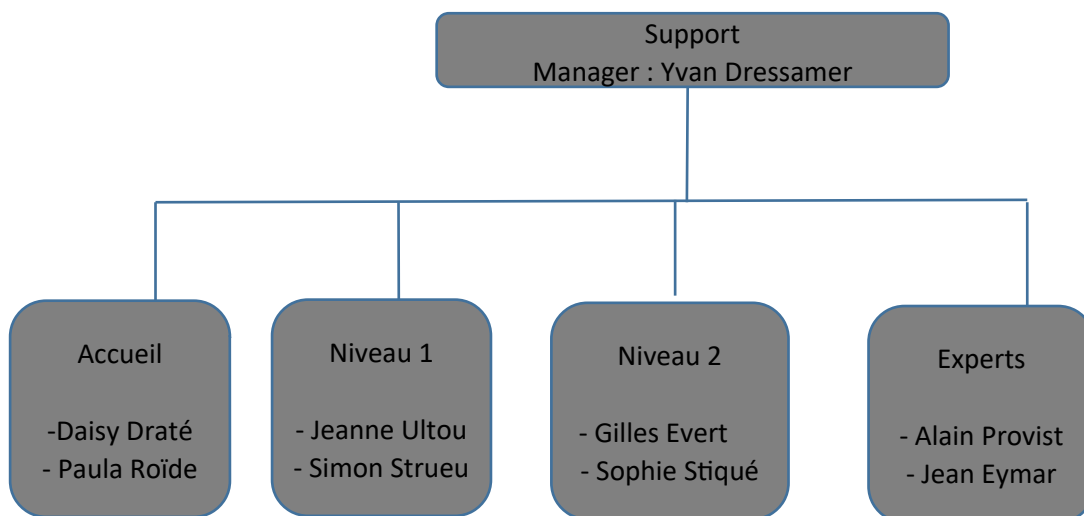
Langage Python  
Gantt Project

#### Contexte

- Le support informatique de l'entreprise pour laquelle vous êtes sollicités utilise l'outil GLPI pour enregistrer, suivre et résoudre les tickets de ses utilisateurs.
- Les utilisateurs sont tous authentifiés dans un Active Directory et sont reconnus dans GLPI avec leurs identifiants de connexion
- Les utilisateurs travaillent sur des postes Windows

#### Organigramme simplifié du centre de support de l'entreprise

Les tests seront réalisés avec les comptes des techniciens et ingénieurs de support dont l'organigramme est fourni ci-dessous. Ces comptes sont créés dans l'AD sous les OU associées à leur service



## **Cahier des charges**

### → **SISR Python**

recupérer

- l'identifiant et le mot de passe de l'utilisateur connecté
- récupérer le nom du poste de travail
- la version de l'OS du système
- le taux d'occupation CPU
- le taux d'occupation mémoire

**Attendu** : Fournir aux collègues SLAM l'adresse IP du serveur GLP ainsi que les éléments précédents ainsi qu'une priorité définie en fonction du type d'OS (forte si serveur) et/ou de la responsabilité de l'utilisateur (forte si responsable de service). Les priorités ainsi que le mode de transmission des données sont définies par chaque groupe.

### → **SISR GLPI**

Une infrastructure comprenant

- un Serveur WindowsAD, avec le rôle AD DS et l'organigramme ci-dessous configuré ainsi que les comptes utilisateurs,
- un serveur GLPI avec authentification des utilisateurs sur l'AD
- un poste Windows intégré au domaine don't l'inventaire est remonté automatiquement dans la base du serveur GLPI via l'agent GLPI, sur le bureau une icône qui lance l'application SLAM

### → **SLAM Python**

créer une interface utilisateur

- pré-remplie avec les informations fournies par le module SISR
- récupère la liste des applications installées sur le poste et affiche une liste déroulante de ces applications pour aider l'utilisateur à cibler son problème si ce dernier concerne l'une d'entre elles
- saisit une description de la problématique limitée à 50 caractères
- saisit une liste de 5 mots clés résumant la problématique
- génère le ticket automatiquement dans la base GLPI après avoir vérifié que celui-ci n'existe pas déjà dans la kdb

**Attendu** : Fournir aux collègues SISR les configurations nécessaires pour installer l'application sur les postes de travail

### → **SLAM GLPI**

un serveur GLPI local avec deux utilisateurs créés dans GLPI (authentification locale) et quelques articles basiques dans la kdb pour tester l'existence du ticket. Il sera nécessaire d'accéder à votre serveur via son adresse IP ou son nom.

*A la fin du projet, un utilisateur de l'AD doit pouvoir ouvrir un ticket dans le serveur GLPI de façon transparente au travers de l'icône*

*nb : pas de DNS pour le moment, utiliser le fichier /etc/hosts si vous préférez utiliser un nom plutôt qu'une adresse pour le serveur GLPI*