

PROJELPI



Razafindrakoto

Table des matières

Introduction	2
Mise en place	3
Installation GLPI	3
Installation MariaDB	6
Installation Interface Web.....	8
Installation Agent GLPI	14
Création des Utilisateurs	15
Création de tickets	16
RESOLUTION DES TICKET VIA GLPI	20
BILAN.....	24

Introduction

Travail à réaliser :

Mettre en place une solution de gestion des biens et des configurations

Solution de gestion des incidents

Cahier des charges :

Gestion de parc

- Installer et configurer un logiciel de gestion de parc – Détailler la procédure d'installation du logiciel de gestions de parc et d'incidents dans l'environnement choisi (Windows ou Linux)
- Montrer l'installation des éventuels agents sur un poste client et vérifier que le poste est bien répertorié dans le logiciel de gestion de parc.

Gestion des incidents

- Créer 2 utilisateurs, Pierre & Pierrot ayant un profil de technicien (notion de profil utilisateur)
 - Créer 2 utilisateurs, Jean & Jeanne ayant un profil permettant uniquement de créer des tickets d'incidents.
1. Créer des tickets dans différentes catégories (Internet, accès aux ressources, impression etc.) par les utilisateurs Jean et Jeanne.
- Se connecter avec un profil autorisé à gérer les tickets et les affecter aux techniciens Pierre et/ou Pierrot chargés de les résoudre.

Mise en place

Pour commencer il faut mettre à jour le système avec :

`Apt update && apt full-upgrade`

Et on installe apache2 :

`Apt-get install apache php libapache-mod-php`

Installation GLPI

Nous allons **télécharger l'archive ".tgz"** qui contient les sources d'installation de GLPI. Il se situe dans le **GitHub de GLPI**. On se place dans le répertoire /tmp.

```
cd /tmp
wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.9/glpi-10.0.9.tgz
```

On décompresse l'archive de GLPI directement dans le répertoire par défaut du service web qui est /var/www/html :

```
tar -xvzf glpi-10.0.9.tgz -C /var/www/html
```

Rendez l'utilisateur des services web (nommé www-data) propriétaire de ces nouveaux fichiers :

```
chown -R www-data /var/www/html
```

Nous allons séparer une partie des fichiers de GLPI afin de sécuriser le tout un minimum. Créez un dossier nommé « glpi » dans /etc :

```
mkdir /etc/glpi
```

```
nano /etc/glpi/local_define.php
```

Y insérer le contenu suivant :

```
<?php  
define('GLPI_VAR_DIR', '/var/lib/glpi');  
define('GLPI_LOG_DIR', '/var/log/glpi');
```

Déplacez le dossier « config » situé actuellement dans /var/www/html/glpi dans /etc/glpi :

```
mv /var/www/html/glpi/config /etc/glpi
```

Rendez www-data propriétaire de /etc/glpi et de son contenu :

```
chown -R www-data /etc/glpi/
```

Création du répertoire /var/lib/glpi :

```
sudo mkdir /var/lib/glpi
```

```
sudo chown www-data /var/lib/glpi/
```

```
sudo mv /var/www/glpi/files /var/lib/glpi
```

Ensuite nous allons préparer le dossier de logs de GLPI et rendre, une fois encore, l'utilisateur www-data propriétaire avec les 2 commandes suivantes :

```
mkdir /var/log/glpi  
chown www-data /var/log/glpi
```

Nous n'avons pas de dossier ou fichier à déplacer dans ce répertoire

Il va maintenant falloir faire comprendre à GLPI où il va devoir chercher les fichiers et ses configs.

Nous allons créer ce premier fichier :

```
nano /var/www/html/glpi/inc/downstream.php
```

Afin d'ajouter le contenu ci-dessous qui indique le chemin vers le répertoire de configuration :

```
<?php
define('GLPI_CONFIG_DIR', '/etc/glpi/');
if (file_exists(GLPI_CONFIG_DIR . '/local_define.php')) {
require_once GLPI_CONFIG_DIR . '/local_define.php';
}
```

Ensuite, nous allons créer ce second fichier :

```
sudo nano /etc/glpi/local_define.php
```

Afin d'ajouter le contenu ci-dessous permettant de déclarer deux variables permettant de préciser les chemins vers les répertoires "files" et "log" que l'on a préparé précédemment.

```
<?php

define('GLPI_VAR_DIR', '/var/lib/glpi/files');

define('GLPI_LOG_DIR', '/var/log/glpi');
```

Installation MariaDB

```
sudo mysql_secure_installation|
```

Connectez-vous à votre instance MariaDB :

```
sudo mysql -u root -p|
```

Puis, nous allons exécuter les **requêtes SQL** ci-dessous pour **créer la base de données "db23_glpi"** ainsi que **l'utilisateur "glpi_adm"** avec le **mot de passe "MotDePasseRobuste"**. Cet utilisateur aura tous les droits sur cette base de données.

```
CREATE DATABASE db23_glpi;
```

```
GRANT ALL PRIVILEGES ON db23_glpi.* TO glpi_adm@localhost IDENTIFIED BY "MotDePasseRobustes";
```

```
FLUSH PRIVILEGES;
```

```
EXIT
```

```
MariaDB [(none)]> CREATE DATABASE db23_glpi;
Query OK, 1 row affected (0,001 sec)

MariaDB [(none)]> GRANT ALL PRIVILEGES ON db23_glpi.* TO glpi_adm@localhost IDENTIFIED BY "MotDePasseRobustes";
Query OK, 0 rows affected (0,003 sec)

MariaDB [(none)]> FLUSH PRIVILEGES;
Query OK, 0 rows affected (0,001 sec)

MariaDB [(none)]> EXIT
Bye
root@debian:~#
```

```
##### MySQL #####
```

NOTE: RUNNING ALL PARTS OF THIS SCRIPT IS RECOMMENDED FOR ALL MariaDB
SERVERS IN PRODUCTION USE! PLEASE READ EACH STEP CAREFULLY!

In order to log into MariaDB to secure it, we'll need the current
password for the root user. If you've just installed MariaDB, and
haven't set the root password yet, you should just press enter here.

Enter current password for root (enter for none):
OK, successfully used password, moving on...

Setting the root password or using the unix_socket ensures that nobody
can log into the MariaDB root user without the proper authorisation.

You already have your root account protected, so you can safely answer 'n'.

Switch to unix_socket authentication [Y/n] n
... skipping.

You already have your root account protected, so you can safely answer 'n'.

Change the root password? [Y/n] n
... skipping.

By default, a MariaDB installation has an anonymous user, allowing anyone
to log into MariaDB without having to have a user account created for
them. This is intended only for testing, and to make the installation
go a bit smoother. You should remove them before moving into a
production environment.

Remove anonymous users? [Y/n] n
... skipping.

Normally, root should only be allowed to connect from 'localhost'. This
ensures that someone cannot guess at the root password from the network.

Disallow root login remotely? [Y/n] n
... skipping.

By default, MariaDB comes with a database named 'test' that anyone can
access. This is also intended only for testing, and should be removed
before moving into a production environment.

Remove test database and access to it? [Y/n] n
... skipping.

Reloading the privilege tables will ensure that all changes made so far
will take effect immediately.

Reload privilege tables now? [Y/n] n
... skipping.

Cleaning up...

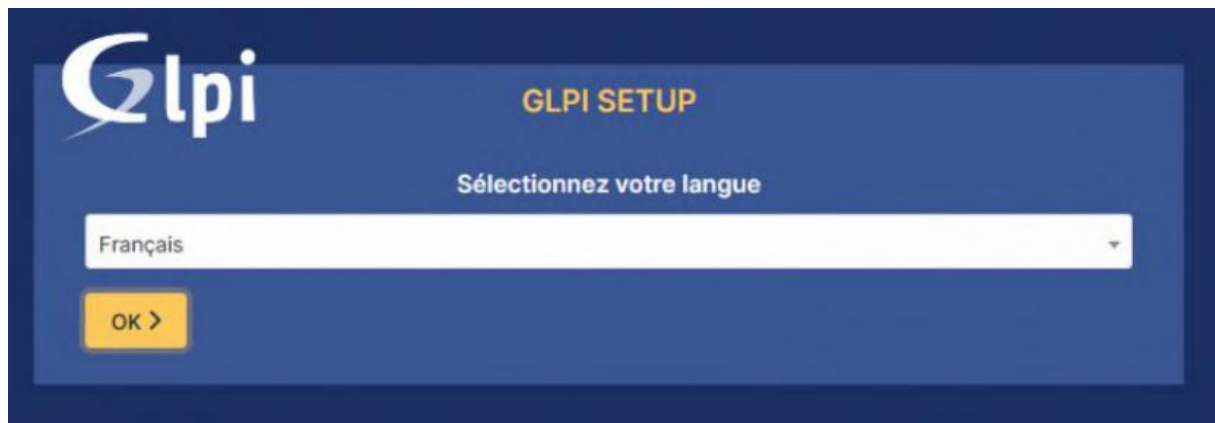
```
| ; Whether or not to add the httpOnly flag to the cookie, which makes it  
| ; inaccessible to browser scripting languages such as JavaScript.  
| ; https://php.net/session.cookie-httponly  
session.cookie_httponly = ; Whether or not to add the httpOnly flag to the cookie, which makes it  
| ; inaccessible to browser scripting languages such as JavaScript.  
| ; https://php.net/session.cookie-httponly  
session.cookie_httponly = on
```



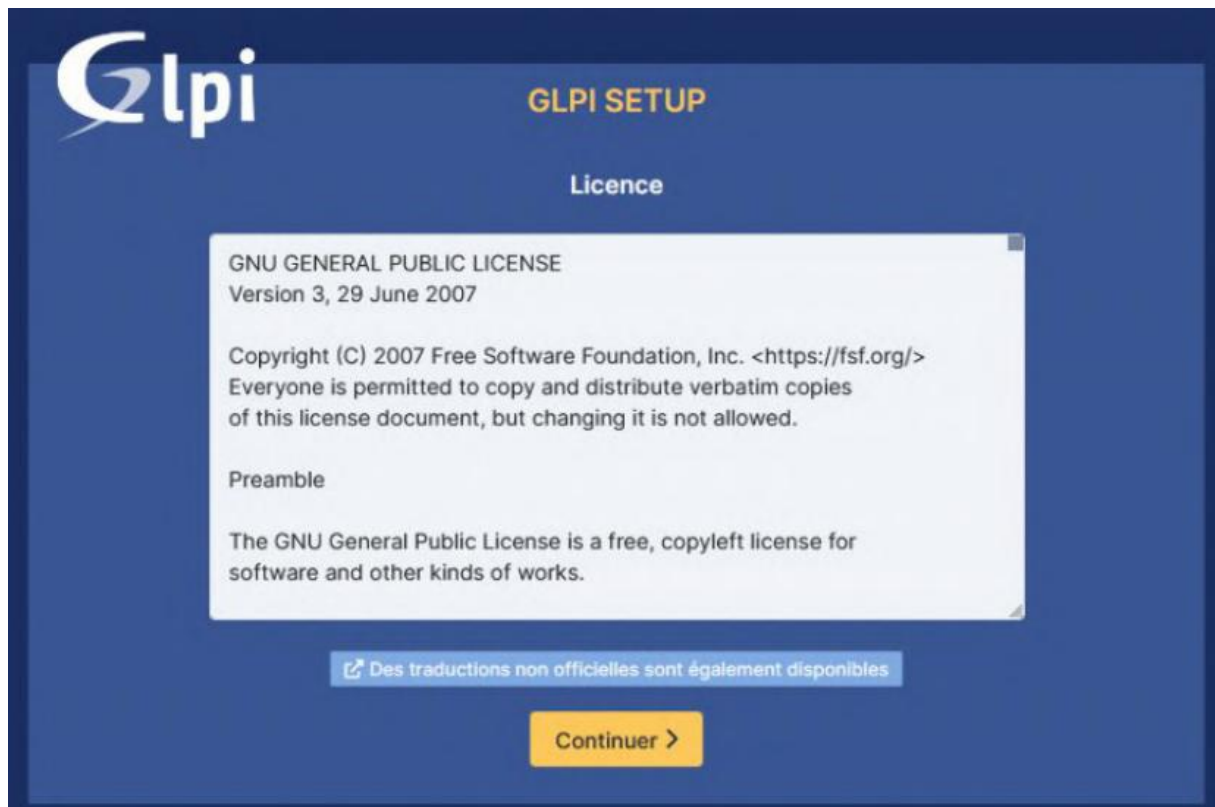
```
root@GLPI:~# sudo nano /var/www/glpi/inc/downstream.php
root@GLPI:~# sudo nano /etc/glpi/local_define.php
root@GLPI:~# sudo nano /etc/apache2/sites-available/support.timosi.conf
root@GLPI:~# sudo a2ensite support.timosi.conf
Enabling site support.timosi.
To activate the new configuration, you need to run:
    systemctl reload apache2
root@GLPI:~# sudo a2dissite 000-default.conf
Site 000-default disabled.
To activate the new configuration, you need to run:
    systemctl reload apache2
root@GLPI:~# sudo a2enmod rewrite
Enabling module rewrite.
To activate the new configuration, you need to run:
    systemctl restart apache2
root@GLPI:~# sudo systemctl restart apache2
root@GLPI:~# █
```

Installation Interface Web

Nous pouvons lancer notre navigateur et nous connecter à partir de l'adresse ip local de notre machine :



Acceptez les conditions d'utilisation pour poursuivre :



Cliquez sur le bouton Installer pour lancer le setup.





GLPI SETUP

Étape 1

Configuration de la connexion à la base de données

Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)

Utilisateur SQL

Mot de passe SQL

[Continuer >](#)

Nous venons sélectionner notre base de données souhaité.



GLPI SETUP

Étape 2

Test de connexion à la base de données

 Connexion à la base de données réussie

Veuillez sélectionner une base de données :

Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :

☒

☐ db23_glpi

[Continuer >](#)



Choisissez d'envoyer ou pas des statistiques sur votre utilisation de GLPI à l'équipe qui gère le projet et poursuivez :



On vous informe ensuite qu'il existe une version commerciale de GLPI avec un service support dédié. Vous pouvez également si vous le souhaitez faire un don. Cliquez sur Continuer :



L'installation est terminée. Notez bien les identifiants par défaut qui permettront de rentrer dans l'interface web de GLPI.



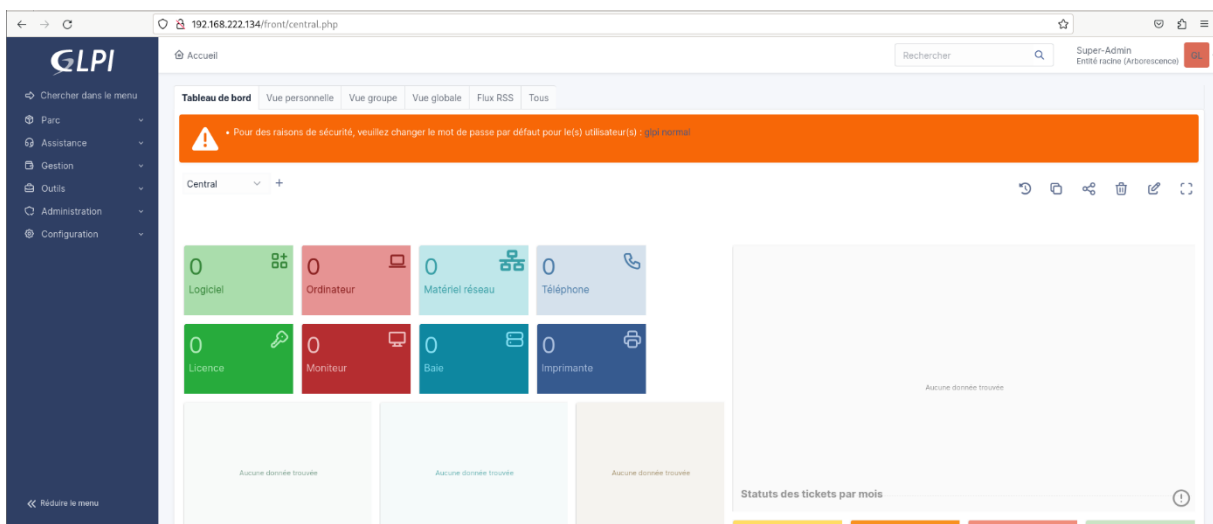
Nous pouvons donc nous connecter à l'interface de GLPI :

Connectez-vous avec les identifiants par défaut du compte GLPI qui est le super-administrateur.



The image shows the GLPI login interface. At the top is the GLPI logo. Below it, the title "Connexion à votre compte" is centered. The login form contains three input fields: "Identifiant" with the value "glpi", "Mot de passe" with masked characters "****", and "Source de connexion" with a dropdown menu showing "Base interne GLPI". There is a checked checkbox labeled "Se souvenir de moi" and a yellow "Se connecter" button at the bottom.

Vous voilà maintenant connecté au tableau de bord de votre outil GLPI :



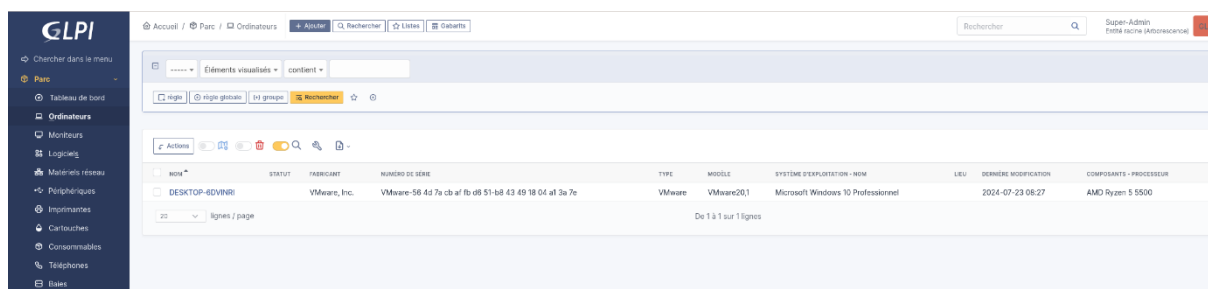
The image shows the GLPI dashboard after login. The browser address bar shows "192.168.222.134/front/central.php". The top navigation bar includes a search bar, the user name "Super-Admin", and the entity "Entité racine (Arborescence)". The main content area features a "Tableau de bord" section with a warning message: "Pour des raisons de sécurité, veuillez changer le mot de passe par défaut pour le(s) utilisateur(s) : glpi normal". Below this, there are several widgets displaying counts for various categories: Logiciel (0), Ordinateur (0), Matériel réseau (0), Téléphone (0), Licence (0), Moniteur (0), Base (0), and Imprimante (0). The bottom right section shows a chart titled "Statuts des tickets par mois" with the message "Aucune donnée trouvée".

Installation Agent GLPI

<http://192.168.222.134/front/inventory.php>

Pour forcer l'installation de l'agent nous devons nous rendre sur ce lien :

<http://127.0.0.1:62354>



The screenshot shows the GLPI web interface. On the left is a dark sidebar with the GLPI logo and a menu. The main content area is titled 'Ordinateurs' (Computers) and shows a list of inventory items. The table has columns for 'nom', 'statut', 'fabricant', 'numéro de série', 'type', 'modèle', 'système d'exploitation - nom', 'lieu', 'dernière modification', and 'composants - processeur'. One item is visible: 'DESKTOP-8DVIR8H' with status 'OK', manufacturer 'VMware, Inc.', and a long serial number. The page footer indicates 'De 1 à 1 sur 1 lignes'.

nom	statut	fabricant	numéro de série	type	modèle	système d'exploitation - nom	lieu	dernière modification	composants - processeur
DESKTOP-8DVIR8H	OK	VMware, Inc.	VMware-56 4d 7a c0 a1 fb d8 51-bd 43 49 18 04 a1 3a 7e	VMware	VMware20.1	Microsoft Windows 10 Professionnel		2024-07-23 08:27	AMD Ryzen 5 5500

Création des Utilisateurs

Nous allons créer 2 utilisateurs **Pierre & Pierrot**, ayant un profil technicien.

The screenshot shows the 'Utilisateur - Pierrot' form in a web application. The form is divided into several sections: 'Identifiant' (username: Pierrot), 'Nom de famille' (empty), 'Prénom' (Pierrot), 'Mot de passe' (empty), 'Confirmation mot de passe' (empty), 'Fuseau horaire' (L'Utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezone" pour l'activer.), 'Actif' (Oui), 'Valable depuis' (empty), 'Valable jusqu'à' (empty), 'Téléphone' (empty), 'Téléphone mobile' (empty), 'Téléphone 2' (empty), 'Matricule' (empty), 'Titre' (empty), 'Lieu' (empty), 'Profil par défaut' (empty), and 'Groupe par défaut' (empty). On the right, there is a section for 'Courriels' (empty), 'Authentification' (Base interne GLPI), 'Catégorie' (empty), 'Commentaires' (empty), 'Entité par défaut' (Entité racine), and 'Responsable' (empty). At the bottom, there is a 'Clés d'accès distant' section with 'Jeton d'API' (empty). The form includes a 'Rechercher' field at the top right, a 'Super Admin' button, and a 'Sauvegarder' button at the bottom right.

The screenshot shows the 'Utilisateur - Pierre' form in a web application. The form is divided into several sections: 'Identifiant' (username: Pierre), 'Nom de famille' (empty), 'Prénom' (Pierre), 'Mot de passe' (empty), 'Confirmation mot de passe' (empty), 'Fuseau horaire' (L'Utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezone" pour l'activer.), 'Actif' (Oui), 'Valable depuis' (empty), 'Valable jusqu'à' (empty), 'Téléphone' (empty), 'Téléphone mobile' (empty), 'Téléphone 2' (empty), 'Matricule' (empty), 'Titre' (empty), 'Lieu' (empty), 'Profil par défaut' (empty), and 'Groupe par défaut' (empty). On the right, there is a section for 'Courriels' (empty), 'Authentification' (Base interne GLPI), 'Catégorie' (empty), 'Commentaires' (empty), 'Entité par défaut' (Entité racine), and 'Responsable' (empty). At the bottom, there is a 'Clés d'accès distant' section with 'Jeton d'API' (empty). The form includes a 'Rechercher' field at the top right, a 'Super Admin' button, and a 'Sauvegarder' button at the bottom right.

Par la suite nous allons créer 2 utilisateurs, **Jean & Jeanne** ayant un profil permettant uniquement de créer des tickets d'incidents (Utilisateur).

The screenshot shows the 'Nouvel élément - Profil' form in GLPI. The form is for creating a new profile. It includes a sidebar with navigation links: Accueil, Administration, Profils, and a search bar. The main form area has a 'Nom' field with the value 'Utilisateur'. Below it, there are checkboxes for 'Profil par défaut', 'Interface du profil', 'Mise à jour du mot de passe', and 'Formulaire de création de tickets à la connexion'. The 'Interface du profil' dropdown is set to 'Interface simplifiée'. A 'Commentaires' field contains the text 'Profil destinée uniquement à la création de ticket d'incident.' There is a '+ Ajouter' button at the bottom right.

Création de tickets

The screenshot shows the GLPI 'Tickets' page. The browser address bar shows '10.0.2.15/glpi/front/helpdesk.public.php'. The page has a dark blue sidebar with the GLPI logo and navigation links: Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main content area is titled 'Tickets' and has a '+ Créer un ticket' button. Below the title is a table showing the status of tickets:

Statut	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

Below the table are sections for 'NOTES PUBLIQUES' and 'FLUX RSS PUBLICS'. At the bottom of the page, there is a Windows taskbar with the date '31/05/2024' and time '13:27'.

Nous allons créer différentes catégories Internet, accès aux ressources, impression etc. Les catégories permettent d'évaluer sur quel composant de l'infrastructure se situe l'incident. Si le technicien n'a pas la compétence ou la capacité à résoudre l'incident, cette catégorisation permet d'identifier le groupe de support vers lequel l'incident sera à diriger : Internet.

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom	Imprimante	Commentaires	Problème Impression COIN_IMP01 & COIN_IMP02
Comme enfant de	-----	Responsable technique	-----
Groupe technique	-----	Base de connaissances	-----
Code représentant la catégorie de tickets		Visible dans l'interface simplifiée	Oui
Visible pour un incident	Oui	Visible pour une demande	Oui
Visible pour un problème	Oui	Visible pour un changement	Oui
Gabarit pour une demande	-----	Gabarit pour un incident	-----
Gabarit pour un changement	-----	Gabarit pour un problème	-----

+ Ajouter

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom	Acces Internet	Commentaires	Contient de nombreux éléments qui entraînent des interruptions de connexion internet
Comme enfant de	-----	Responsable technique	-----
Groupe technique	-----	Base de connaissances	-----
Code représentant la catégorie de tickets		Visible dans l'interface simplifiée	Oui
Visible pour un incident	Oui	Visible pour une demande	Oui
Visible pour un problème	Oui	Visible pour un changement	Oui
Gabarit pour une demande	-----	Gabarit pour un incident	-----
Gabarit pour un changement	-----	Gabarit pour un problème	-----

+ Ajouter

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom	Acces Ressources	Commentaires	Il contient les ressources accessibles par les différents pôles de l'entreprise. C'est à la fois un outil de traçabilité et de gestion des ressources, car on y retrouve des informations généralement importantes pour toute nouvelle recrue.
Comme enfant de	-----	Responsable technique	-----
Groupe technique	-----	Base de connaissances	-----
Code représentant la catégorie de tickets		Visible dans l'interface simplifiée	Oui
Visible pour un incident	Oui	Visible pour une demande	Oui
Visible pour un problème	Oui	Visible pour un changement	Oui
Gabarit pour une demande	-----	Gabarit pour un incident	-----
Gabarit pour un changement	-----	Gabarit pour un problème	-----

Montrer Gabarits de changement

+ Ajouter

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom	Matériel HS	Commentaires	Il réveille l'ensemble du matériel au sein de l'infrastructure, qui est généralement défectueux ou voir obsolète.
Comme enfant de	-----	Responsable technique	-----
Groupe technique	-----	Base de connaissances	-----
Code représentant la catégorie de tickets		Visible dans l'interface simplifiée	Oui
Visible pour un incident	Oui	Visible pour une demande	Oui
Visible pour un problème	Oui	Visible pour un changement	Oui
Gabarit pour une demande	-----	Gabarit pour un incident	-----
Gabarit pour un changement	-----	Gabarit pour un problème	-----

+ Ajouter

Création des tickets par Jeanne

Nous allons créer des tickets dans différentes catégories (Accès Internet, Accès Ressources, Impression et Matériel HS) par les utilisateurs Jean et Jeanne.

Date d'ouverture	<input type="text"/>	
Type	Incident	+
Catégorie	Matériel HS	- +
Statut	Nouveau	+
Source de la demande	Helpdesk	- +
Urgence	Moyenne	+
Impact	Moyen	+
Priorité	Moyenne	+
Durée totale	-----	+
Demande de validation	-----	+

R Acteurs **3**

Demandeur

✕ A Jeanne **3**

Observateur

Attribut à

✕ Admin **3**

⊞ Éléments **3**

+ Ajouter

Date d'ouverture	<input type="text"/>	
Type	Incident	▼
Catégorie	Acces Ressources	▼ +
Statut	Nouveau	▼
Source de la demande	Helpdesk	▼ +
Urgence	Moyenne	▼
Impact	Moyen	▼
Priorité	Moyenne	▼
Durée totale	-----	▼
Demande de validation	-----	▼

Ré Acteurs **4**

Demandeur

■ J Jeanne □ Z

Observateur

Attribué à

■ J Admin □ Z

⊞ Éléments **3**

+ Ajouter















Date d'ouverture	<input type="text"/>
Type	Incident
Catégorie	Accès Internet
Statut	Nouveau
Source de la demande	Helpdesk
Urgence	Très haute
Impact	Moyen
Priorité	Haute
Durée totale	-----
Demande de validation	-----

Acteurs

Demandeur

Observateur

Attribué à

Date d'ouverture	<input type="text"/>	
Type	Incident	
Catégorie	Importante	 
Statut	 Nouveau	
Source de la demande	Helpdesk	 
Urgence	Moyenne	
Impact	Moyen	
Priorité	 Moyenne	
Durée totale	*****	
Demande de validation	*****	

RESOLUTION DES TICKET VIA GLPI

Nous allons nous connecter avec un profil autorisé à gérer les tickets et les affecter aux techniciens Pierre et/ou Pierrot chargés de les résoudre.

Attribution des tickets par l'administrateur

Nous allons sélectionner l'ensemble des tickets et leurs ajouter un acteur. Nous allons ainsi les attribuer à Pierre qui aura la charge de les résoudre.



4

Tickets

0

Tickets entrants

0

Tickets en attente

4

Tickets assignés

0

Tickets planifiés

0

Tickets résolus

0

Tickets fermés

Caractéristiques - Statut

est

En cours (Attribu)

ET

Caractéristiques - Date d'ouverture

après

Spécifier une date

2024-10-01 00:00

ET

Caractéristiques - Date d'ouverture

avant

Spécifier une date

2024-11-01 00:00

10 lignes

10 lignes

10 groupes

Rechercher

Actions

ID	TITRE	STATUT	Dernière modification	DATE D'OUVERTURE	Priorité	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUE À - TECHNICIEN	Catégorie	TIN
1	DEMANDE IMPRESSION CONJUMP01 & 02	En cours (Attribu)	2024-10-07 13:18	2024-10-07 12:56	Moyenne	Jeanne	Pierre	Imprimante	
2	Plus de connexion internet	En cours (Attribu)	2024-10-07 13:18	2024-10-07 12:59	Haute	Jeanne	Pierre	Accès Internet	
3	Accès Dossier 05 & 06 du DATA01	En cours (Attribu)	2024-10-07 13:17	2024-10-07 13:02	Moyenne	Jeanne	Pierre	Accès Ressources	
4	Clavier et souris HS	En cours (Attribu)	2024-10-07 13:17	2024-10-07 13:13	Moyenne	Jeanne	Pierre	Matériel HS	

20

lignes / page

De 1 à 4 sur 4 lignes

Résolution des tickets par Pierre

Nous pouvons ainsi vérifier que l’ensembles des tickets a été attribué à Pierre

Ticket

1

AD

Créé il y a 57 minutes par Admin

Dernière mise à jour il y a 8 minutes par Pierre

Plus de connexion internet

Bonjour,
Je me permet de vous contacter car mon ordinateur n'arrive plus à se connecter sur internet.
Cordialement,

Créé il y a 5 minutes par Pierre

Bonjour,
Je vous recommande vivement de redémarrer votre PC et de vérifier s'il y a des mises à jour à effectuer. Cela pourrait résoudre le problème.
Cordialement,
Pierre, Technicien

Réponse

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

101

102

103

104

105

106

107

108

109

110

111

112

113

114

115

116

117

118

119

120

121

122

123

124

125

126

127

128

129

130

131

132

133

134

135

136

137

138

139

140

141

142

143

144

145

146

147

148

149

150

151

152

153

154

155

156

157

158

159

160

161

162

163

164

165

166

167

168

169

170

171

172

173

174

175

176

177

178

179

180

181

182

183

184

185

186

187

188

189

190

191

192

193

194

195

196

197

198

199

200

201

202

203

204

205

206

207

208

209

210

211

212

213

214

215

216

217

218

219

220

221

222

223

224

225

226

227

228

229

230

231

232

233

234

235

236

237

238

239

240

241

242

243

244

245

246

247

248

249

250

251

252

253

254

255

256

257

258

259

260

261

262

263

264

265

266

267

268

269

270

271

272

273

274

275

276

277

278

279

280

281

282

283

284

285

286

287

288

289

290

291

292

293

294

295

296

297

298

299

300

301

302

303

304

305

306

307

308

309

310

311

312

313

314

315

316

317

318

319

320

321

322

323

324

325

326

327

328

329

330

331

332

333

334

335

336

337

338

339

340

341

342

343

344

345

346

347

348

349

350

351

352

353

354

355

356

357

358

359

360

361

362

363

364

365

366

367

368

369

370

371

372

373

374

375

376

377

378

379

380

381

382

383

384

385

386

387

388

389

390

391

392

393

394

395

396

397

398

399

400

401

402

403

404

405

406

407

408

409

410

411

412

413

414

415

416

417

418

419

420

421

422

423

424

425

426

427

428

429

430

431

432

433

434

435

436

437

438

439

440

441

442

443

444

445

446

447

448

449

450

451

452

453

454

455

456

457

458

459

460

461

462

463

464

465

466

467

468

469

470

471

472

473

474

475

476

477

478

479

480

481

482

483

484

485

486

487

488

489

490

491

492

493

494

495

496

497

498

499

500

501

502

503

504

505

506

507

508

509

510

511

512

513

514

515

516

517

518

519

520

521

522

523

524

525

526

527

528

529

530

531

532

533

534

535

536

537

538

539

540

541

542

543

544

545

546

547

548

549

550

551

552

553

554

555

556

557

558

559

560

561

562

563

564

565

566

567

568

569

570

571

572

573

574

575

576

577

578

579

580

581

582

583

584

585

586

587

588

589

590

591

592

593

594

595

596

597

598

599

600

601

602

603

604

605

606

607

608

609

610

611

612

613

614

615

616

617

618

619

620

621

622

623

624

625

626

627

628

629

630

631

632

633

634

635

636

637

638

639

640

641

642

643

644

645

646

647

648

649

650

651

652

653

654

655

656

657

658

659

660

661

662

663

664

665

666

667

668

669

670

671

672

673

674

675

676

677

678

679

680

681

682

683

684

685

686

687

688

689

690

691

692

693

694

695

696

697

698

699

700

701

702

703

704

705

706

707

708

709

710

711

712

713

714

715

716

717

718

719

720

721

722

723

724

725

726

727

728

729

730

731

732

733

734

735

736

737

738

739

740

741

742

743

744

745

746

747

748

749

750

751

752

753

754

755

756

757

758

759

760

761

762

763

764

765

766

767

768

769

770

771

772

773

774

775

776

777

778

779

780

781

782

783

784

785

786

787

788

789

790

791

792

793

794

795

796

797

798

799

800

801

802

803

804

805

806

807

808

809

810

811

812

813

814

815

816

817

818

819

820

821

822

823

824

825

826

827

828

829

830

831

832

833

834

835

836

837

838

839

840

841

842

843

844

845

846

847

848

849

850

851

852

853

854

855

856

857

858

859

860

861

862

863

864

865

866

867

868

869

870

871

872

873

874

875

876

877

878

879

880

881

882

883

884

885

886

887

888

889

890

891

892

893

894

895

896

897

898

899

900

901

902

903

904

905

906

907

908

909

910

911

912

913

914

915

916

917

918

919

920

921

922

923

924

925

926

927

928

929

930

931

932

933

934

935

936

937

938

939

940

941

942

943

944

945

946

947

948

949

950

951

952

953

954

955

956

957

958

959

960

961

962

963

964

965

966

967

968

969

970

971

972

973

974

975

976

977

978

979

980

981

982

983

984

985

986

987

988

989

990

991

992

993

994

995

996

997

998

999

1000

Ticket

1

AD

Créé il y a 58 minutes par Admin

Dernière mise à jour il y a 8 minutes par Pierre

DEMANDE IMPRESSION COIN_IMP01 & 02

Bonjour,
Étant formatrice interne, j'aimerais pouvoir avoir accès aux dossiers COIN_IMP01 et COIN_IMP02 afin de mener à bien mes missions.
Je vous remercie par avance pour votre retour favorable.
Cordialement,

Créé il y a 5 minutes par Pierre

Bonjour,
Suite à votre demande, je vous confirme que votre accès aux dossiers COIN_IMP01 et COIN_IMP02 a bien été créé.
Cordialement,
Pierre, Technicien

Polycopier

Réponse

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

101

102

103

104

105

106

107

108

109

110

111

112

113

114

115

116

117

118

119

120

121

122

123

124

125

126

127

128

129

130

131

132

133

134

135

136

137

138

139

140

141

142

143

144

145

146

147

148

149

150

151

152

153

154

155

156

157

158

159

160

161

162

163

164

165

166

167

168

169

170

171

172

173

174

175

176

177

178

179

180

181

182

183

184

185

186

187

188

189

190

191

192

193

194

195

196

197

198

199

200

201

202

203

204

205

206

207

208

209

210

211

212

213

214

215

216

217

218

219

220

221

222

223

224

225

226

227

228

229

230

231

232

233

234

235

236

237

238

239

240

241

242

243

244

245

246

247

248

249

250

251

252

253

254

255

256

257

258

259

260

261

262

263

264

265

266

267

268

269

270

271

272

273

274

275

276

277

278

279

280

281

282

283

284

285

286

287

288

289

290

291

292

293

294

295

296

297

298

299

300

301

302

303

304

305

306

307

308

309

310

311

312

313

314

315

316

317

318

319

320

321

322

323

324

325

326

327

328

329

330

331

332

333

334

335

336

337

338

339

340

341

342

343

344

345

346

347

348

349

350

351

352

353

354

355

356

357

358

359

360

361

362

363

364

365

366

367

368

369

370

371

372

373

374

375

376

377

378

379

380

381

382

383

384

385

386

387

388

389

390

391

392

393

394

395

396

397

398

399

400

401

402

403

404

405

406

407

408

409

410

411

412

413

414

415

416

417

418

419

420

421

422

423

424

425

426

427

428

429

430

431

432

433

434

435

436

437

438

439

440

441

442

443

444

445

446

447

448

449

450

451

452

453

454

455

456

457

458

459

460

461

462

463

464

465

466

467

468

469

470

471

472

473

474

475

476

477

478

479

480

481

482

483

484

485

486

487

488

489

490

491

492

493

494

495

496

497

498

499

500

501

502

503

504

505

506

507

508

509

510

511

512

513

514

515

516

517

518

519

<

Ticket

1

AD

Créé il y a 43 minutes par A. Admin

Dernière mise à jour il y a 1 jour

Maintenant par P. Pierre

Clavier et souris HS

Bonjour,

Créé il y a 1 jour

Maintenant par P. Pierre

Bonjour,

Oui, je peux vous remplacer celui-ci. Je vous ferai simplement une fiche de récupération de matériel en raison de l'obsolescence de l'ancien et de la remise du nouveau.

Cordialement,

Pierre, Technicien

0

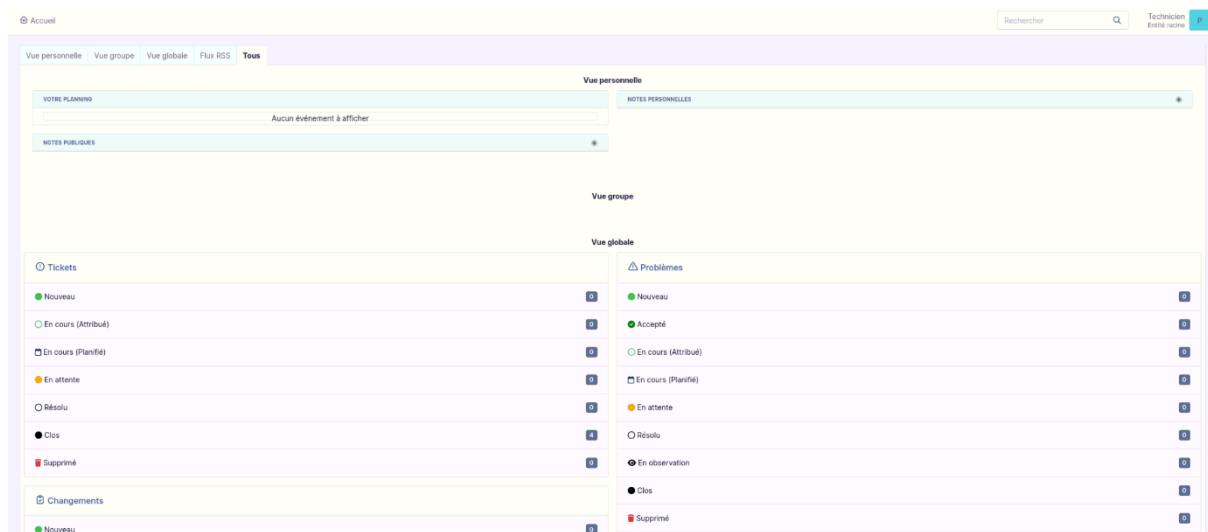
1

2

3

4

Demande de validation des tickets par Pierre



L'ensemble des tickets ont bien été résolus par pierre puis clôturé après validation par d'administrateur.

BILAN

Nous avons mis en place une solution de gestion des Biens et des configurations (Gestion de parc) et une solution de gestion des incident (Gestion des inciden

Gestion de parc :

- Nous avons ainsi installé et configuré un logiciel de gestion de parc et détailler la procédure d'installation du logiciel de gestions de parc et d'incidents dans l'environnement Linux
- Nous avons montré l'installation des éventuels agents sur un poste client et vérifier que le poste est bien répertorié dans le logiciel de gestion de parc.

Gestion des incidents :

- Nous avons créé 2 utilisateurs, Pierre & Pierrot ayant un profil de technicien (notion de profil utilisateur).
- Nous avons créé 2 utilisateurs, Jean & Jeanne ayant un profil permettant uniquement de créer des tickets d'incidents.
- Nous avons créé des tickets dans différentes catégories (Internet, accès aux ressources, impression etc.) par l'utilisateur Jeanne.
- Nous nous sommes connectés avec un administrateur autorisé à gérer les tickets et les affecter au technicien Pierre chargé de les résoudre.
- Nous avons Clôturé un incident (gestion et suivi des incidents) et l'avons répertorié dans une base de connaissance.