



Support technique client

Document Technique





Index:

1. Qu'est-ce que GLPI ?
2. Prérequis d'utilisation
3. Installer GLPI !
4. Comment fonctionne GLPI
5. 1^{ère} connexion
6. Comment fonctionne le ticketing GLPI



Qu'est-ce que GLPI ?

GLPI ou Gestionnaire Libre de Parc Informatique, est un outil primordiale a tout utilisateur de base de données ou de services informatiques. Comme son nom l'indique il permet une gestion de parc informatique, GLPI possède différentes options de gestion :

- **Helpdesk**
- **Administration** (*Droits des utilisateurs et gestion de ces derniers*)
- **CMDB** (*Configuration Management DataBase*)
- **Gestion de projet**
- **Gestion financière**

Le Helpdesk comme son nom l'indique (*Bureau d'aide/poste d'aide*) permet de gérer un système de tickets.

Un ticket contient une demande ou un problème avec un degrés de gravité (*N1,N2,N3...etc*). Ce dernier est généré par un utilisateur du parc informatique sur lequel il est créé. Une fois généré ce dernier est envoyé puis stocker dans une partie réservées au tickets, dans laquelle, administrateurs et gérants, pourront y répondre.

L'Administration permet d'administrer des droits et de créer des utilisateurs.

CMDB, La Base de Données de Gestion de Configuration est un référentiel, il permet de répertorier l'ensemble des acteurs et actifs informatiques d'une entreprise.

Gestion de projet : permet d'attribuer des tâches, ajouter des collaborateurs, définir des délais. Créer des rapports et utiliser des tableaux Kanban pour organiser les équipes.

Gestion financière : suivre les dépenses, contrats et fournisseurs. Créer de nouveaux objets d'inventaire, gérer la base de données des utilisateurs et faire des rapports.

Prérequis d'utilisation

- Un ordinateur fonctionnel
- Une base de donnée
- Potentiellement un parc informatique (*non obligatoire*)
- Un système d'exploitation récent (*Windows 7 minimum*)

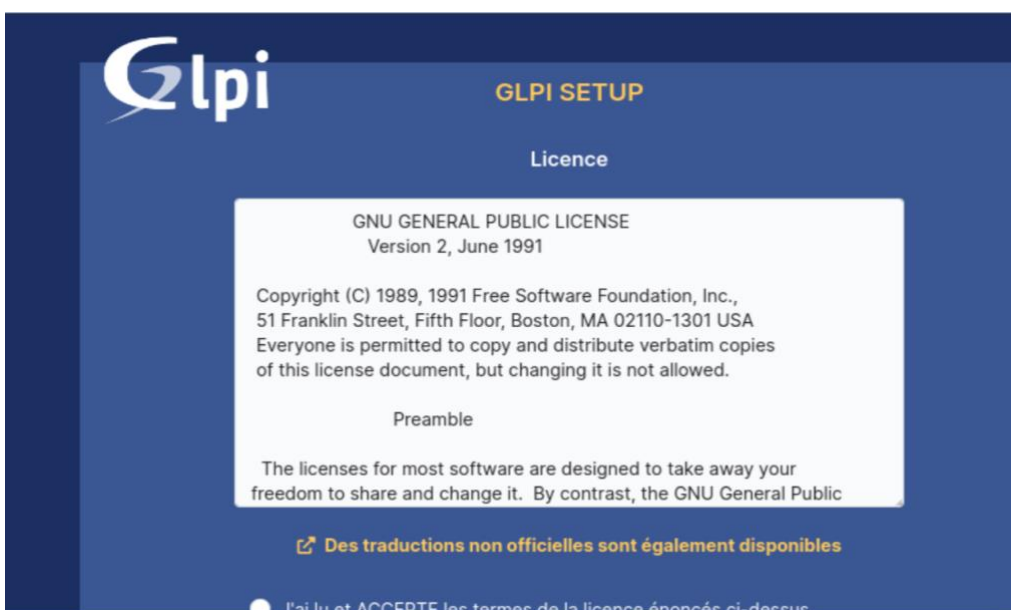
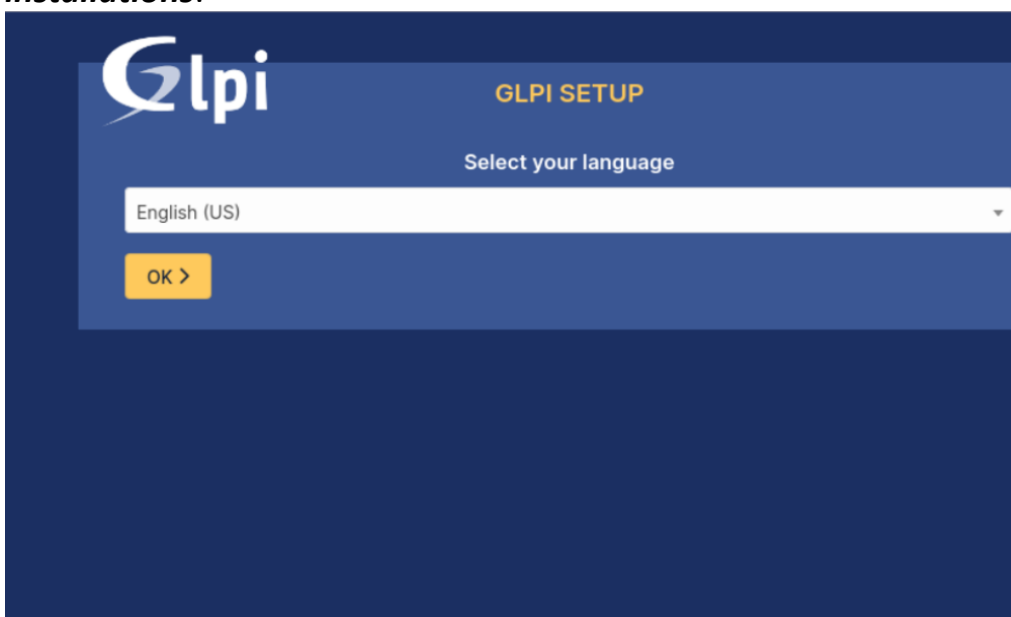
L'installation :

Rendez-vous tout d'abord sur votre **navigateur**, effectuez la recherche :
« **GLPI** ». Dirigez-vous sur le site finissant avec **.org**
(<https://glpi-project.org/fr/>)



Comment fonctionne GLPI ?

Lors de votre première connexion, GLPI vous demandera des **formalités** somme toute classiques pour la plupart, telles que : **langage, conditions d'utilisation/licence et les installations.**



Ici on vous demandera si vous désirez installer ou mettre à jour GLPI, si il s'agit de votre **première utilisation**, il vous suffit de cliquer sur *installer*.



Une **vérification de compatibilité** de votre environnement sera *nécessaire et effectuée automatiquement* avec des paramètres par défauts déjà renseignés. Si vous débiter, *la vérification par défaut est suffisante a vos besoins et ne nécessite aucun prérequis*.



1ère Connexion

S'il s'agit de votre première connexion à GLPI depuis la création de votre base de données, alors il vous faudra rentrer « **glpi** » dans tous les champs de connexion, y compris dans celle du *mot de passe*.



The screenshot shows the 'GLPI SETUP' interface at 'Étape 1'. The title is 'Configuration de la connexion à la base de données'. It contains three input fields: 'Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)' with the value 'glpi', 'Utilisateur SQL' with the value 'line', and 'Mot de passe SQL' with masked characters. A yellow 'Continuer >' button is at the bottom.

Il vous suffira ensuite de **choisir une base de données déjà existante ou d'en créer une nouvelle**, dans cet exemple, nous avons déjà une base de données existante.



The screenshot shows the 'GLPI SETUP' interface at 'Étape 2'. The title is 'Test de connexion à la base de données'. A green checkmark and the text 'Connexion à la base de données réussie' are displayed. Below, it says 'Veuillez sélectionner une base de données :'. There is a dropdown menu with a radio button selected next to it, and the value 'glpi' is shown in the input field. A yellow 'Continuer >' button is at the bottom.

Une fois les étapes précédentes respectées et effectuées, il vous suffit de vous connecter avec un compte utilisateur.

Identifiant

Mot de passe

Source de connexion

Base interne GLPI

☒ Se souvenir de moi

Se connecter

Vous pouvez ainsi **gérer** vos utilisateurs :

Utilisateur - line

Habiletations 1

Groupes

Préférences

Éléments utilisés

Éléments gérés

Tickets créés

Problèmes

Changements

Documents

Réservations

Synchronisation

Liens

Certificats

Identifiant line

Nom de famille

Prénom

Mot de passe ••••• Image

Confirmation mot de passe •••••

Fuseau horaire L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console glpi:database:enable_timezones" pour l'activer.

Actif Oui

Emails +

LI

Fichier

Glissez et déposez

Browse...

Effacer

Comment fonctionne le ticketing GLPI

Création de tickets :

Category

Urgence

Haute

Éléments associés

+

Observateurs

Titre

Machine non fonctionnelle

Description *

Bonjour, le vous contact car ma machine ne fonctionne pas du tout, le bouton de démarrage ne s'allume pas.

Affichage des tickets une fois **renseigné et envoyés** pour être *résolus* :

GLPI

Home

Search...

Technician
Entité racine (tree structure)

TE

Personal View | Group View | Global View | RSS feed | All

TICKETS TO BE PROCESSED

ID	REQUESTER	ASSOCIATED ELEMENTS	DESCRIPTION
ID: 1	General	Machine non fonctionnelle (0 - 0)	

YOUR PLANNING

No events to display

PERSONAL REMINDERS

PUBLIC REMINDERS

Ticket

Opening date: 2023-02-03 1

Type: Incident

Category: -----

Status: Pending

Request source: Helpdesk

Urgency: High

Impact: Medium

Priority: High

Approval: Not subject to approval

Actors: 1

Requester: [Empty field]

Observer: [Empty field]

Vous pouvez à l'aide de cette **affichage**, **déterminé l'état du ticket**, sa gravité et les acteurs en **jeux** par la problématique qu'il contient.

Avec la gestion de tickets vous pouvez **converser** avec le tiers qui à émit le ticket :

GLPI

Home / Assistance / Tickets

Ordinateur nocturne

Ticket 1

Statistics

Approvals

Knowledge base

Items

Costs

Projects

Project tasks

Problems

Changes

Historical

All

Conversation:

- Created: 21 minutes ago by A. Self-service
- Ordinateur nocturne
- Bonjour, mon ordinateur ne s'allume que la nuit,
- Created: 18 minutes ago by A. tech
- Bonjour, est-ce un ordinateur portable ?
- Created: 14 minutes ago by A. Self-service
- Non, pas du tout, c'est un ordinateur fixe.
- Created: 11 minutes ago by A. tech
- Très bien, et quelle sont les horaires ou votre ordinateur est en marche ?
- Created: 8 minutes ago by A. Self-service
- de 18h à 6h du matin
- Created: 4 minutes ago by A. tech
- Vous avez programmé des veille ?

Ticket Details:

Opening date: 2023-02-03 1

Type: Incident

Category: -----

Status: Solved

Request source: Helpdesk

Urgency: Medium

Impact: Medium

Priority: Medium

Approval: Not subject to approval

Actors: 2

Requester: [Empty field]

Observer: [Empty field]

Save

Une fois le **problème résolu**, l'état du ticket est **changé** et **stocké ailleurs**.