

[Nom de la société]

# TP GLPI

[Sous-titre du document]

SUMBO Daniel

[Date]

## Table des matières

|      |  |    |
|------|--|----|
| 1.1  | Rechercher des informations sur l'outil GLPI.....  | 1  |
| 1.2  | Rechercher des informations sur les outils alternatifs. ....   | 1  |
| 1.3  | Détailler ci-dessous les étapes TECHNIQUES d'installation de GLPI.....   | 1  |
| 2.1  | Présenter les catégories ci-dessus. [Impression écran GLPI] .....  | 4  |
| 2.2  | Créer les profils de chaque personne du groupe devant intervenir dans le processus de gestion des incidents. Attention à reconnaître vos profils de ceux de vos collègues. [Impression écran GLPI] ..... | 5  |
| 2.3  | Que devez-vous faire pour prendre en compte son problème ? .....   | 5  |
| 2.4  | Quels sont les champs obligatoires ? [Impression d'écran GLPI] .....   | 5  |
| 2.5  | Rechercher sur le site d'Epson la documentation de l'imprimante en question, analyser le problème. [Screen de la documentation].....   | 7  |
| 2.9  | Quelles solutions lui proposer, sachant qu'il est connecté à un réseau local ? [Impression d'écran GLPI].....  | 9  |
| 2.10 | Faire un suivi du ticket et planifier l'enlèvement de l'ancienne machine et l'installation de la nouvelle demain. [Impression d'écran GLPI].....   | 10 |
| 2.11 | Si l'on revient sur le détail du ticket, que constatez-vous dans la partie « résumé » ? [Impression d'écran GLPI].....   | 11 |
| 2.12 | Procéder à la clôture du ticket. [Impression d'écran GLPI].....  | 12 |
| 3.1  | Qu'indique le message affiché à la sauvegarde du ticket ? [Impression d'écran GLPI] .....  | 13 |
| 3.2  | Quelles sont les informations affichées dans le menu de suivi du ticket ? .....  | 14 |
| 3.3  | Quelles sont les informations de coût paramétrables sur le ticket ? [Impression d'écran GLPI].....   | 14 |
| 3.4  | Visualiser cette tâche dans votre planning. [Impression d'écran GLPI] .....  | 15 |
| 3.5  | Procéder à la clôture du ticket. [Impression d'écran GLPI] .....   | 15 |

## 1.1 Rechercher des informations sur l'outil GLPI.

GLPI (sigle de Gestionnaire Libre de Parc Informatique)<sup>2</sup> est un logiciel libre de gestion des services informatiques (ITSM) et de gestion des services d'assistance (issue tracking system et ServiceDesk).

GLPI est flexible grâce à une large bibliothèque de plugins et s'intègre avec des outils comme OCS Inventory pour automatiser l'inventaire. Il est utilisé dans divers secteurs pour améliorer la gestion des infrastructures IT tout en restant évolutif et personnalisable.

## 1.2 Rechercher des informations sur les outils alternatifs.

OTRS : Solution open-source pour la gestion des tickets et des services IT, compatible avec ITIL et personnalisable pour des processus complexes.

iTop : Outil open-source orienté ITSM pour la gestion des incidents, actifs et services, idéal pour les équipes IT suivant ITIL.

ServiceNow : Plateforme cloud complète et payante, très puissante pour les grandes entreprises, avec une large gamme de fonctionnalités ITSM.

Zendesk : Plateforme de gestion des tickets orientée support client, mais utilisable pour le service IT avec des fonctionnalités d'automatisation.

## 1.3 Détailler ci-dessous les étapes TECHNIQUES d'installation de GLPI.

Pour installer GLPI j'ai utilisé un créateur et gestionnaire de container s'appelant docker.

Pour cela j'ai du installer WSL 2 qui un terminal de commande linux directement dans mon OS windows car sur windows il y a quelques problème de compatibilités avec docker et donc un terminal de commande linux est primordiale pour le bon fonctionnement de windows.

Voici a quoi ressemble un terminal WSL 2 :

```
jim@JFXPS15 ~/dev/jimfrenette/www/themes/cooldog [12:41:00]
> $ npm run dev
o 10.21.0 [+develop ●●]

> gohugo-starter-theme@1.0.0 dev /home/jim/dev/jimfrenette/www/themes/cooldog
> wp --config webpack/dev.config.js

> webpack: Watching Files
> webpack: Hash: 743c42d636794cbb562b
Version: webpack 4.43.0
Time: 993ms
Built at: 07/03/2020 12:41:04 PM
    Asset      Size  Chunks             Chunk Names
  app.css  31.2 KiB       0  [emitted]  app
  app.js    8.67 KiB       0  [emitted]  app
Entrypoint app = app.css app.js
[0] multi ./js/index.js 28 bytes {app} [built]
[] css ../node_modules/css-loader/dist/cjs.js!../node_modules/postcss-loader/src!../node_modules/sass-loader/dist/cjs.js!./sass/style.scss 31.1 KiB {app}
[./js/index.js] 749 bytes {app} [built]
[./sass/style.scss] 39 bytes {app} [built]
Child mini-css-extract-plugin ../node_modules/css-loader/dist/cjs.js!../node_modules/postcss-loader/src/index.js!../node_modules/sass-loader/dist/cjs.js!sass/style.scss:
  Entrypoint mini-css-extract-plugin = *
[../node_modules/css-loader/dist/cjs.js!../node_modules/postcss-loader/src/index.js!../node_modules/sass-loader/dist/cjs.js!./sass/style.scss] ../node_modules/css-loader/dist/cjs.js!../node_modules/postcss-loader/src!../node_modules/sass-loader/dist/cjs.js!./sass/style.scss 32.5 KiB {mini-css-extract-plugin} [built]
+ 1 hidden module
```

Dans ce terminal j'ai du git clone un projet glpi qui était déjà dockerized par un utilisateur de github s'appelant diouxX

```
C:\Users\jessg>git clone https://github.com/DiouxX/docker-glpi.git
```

Une fois fait j'ai du git clone le projet de glpi qui est disponible directement sur github

```
C:\Users\jessg>git clone https://github.com/glpi-project/glpi.git
```

Ensuite il fallait que je lance le docker avec docker compose, et il fallait que je fasse la commande directement dans le chemin de glpi

```
student@fedora:~/Desktop/glpi$ sudo docker compose up -d
[+] Running 3/3
 ✓ Network glpi_default    Created                                0.3s
 ✓ Container glpi          Started                               2.2s
 ✓ Container mariadb       Started                               2.7s
student@fedora:~/Desktop/glpi$ S
```

Le port de glpi était sur le 8061 sur mon localhost, j'ai donc fait une redirection de port sur mon ip public avec le port 40121 qui est plutôt facile à retenir.






Pour cela j'ai utilisé un outil qui m'est mis à disposition par mon fournisseur internet qui est freebox os qui est une interface permettant de gérer son réseau internet très facilement.

Voici comment il se présente :



Je suis alors entré dans Paramètre de la Freebox puis des gestion des ports

Puis j'ai configuré ma redirection ainsi :

|                              |   |   |
|------------------------------|---|---|
| <b>IP Destination :</b>      | <input type="text" value="192.168.1.28"/> |   |
| <b>Redirection active :</b>  | <input checked="" type="checkbox"/>       |   |
| <b>IP source :</b>           | <input type="text" value="Toutes"/>       |   |
| <b>Protocole :</b>           | <input type="text" value="TCP"/>          |  |
| <b>Port de début :</b>       | <input type="text" value="40121"/>        |  |
| <b>Port de fin :</b>         | <input type="text" value="40121"/>        |  |
| <b>Port de destination :</b> | <input type="text" value="8061"/>         |  |
| <b>Commentaire :</b>         | <input type="text" value="GLPI"/>         |   |

IP de destination est l'ip sur le réseau local qui est le 192.168.1.255/24 et le numéro d'hôte est le 28 ce qui donne l'adresse 192.168.1.28.

Puis je l'ai mis sur un nom de domaine que j'ai acheté sur ovh pour 2 euros par an

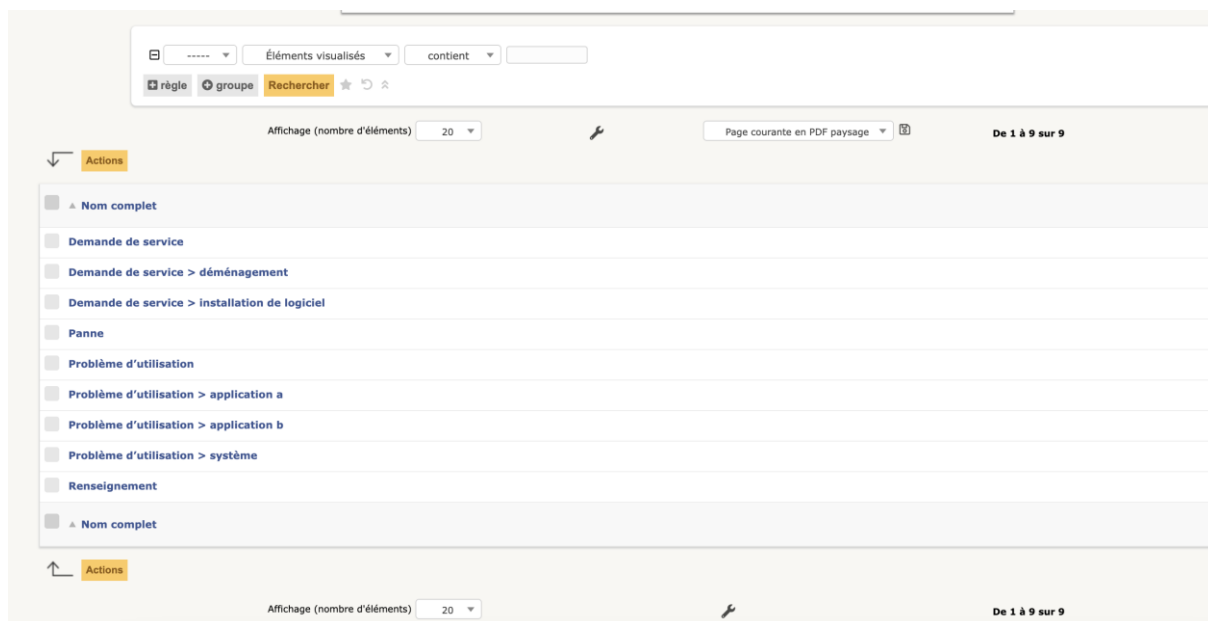
|                          |                 |   |   |               |
|--------------------------|-----------------|---|---|---------------|
| <input type="checkbox"/> | jessim.ovh.     | 0 | A | 91.165.190.82 |
| <input type="checkbox"/> | www.jessim.ovh. | 0 | A | 91.165.190.82 |

Ensuite nous avons juste à nous connecter sur <http://jessim.ovh:40121>

Et nous avons accès à glpi

Ensuite dans GLPI il nous restait juste à nous connecter à la bonne base de donnée et le tour est joué, nous avons tous accès à GLPI de n'importe où tant que nous avons une accès à internet

## 2.1 Présenter les catégories ci-dessus. [Impression écran GLPI]



## 2.2 Créer les profils de chaque personne du groupe devant intervenir dans le processus de gestion des incidents. Attention à reconnaître vos profils de ceux de vos collègues. [Impression écran GLPI]

|                                     |                 |                |
|-------------------------------------|-----------------|----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | post-onlyDani   |                |
| <input type="checkbox"/>            | post-onlyy      | berson         |
| <input type="checkbox"/>            | postOnly        | kok            |
| <input type="checkbox"/>            | superviseur     | kok            |
| <input type="checkbox"/>            | superviseur1    | berson         |
| <input type="checkbox"/>            | superviseur2    | kok            |
| <input checked="" type="checkbox"/> | SupervisorDani  |                |
| <input type="checkbox"/>            | tech            |                |
| <input type="checkbox"/>            | tech-bv1        | berson         |
| <input type="checkbox"/>            | tech1           | kok            |
| <input checked="" type="checkbox"/> | technicien Dani |                |
| <input type="checkbox"/>            | ▲ Identifiant   | Nom de famille |

↑ Actions

Affichage (nombre d'éléments) 20 ▼

## 2.3 Que devez-vous faire pour prendre en compte son problème ?

Je pose des questions de base mais pas technique et lui fais effectuer des vérifications de base comme regarder si il n'y a pas de papier bloqué ou s'il utilise bien la bonne imprimante puis je prendre connaissance de la base de connaissance du technicien n+1.

Je n'oublie pas de bien garder les réponses et de demander le plus détails possibles.

Ils me serviront pour un crée un ticket GLPI le plus précis possible

## 2.4 Quels sont les champs obligatoires ? [Impression d'écran GLPI]



























La description est le seul champ obligatoire.

Mais pour une bonne conclusion du ticket nous devons aussi renseigner :

- Un titre permettant d'identifier le problème rapidement
- La personne ayant rencontré le problème
- La catégorie du problème
- L'urgence de celui-ci
- La priorité
- La description précise
- L'identification de l'appareil mis en défaut



## 2.5 Rechercher sur le site d'Epson la documentation de l'imprimante en question, analyser le problème. [Screen de la documentation]

| Lights   | Problem and solution   |   |
|--|--|---|
| <br>   | <b>Paper out</b>   |   |
|  | No paper is loaded.  | Load paper into the sheet feeder, and then press the  paper button. The printer resumes printing and the light goes out.   |
| <br>   | <b>Paper jam</b>   |   |
|  | Paper has jammed in the printer.                                       |  See <a href="#">The paper jams</a>  |
|  | <b>Cover open</b>  |   |
|  | When you start printing, the printer cover is open.                    | Close the printer cover.  |
| <br>   | <b>Ink expended</b>  |   |
|  | An ink cartridge is expended or not installed.                         | Replace the ink cartridge with a new one. If the light is still on after you have replaced the cartridge, it may not be installed correctly. Reinstall the ink cartridge so that it clicks into place.<br> See <a href="#">Replacing an Expended Ink Cartridge</a> |
|  | <b>Wrong cartridge</b>   |   |
|  | The currently installed ink cartridge cannot be used with the printer. | Replace the incompatible cartridge with an appropriate ink cartridge.<br> See <a href="#">Replacing an Ink Cartridge Before It Is Expended</a>   |
|  | <b>Incorrectly installed ink cartridge</b>                             |   |
|  | An ink cartridge is not installed correctly.                           | Reinsert the ink cartridge.<br> See <a href="#">The ink light is flashing or is on after you replace the cartridge</a>   |
| <br>   | <b>Ink low</b>   |   |
|  | An ink cartridge is nearly expended.                                   | Obtain a replacement ink cartridge. To determine which cartridge is nearly expended, check the ink cartridge status.<br> See <a href="#">Checking the Ink Cartridge Status</a>   |
| <br><br><br><br><br><br>Flashing alternately | <b>Maintenance</b>   |   |
|  | The printer's ink pads are at the end of their service life.           | Contact Epson support to replace ink pads.  |
| <br><br><br><br><br>                         | <b>Unknown printer error</b>   |   |
|  | An unknown printer error has occurred.                                 | Turn off the printer. Open the printer cover and remove any paper or other obstructions from the paper path. Then turn the printer back on. If the error does not clear, contact your dealer.   |

 : on, 
  : off, 
  : flashing, 
  : flashing fast

D'après la documentation c'est un problème inconnu de l'imprimante ou si la lumière ne clignotait pas si vite un problème de maintenance ou de papier coincé.

Création du ticket :

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique 18

Tous

Historique des actions :

2024-09-17 19:19

TechnicienDani i


Tâche créée automatiquement

1 heures 20 minutes

2024-09-17 19:19

TechnicienDani i

docimprimante.png



2024-09-17 19:19

TechnicienDani i

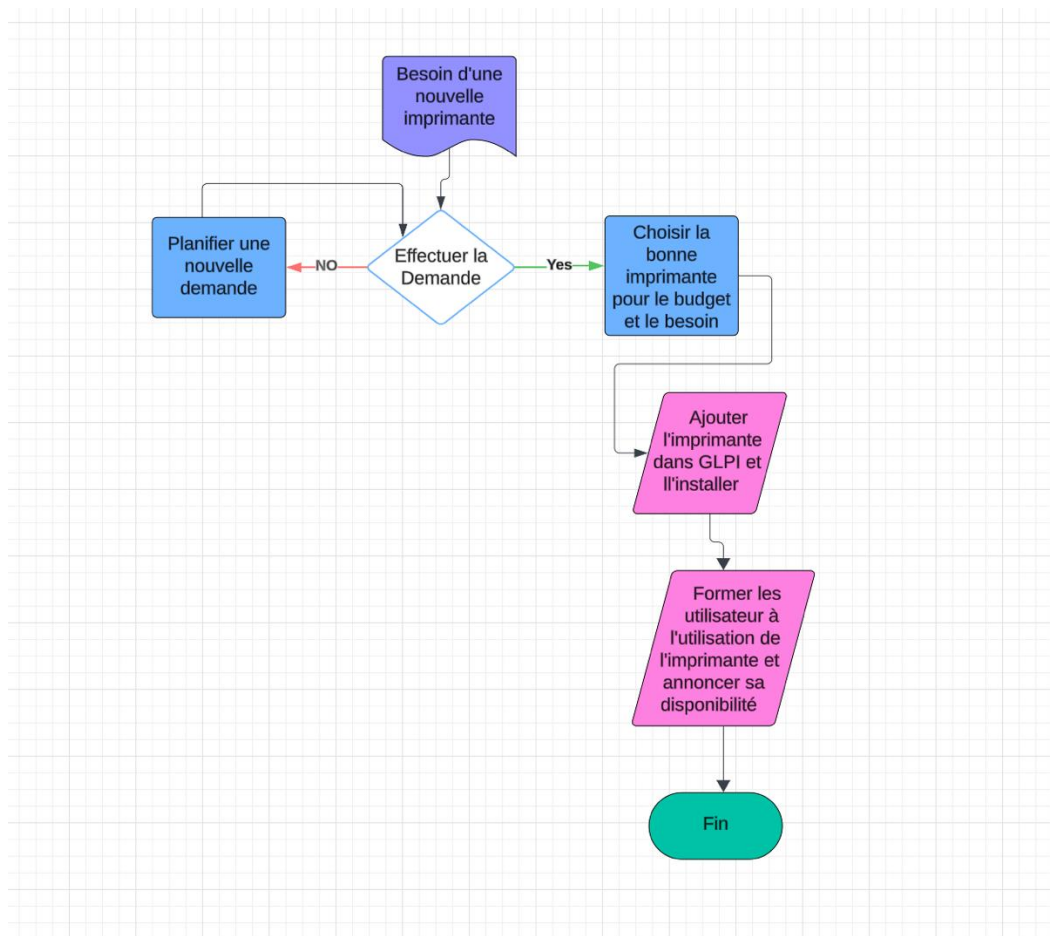
Problème inconnu de l'imprimante Epson B1100 ou si la lumière ne clignotait pas si vite un problème de maintenance(manque papier ou encre) ou de papier coincé.

Ticket# 16 description

La documentation Epson B1100 si la piece jointe ne suffit pas : [Documentation Epson B1100](#)

Voir la base de connaissance si nécessaire.

Le remplacement de la machine pour un matériel plus moderne, donc pour cela :



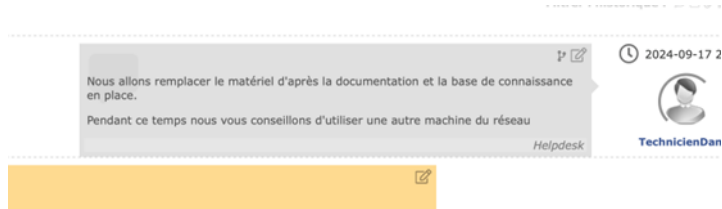
```

graph TD
    Start([Besoin d'une nouvelle imprimante]) --> Decision{Effectuer la Demande}
    Decision -- NO --> Planifier[Planifier une nouvelle demande]
    Planifier --> Decision
    Decision -- Yes --> Choisir[Choisir la bonne imprimante pour le budget et le besoin]
    Choisir --> Ajouter[/Ajouter l'imprimante dans GLPI et l'installer/]
    Ajouter --> Former[/Former les utilisateur à l'utilisation de l'imprimante et annoncer sa disponibilité/]
    Former --> Fin([Fin])
  
```

The flowchart illustrates the process for replacing a printer. It begins with a start node 'Besoin d'une nouvelle imprimante' (Need for a new printer). This leads to a decision diamond 'Effectuer la Demande' (Perform the request). If the answer is 'NO', the process moves to 'Planifier une nouvelle demande' (Plan a new request), which then loops back to the decision diamond. If the answer is 'Yes', the process moves to 'Choisir la bonne imprimante pour le budget et le besoin' (Choose the right printer for the budget and need). This is followed by 'Ajouter l'imprimante dans GLPI et l'installer' (Add the printer in GLPI and install it), then 'Former les utilisateur à l'utilisation de l'imprimante et annoncer sa disponibilité' (Train users on printer use and announce availability), and finally ends at 'Fin' (End).

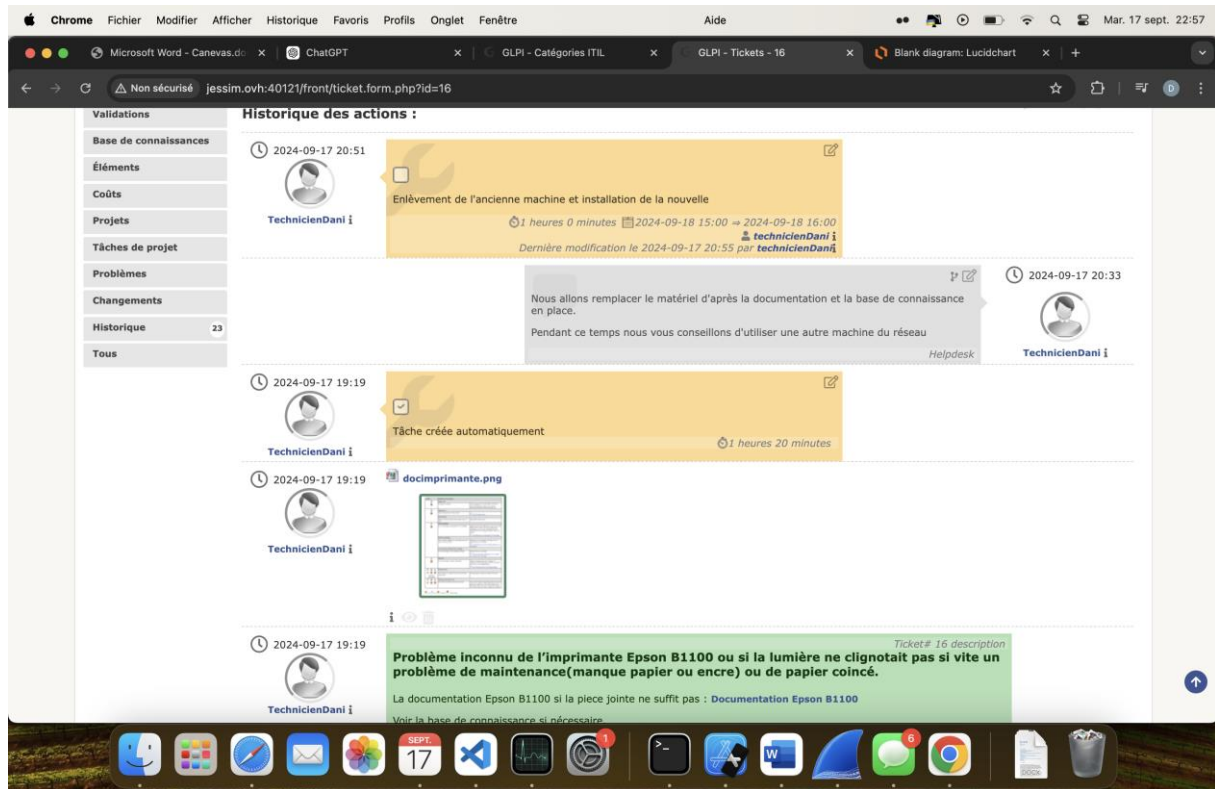
8

## 2.9 Quelles solutions lui proposer, sachant qu'il est connecté à un réseau local ? [Impression d'écran GLPI]



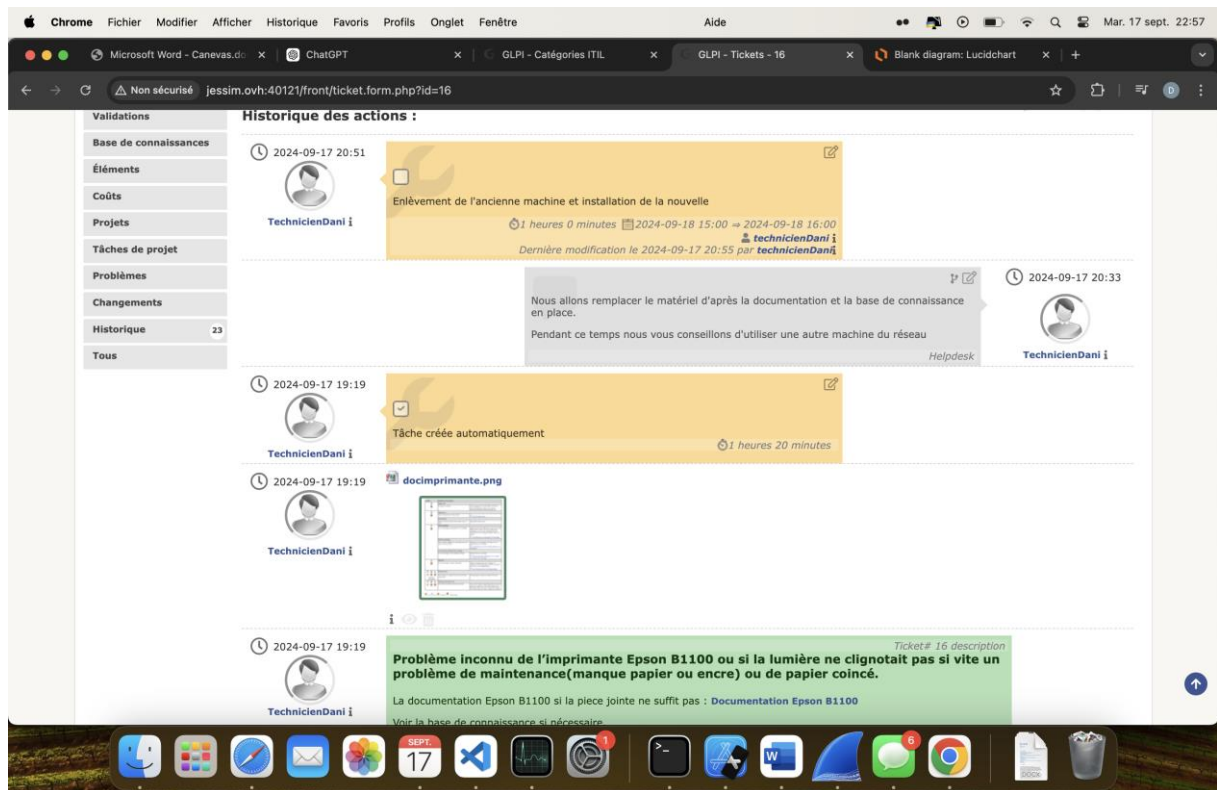
■ ■ ■

2.11 Si l'on revient sur le détail du ticket, que constatez-vous dans la partie « résumé » ? [Impression d'écran GLPI]

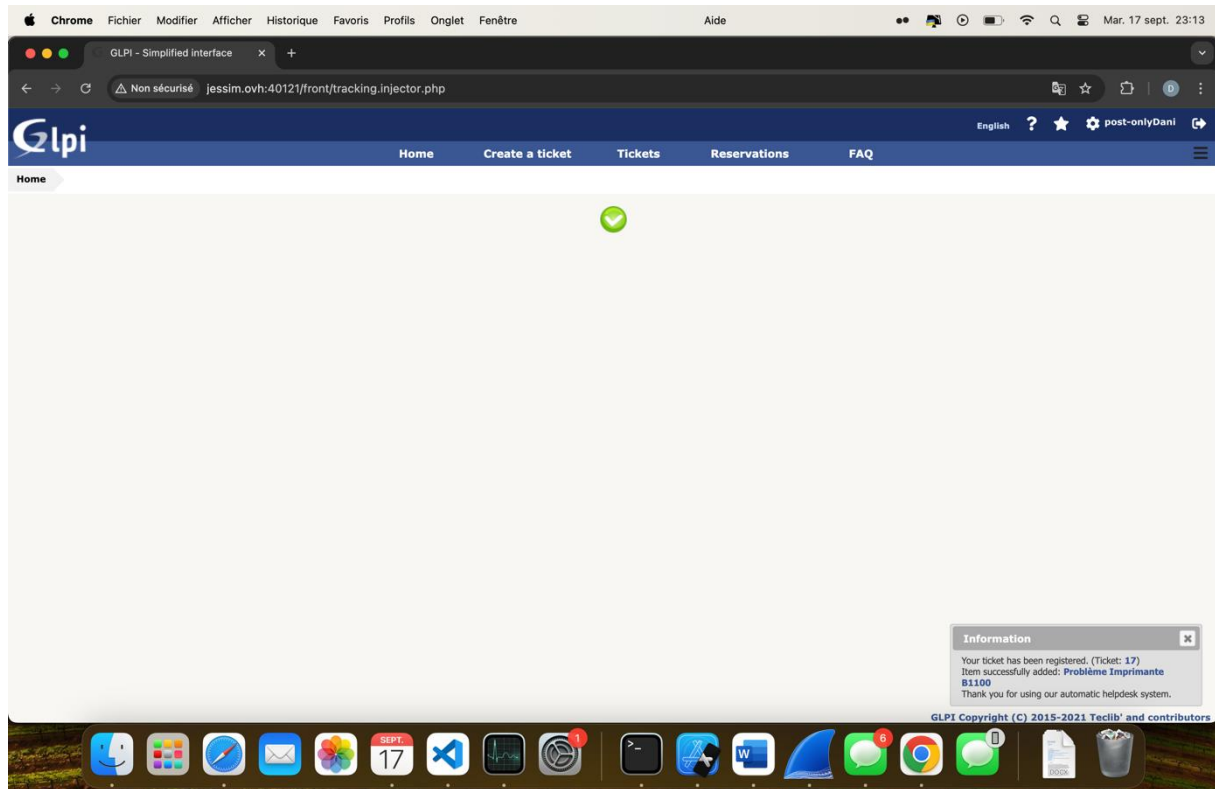


On constate que la planification de la tâche et les suivi sont directement dans le ticket.

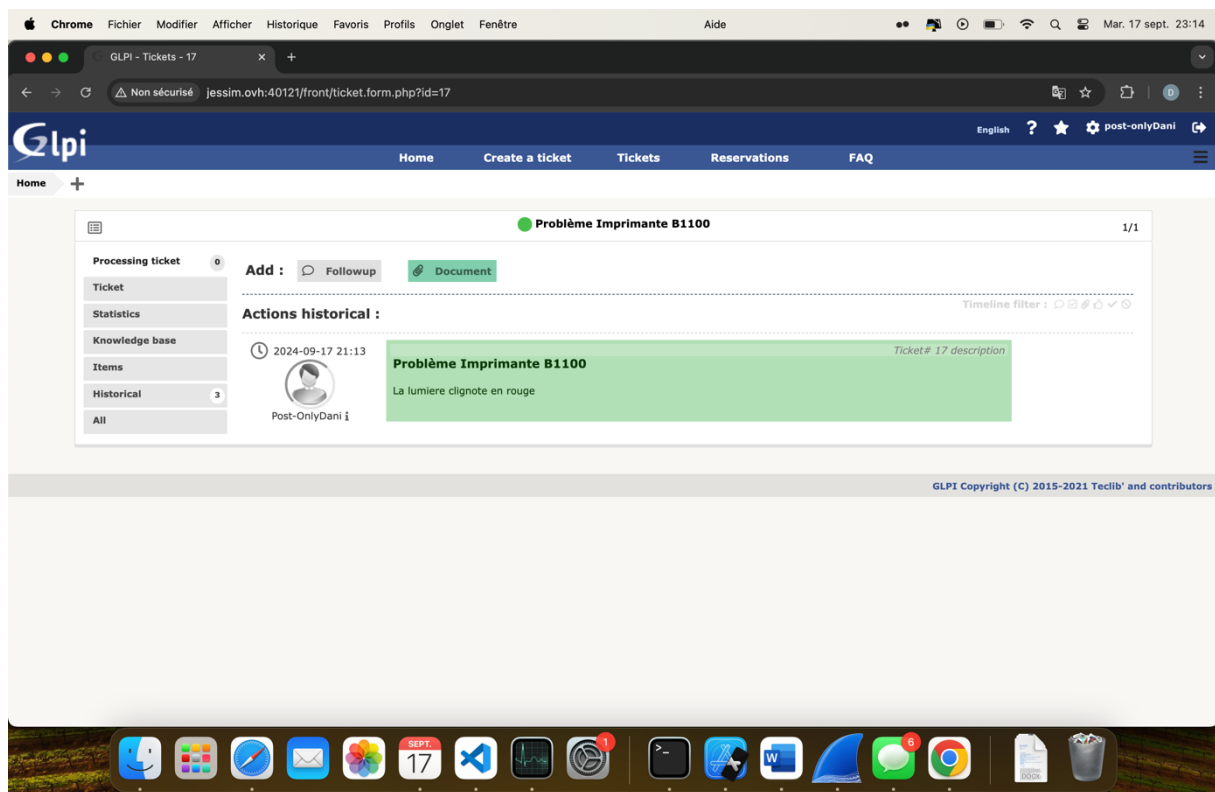
## 2.12 Procéder à la clôture du ticket. [Impression d'écran GLPI]



### 3.1 Qu'indique le message affiché à la sauvegarde du ticket ? [Impression d'écran GLPI]



## 3.2 Quelles sont les informations affichées dans le menu de suivi du ticket ?

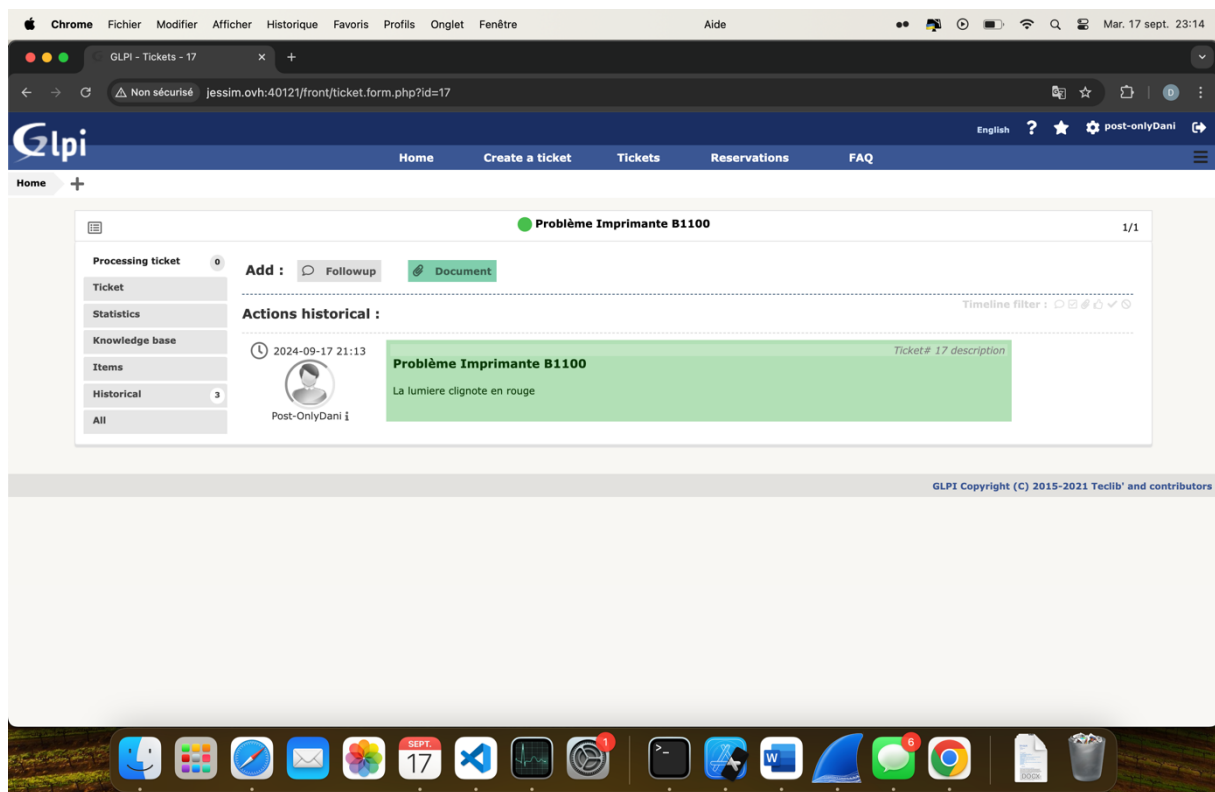


## 3.3 Quelles sont les informations de coût paramétrables sur le ticket ? [Impression d'écran GLPI]

On peut définir le cout horaire, fixe et le celui du matériel.



### 3.4 Visualiser cette tâche dans votre planning. [Impression d'écran GLPI]



### 3.5 Procéder à la clôture du ticket. [Impression d'écran GLPI]

