



Elpi

GLPI

- GLPI est un logiciel de gestion de services informatiques, c'est un logiciel open source qui permet entre autres de gérer des parcs informatiques, de faire des tickets et du support client et bien d'autres fonctions.



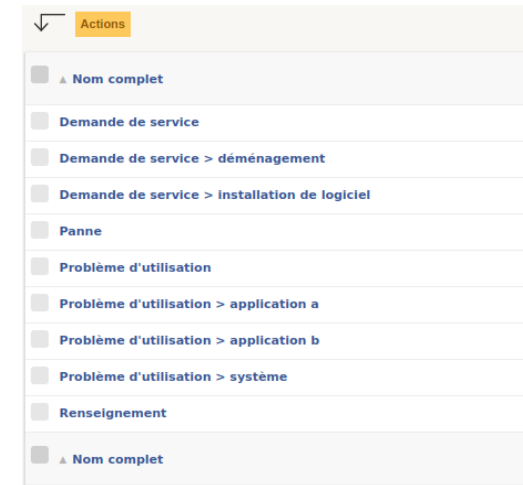
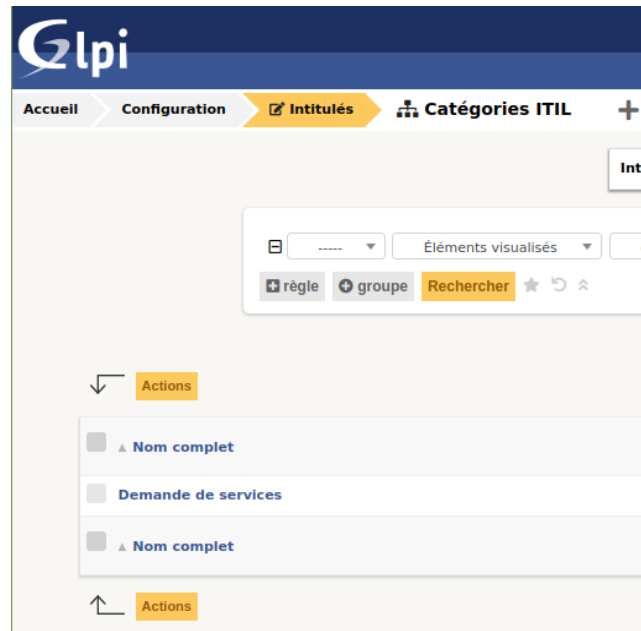
Configuration GLPI

Les tickets peuvent être rangés dans différentes catégories que l'on viendra créer dans la catégorie configuration, puis intitulés, puis Catégories ITIL



Configuration GLPI - Création de catégories de ticket

- Lorsqu'un utilisateur créera un ticket, il devra choisir une catégorie de ticket que nous allons devoir créer au préalable.
- Pour ajouter une catégorie de ticket il faut cliquer sur le + et rentrer le nom de la catégorie, ici dans l'exemple nous avons Demande de services.
- Pour ajouter une sous-catégorie a cette catégorie, il faut cliquer sur la catégorie, puis sur le + et ajouter la sous-catégorie.



Résultat final

Demande de services

Nouvel intitulé enfant

Nom

déménagement

Ajouter

Enfants de Demande de services

Nom	Entité	Responsable technique	Groupe technique	Base de connaissances	Visible dans l'interface simplifiée	Visible pour un incident	Visible pour une demande	Visible pour un problème	Visible pour un changement	Gabarit pour une demande	Gabarit pour un incident	Gabarit pour un changement	Gabarit pour un problème	Commentaires
-----	--------	-----------------------	------------------	-----------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	----------------------------	--------------------------	--------------------------	----------------------------	--------------------------	--------------

Création de profil

- Les utilisateurs n'auront pas les mêmes droits vis-à-vis des tickets que ce soit au niveau lecture et au niveau écriture de ticket, nous avons par exemple la configuration du profil post-only. Pour le configurer il faut se rendre dans administration, et profil et pour créer un profil, il faut cliquer sur le +, pour en modifier un il faut cliquer sur le nom du profil.

Assistance												
	Voir mes tickets	Voir les publics	Éditer les suivis (auteur)	Créer	Ajouter suivi (demandeur)	Voir tickets des groupes	Créer pour une demande	Valider une demande	Valider un incident	Ajouter suivi (groupes associés)	Créer pour un incident	Sélectionner/désélectionner tout
Tickets	✓			✓								
Suivis			✓		✓					✓		✓
Tâches												
Validations												
Sélectionner/désélectionner tout												

Association	
Voir les matériels de mes groupes	<input type="checkbox"/>
Liaison avec les matériels pour la création de tickets	Mes éléments <input type="checkbox"/> - Tous les éléments <input type="checkbox"/>
Matériels associables à un ticket	<input type="text"/>
Gabarit de ticket par défaut	<input type="text"/> iO
Gabarit de changement par défaut	<input type="text"/> iO
Gabarit de problème par défaut	<input type="text"/> iO
<input type="button" value="Sauvegarder"/>	

Création d'user

- Lorsque nous créons un utilisateur (dans administration, utilisateurs), il faudra lui associer un profil pour qu'il ait les permissions associées au profil crée, ici nous allons créer un user avec le profil tech, et un autre avec le profil post-only.

The image displays two screenshots of a 'Nouvel élément - Utilisateur' (New User) form. The top screenshot shows a user named 'Ugo-Tech' with the profile 'Technician'. The bottom screenshot shows a user named 'Jay-Besoinded' with the profile 'post-only'.

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: Ugo-Tech

Nom de famille: Bozion

Prénom: Ugo

Mot de passe: ...

Confirmation mot de passe: ...

Fuseau horaire: [info icon]

Actif: Oui

Adresses de messagerie: [add icon] [input]

Valide depuis: [calendar icon] [input]

Valide jusqu'à: [calendar icon] [input]

Téléphone: [input]

Téléphone mobile: [input]

Téléphone 2: [input]

Matricule: [input]

Titre: [dropdown] [info icon]

Catégorie: [dropdown] [info icon]

Commentaires: [text area]

Récurrent: Non

Entité: Entité racine [info icon]

Habilitation

Profil: Technician

+ Ajouter

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: Jay-Besoinded

Nom de famille: [input]

Prénom: [input]

Mot de passe: ...

Confirmation mot de passe: ...

Fuseau horaire: [info icon]

Actif: Oui

Adresses de messagerie: [add icon] [input]

Valide depuis: [calendar icon] [input]

Valide jusqu'à: [calendar icon] [input]

Téléphone: [input]

Téléphone mobile: [input]

Téléphone 2: [input]

Matricule: [input]

Titre: [dropdown] [info icon]

Catégorie: [dropdown] [info icon]

Commentaires: [text area]

Récurrent: Non

Entité: Entité racine [info icon]

Habilitation

Profil: post-only

+ Ajouter

Gestion d'un incident.

Imprimante en panne

Ticket - ID 4

Date d'ouverture: 2024-02-16 12:00:00

Par: Bozlon Ugo

Dernière modification: 2024-02-16 16:49 par Bozlon Ugo

TTO:

TTO interne:

Type: Incident

Statut: En cours (Attribue)

Urgence: Moyenne

Impact: Moyen

Priorité: Moyenne

TTR:

TTR interne:

Catégorie: Panne

Source de la demande: Phone

Validation: Non soumis à validation

Lieu:

Acteur

Demandeur +	Observateur +	Attribué à
Jay-Besoinet	Jay-Besoinet	Bozlon Ugo

Titre: Imprimante en panne

Description: Ce matin, je ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B1100 !

Tickets liés +

Fichier (2 Mio maximum)

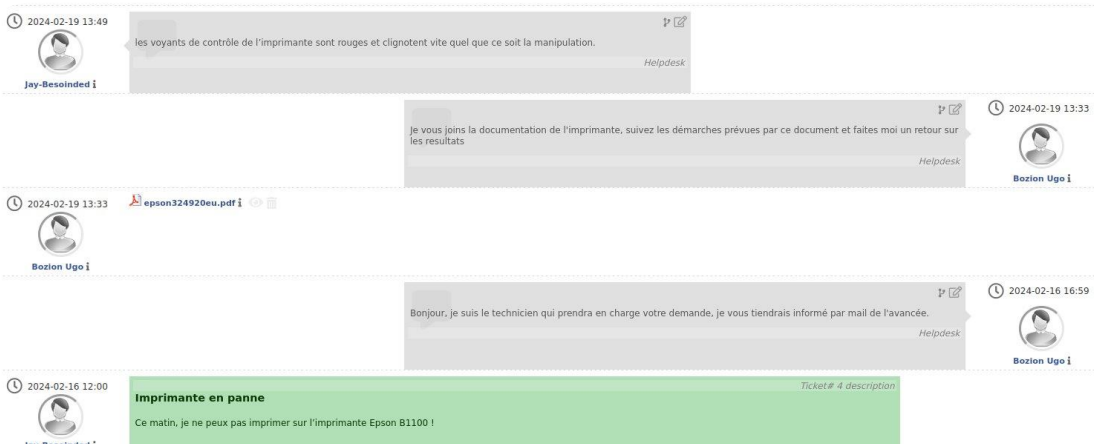
Glissez et déposez votre fichier ici, ou No files selected.

Sauvegarder

- Dans cette situation, je suis un technicien qui est appelé pour un soucis d'imprimante. Par conséquent j'ouvre un ticket pour que l'incident soit répertorié, suivi et surtout traité.
- Le seul champ obligatoire est la description de l'incident, je renseigne tout de même la catégorie qui est une panne, la source qui est un appel téléphonique donc le téléphone, et je rentre la personne qui a téléphoné en tant que demandeur et observateur pour qu'elle puisse suivre l'avancée de la gestion du problème. Et je rentre un titre.










Suivi du ticket

- Pour apporter des mises à jour au ticket, il faudra ajouter un suivi depuis un profil de technicien et ajouter la description du suivi. Il peut donc y'avoir un échange entre l'utilisateur et un ou plusieurs techniciens pour le renseigner, ici je lui fournis la documentation de l'imprimante.



Suivi du ticket

Nouvel élément - Suivi

Formats ▾ **B** *I* A ▾ A ▾         

Il faudra mettre en place la procédure mise en service d'un nouveau matériel. Ce n'est pas à moi de prendre en charge cette mesure, c'est à un supérieur de décider.

Fichier(s) (2 Mio maximum) ⓘ
Attacher un fichier par glisser déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou [sélectionnez les](#)

Ajouter ▾

Historique des actions :

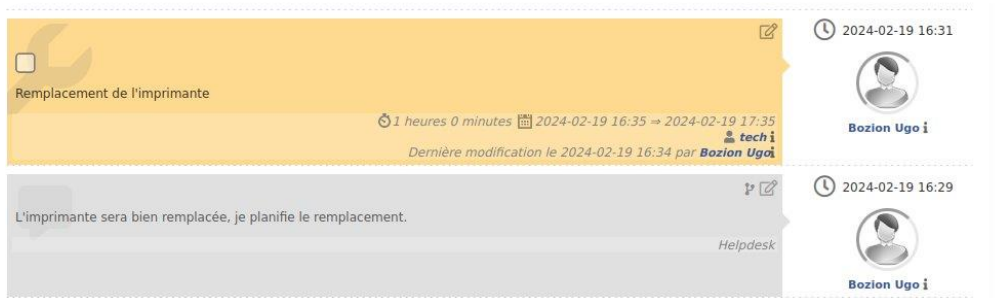
2024-02-19 14:10
Si ce n'est pas des documents non confidentiels, je peux vous inviter à les transférer à un service où l'imprimante fonctionne, dans le cas contraire je vous invite à attendre la décision des supérieurs.
Helpdesk
Bozian Ugo ⓘ

2024-02-19 13:59
J'aurais besoin d'une solution temporaire en attente de la décision et du remplacement en cas de décision favorable, j'ai besoin d'imprimer.
Helpdesk
Jay-Besinded ⓘ

- Les informations que l'utilisateur renseigne nous amène à devoir mettre en place la procédure "mise en service d'un nouveau matériel". Mais cette décision, avec mon profil de technicien je ne peux pas la prendre il faudra demander à un supérieur.
- L'utilisateur, lui doit tout de même continuer à travailler et a besoin d'imprimer, il faudra donc lui proposer une solution viable.

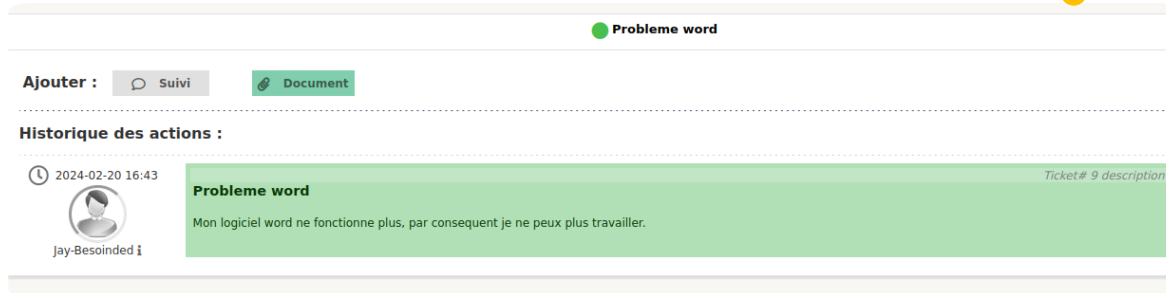
Plannification de taches

- Le remplacement de l'imprimante a été approuvé, l'outil GLPI permettant de planifier les taches, nous pourrons planifier le remplacement de cette tâche, ici la tâche est planifiée pendant une heure le 19 février à 16h35.



Scénario d'assistance aux utilisateurs

- Je me suis connecté avec un profil post-only pour créer un ticket d'incident. Le message affiché est le suivant :



Probleme word

Ajouter : Suivi Document

Historique des actions :

2024-02-20 16:43

Probleme word

Mon logiciel word ne fonctionne plus, par consequent je ne peux plus travailler.

Ticket# 9 description

Information

Votre ticket a été enregistré. (Ticket : 9)
Élément ajouté : **Probleme word**
Merci d'avoir utilisé notre système d'assistance.

Suivi du ticket

Nouvel élément - Tâche d'un ticket

Formats B I A ▾ A ▾
Reparation du problème de word.

Fichier(s) (2 Mio maximum) i
Attacher un fichier par glisser déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou sélectionnez les

Ajouter ▾

----- i ⓘ

----- i ⓘ

✓ ✓ ✓

A faire ▾

🔒

⬅️

🕒

1h00 ▾

👤









Clerly Tom ▾ 📅

👥



----- i


Planifier cette tâche



nouvel élément - Suivi

Formats ▾ **B** *I* A ▾ A ▾        

Détection du problème : réinstallation des fichiers manquants.







 Helpdesk ▾


 

Fichier(s) (2 Mio maximum) ⓘ

Attacher un fichier par glisser déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou **sélectionnez les**

Ajouter ▲

-  Nouveau
-  En cours (Attribué)
-  En cours (Planifié)
-  En attente
-  Résolu
-  Clos



Création d'un ticket enfant

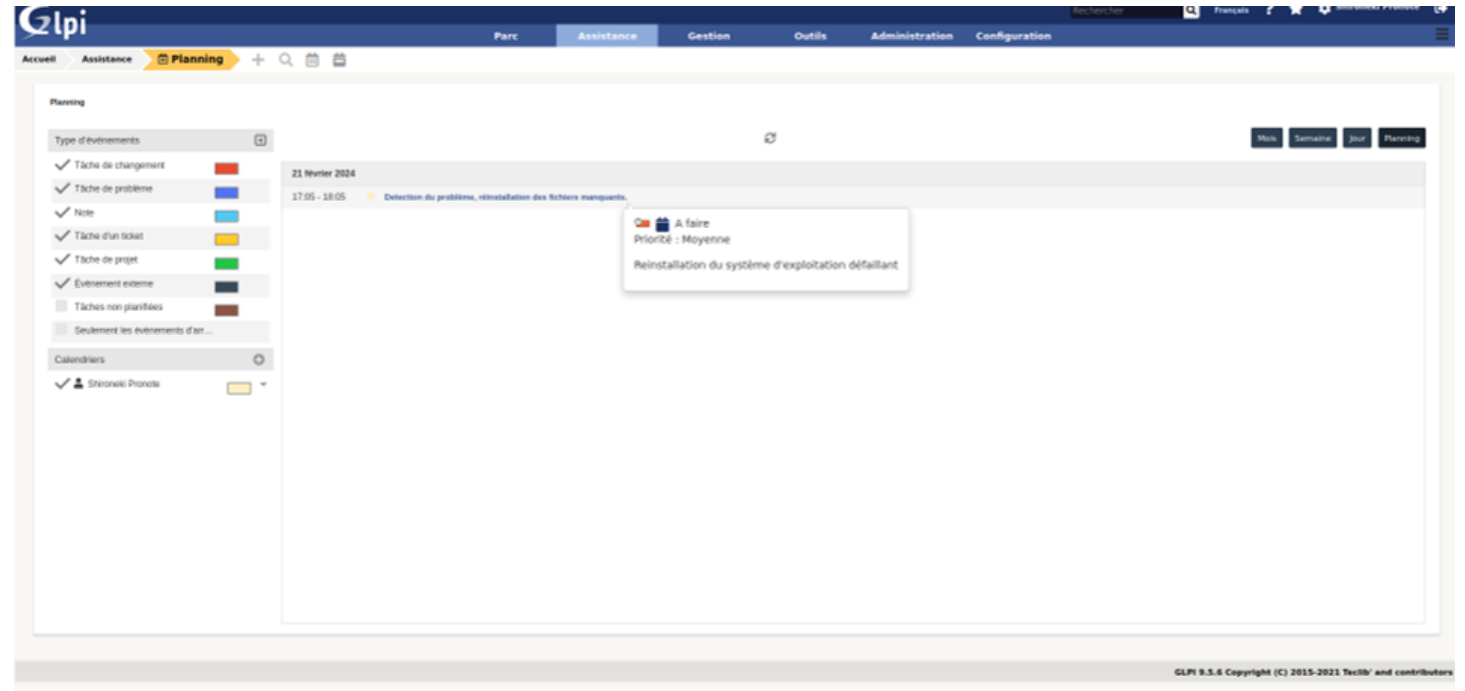
- Par la suite, il faudra créer un ticket lié pour pouvoir le réattribuer à un autre superviseur, qui devra le régler et cloturer le ticket. Il faudra créer une tâche dans le ticket.

The screenshot shows a 'Ticket - ID 10' form. It includes fields for 'Date d'ouverture' (2024-02-21 17:01:14), 'Par' (Clery Tom), 'Dernière modification' (2024-02-21 17:06 par Shironski Pronote), 'TTO', 'TTO interne', 'Type' (Incident), 'Statut' (En cours (Planifié)), 'Urgence' (Moyenne), 'Impact' (Moyen), 'Priorité' (Moyenne), 'Acteur' (Demandeur: Clery Tom, Observateur: Shironski Pronote, Attribué à: Shironski Pronote), 'Titre' (Detection du problème, réinstallation des fichiers manquants.), 'Description' (Detection du problème, réinstallation des fichiers manquants.), and 'Tickets liés' (Enfant de Problème word (9)).

The screenshot shows a 'Nouvel élément - Tâche d'un ticket' form. It includes a 'Tâche' tab, a 'Document' tab, a 'Validation' tab, and a 'Solution' tab. The 'Tâche' tab is active, showing a 'Reinstallation du système d'exploitation défaillant' task. It includes a 'Fichier(s) (2 Mo maximum)' field, a 'Date de début' (2024-02-21 17:05:00), and a 'Durée' (1h00). An 'Ajouter' button is at the bottom.

Planning

- L'outil GLPI est doté d'un planning pour voir les tâches qui sont planifiées ce qui est très pratique pour la gestion. Ici nous pouvons voir la tâche créée à l'instant sur ce planning



Ajout des utilisateurs d'un AD Windows Server

- L'outil GLPI peut être lié à Windows Server pour avoir les utilisateurs créés sur le Windows Serveur sur le GLPI, pour se faire, il faudra créer une liaison LDAP entre le GLPI et le Windows Server, il faudra se rendre dans Configuration, authentification, annuaires LDAP, et dans un premier temps cliquer sur Active Directory dans préconfiguration, ensuite, rentrer le Nom de domaine du WS dans Nom, l'IP dans Serveur, dans BaseDN, il faudra rentrer le domaine et dans DN du compte, le compte de l'Administrateur WS. Et il faudra cliquer sur ajouter. Nous pouvons voir dans le test que la connexion a réussi.

The screenshot shows the GLPI configuration page for an LDAP directory named 'BOZION1'. The page is divided into two sections: 'Annuaire LDAP' (LDAP Directory) and 'Tester la connexion à l'annuaire LDAP' (Test connection to the LDAP directory).

Annuaire LDAP configuration:

- Nom: BOZION1
- Serveur par défaut: Oui
- Serveur: 192.168.20.85
- Port (par défaut 389): 389
- Filtre de connexion: (&(objectClass=user)(objectCategory=person)(!(userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2)))
- BaseDN: DC=bozion,DC=com
- DN du compte (pour les connexions non anonymes): Administrateur@bozion.com
- Mot de passe du compte (pour les connexions non anonymes): [input field] ☐ Effacer
- Champ de l'identifiant: samaccountname
- Champ de synchronisation: objectguid
- Commentaires: [input field]
- Créé le 2024-02-23 15:48
- Dernière mise à jour le 2024-02-23 15:48

Buttons: Sauvegarder (Save), Supprimer définitivement (Delete permanently).

Tester la connexion à l'annuaire LDAP:

- Test réussi : Serveur principal BOZION1
- Tester (button)

Import des utilisateurs

- Pour importer les utilisateurs, il faut se rendre dans administration, puis utilisateurs et cliquer sur Liason annuaire LDAP. Ensuite il faudra importer les nouveaux utilisateurs avec l'importation des nouveaux utilisateurs. Il faudra cliquer sur rechercher, et nous pouvons voir par la suite les utilisateurs créés sur l'AD. Ensuite il faudra les sélectionner et cliquer sur action puis importer et les utilisateurs seront ajoutés

Actions

Action Importer ▼

Envoyer

Information

Élément ajouté : **Kevin Shironeki**
Élément ajouté : **Administrateur**
Opération réalisée avec succès

Assistance

Gestion

Outils

Administration

Import en masse d'utilisateurs depuis un annuaire LDAP

Synchronisation des utilisateurs déjà importés

Importation de nouveaux utilisateurs

Importation de nouveaux utilisateurs

Mode expert

Activer le filtrage par date

Critère de recherche pour les utilisateurs

Identifiant	<input type="text"/>	Champ de synchronisation (objectguid)	<input type="text"/>
Courriel	<input type="text"/>	Nom de famille	<input type="text"/>
Prénom	<input type="text"/>	Téléphone	<input type="text"/>
Téléphone 2	<input type="text"/>	Téléphone mobile	<input type="text"/>
Titre	<input type="text"/>		

Rechercher

Affichage (nombre d'éléments) 20 ▼

De 1 à 2 sur 2

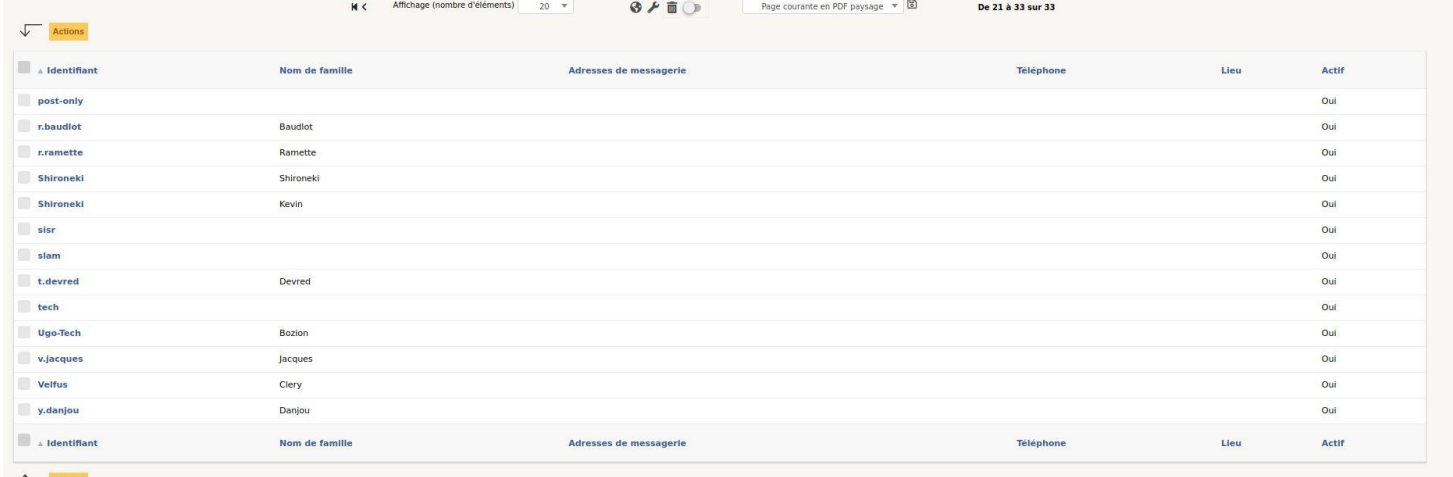
Actions		
Champ de synchronisation	Utilisateurs	Dernière mise à jour dans l'annuaire LDAP
<input type="checkbox"/>	d389a062-e7f1-4f8d-bd90-5930006f3125	Shironeki 2024-02-21 17:12
<input type="checkbox"/>	68afb05e-a5eb-42f8-8fa2-56f55acc0731	Administrateur 2024-02-21 17:12

Affichage (nombre d'éléments) 20 ▼

De 1 à 2 sur 2

Verification

- Nous pouvons constater que dans les utilisateurs, les utilisateurs que nous avons importés précédemment sont bien présents.

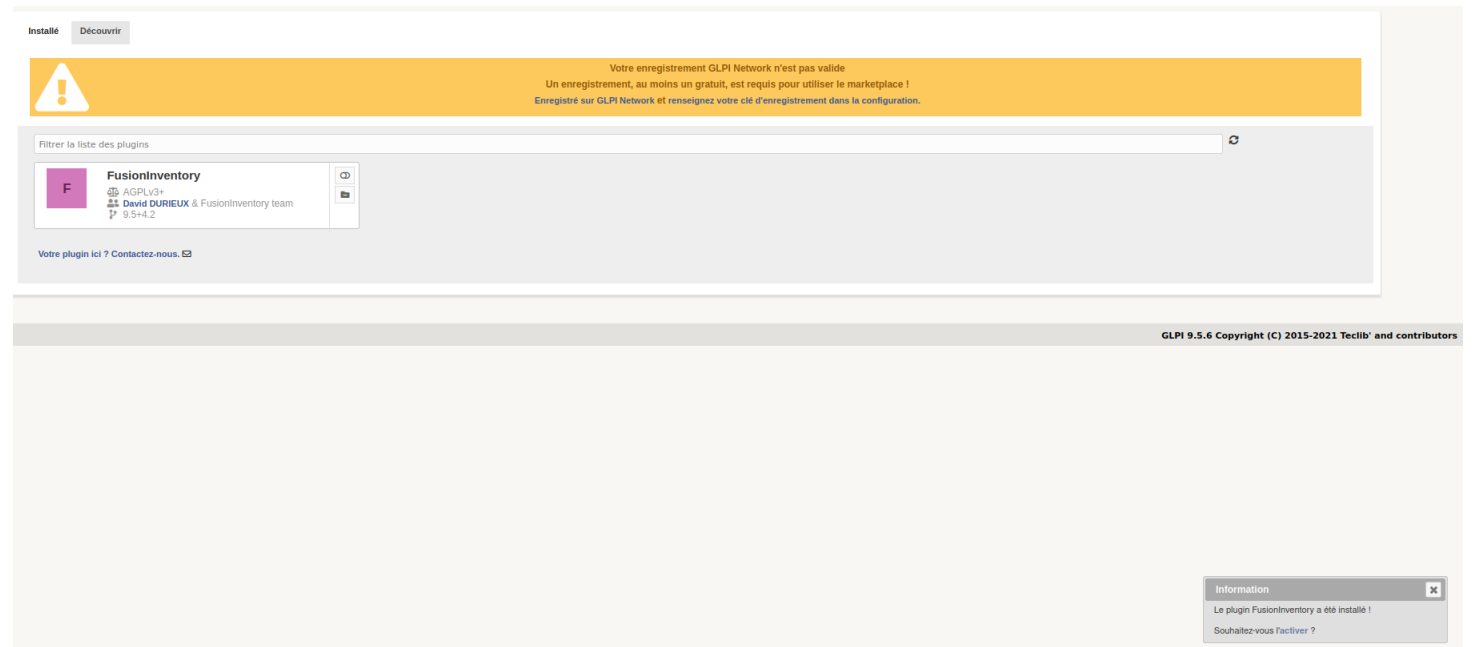


A screenshot of a web application interface for user management. The interface includes a top navigation bar with a search icon, a dropdown menu for 'Affichage (nombre d'éléments)' set to '20', and a status bar indicating 'Page courante en PDF paysage' and 'De 21 à 33 sur 33'. Below the navigation bar is a table with the following columns: 'Identifiant', 'Nom de famille', 'Adresses de messagerie', 'Téléphone', 'Lieu', and 'Actif'. The table contains 15 rows of user data. The 'Actif' column for all users is set to 'Oui'. The table is flanked by 'Actions' buttons with up and down arrows.

Identifiant	Nom de famille	Adresses de messagerie	Téléphone	Lieu	Actif
post-only					Oui
r.baudlot	Baudlot				Oui
r.ramette	Ramette				Oui
Shironeki	Shironeki				Oui
Shironeki	Kevin				Oui
slsr					Oui
slam					Oui
t.devred	Devred				Oui
tech					Oui
Ugo-Tech	Bozion				Oui
v.jacques	Jacques				Oui
Velfus	Clery				Oui
y.danjou	Danjou				Oui

Inventoring

- GLPI permet de faire l'inventoring d'un parc informatique, c'est-à-dire de gérer les pc de parc informatique et de voir les informations sur les postes, cela peut être très utile sur un parc avec beaucoup de postes.
- Pour se faire il faudra installer le plugin Fusion Inventory sur le GLPI



Inventoring

- Sur la machine cliente par la suite il faudra se connecter via le lien suivant : <http://localhost:62354/> puis cliquer sur "Force an inventory"
- Par la suite sur le GLPI nous aurons toutes les informations sur le PC (OS, Adresse Mac, Nom du PC, etc...)

Conclusion

- GLPI est un outil très pratique pour les entreprises pour de nombreuses raisons, premièrement il est open source ce qui permet de libérer beaucoup de budget, ensuite il propose de nombreuses fonctions, comme l'inventoring couplé à un outil également open source comme fusion inventory, du support client, et autres. Cela en fait un outil très intéressant pour les entreprises en particulier celles qui doivent gérer beaucoup d'utilisateurs, de postes et d'incidents

