

TP Outil GLPI**Éléments de corrigé****I – Découverte de l'outil GLPI**

Consulter la page d'accueil du site du projet <https://glpi-project.org/fr/> et répondre aux questions suivantes :

1. Rappeler la signification de l'acronyme G.L.P.I.

Il s'agit d'un acronyme français : **G**estionnaire **L**ibre de **P**arc **I**nformatique

2. Sur la page du projet, il est question d'un outil « ITSM ». Rechercher la signification de cet acronyme anglais.

ITSM est l'acronyme de « **I**nformation **T**echnology **S**ervice **M**anagement ».

Traduit par « gestion des services informatiques », c'est une approche stratégique de la conception, la livraison, la gestion et l'amélioration des services d'une infrastructure informatique.

3. Pourquoi GLPI peut-il être considéré comme un ITSM ?

C'est un logiciel de gestion de parcs comptant des millions d'objets incorporant d'autres types d'informations (administratives, financières, etc.). Ces informations sont organisées dans une base de données nommée CMDB (d'après ITIL).

4. Relever les principaux arguments avancés par les concepteurs définissant GLPI comme un outil compatible ITIL.

GLPI intègre les processus suivants issus du référentiel ITIL v2 :

- résolution d'incident par gestion de tickets
- gestion des problèmes et gestion des changements

5. Décrire rapidement le principe d'un inventaire automatisé. Quels modules additionnels (plugins) sont nécessaires à cette fonctionnalité ?

L'inventaire automatique permet de compléter la base de donnée de GLPI avec les informations relatives à différents matériels (postes de travail, serveurs, matériels réseau, imprimantes, téléphones...) SANS intervention humaine.

Pour GLPI, 2 outils logiciels sont disponibles sous la forme de plugins : OCSInventory et FusionInventory.

6. On donne ci-contre une capture d'écran des menus de GLPI. Résumer le rôle de chaque menu.

- Parc : Affichage et gestion de l'inventaire matériels et logiciels
- Assistance : Résolution et suivi d'incidents à l'aide de tickets
- Gestion : Aide à la gestion administrative et financière de l'infrastructure
- Outils : Organisation humaine et **base de connaissance**
- Administration et Configuration : Paramétrages de GLPI (utilisateurs, groupes, profils, plugins...)

II – Prise en main de l'outil**Enregistrement automatique de votre poste dans le parc**

Q5. Observer et lister les informations remontées. Indiquer l'information et son emplacement qui permet d'identifier matériellement de façon sûre votre poste dans l'inventaire.

Il existe plusieurs possibilités :

- numéro de série de la machine (lié au BIOS de la carte mère) : Ordinateur → Numéro de série
- identifiant unique lié aux cartes réseau physiques : adresses MAC. On peut les afficher dans le menu : Ordinateur → Ports réseau (préférer celle de la carte wifi en l'absence d'interface Ethernet).

III – Manipulation de tickets d'incidents

Q5. Changez de rôle en vous connectant avec le compte de l'utilisateur qui a déclaré l'incident (post-xxxxx) pour consulter le ticket. Quel est le statut du ticket ? Prendre une copie d'écran.

Statut : En cours (planifié)

Q7. Quel est le statut du ticket après avoir enregistré la solution ? Quel statut peut-on encore lui attribuer ?

Statut : Résolu. Il est encore possible de clôturer le ticket.

Q8. Éditer à nouveau la solution. Où peut-on enregistrer la solution ? En quoi cela peut être utile ?

La solution peut être enregistrée dans la base de connaissance pour faciliter la résolution de futurs incidents semblables.

Q9. Se connecter comme utilisateur. Vérifier le statut du ticket. Quelles sont les actions encore possibles sur le ticket au niveau utilisateur demandeur ? Approuver la solution. Quel est le nouveau statut du ticket ?

Statut : Résolu. Le nouveau statut du ticket après approbation est « Clos ».

Q10. Conclure sur la notion de profil utilisateur dans GLPI et l'importance de leur attribution correcte.

Le profil d'utilisateur GLPI détermine le rôle de chaque personne en limitant les accès fonctionnels et les informations présentées.