

1. Importation de la machine virtuelle Debian avec le serveur GLPI

Constituez des binômes.

Chaque binôme doit importer dans E:\VM la machine virtuelle Debian 9 fournie sur commun (à renommer) (DA4/ressources/VM/Debian9_B1_2022_**NOM1_NOM2**.ova) (une VM par binôme).

Pour lancer l'interface d'administration web du serveur GLPI :

Sous Mozilla : <http://192.168.56.108/glpi>

CONSIGNES sur le travail à rendre :

Rendre un document par binôme avec les éléments demandés dans le **TRAVAIL à faire 1 + TRAVAIL à faire 2** et les réponses aux **QUESTIONS 1 à 4** (liste d'utilisateurs, réponses aux questions + copies d'écran et éléments demandés).

2. Les différents utilisateurs GLPI

Il existe 4 utilisateurs de base déjà créés avec lesquels vous pouvez vous connecter:

post-only / postonly (profil « self-service »)

normal/normal (profil « observer »)

tech/tech (profil « technician »)

glpi/glpi (profil « super-admin »)

Voici les 6 profils proposés lorsque vous créez un nouvel utilisateur : Admin, Hotliner, Observer, Read-Only, Self-Service, Super-Admin, Supervisor et Technician.

Les utilisateurs de type "post-only" peuvent poster des demandes d'interventions via l'helpdesk.

Les utilisateurs de type "normal" ont accès aux données du parc en lecture seulement, pas de modification, d'ajout ou de suppression. Cet utilisateur sera plus pour un décideur non technicien qui a besoin de voir des stats ou des rapports.

Les utilisateurs admin ont les mêmes droits que l'utilisateur "normal", mais ils peuvent en plus ajouter, modifier et supprimer des éléments dans GLPI. Cet utilisateur sera plus pour les techniciens, qui travaillent quotidiennement sur l'application.

Les utilisateurs "super-admin" ont les mêmes droits que l'utilisateur admin, mais peuvent en plus configurer l'application, réaliser les backups de la base de données, la restaurer etc etc... Cet utilisateur sera plus orienté "chef de service info" ou responsable de l'application qui aura tous les droits sur l'application.

3. La matrice de calcul des priorités

Connectez-vous en tant qu'admin (glpi/glpi).

Allez observer la matrice de calcul des priorités dans Configuration/Général/Assistance

Question 1 : Qu'est-ce qu'ITIL ?

Question 2 :

a. Qu'est-ce que l'urgence d'un ticket ?

b. Qu'est-ce que l'impact d'un ticket ?

c. Quelle est la recommandation ITIL pour calculer la priorité d'un ticket ?

4. Création d'utilisateurs

TRAVAIL à faire 1 :

Connectez-vous en tant qu'admin (glpi/glpi).

Après lecture des différentes étapes du TRAVAIL à faire 2 ci-dessous, créez tous les utilisateurs nécessaires avec les bons statuts.

Listez dans le document à rendre les utilisateurs créés avec leur login + nom + prénom + statut + rôle

5. Gestion d'un ticket

Une des 2 personnes doit remettre en place son projet d'AP 3.1 (Site PHP M2L) de sorte que son binôme puisse le tester.

Indiquez précisément à votre binôme quelle fonctionnalité tester.

L'objectif est de saisir un ticket sur un bug rencontré qui devra être correctement documenté, affecté à un technicien et qui devra passer par les 6 statuts recommandés par ITIL.

Question 3 : selon ITIL,

- Quelle est la définition d'un problème ?
- Quelle est la définition d'un incident ?

Question 4 : Quels sont les 6 statuts d'un ticket recommandés par ITIL ?**TRAVAIL à faire 2:**

Dans le document à rendre, ajoutez les éléments demandés ci-dessous pour chaque étape.

Les différentes étapes :

1. Saisie du ticket : copie d'écran du ticket+ indiquer quel utilisateur a saisi le ticket (login, nom, prénom, profil).

Bien renseigner tous les éléments du ticket et bien le documenter.

2. Affectation du ticket : copie d'écran du ticket+ indiquer quel utilisateur a réalisé l'affectation (login, nom, prénom, profil) + indiquer l'utilisateur à qui il a été affecté (login, nom, prénom, profil)

3. Faire passer le ticket à l'état « planifié » : copie d'écran du ticket + indiquer quel utilisateur a réalisé la planification (login, nom, prénom, profil) + utilisateur pour lequel il a été planifié (login, nom, prénom, profil).

4. Mettre le ticket en attente : copie d'écran du ticket + indiquer quel utilisateur a réalisé la mise en attente (login, nom, prénom, profil).

5. Résoudre le bug (si possible, sinon faites comme s'il l'était) et changer l'état du ticket : copie d'écran du ticket + indiquer quel utilisateur fait passer le ticket dans l'état « résolu » (login, nom, prénom, profil).

6. Demander à votre binôme de tester à nouveau l'application pour voir si le bug est résolu (si possible, sinon faites comme s'il l'était) et clôturer le ticket : copie d'écran du ticket + indiquer quel utilisateur a clôturé le ticket (login, nom, prénom, profil).