



PROJET GLPI – V2



Table des matières

PROJET GLPI – V2	1
1. Mise en œuvre d'un logiciel ITSM	2
A. Est-ce que cette activité est vraiment nécessaire pour le groupe OGEC Saint Paul Bourdon Blanc ?	2
B. Est-ce que cette activité crée de la valeur pour le groupe OGEC Saint Paul Bourdon Blanc ?	2
C. Peut-on optimiser cette activité ?	2
D. Peut-on cesser cette activité ?	2
2. Choix de GLPI	3
A. Expliquez en détail pourquoi GLPI est la solution choisie pour le groupe OGEC Saint Paul Bourdon Blanc ?	3
3. GLPI	4
A. Dans une courte note, donnez les comptes par défaut de GLPI avec le rôle de chacun.	4
B. Pensez-vous que l'installation de GLPI est correctement terminée ? Si non, dire les actions restantes à entreprendre ?	4
C. Pouvez-vous me dire s'il y a du contenu dans la base de données de GLPI ? Si oui, précisez lequel et dire comment il a été obtenu ?	4
D. Quelles sont les solutions pour alimenter de la manière la plus automatique possible la base de données de GLPI ?	5
E. Après avoir fait une étude comparative des solutions proposées à la question précédente, dire laquelle est la plus appropriée dans ce contexte	6
F. Donnez le rôle et les fonctions des plugins installés sur votre GLPI. Proposez d'autres plugins intéressants à mettre en œuvre pour le groupe OGEC Saint Paul Bourdon Blanc.	6

Date de réalisation : 16/01/2023

1. Mise en œuvre d'un logiciel ITSM

A. Est-ce que cette activité est vraiment nécessaire pour le groupe OGEC Saint Paul Bourdon Blanc ?

En effet, cette activité est nécessaire pour le groupe OGEC Saint Paul Bourdon Blanc car au vu du plan d'action à mener il est conseillé d'utiliser un logiciel ITSM. Il est obligatoire lorsqu'un groupe possède un système informatique de pouvoir accéder à un support. Au vu de la taille du groupe et des différents sites, il est d'autant plus impossible de négliger la gestion de service et d'assistance.

B. Est-ce que cette activité crée de la valeur pour le groupe OGEC Saint Paul Bourdon Blanc ?

Le fait d'utiliser un logiciel de gestion de service et d'assistance présente une vraie valeur pour le groupe OGEC Saint Paul Bourdon Blanc car cette gestion permet une organisation totale du système informatique de tout le groupe et une optimisation de toutes les tâches au sein du groupe. Cette organisation et cette optimisation réalise un vrai gain de temps et donc évite une perte d'argent inutile.

C. Peut-on optimiser cette activité ?

Cette activité peut en effet être optimisée grâce à plusieurs outils mis en place afin de faciliter la prise en main et l'utilisation de cette activité. Des marchés d'extensions sont disponibles gratuitement sur les sites internet de ces logiciels de gestion et de service d'assistance où les documentations prévues à l'installation des ceux-ci sont présentes. De plus des mises à jour sont disponibles de manières régulières pour éviter n'importe quelles failles trouvées sur ces logiciels de plus celles-ci permettent d'appliquer les nouveautés sur un système pour augmenter l'automatisation des processus de gestion d'incident et de gestion de changement. Enfin, il est possible de posséder une version ces logiciels pour profiter d'un service de maintenance.

D. Peut-on cesser cette activité ?

L'informatique irrigue aujourd'hui l'ensemble des processus métiers des organisations, par conséquent, une cession de ces services entraînerait des conséquences graves quant aux pertes de production ou bien cela peut engendrer des problèmes avec les fournisseurs. Il est donc nécessaire de garantir la fiabilité des services informatiques afin d'en permettre sa continuité.

2. Choix de GLPI

A. Expliquez en détail pourquoi GLPI est la solution choisie pour le groupe OGEC Saint Paul Bourdon Blanc ?

GLPI comporte de nombreux avantages, nous allons tout d'abord voir pourquoi GLPI présente de nombreux avantages pour l'entreprise OGEC : GLPI comporte un inventaire automatisé avec une remontée des informations et logicielle par agent qui est un vrai avantage pour le groupe car il possède plusieurs sites. De plus, l'optimisation des ressources permet une réduction des coûts qui est un des premiers objectifs lors d'une réorganisation au sein d'un groupe. Comme le groupe gère des informations sensibles de types données personnelles, GLPI est un choix logique en termes de sécurité.

GLPI contient aussi des éléments structurants pour les organisations :

- Structuration informatique et réseau (inventaire de tous les équipements informatiques et logiciels ainsi que les imprimantes, la téléphonie et le réseau)
- Structuration financière et organisationnelle (gestion des immobilisations et organisations par entités)
- Structuration des équipes (suivi des demandes d'intervention ou signalement d'incident suivi pour l'ensemble des collaborateurs ou par délégation)

Enfin, GLPI est un logiciel libre qui permet la personnalisation totale du logiciel.

3. GLPI

A. Dans une courte note, donnez les comptes par défaut de GLPI avec le rôle de chacun.

Il y a 5 utilisateurs de base dans GLPI : glpi, normal, post-only et tech :

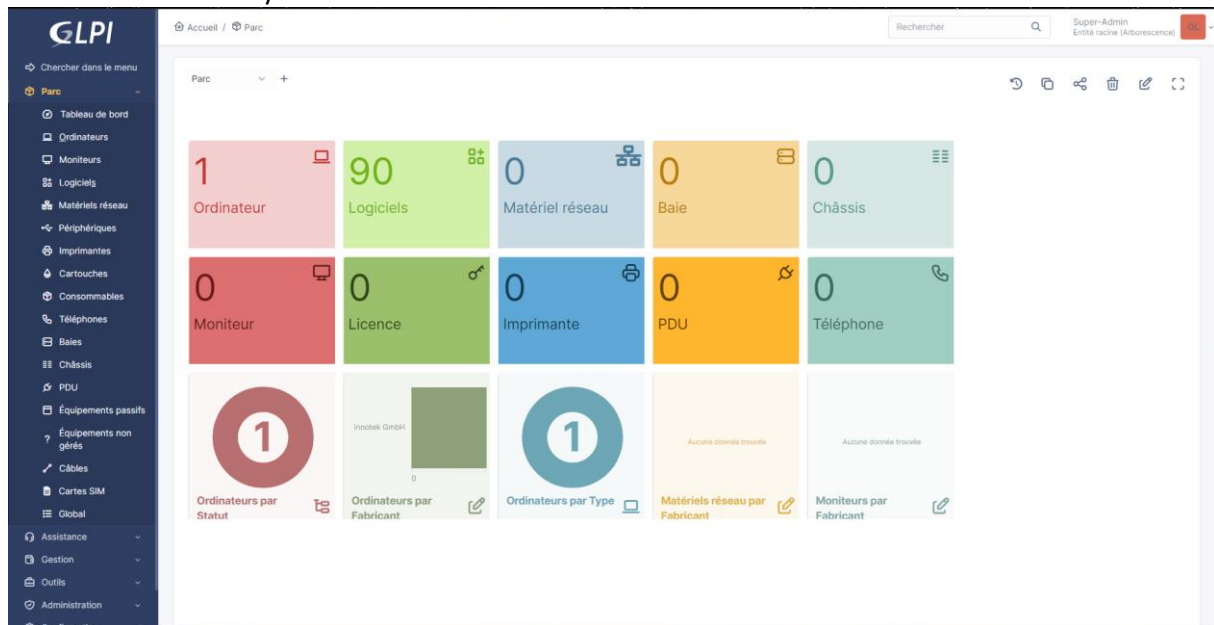
- Glpi est un super-admin, ce profil est celui possédant tous les droits et donc celui de configurer et de paramétrer l'application. Le nombre d'utilisateurs ayant ce profil doit rester restreint.
- Tech est un technicien, Ce profil correspond à celui utilisé pour un technicien de maintenance. Il a accès à l'inventaire en lecture et à l'helpdesk afin de traiter des tickets.
- Post-only est un post en libre-service, ce profil est dédié au dépôt de tickets d'assistance. Il est défini à l'installation de GLPI Scomme étant le profil par défaut qui est attribué à tout nouvel utilisateur qui se connecte.
- Normal est un observateur, ce profil n'as pas de droits en écriture sur les éléments de base de données. Il n'accède aux informations qu'en lecture seule. Il pourra quand même déclarer un ticket ou s'en voir attribuer mais ne pourra administrer cette rubrique.

B. Pensez-vous que l'installation de GLPI est correctement terminée ? Si non, dire les actions restantes à entreprendre ?

Non, l'installation n'est pas correctement terminée. Quelques messages d'erreurs de sécurité sont encore présents « Pour des raisons de sécurité, veuillez changer le mot de passe par défaut pour le(s) utilisateur(s) : glpi post-only tech normal », « Pour des raisons de sécurité, veuillez supprimer le fichier install.php ». Il faut donc se rendre dans le dossier install où le fichier install.php se trouve et le supprimer avec la commande suivante : `rm install.php`. Il reste donc à modifier les mots de passes de ces comptes pour finaliser correctement l'installation de GLPI car en effet il est risqué de ne pas mettre de mot de passe aux comptes ayant des accès à la modification du logiciel.

C. Pouvez-vous me dire s'il y a du contenu dans la base de données de GLPI ? Si oui, précisez lequel et dire comment il a été obtenu ?

Pour voir si la base de données présente du contenu, il suffit d'aller dans « Parc » puis « Tableau de bord » :



On peut donc voir qu'un ordinateur est présent avec 90 logiciels. On peut aussi voir toutes les rubriques que GLPI contient tel que : ordinateur, logiciels, matériel réseau, baie, châssis, moniteur, licence, imprimante, pdu, téléphone.

D. Quelles sont les solutions pour alimenter de la manière la plus automatique possible la base de données de GLPI ?

Afin d'alimenter la base de données, il existe deux manières : à la main et à l'aide de l'agent glpi.

Premièrement, si vous voulez ajouter des éléments à la main il suffit simplement d'appuyer sur le « + Ajouter » :

The screenshot shows the 'Nouvel élément - Ordinateur' form in GLPI. The form is divided into two columns of input fields. The left column includes fields for 'Nom', 'Lieu', 'Responsable technique', 'Groupe technique', 'Usager numéro', 'Usager', 'Utilisateur', 'Groupe', and 'Commentaires'. The right column includes fields for 'Statut', 'Type', 'Fabricant', 'Modèle', 'Numéro de série', 'Numéro d'inventaire', 'Réseau', 'UUID', and 'Source de mise à jour'. Each field has a dropdown menu or a text input field. At the bottom right of the form, there is a '+ Ajouter' button.

Seulement cette manière est très lente si on l'utilise pour un parc de plus de 5 ordinateurs.

Dans un second temps, l'installation d'un agent GLPI permet l'automatisation partielle de l'alimentation de la base de données. En effet, l'agent rapporte toutes les entités mais il faut que l'agent soit installé sur chaque poste à apporter au tableau de bord. D'autres solutions sont possibles comme l'extension fusioninventory, il faut juste installer cette extension sur GLPI et installer l'agent fusion sur les postes.

- E. Après avoir fait une étude comparative des solutions proposées à la question précédente, dire laquelle est la plus appropriée dans ce contexte.

	Optimisation du temps	Erreurs possibles	Maintenance, m à j
Agent GLPI	Forte	Aucune	Régulière
A la main	Très faible	Possible	Pas besoin
FusionInventory	Forte	Aucune	Aucune donnée

Après avoir réalisé un tableau comparatif, on peut voir que l'agent GLPI est la solution la plus appropriée dans ce contexte car le groupe comporte plusieurs sites donc beaucoup d'entité, il est impossible de tout faire à la main sans aucune erreur. FusionInventory pourrait être une possibilité seulement, le fait que l'extension n'est premièrement pas de documentation et aucune donnée de maintenance et de mise à jour fait de l'agent GLPI la meilleure option pour le groupe. Car l'agent propose une optimisation du temps très forte, aucune erreur et une bonne maintenance avec des mises à jour régulières.

- F. Donnez le rôle et les fonctions des plugins installés sur votre GLPI. Proposez d'autres plugins intéressants à mettre en œuvre pour le groupe OGEC Saint Paul Bourdon Blanc.

Sur notre GLPI, on peut y trouver une seule extension(plugin) :



Ce plugin permet de traiter et stocker les informations pour les rendre disponibles au serveur GLPI. Le serveur GLPI, lui, permet de consulter et visualiser les informations du parc informatique grâce à son interface web.

D'autres plugins sont aussi intéressants pour le groupe :

- OCS Inventory NG : Ce plugin permet de synchroniser GLPI avec la solution d'inventaire OCS Inventory NG. Il remplace le mode OCS natif de GLPI et apporte les fonctionnalités du plugin massocsimport afin d'offrir une meilleure compatibilité et évolutivité avec OCS Inventory. Il est très similaire à FusionInventory.
- Reports : Ce plugin permet :
 - D'ajouter très facilement de nouveaux rapports
 - De prendre en charge la gestion de droits de tout nouveau rapport ajouté.
 - Fournir quelques rapports
 - Arborescence des lieux
 - Etc.
- Data Injection : Ce plugin permet de créer des modèles d'injection pour une réutilisation futur et a été créée afin de répondre aux besoins suivants :
 - Reprise des données d'autres outils d'inventaires
 - Injection de bons de livraisons électroniques
 - Les données pouvant-être injectées sont :
 - Données d'inventaires (sauf logiciels et licences)
 - Données de gestion (contrat, contact, fournisseur)
 - Données de configuration (utilisateur, groupe, entité)
- Dashboard : Ce plugin permet de voir les tableaux de statistiques et rapports de GLPI, il est utilisable depuis helpdesk et on peut y ajouter des commentaires.
- Domains Inventory : Ce plugin vous permet de gérer les noms de domaines de votre réseau et de les associer à des éléments de l'inventaire.
Un système d'alertes mail permet de vérifier les noms de domaines qui vont ou qui ont expirés.
- SLA : Ce plugin définit les relations entre le service de l'helpdesk et les demandeurs considérés comme les clients. Elle permet notamment de définir des délais maximums de réponse à un ticket et les actions à mener pour tenir ces délais.