# Mission: Gestion d'un parc informatique avec GLPI

#### Installation de GLPI

- 1) Télécharger GLPI
- 2) Décompresser GLPI dans xampp/htdocs
- 3) Créer la base de données glpi et l'utilisateur glpiuser avec tous les privilèges
- 4) Accéder à localhost/glpi
- 5) Installer glpi
- 6) Télécharger data injection
- 7) Décompresser ce fichier dans xampp/htdocs/glpi/plugins
- 8) Installer data injection

#### Inventaire

- 1) Créer un modèle pour l'inventaire des moniteurs à partir du fichier monitors.csv
- 2) Dans le menu Parc Puis moniteurs prenez connaissance des informations disponibles pour chaque moniteur et recherchez les moniteurs dont leur fabricant n'est pas Hewlett Packard,
- 3) mettre en œuvre dans GLPI:
- Différentes entités et différents lieux pour organiser le parc d'ordinateurs ;
- Des comptes enseignants avec le profil **self-service** pour qu'ils puissent créer des tickets de demande et d'incidents ;
- Un groupe Enseignants devra être créé, groupe qui sera ensuite associé aux matériels sur lesquels un enseignant peut créer un ticket.
- des comptes pour l'équipe support avec le profil Technicien pour leur permettre d'accéder à tout l'inventaire du parc informatique en lecture et leur permettre de traiter des tickets d'incident et de demandes des enseignants.

# Création des lieux et des entités

	Batiment 1	Batiment 2	Batiment 3
Etage 0	Hewlett Packard		
Etage 1		Acer E230H	Dell
Etage 2	Tout le reste		

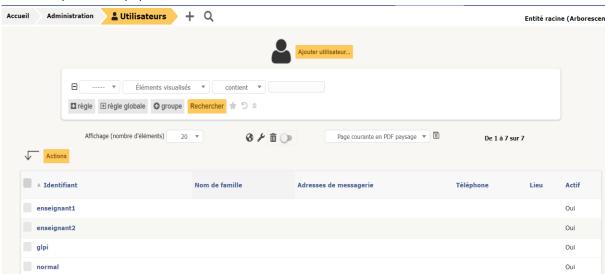
#### La création des lieux

- Créer uniquement les lieux dell de l'entité Etage 1 du Bâtiment 3.
- Accéder à la gestion des lieux à partir du menu Configuration → Intitulés ;
- Dans la rubrique Général cliquez sur Lieux ;
- Saisir le nom du premier lieu DELL P2210 dont le numéro est 34;
- En bas de la page cliquer sur Ajouter;

## Création des comptes et des groupes

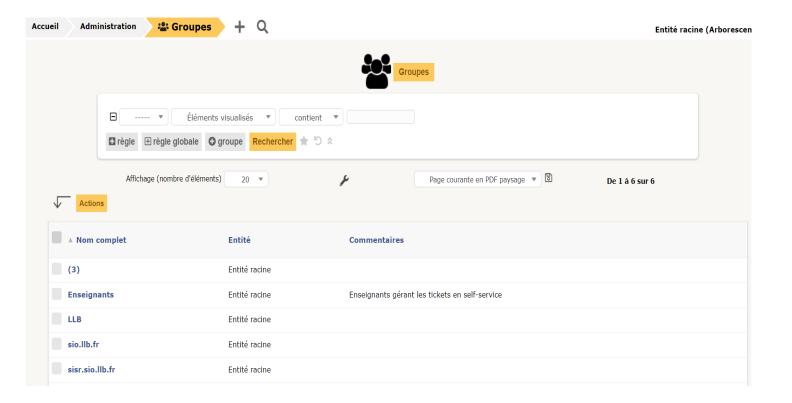
# 1) La création des comptes enseignants et du groupe enseignants

- Créer quelques comptes enseignants avec le profil Self-service.
- Accéder à la gestion des comptes à partir du menu Administration → Utilisateurs ;
- Créer quelques comptes enseignant avec le profil Self-service.
- Définir les habilitations des enseignants nécessaires à la gestion de tickets d'incidents et de demande pour les équipements de l'entité Bâtiment 3.



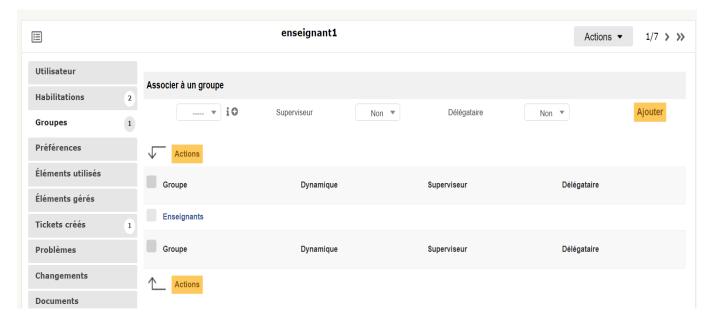
# 2) Créer un nouveau groupe appelé Enseignants.

- A partir du menu Administration → Groupes,
- Créer un nouveau groupe en cliquant sur l'icône + ;
- Indiquer comme nom des groupes : Enseignants ;
- Indiquer comme description : Enseignants gérant les tickets en self-service ;
- IMPORTANT : indiquer que ce groupe sera utilisable dans les sous-entités ;
- Cliquer ensuite sur le bouton Ajouter.



# 3) Ajout des comptes enseignants au groupe Enseignants

- Sélectionnez la rubrique Utilisateurs ;
- Ajoutez les comptes enseignants ;
- Puis cliquez sur le bouton **Ajouter**.



# 4) Affecter les moniteurs aux enseignants

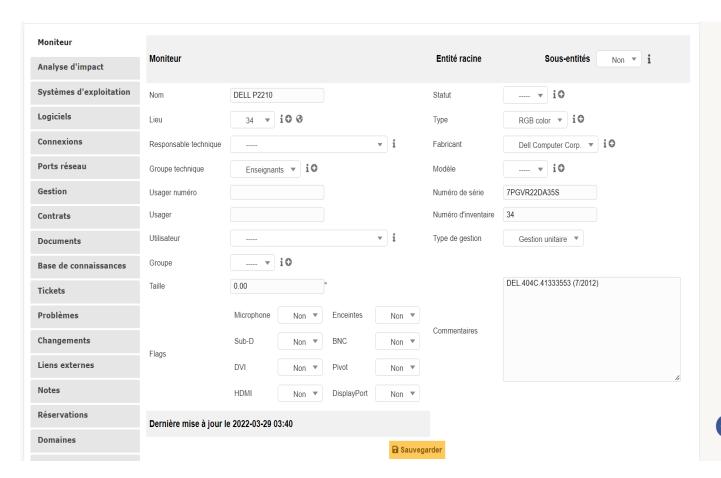
- Les enseignants doivent pouvoir associer à un ticket aux moniteurs créés.
- Pour cela il est nécessaire de préciser cette information au niveau des matériels concernés.

# Etape 1 : sélection d'un matériel

- Se positionner dans l'entité Etage 1;
- Accéder à la liste des moniteurs du parc à partir du menu Parc → moniteurs ;
- Cliquer sur le premier moniteur créé.

# Etape 2 : ajout du lieu et du groupe Enseignants aux informations du moniteur

- Sélectionner la rubrique moniteurs ;
- Dans le champ Lieu, sélectionnez le lieu 34;
- Dans le champ **Groupe**, sélectionner le groupe **Enseignants** ;
- Au bas de la page, cliquer sur le bouton Sauvegarder.





#### La création des tickets

# Etape 1: ouvrir une session avec un compte enseignant

# Etape 2 : création d'un ticket

- Cliquer sur le menu Créer un ticket ;
- Dans le champ Type sélectionner Incident ;
- Dans le champ **Eléments associés**, sélectionner un moniteur parmi les moniteurs créés dans l'entité **Etage 1**.
- Dans le champ Titre, indiquer : Premier ticket ;
- Dans le champ **Description**, indiquer : **Test de création d'un premier ticket.** ;
- Au bas de la page, cliquer sur le bouton **Soumettre la demande**.

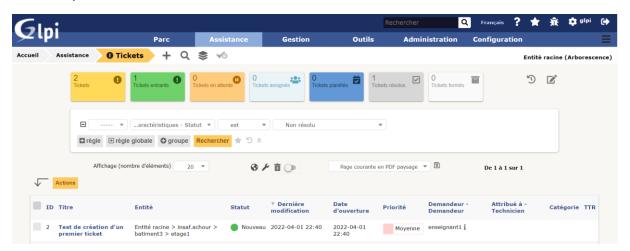
# Etape 3: visualisation du statut du ticket par l'utilisateur

- Cliquer sur le menu Accueil;
- Visualiser qu'un nouveau ticket est indiqué dans la ligne du statut **Nouveau**.



# Etape 4 : visualisation du statut du ticket par le technicien tech

- Fermer la session de l'enseignant ;
- Ouvrer une session avec votre compte;
- A partir du menu **Assistance** → **Tickets**, visualiser le nouveau ticket créé.



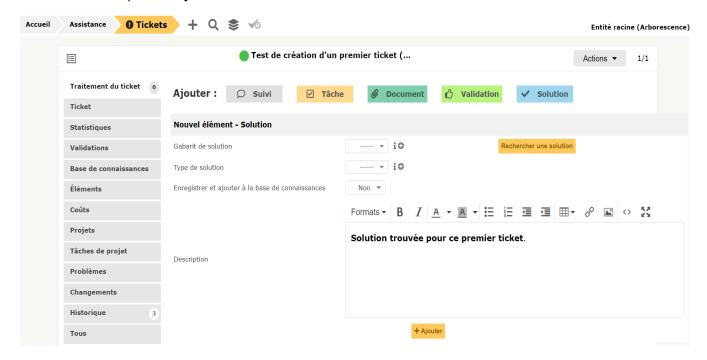
### Etape 5: qualification du ticket par le technicien tech

- Cliquer sur le ticket de l'enseignant.
- Par défaut la rubrique **Traitement actuel du ticket** indique qu'aucune action (0) n'a encore été faite.

- Il est nécessaire tout d'abord de vérifier si la qualification du ticket est correcte en regardant l'urgence et l'impact. GLPI en déduira la priorité.
- Cliquer sur la rubrique **Ticket** et vérifier que l'**urgence est Moyenne** et l'**impact est Moyen**. Le champ Priorité n'est pas modifiable.
- Garder ces valeurs.

### Etape 6 : résoudre le ticket

- Cliquer sur la rubrique Traitement du ticket puis sur le bouton Solution.
- GLPI n'est pas complètement configuré pour vous permettre de renseigner les champs Gabarit de solution et Type de solution.
- Renseigner le champ Description : Solution trouvée pour ce premier ticket.
- Cliquer sur **Ajouter**.



# Etape 7: validation par l'utilisateur post-only

- · Fermer la session glpi;
- Ouvrer une session avec le compte enseignant qui a créé le ticket ;
- L'utilisateur visualise que son ticket est a le statut **Résolu**.

# Etape 8: approbation de la solution par l'utilisateur post-only

- Cliquer sur le lien Résolu;
- Puis cliquer sur le ticket Premier ticket ;
- Approuver ou refuser la solution.
- Indiquer un commentaire éventuel et Cliquer sur le bouton Approuver la solution.
- Le ticket est maintenant **clos** comme vous pouvez le vérifier en ouvrant une session avec le compte glpi.
- Le ticket n'apparait plus dans votre espace **Assistance** même en choisissant de voir tous les tickets dans la zone de recherche.



