

# Fiche de procédure TP GLPI

## I. Installation et configuration de la machine virtuelle

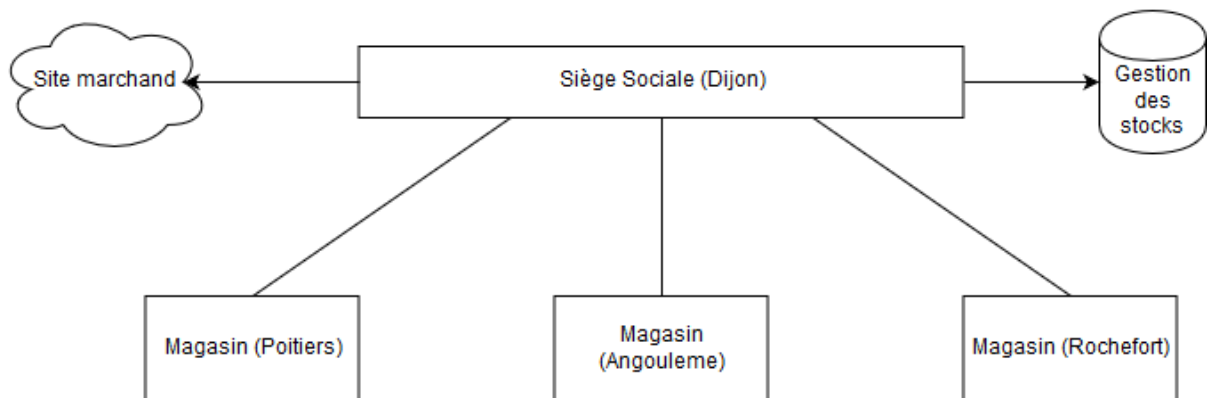
Pour commencer, nous avons effectué une installation sur Virtual Box d'une machine virtuelle depuis une VDI, sous Debian en mode console, puis nous avons configuré son adresse IP statique (172.20.103.26).

Nous pouvons désormais nous connecter sur le serveur et donc accéder à l'application GLPI depuis un autre poste.

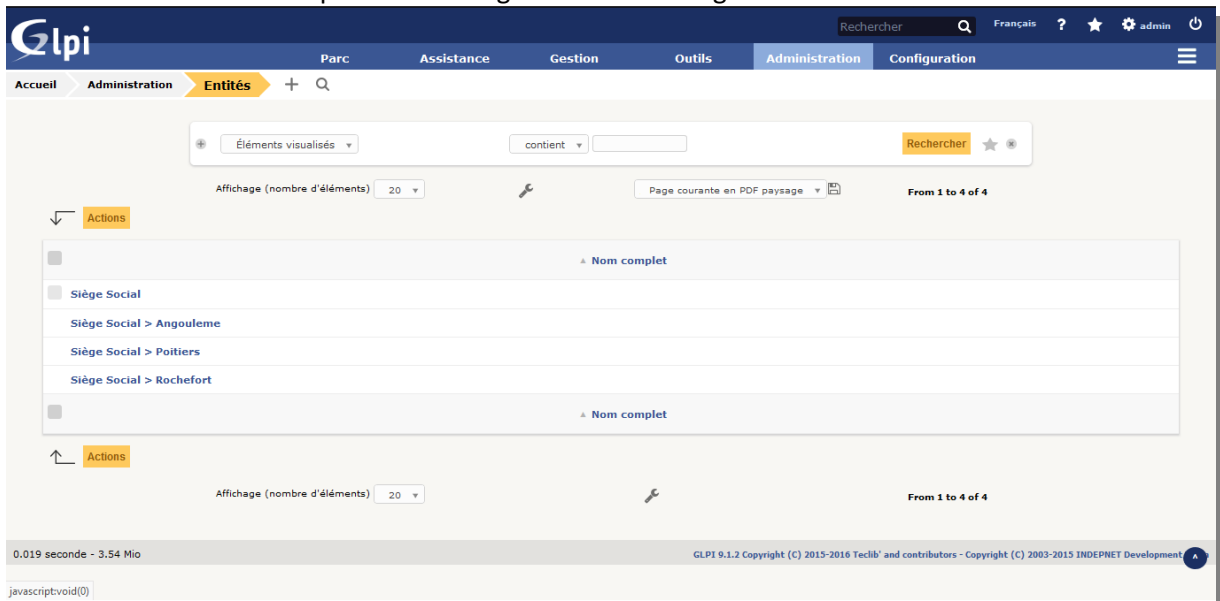
## II. Scenario 1 : Gestion du matériel

On commence par définir un schéma de l'entreprise :

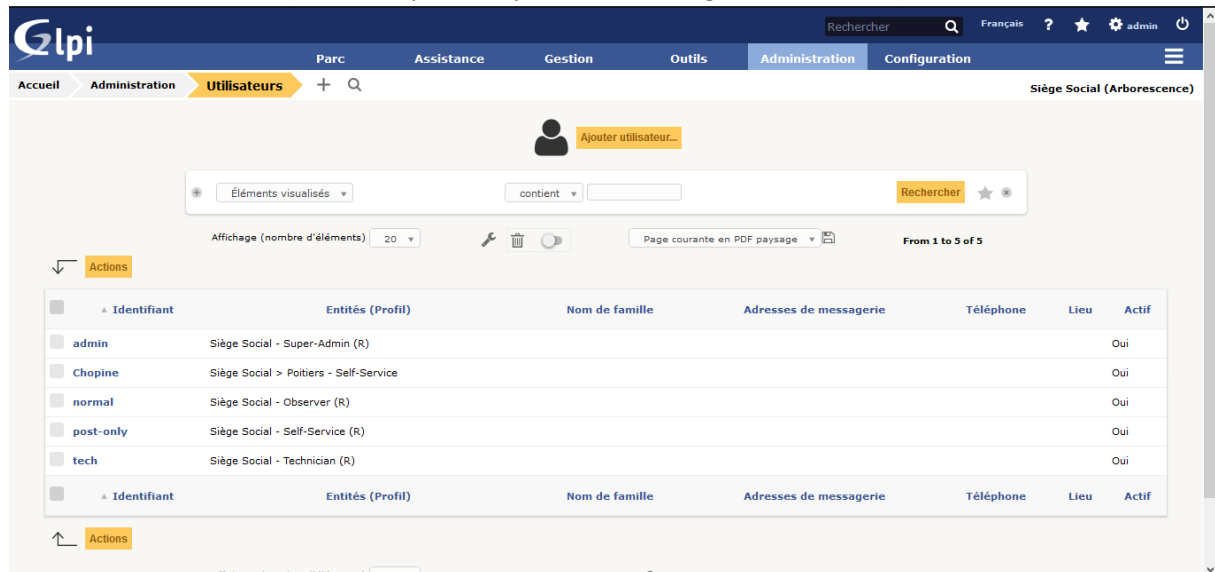
### Comptoir Irlandais



On crée les entités correspondant au siège social et les magasins :



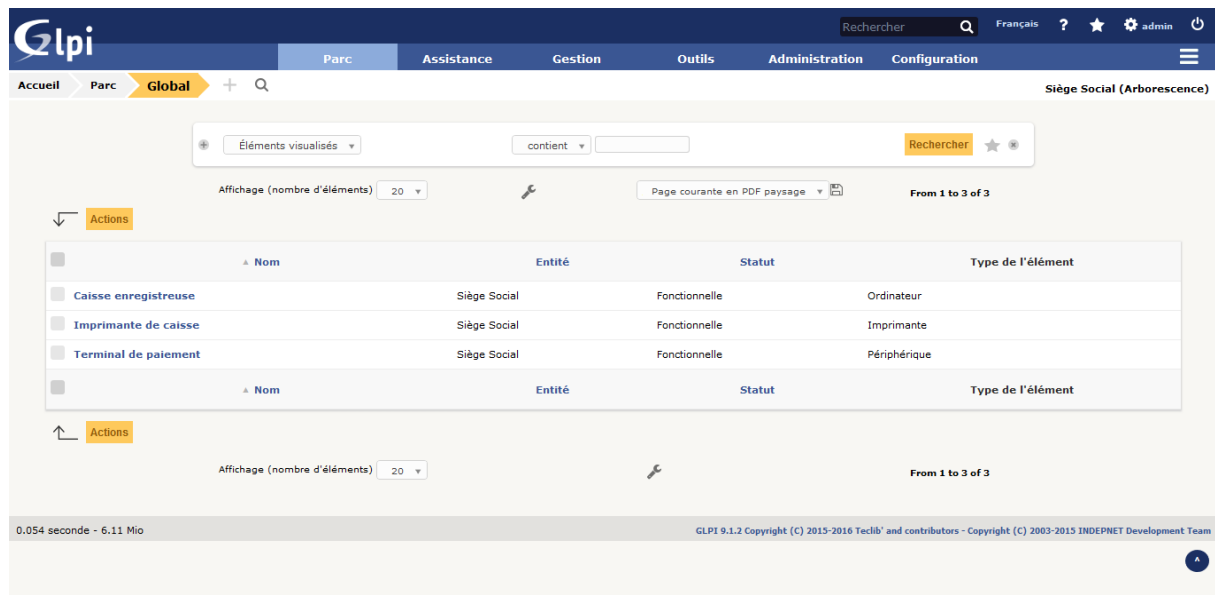
On créer un utilisateur (Mme Chopine, responsable du magasin de Poitiers) :



The screenshot shows the GLPI Administration interface. The top navigation bar includes 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The 'Administration' tab is active, and the 'Utilisateurs' (Users) sub-tab is selected. The page title is 'Siège Social (Arborescence)'. A search bar at the top right contains 'Rechercher'. Below the search bar, there is a table of users. The table has columns: 'Identifiant', 'Entités (Profil)', 'Nom de famille', 'Adresses de messagerie', 'Téléphone', 'Lieu', and 'Actif'. The table lists five users: 'admin', 'Chopine', 'normal', 'post-only', and 'tech'. The 'Chopine' user is highlighted. Below the table, there is a footer with 'Affichage (nombre d'éléments) 20' and 'Page courante en PDF paysage'.

Identifiant	Entités (Profil)	Nom de famille	Adresses de messagerie	Téléphone	Lieu	Actif
admin	Siège Social - Super-Admin (R)					Oui
Chopine	Siège Social > Poitiers - Self-Service					Oui
normal	Siège Social - Observer (R)					Oui
post-only	Siège Social - Self-Service (R)					Oui
tech	Siège Social - Technician (R)					Oui

On ajoute les matériels annoncé dans le TP dans le magasin de Poitiers en configurant toutes les nouvelles entrées :



The screenshot shows the GLPI Global interface. The top navigation bar includes 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The 'Global' tab is active. The page title is 'Siège Social (Arborescence)'. A search bar at the top right contains 'Rechercher'. Below the search bar, there is a table of equipment. The table has columns: 'Nom', 'Entité', 'Statut', and 'Type de l'élément'. The table lists three items: 'Caisse enregistreuse', 'Imprimante de caisse', and 'Terminal de paiement'. The 'Caisse enregistreuse' item is highlighted. Below the table, there is a footer with 'Affichage (nombre d'éléments) 20' and 'Page courante en PDF paysage'.

Nom	Entité	Statut	Type de l'élément
Caisse enregistreuse	Siège Social	Fonctionnelle	Ordinateur
Imprimante de caisse	Siège Social	Fonctionnelle	Imprimante
Terminal de paiement	Siège Social	Fonctionnelle	Périphérique

On a défini des groupes, où l'on regroupe les utilisateurs par « catégorie » :

The screenshot shows the GLPI Administration interface for the 'Groupes' (Groups) section. The breadcrumb trail is 'Accueil > Administration > Groupes'. The page title is 'Siège Social (Arborescence)'. A search bar at the top right contains 'Rechercher'. Below the search bar, there are filters for 'Éléments visualisés' (20) and 'contient'. The main table lists the following groups:

	Nom complet	Entité	Commentaires
	Demandeurs	Siège Social	
	Développeurs	Siège Social	
	Responsables d'équipe	Siège Social	
	Techniciens	Siège Social	

Pour la gestion des consommables, l'application GLPI ne permet pas de commander directement des consommables auprès du sièges qui gère les stocks. La solution trouvée est que la personne voulant un consommable doit créer un ticket avec une demande, en précisant ce qu'elle souhaite. Puis la personne qui traite le ticket lui affecte un consommable et passe le ticket en résolu pour qu'il soit clos, s'il n'y a aucun problème.

Pour ce qui est de la gestion des incidents, si plusieurs incidents ont les même symptômes, le technicien peut créer un problème qui sera lié avec les tickets où le symptôme est le même pour chaque ticket. Par exemple, si plusieurs tickets sont créer car les terminaux de paiement ne prennent pas en compte le sans contact, alors un problème « Sans contact dysfonctionnel sur terminaux de paiement » sera créer.

The screenshot shows the GLPI Assistance interface for the 'Problèmes' (Problems) section. The breadcrumb trail is 'Accueil > Assistance > Problèmes'. The page title is 'Siège Social (Arborescence)'. A search bar at the top right contains 'Rechercher'. Below the search bar, there are filters for 'Caractéristiques - Statut' and 'est Non résolu'. The main table lists the following problem:

	Titre	Entité	Description	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Catégorie	Temps de résolution
	Hardware	Siège Social	Problème regroupant les incidents des ordinateurs.	En cours (Attribué)	2018-03-14 09:09	2018-03-14 09:07	Majeure		

GLPI

Rechercher Français ? ★ ⚙️ tech 🔌

Parc Assistance Gestion Outils Administration Configuration

Accueil Assistance Problèmes + 🔍

Siège Social (Arborescence)

Problème - Hardware (Siège Social) 1/1

Problème

Tickets 1

Changements

Tâches

Coûts

Éléments

Analyse

Solution

Documents

Notes

Historique 4

Tous

Statut	Date	Dernière modification	Entités	Priorité	Demandeur	Attribué	Éléments associés	Catégorie	Titre	Planification
ID : 3	Ouvert le 2018-03-14 09:11	2018-03-14 09:11	Siège Social	Haute	Chopine		Général		PC qui chauffe (0 - 0)	

0.018 seconde - 4.42 Mio

GLPI 9.1.2 Copyright (C) 2015-2016 Teclib' and contributors - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team

### III. Scenario 2 : Gestion des projets

Pour suivre le contexte du TP, doit ajouter à GLPI un projet.

GLPI

Rechercher Français ? ★ ⚙️ resdev 🔌

Parc Assistance Gestion Outils Administration Configuration

Accueil Outils Projets + 🔍 🗨️ 👁️

Siège Social

Éléments visualisés contient

Affichage (nombre d'éléments) 15

Page courante en PDF paysage

From 1 to 1 of 1

Actions

Nom	Entité	Priorité	Code	État	Pourcentage effectué	Date de création	Description
Tableau d'honneur	Siège Social	Moyenne		Nouveau	0%	2018-03-28 08:10	Le responsable des ventes, M. Lechiffre, a demandé le développement d'une application «Tableau d'honneur» au service informatique afin de pouvoir permettre aux vendeurs de pouvoir consulter chaque jour sur les caisses les résultats du c (...)

Actions

Affichage (nombre d'éléments) 15

From 1 to 1 of 1

0.016 seconde - 3.5 Mio

GLPI 9.1.2 Copyright (C) 2015-2016 Teclib' and contributors - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team

Puis sur ce projet il faut ajouter les acteurs de ce projet et le découper en tâches, où chaque tâche sera attribuée à un utilisateur.

GLPI 9.1.2 Copyright (C) 2015-2016 Teclib' and contributors - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team

Rechercher Français ? resdev

Parc Assistance Gestion Outils Administration Configuration

Accueil Outils **Projets** + Q

Siège Social

Projet - Tableau d'honneur (Siège Social) 1/1

Ajouter un membre d'équipe

Actions

Type	Membres
Utilisateur	resdev
Utilisateur	dev1
Utilisateur	dev2

Actions

0.032 seconde - 3.93 Mio

GLPI 9.1.2 Copyright (C) 2015-2016 Teclib' and contributors - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team

Rechercher Français ? resdev

Parc Assistance Gestion Outils Administration Configuration

Accueil Outils **Projets** + Q

Siège Social

Projet - Tableau d'honneur (Siège Social) 1/1

Ajouter une tâche

Tâches de projet	Type	Statut	Pourcentage effectué	Date de début planifiée	Date de fin planifiée	Durée planifiée	Durée effective	Père
Conception	New	0%	2018-03-29 00:00	2018-04-10 00:00	0 seconde	0 seconde		
Développement	New	0%	2018-04-11 00:00	2018-05-11 00:00	0 seconde	0 seconde		
Formation	New	0%	2018-05-14 00:00	2018-05-31 00:00	0 seconde	0 seconde		

0.032 seconde - 3.93 Mio

Ensuite le projet est visible sur le planning.

GLPI 9.1.2 Copyright (C) 2015-2016 Teclib' and contributors - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team

Rechercher Français ? resdev

Parc Assistance **Planning** + Q

Siège Social

Planning

Type d'événements

- Tâche de changement
- Tâche de problème
- Note
- Tâche d'un ticket
- Tâche de projet

Calendriers

- resdev
- dev1
- dev2

2018 avr. 01 - 30

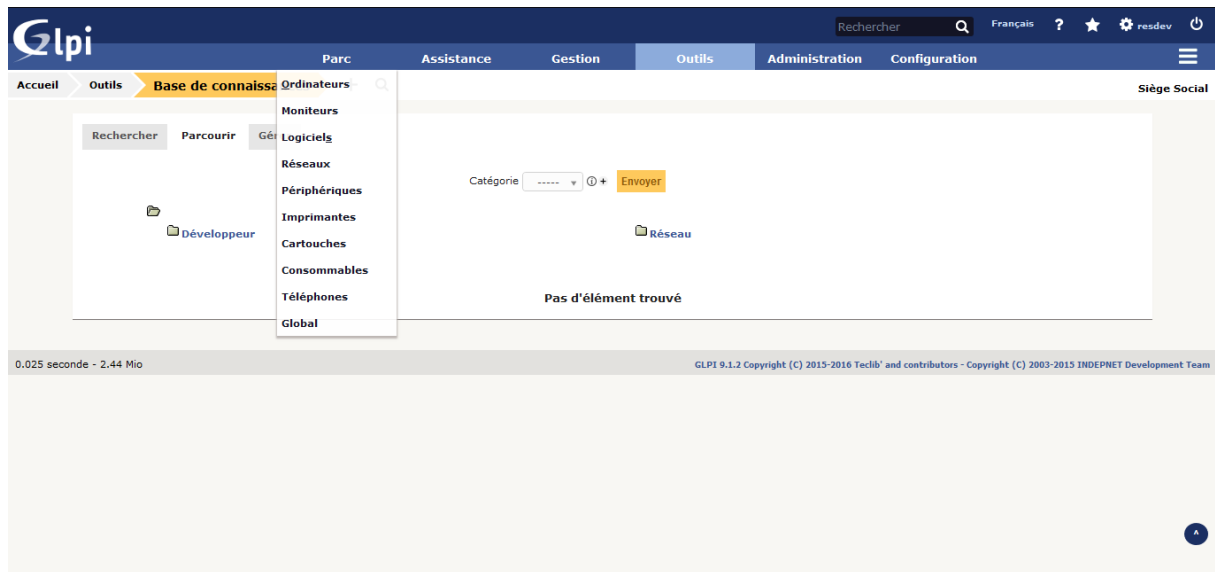
Sem.	lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.	dim.
13	26	27	28	29	30	31	1
14	2	3	4	5	6	7	8
15	9	10	11	12	13	14	15
16	16	17	18	19	20	21	22
17	23	24	25	26	27	28	29
18	30	1	2	3	4	5	6

0.021 seconde - 2.38 Mio

Pour la résolution de problème sur le projet (plus précisément sur une tâche), il faut que l'utilisateur créer un ticket expliquant le problème, en l'attribuant à son responsable, puis il faut placer le ticket sur la tâche en question.

#### IV. Scenario 3 : Mise en place d'une documentation utilisateur

Pour suivre le contexte de du TP, on va mettre en place une FAQ (Base de connaissance sous GLPI). Avec un compte qui possède les droits pour créer des sujets, on va créer des sujets, en les regroupant par catégories (développement, réseau). Lors de la création d'une question, elle doit être attribuée à un groupe, un utilisateur ou un profil particulier, ce sont eux qui pourront voir cette question.



Ici on voit que sous un compteur développeur, on ne voit pas les questions réseaux :

