

Institution des chartreux

# Documentation GLPI

TP - GLPI

FAUBLADIER--ANETTE Alexandre  
10/09/2024

## Table des matières

1.1 - Recherches d'informations sur GLPI .....	1
1.2 - Rechercher des informations sur les outils alternatifs .....	1
1.3 - Détailler ci-dessous les étapes technique d'installation de GLPI.....	1
2.1 - Présenter les catégories ci-dessus. ....	2
2.2 - Créer les profils de chaque personne du groupe devant intervenir dans le processus de gestion des incidents. Attention à reconnaître vos profils de ceux de vos collègues .....	3
2.3 - Que devez-vous faire pour prendre en compte son problème ?.....	3
2.4 - Quels sont les champs obligatoires ? .....	3
2.5 - Rechercher sur le site d'Epson la documentation de l'imprimante en question, analyser le problème. ....	4
2.6 - Faire un suivi dans le ticket afin qu'une trace existe et que votre utilisateur soit informé .....	5
2.7 - Dans GLPI, intégrer un lien vers la documentation de la B1100 sur le site d'Epson.	5
2.8 - Imaginer la procédure « mise en service d'un nouveau matériel », sachant que la décision d'installation ne peut pas être prise à votre niveau .....	6
2.9 - Quelles solutions lui proposer, sachant qu'il est connecté à un réseau local ?.....	6
2.10 - Faire un suivi du ticket et planifier l'enlèvement de l'ancienne machine et l'installation de la nouvelle demain .....	7
2.11 - Si l'on revient sur le détail du ticket, que constatez-vous dans la partie « résumé » ? .....	7
2.12 - Procéder à la clôture du ticket ? .....	8
3.1 - Qu'indique le message affiché à la sauvegarde du ticket ?.....	8
3.2 - Quelles sont les informations affichées dans le menu de suivi du ticket ? .....	9
3.3 - Quelles sont les informations de coût paramétrables sur le ticket ?.....	9
3.4 - Visualiser cette tâche dans votre planning. ....	10
3.5 - Procéder à la clôture du ticket.....	10

## 1.1 - Recherches d'informations sur GLPI

**GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique)** est un logiciel open-source de gestion des services informatiques et de gestion de parc informatique. Ce logiciel est conçu pour aider les entreprises à gérer leur infrastructure informatique de manière efficace. Il peut s'installer sur un serveur Linux et permet la création ainsi que la gestion d'utilisateur et de groupe.

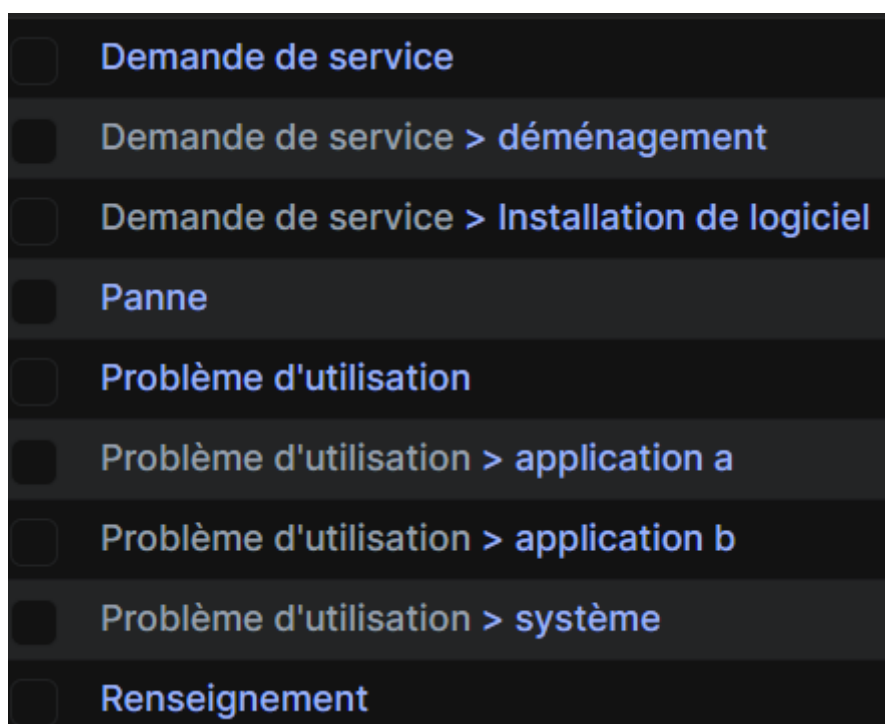
## 1.2 - Rechercher des informations sur les outils alternatifs

Pour les logiciels alternatifs à GLPI, on peut retrouver, par exemple, OpenGST qui propose lui aussi un service de ticketing. On peut également mentionner NinjaOne qui, lui, n'est pas open source et qui possède des versions payantes.

## 1.3 - Détailler ci-dessous les étapes technique d'installation de GLPI

Pour notre installation, nous avons utilisé Docker, ce qui nous a permis de gagner du temps sur l'installation (pour voir les détails de toutes les commandes utilisées, voir Annexe 1). Une fois Docker et Portainer installés sur la machine, il suffit d'importer l'image Docker de GLPI. Pour voir toutes les étapes techniques, voir [Installation.md](#).

## 2.1 - Présenter les catégories ci-dessus.

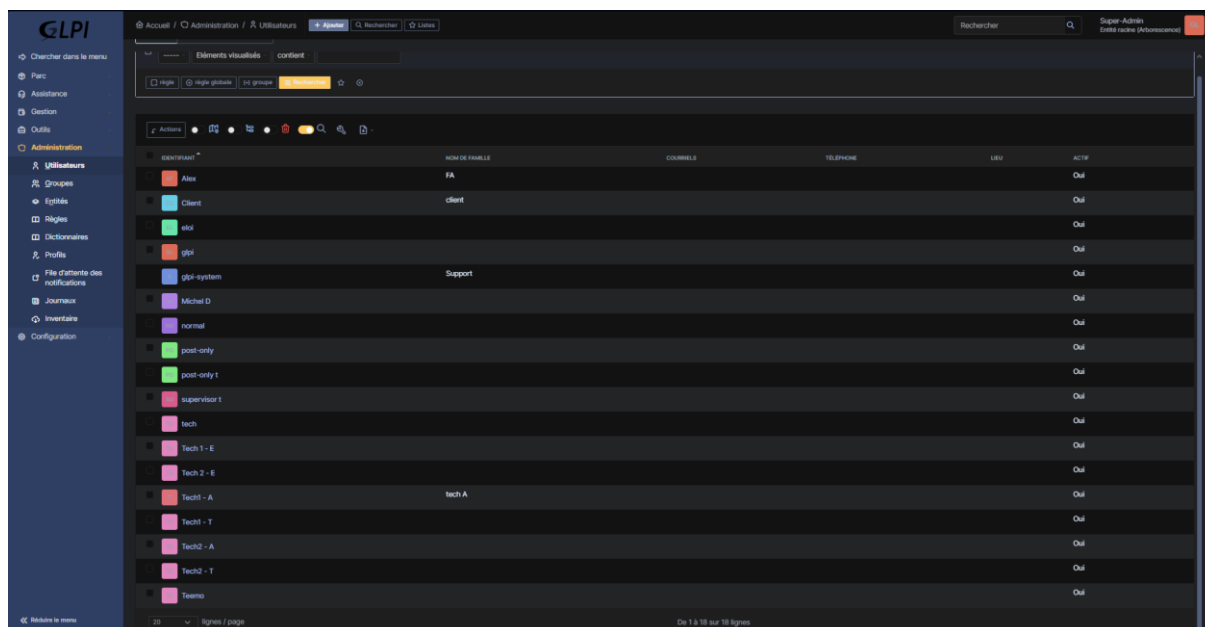


A screenshot of a ticket category selection menu in GLPI. The menu is a vertical list of ten items, each with a square checkbox on the left and a text label on the right. The items are: 'Demande de service', 'Demande de service > déménagement', 'Demande de service > Installation de logiciel', 'Panne', 'Problème d'utilisation', 'Problème d'utilisation > application a', 'Problème d'utilisation > application b', 'Problème d'utilisation > système', and 'Renseignement'. The text is white on a dark background.

- ☐ Demande de service
- ☐ Demande de service > déménagement
- ☐ Demande de service > Installation de logiciel
- ☐ Panne
- ☐ Problème d'utilisation
- ☐ Problème d'utilisation > application a
- ☐ Problème d'utilisation > application b
- ☐ Problème d'utilisation > système
- ☐ Renseignement

Les catégories ITIL présentes dans GLPI permettent de classer plus facilement les tickets, ce qui aide à mieux les organiser dans la gestion des tickets. Par exemple, si un utilisateur crée un ticket pour un problème d'utilisation sur l'application B, les développeurs travaillant sur cette application pourront plus facilement prendre en charge l'incident ou le problème.

## 2.2 - Créer les profils de chaque personne du groupe devant intervenir dans le processus de gestion des incidents. Attention à reconnaître vos profils de ceux de vos collègues



Pour la création de tickets utilisateurs, on peut identifier 4 rôles qui possèdent les droits nécessaires à la création d'un ticket. Le rôle "reader-only" autorise uniquement la connexion et le visionnage des tickets.

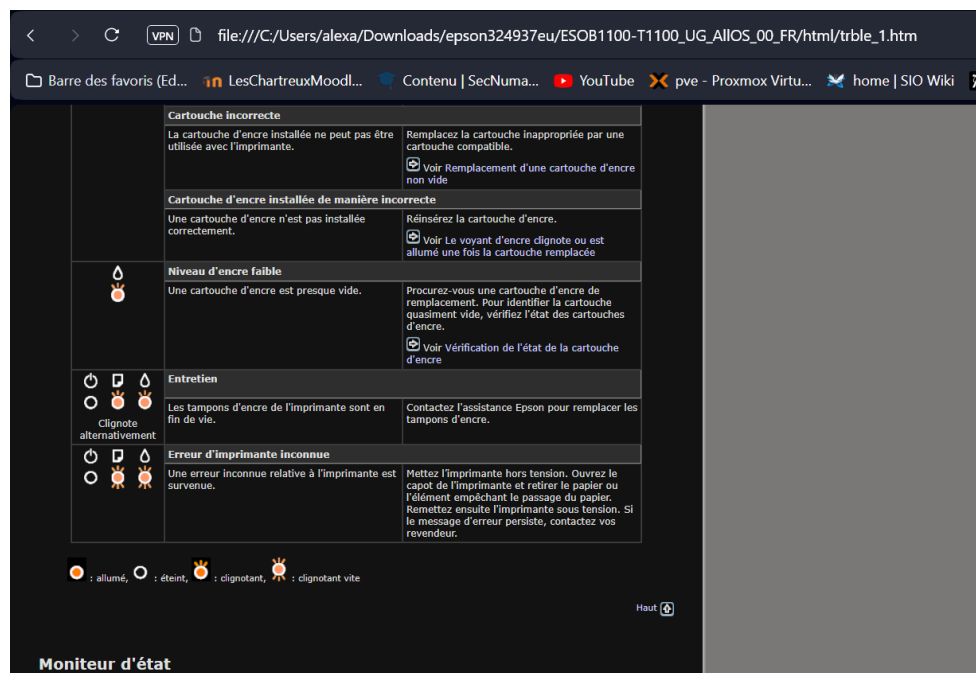
## 2.3 - Que devez-vous faire pour prendre en compte son problème ?

On va commencer par créer un ticket avec la description du problème rencontré. On pourra ensuite choisir dans quelle catégorie le classer, puis renseigner les autres informations du ticket telles que le type (incident), l'heure d'ouverture et de clôture, la personne qui a rencontré le problème, celle qui va le résoudre, l'urgence du ticket et ajouter une description.

## 2.4 - Quels sont les champs obligatoires ?

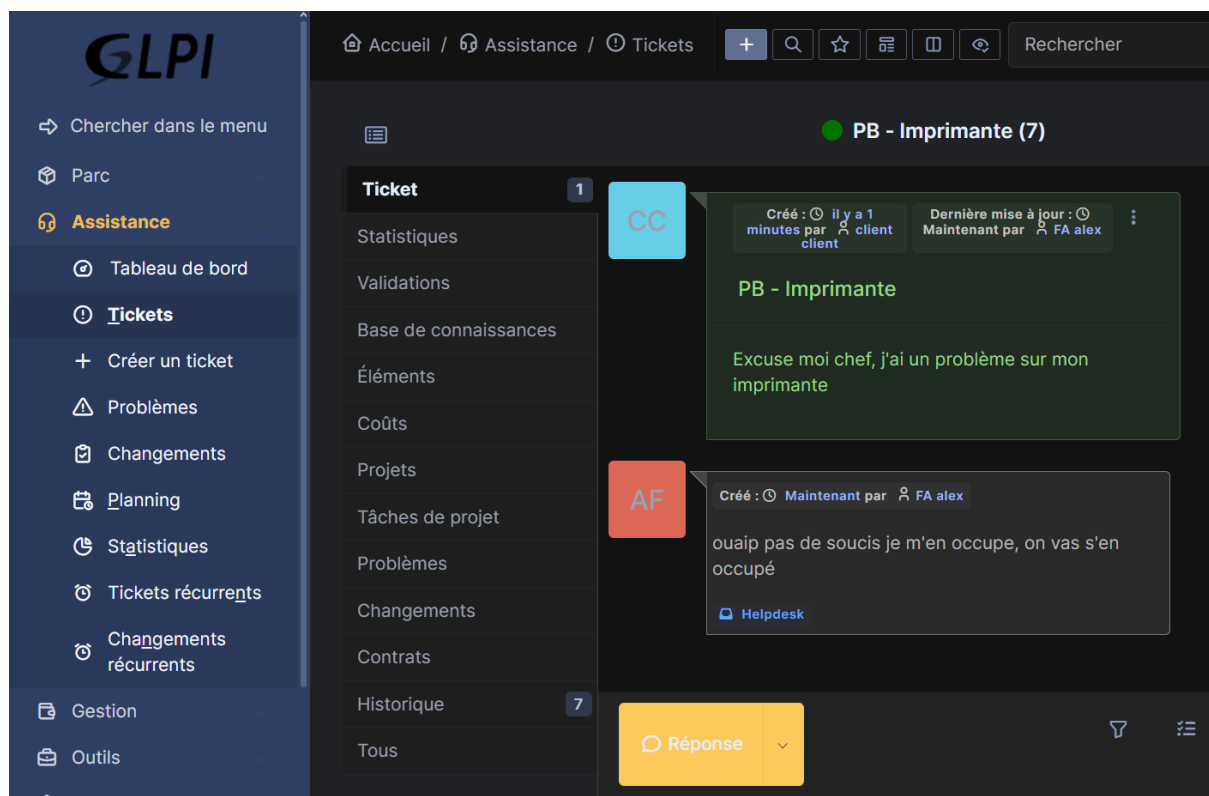
Les seuls champs obligatoires dans GLPI sont : la description, le statut, l'importance, l'urgence, le type et la priorité. Les autres champs ne sont pas obligatoires pour la création du ticket et ne sont pas automatiquement renseignés. Le seul champ obligatoire qui n'est pas renseigné par défaut est la "description".

## 2.5 - Rechercher sur le site d'Epson la documentation de l'imprimante en question, analyser le problème.

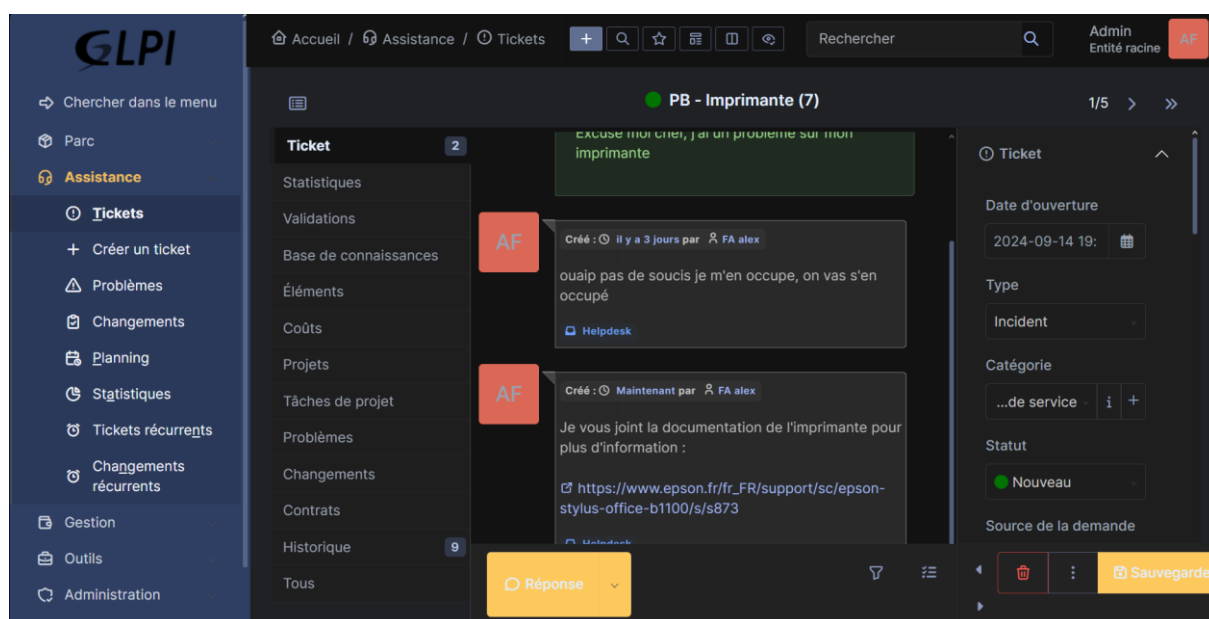


Le problème que l'on rencontre est dû à une erreur inconnue, car les voyants de l'imprimante clignotent en rouge rapidement, ce qui signifie une anomalie.

## 2.6 - Faire un suivi dans le ticket afin qu'une trace existe et que votre utilisateur soit informé

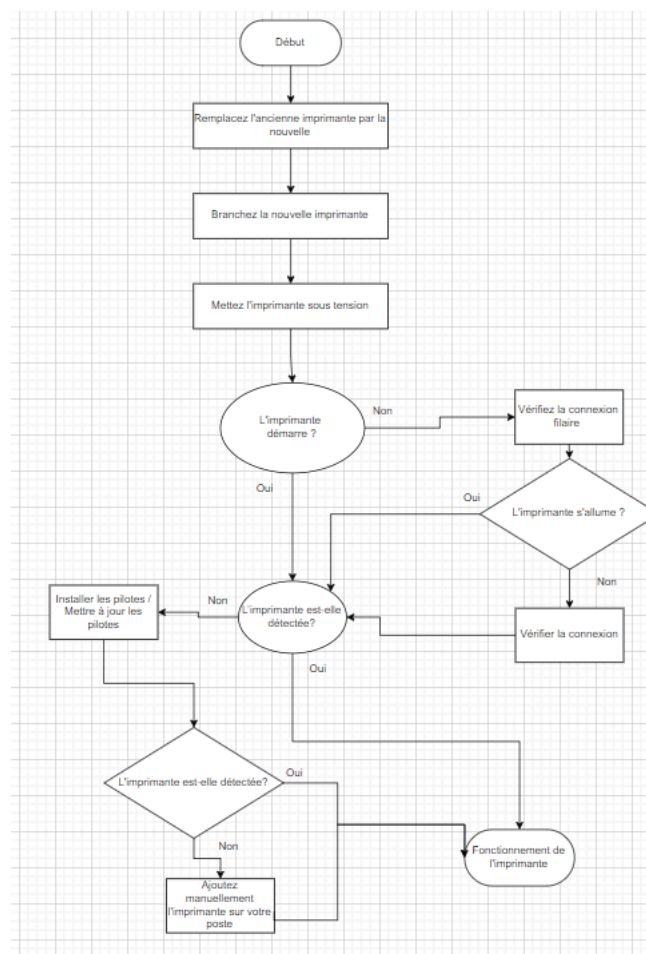


## 2.7 - Dans GLPI, intégrer un lien vers la documentation de la B1100 sur le site d'Epson



Ici, l'utilisateur aura accès directement au lien menant au site de Epson depuis le ticket GLPi.

## 2.8 - Imaginer la procédure « mise en service d'un nouveau matériel », sachant que la décision d'installation ne peut pas être prise à votre niveau

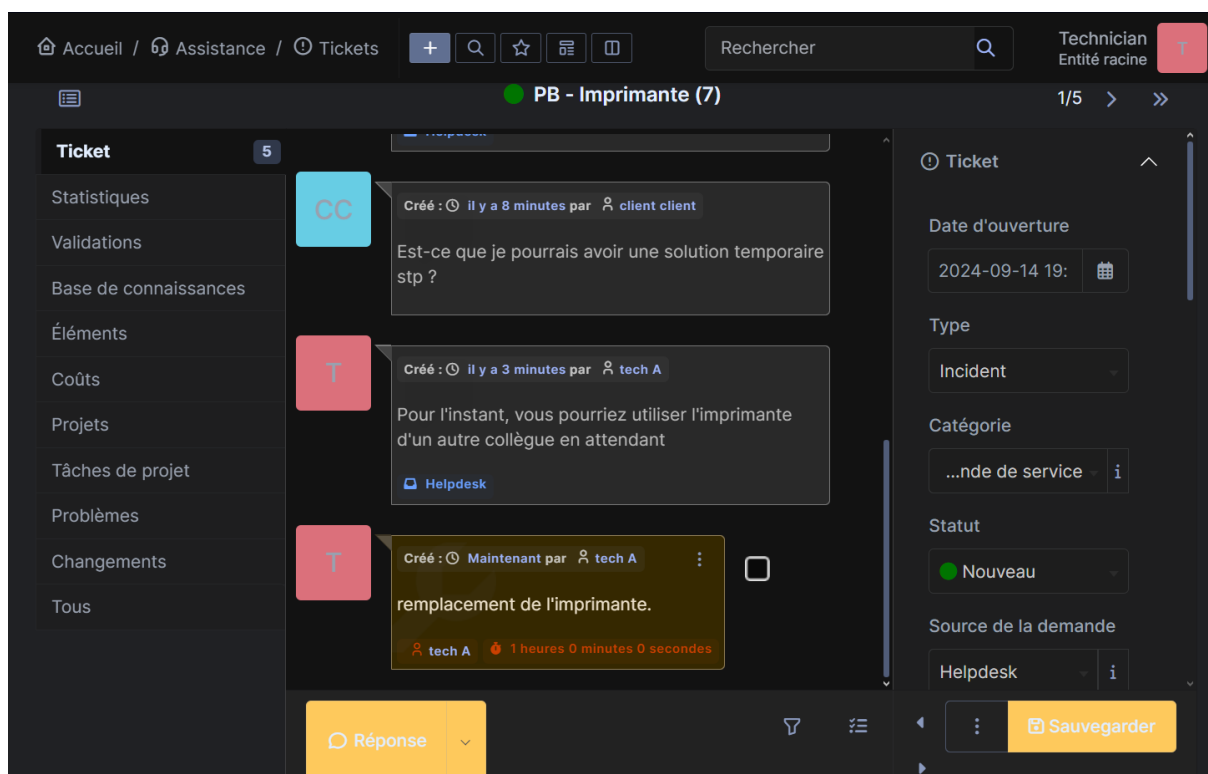


## 2.9 - Quelles solutions lui proposer, sachant qu'il est connecté à un réseau local ?

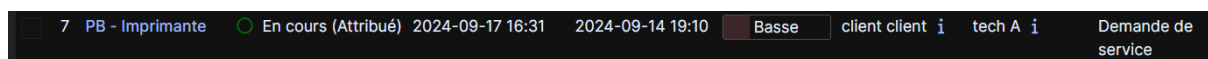
L'utilisateur pourrait imprimer sur une autre machine en attendant que la sienne soit remplacée.



## 2.10 - Faire un suivi du ticket et planifier l'enlèvement de l'ancienne machine et l'installation de la nouvelle demain



## 2.11 - Si l'on revient sur le détail du ticket, que constatez-vous dans la partie « résumé » ?



Dans la partie "Résumé", on peut voir les informations du ticket, notamment qui est attribué à la résolution du ticket, qui l'a créé, le type de ticket (faible, moyen, élevé, etc.), la date de création, ainsi que le nom du ticket et son état (ici, le ticket est « En cours »).

## 2.12 - Procéder à la clôture du ticket ?

The screenshot shows the GLPI interface for managing tickets. The main area displays a ticket titled "PB - Imprimante (7)". The ticket details include the date of opening (2024-09-14 19:10) and the date of resolution (2024-09-17 16:10). The ticket is categorized as "Incident" and "Demande de service". The status is "Résolu". The ticket was created by "tech A" and has a duration of 1 hour 0 minutes 0 seconds. The ticket is currently closed, as indicated by the "Clos" status in the bottom bar. The interface also shows a list of tickets on the left and a search bar at the top.

Le ticket étant clôturé, on ne peut plus l'utiliser ni y écrire des messages. Généralement, un ticket dit « Résolu » signifie que la tâche est terminée, mais il reste toujours disponible pour être modifié à tout moment. Une fois un ticket GLPI clôturé, il est impossible pour un utilisateur sans permission de le rouvrir.

## 3.1 - Qu'indique le message affiché à la sauvegarde du ticket ?

The screenshot shows a message box with the title "Information". The message text reads: "Élément ajouté : Autre demande (11) Merci d'avoir utilisé notre système d'assistance." The message box is blue and has a close button (X) in the top right corner.

Ici, le ticket est sauvegarder et opérationnelle, il est accessible par tout le monde.

## 3.2 - Quelles sont les informations affichées dans le menu de suivi du ticket ?

Les informations qui sont afficher sur le menu du suivi du ticket sont les suivants :

- Titre
- Status
- Dernière modifications
- Date d'ouverture
- Priorité
- Demandeurs
- Attribuer

11	Autre demande	<span></span> Nouveau	2024-09-17 17:01	2024-09-17 17:01	Moyenne	client client
----	---------------	-----------------------	------------------	------------------	---------	---------------

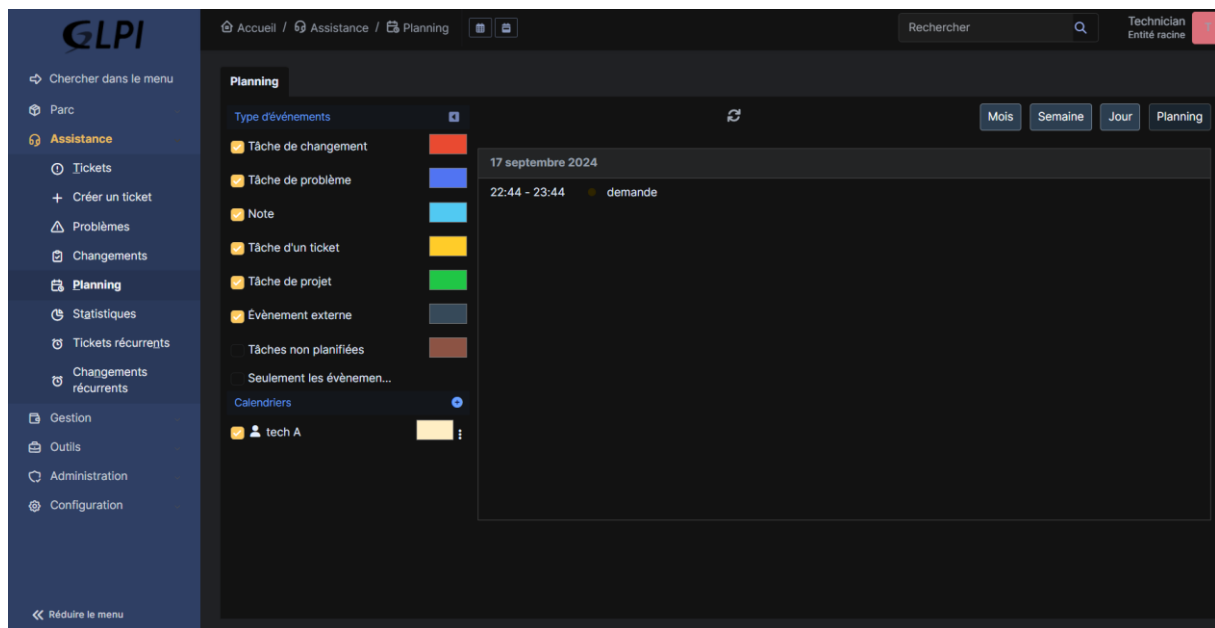
## 3.3 - Quelles sont les informations de coût paramétrables sur le ticket ?

The screenshot shows a web application interface for managing tickets. The top navigation bar includes 'Accueil / Assistance / Tickets', a search bar, and user information 'Super-Admin Entité racine (Arborescence)'. The main content area is titled 'Autre demande (11)' and 'Nouvel élément - Coût'. A sidebar on the left lists various menu items: Ticket, Statistiques, Validations, Base de connaissances, Éléments, Coûts (highlighted), Projets, Tâches de projet, Problèmes, Changements, Contrats, Historique (with a '2' badge), and Tous. The 'Coût' form contains several input fields: 'Nom' (highlighted with a yellow border), 'Date de début', 'Durée', 'Date de fin', 'Coût horaire' (0.00), 'Coût fixe' (0.00), 'Coût matériel' (0.00), and 'Budget' (with a minus sign, 'i' icon, and plus sign). A 'Commentaires' text area is also present. At the bottom right is a '+ Ajouter' button, and at the bottom center is a button labeled 'Ajouter un nouveau coût'.

Les informations de coûts possible sur le ticket sont les suivants :

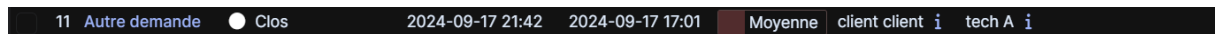
- Coût horaire.
- Coût fixe.
- Coût matériel.
- Budget.

## 3.4 - Visualiser cette tâche dans votre planning.



La tâche a été ajoutée au planning et l'on peut la visualiser dans l'onglet dédié. L'avantage est que cette interface nous permet de connaître toutes les dates des prochains tickets à venir.

## 3.5 - Procéder à la clôture du ticket



Une fois les dernières modifications apportées, le ticket peut être clôturé de manière définitive.