



# Cours 8

BTS SIO

# CAS PRATIQUE

Le Système  
Informatique de  
la société :

- 100 postes clients
- 100 utilisateurs
- Un service informatique

Les souhaits de  
la direction :

- Problème de coordination des demandes d'interventions
- Impossible de connaître l'état matériel du parc

- ▶ Comment répondre au besoin ?
  - Mettre en place une solution de gestion des demandes d'interventions
  - Mettre en place une solution d'inventaire du parc informatique
- ▶ Quelles préconisations en tant que technicien informatique ?
  - Déployer la solution d'inventaire par stratégie de groupe

# Quelles solutions ?

# Sommaire - Cours 8 Gestion de tickets et inventaire

Solution de gestion de  
tickets

Solution d'inventaire

Fusion Inventory et GLPI

Best Practices et  
Sécurisations

Travaux Pratiques

# Solution de gestion de tickets

- ▶ Afin de pouvoir gérer correctement les demandes d'utilisateurs il est important de :
  - ▶ Centraliser les demandes
  - ▶ Catégoriser les demandes
  - ▶ Avoir un historique des demandes
- ▶ Une demande utilisateur est souvent appelée « Ticket »

# Centraliser les demandes

- ▶ Il est important d'avoir un seul endroit où les demandes utilisateurs arrivent pour :
  - ▶ Permettre d'avoir une vue d'ensemble de toutes les demandes et pouvoir les catégoriser facilement
  - ▶ Eviter les oublis
  - ▶ Eviter d'avoir des interruptions
  - ▶ Pouvoir passer par l'écrit pour demander avoir des champs obligatoires à remplir

# Catégoriser les demandes

- ▶ Une fois la demande reçue il convient de la catégoriser. Une demande peut être :
  - ▶ Un ajout ou une modification
  - ▶ Une panne ou une interruption de service
- ▶ Selon le type de demande, la demande devra être catégorisée avec une importance plus ou moins élevée :
  - ▶ Selon le nombre de personne impacté
  - ▶ Selon l'impact sur le système informatique
  - ▶ S'il y a un risque de propagation

# Historiser les demandes

- ▶ Lorsqu'une problématique revient, il est intéressant de pouvoir récupérer l'historique d'une demande
- ▶ Cela permet alors de :
  - ▶ Savoir ce qui a été fait pour corriger à nouveau le souci
  - ▶ Repérer les soucis qui se répètent et donc les points d'améliorations pour le système informatique



# Solutions d'inventaire

- ▶ Lorsqu'un parc informatique devient important il est utile de connaître :
  - ▶ Les éléments qui le composent
  - ▶ Les dates d'achats correspondantes
  - ▶ Les configurations
  - ▶ Les détails des logiciels et licences en parc
  - ▶ Etc.

# Solution d'inventaire

- ▶ Il peut également être utile lorsqu'un ticket est réalisé, de connaître directement à quel matériel est associé la demande ainsi que l'utilisateur concerné
- ▶ Il est donc pertinent d'avoir une solution d'inventaire, lié
  - ▶ A l'outil de ticketing
  - ▶ A l'annuaire LDAP

# GLPI 10

- ▶ GLPI - Gestion Libre de Parc Informatique est une solution de gestion de service informatique et d'assistance utilisateur
- ▶ C'est un logiciel web composé d'une base de données et d'une interface web pour gérer le parc informatique et les demandes utilisateurs
- ▶ Associé au Plug-In d'inventaire, il permet de récolter automatiquement l'état du parc informatique
- ▶ Lié à LDAP, il permet aux utilisateurs de se connecter directement à GLPI pour y déposer leur demande d'assistance

# Best Practices et Sécurisations

Pour le bon fonctionnement :

- GLPI et Fusion Inventory doivent être tenu à jour

- Fusion Inventory doit être déployé automatiquement par stratégie de groupe

- GLPI doit être lié à LDAP

# Best Practices et Sécurisations

Pour la sécurité du matériel et des données :

- GLPI devra être sauvegardé

- Le mot de passe administrateur par défaut devra être fort

- GLPI ne doit pas être accessible depuis internet

- ▶ TP : Installation d'un serveur Debian
- ▶ Installation de la pile LAMP
- ▶ Installation de GLPI
- ▶ Connexion à Active Directory
- ▶ Déploiement de l'agent par stratégie de groupe

# Travaux Pratiques et Travaux Dirigés