

## TP5 – GLPI Gestion de parc informatique

**Binôme :**

**NOM : LAMMARI**

**Prénom : Rayane**

**NOM : JEAN-PIERRE**

**Prénom : Matthieu**

Pour ce TP, vous devez travailler en binôme, et mettre votre compte rendu dans votre dossier TC4 sur Google Drive. Un seul compte rendu, à partager entre les 2 étudiants et le professeur ( [xavier.capitaine.sio@gmail.com](mailto:xavier.capitaine.sio@gmail.com)), dès le début de la séance.

### Contexte

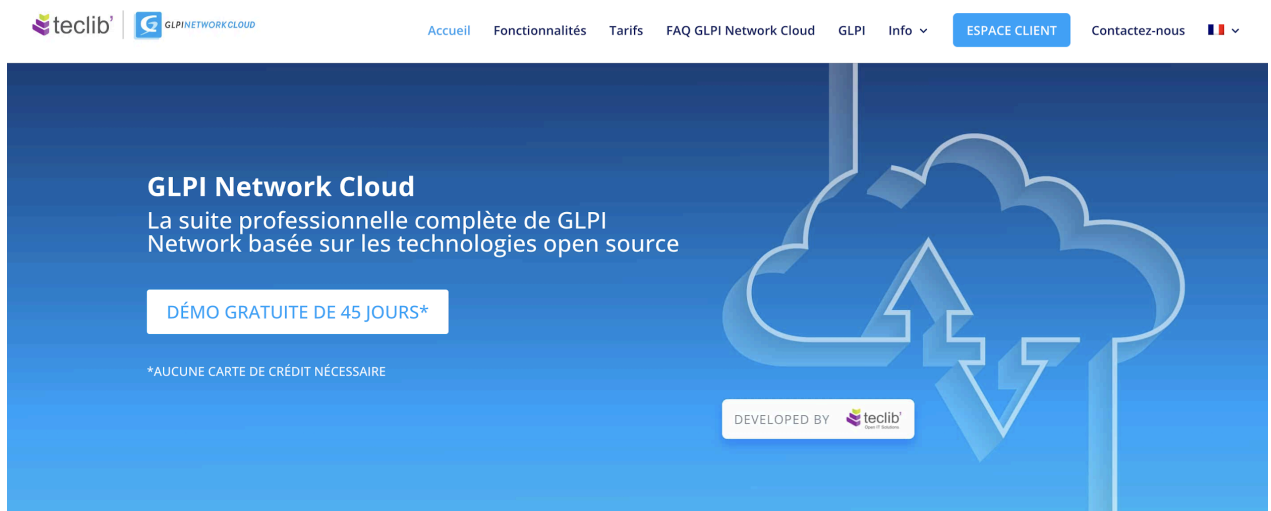
Dans le cadre de votre stage, l'entreprise IT France souhaite mettre en place un système de gestion de parc informatique et de gestion des services d'assistance et la résolution des problèmes des utilisateurs.

Votre responsable de stage souhaite que vous participiez à un projet de développement du SI de l'entreprise.

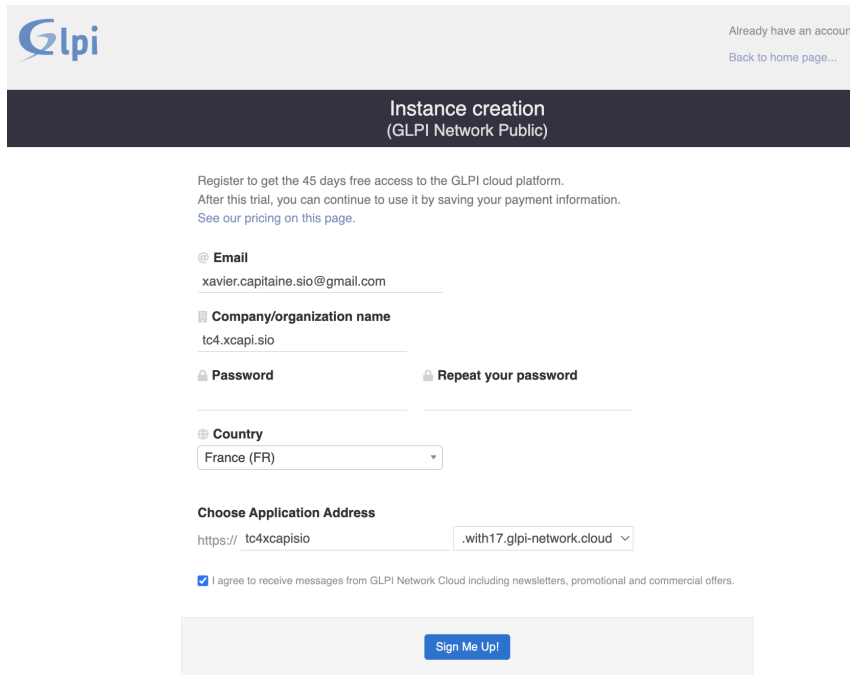
### Solution Retenu : GLPI

#### Création d'un compte temporaire GLPI

Aller sur le site web <https://glpi-network.cloud/fr/>



Vous allez vous créer un compte de tests, valable pendant 45 jours, cliquant sur le bouton "Démonstration gratuite 45 jours".



The screenshot shows the 'Instance creation' page for GLPI Network Public. At the top left is the GLPI logo. At the top right, there are links for 'Already have an account' and 'Back to home page...'. The main heading is 'Instance creation (GLPI Network Public)'. Below this, a registration notice states: 'Register to get the 45 days free access to the GLPI cloud platform. After this trial, you can continue to use it by saving your payment information. See our pricing on this page.' The form fields include: 'Email' (xavier.capitaine.sio@gmail.com), 'Company/organization name' (tc4.xcapi.sio), 'Password' and 'Repeat your password' (both empty), 'Country' (France (FR) selected in a dropdown), and 'Choose Application Address' (https:// tc4xcapisio .with17.glpi-network.cloud). A checkbox is checked for 'I agree to receive messages from GLPI Network Cloud including newsletters, promotional and commercial offers.' At the bottom is a blue 'Sign Me Up!' button.

- Le nom de l’organisation doit être la concaténation des éléments suivants :
  - TC4 + .
  - première lettre du prénom
  - 4 première lettres du nom + .
  - Sio
- Cliquer sur le bouton “Sign me up”

## Gestion des utilisateurs et des profils

Avec GLPI, différents profils sont prédéfinis. Ces profils se trouvent dans le menu.

Pour la suite du TP, vous allez devoir illustrer et expliquer chacune des étapes qui vous permettent d'avancer ou de découvrir cette plateforme à l'aide de réponses rédigées de manière bien structurée pour expliquer les choses, en aussi des captures pour bien illustrer les étapes et les éléments décrits.

### Administration – Profils

Nous vous invitons à découvrir les différents rôles et droits des profils GLPI, ainsi que les interfaces (écrans et pages web) associées en effectuant une recherche avant d'aller sur le serveur GLPI et commencer à créer des utilisateurs

### Création des utilisateurs :

**Vous allez créer les utilisateurs suivants :**

Créer 2 utilisateurs nommés *demandeur 1*, *demandeur 2*. [\(voir capture page 5\)](#)

Ces utilisateurs permettront de simuler des déclarations d'incidents.

Indiquez, pour les 2 utilisateurs, votre adresse de messagerie.

- Quel est le type "interface" de ce profil ?

**Réponse :**

[Le type d'interface de ce profil est self service](#)

- A quel type d'utilisateurs est-il destiné ?

**Réponse :**

[Il est destiné aux utilisateurs du site \(par défaut\)](#)

- A quelles informations ont accès les utilisateurs ayant ce profil ?

**Réponse :**

**Les utilisateurs ayant ce profil ont accès à leurs tickets, à leurs réservations, à la FAQ et à leur profil**

- Ces utilisateurs peuvent-ils mettre à jour leur mot de passe ?

**Réponse :**

**Oui, ces utilisateurs peuvent mettre à jour leur mot de passe**

- Quels sont les droits associés à ce profil ?

**Réponse :**

**Les droits associés à ce profil sont :**

- Déclarer un ticket
- Ajouter un suivi
- Consulter la FAQ
- Réserver un avoir

Créer 2 autres utilisateurs nommés *technicien 1*, *technicien 2*. Ces techniciens permettront de simuler l'attribution de la gestion des incidents déclarés par les utilisateurs

Ajoutez les profils "**Technician**" aux 2 utilisateurs *technicien 1* et *technicien 2* puis actualisez leur profil par défaut.

IDENTIFIANT ▲	NOM DE FAMILLE	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
AD admin		vidueira.mathis.sio@gmail.com			Oui
DE demandeur1		vidueira.mathis.sio@gmail.com			Oui
DE demandeur2		vidueira.mathis.sio@gmail.com			Oui
S glpi-system	Support				Oui
TE technicien1					Oui
TE technicien2					Oui

20 ▼ lignes / page De 1 à 6 sur 6 lignes

Sur un autre navigateur, tester vos utilisateurs *demandeur 1* et *technicien 1* et comparer l'environnement d'un demandeur face à un technicien.

**demandeur 1 :**

The screenshot shows the GLPI interface for a user with the role 'DE'. The left sidebar contains the GLPI logo and a menu with the following items: Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. At the bottom of the sidebar is a link to 'Réduire le menu'. The main content area is titled 'Tickets' and features a '+ Créer un ticket' button. Below this is a list of ticket status filters, each with a count of 0:

- Nouveau (green dot icon)
- En cours (Attribué) (green circle icon)
- En cours (Planifié) (calendar icon)
- En attente (orange dot icon)
- Résolu (blue circle icon)
- Clos (black dot icon)
- Supprimé (red trash icon)

Below the status filters are two sections: 'NOTES PUBLIQUES' and 'FLUX RSS PUBLICS', both of which are currently empty.

### technicien 1 :

The screenshot shows the GLPI interface for a user with the role 'TE'. The left sidebar contains the GLPI logo and a menu with the following items: Chercher dans le menu, Parc, Assistance, Gestion, Outils, Administration, and Configuration. At the bottom of the sidebar is a link to 'Réduire le menu'. The main content area is titled 'Vue personnelle' and features a search bar with the text 'Rechercher' and a magnifying glass icon. Below the search bar are tabs for 'Vue personnelle', 'Vue groupe', 'Vue globale', 'Flux RSS', and 'Tous'. The 'Vue personnelle' tab is selected. The main content area displays the following sections:

- VOTRE PLANNING**: A section with a message 'Aucun événement à afficher'.
- NOTES PERSONNELLES**: A section with a '+' icon to add notes.
- NOTES PUBLIQUES**: A section with a '+' icon to add public notes.

- Quel est le type "interface" de ce profil ?

**Réponse :**

**Le type interface de ce profil est le technicien**

- A quel type d'utilisateurs est-il destiné ?

**Réponse :**

**Il est destiné aux techniciens de maintenance**

- A quelles informations ont accès les utilisateurs ayant ce profil ?

**Réponse :**

**Les utilisateurs ont accès aux onglets parc informatique, assistance, gestion, outils, administration et configuration**

- Ces utilisateurs peuvent-ils mettre à jour leur mot de passe ?

**Réponse :**

**Ces utilisateurs peuvent mettre à jour leur mot de passe**

- Quels sont les droits associés à ce profil ?

**Réponse :**

**Les droits associés à ce profil sont :**

- **Chercher dans le menu**
- **Accès en lecture à l'inventaire et au helpdesk afin de traiter les tickets.**

## Gestion des tickets et des incidents

GLPI permet de gérer des incidents sous forme de tickets adressés à la personne habilitée à les résoudre. Ainsi GLPI peut nous permettre de suivre la résolution de ces incidents

Voici les différents rôles que l'on retrouve traditionnellement dans les services d'assistance :

- **Demandeurs** : ce sont les utilisateurs ou groupes d'utilisateurs connus de GLPI concernés par le ticket (Selon le rôle de l'utilisateur, GLPI modifie les informations visibles ainsi que les actions possibles)
- **Exécutants/Techniciens** ("attribué à") : la prise en charge d'un ticket est effectuée soit par un technicien, soit par un groupe de compétences ou encore par un fournisseur référencé dans l'application (Les techniciens sont les acteurs disposant des informations les plus complètes, et de la plus large latitude d'action sur les tickets).
- **Observateurs** : ce sont des utilisateurs ou groupes d'utilisateurs qui reçoivent des notifications. (Le demandeur et l'observateur ne verront que les informations nécessaires pour répondre à leur demande).

1. Afin de pouvoir réaliser des essais, vous allez créer quelques utilisateurs.

- Créez un utilisateur de type « *Demandeur* » à qui vous affectez notamment un élément matériel qui va faire l'objet d'un incident.

Ordinateur - Poste 1

Actions 1/1

**Ordinateur**

Statut ----- i +

Type d'ordinateur ----- i +

Fabricant ----- i +

Modèle ----- i +

Numéro de série

Numéro d'inventaire 1

Réseau ----- i +

UUID

Source de mise à jour ----- i +

Nom Poste 1

Lieu ----- i +

Responsable technique technicien1 i

Groupe technique ----- i +

Usager numéro

Usager

Utilisateur demandeur1 i

Groupe ----- i +

Commentaires

Mettre à la corbeille Sauvegarder

Créé le 2023-04-03 09:33 Dernière mise à jour le 2023-04-03 09:33

Ordinateur  
Analyse d'impact  
Systèmes d'exploitation  
Composants  
Volumes  
Logiciels  
Connexions  
Ports réseau  
Connecteurs  
Contrôle à distance  
Gestion  
Contrats  
Documents  
Virtualisation  
Antivirus  
Base de connaissances  
Tickets  
Problèmes  
Changements  
Liens  
Certificats



- Créez un ticket d'incident (vous tâcherez d'être cohérent dans l'incident créé en vous inspirant notamment d'incident réel).
- Créez un utilisateur technicien de type « *Technicien* » à qui l'administrateur attribuera le ticket précédemment créé.
- Procédez à un suivi cohérent d'incident ( présenter les étapes dans plusieurs cas de figure possibles, dans plusieurs situations votre choix, qui illustrent les différentes possibilités. 2 cas minimum, 5 cas maximum)

- Fermez le ticket après la résolution de l'incident