

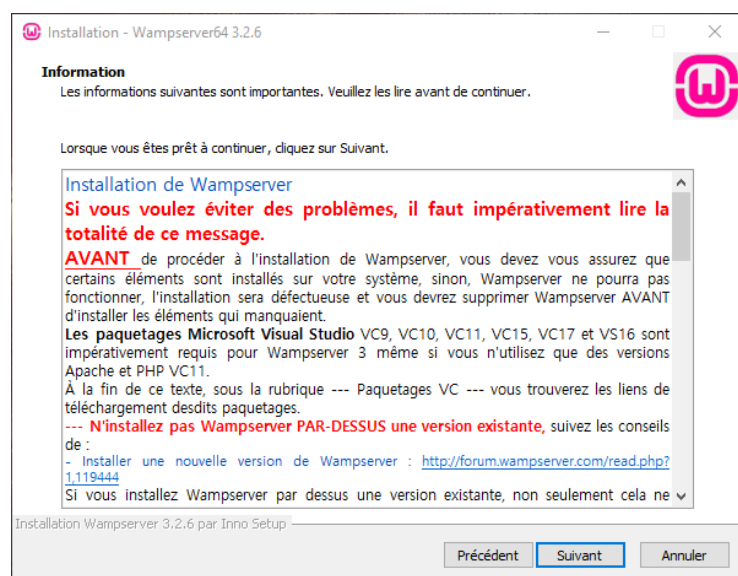
# GESTIONNAIRE LIBRE DE PARC INFORMATIQUE

## GLPI

---

### INSTALLATION

J'ai utilisé wamp64 qui est un environnement de développement web comprenant trois serveurs : Apache, Mysql et Mariadb. De plus un interpréteur de script PHP. Ainsi que l'administration web des bases de données avec Phpmyadmin.



**Composants à installer**

Quels composants de l'application souhaitez-vous installer ?

Sélectionnez les composants que vous désirez installer ; décochez les composants que vous ne désirez pas installer. Cliquez ensuite sur Suivant pour continuer l'installation.

Notez que vous avez la possibilité, après cette installation, d'ajouter des "addons", c'est-à-dire d'autres versions d'Apache, PHP, MySQL et MariaDB.

Installation par défaut

<input checked="" type="checkbox"/>	Wampmanager	
<input checked="" type="checkbox"/>	Apache 2.4.51	
<input checked="" type="checkbox"/>	PHP 5.6.40	56,1 Mo
<input type="checkbox"/>	PHP 7.0.33	59,3 Mo
<input type="checkbox"/>	PHP 7.1.33	58,7 Mo
<input type="checkbox"/>	PHP 7.2.34	65,1 Mo
<input type="checkbox"/>	PHP 7.3.33	66,0 Mo
<input checked="" type="checkbox"/>	PHP 7.4.26	67,5 Mo
<input checked="" type="checkbox"/>	PHP 8.0.13	70,3 Mo
<input checked="" type="checkbox"/>	PHP 8.1.0	78,1 Mo
<input checked="" type="checkbox"/>	MariaDB	225,0 Mo
<input type="radio"/>	MariaDB 10.6.5	225,0 Mo
<input type="radio"/>	MariaDB 10.5.13	222,9 Mo
<input checked="" type="checkbox"/>	MySQL	1 824,0 Mo
<input type="radio"/>	MySQL 5.7.36	1 824,0 Mo
<input type="radio"/>	MySQL 8.0.27	859,8 Mo

Les composants sélectionnés nécessitent au moins 2,39 Go d'espace disponible.

Installation Wampserver 3.2.6 par Inno Setup

Précédent

Suivant

Annuler

Une fois Wamp64 installé, j'ai utilisé Heisql pour créer une base de données glpi puis j'ai ajouté un utilisateur : glpi/glpi à la base de données créée.

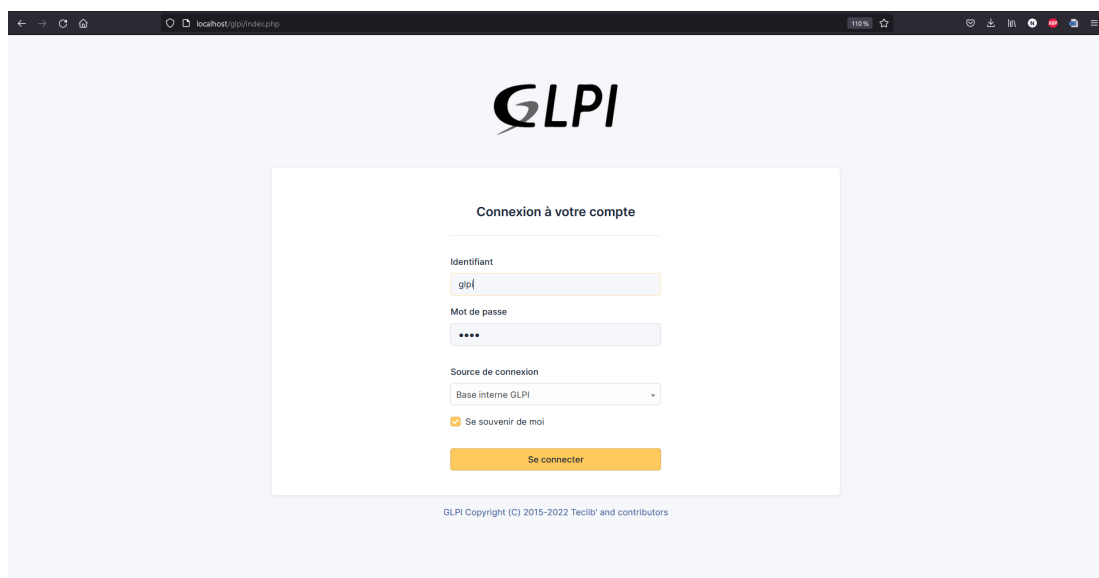
The screenshot shows the Heisql interface with a database named 'glpi'. A dialog box titled 'Gestionnaire utilisateur - Sans nom' is open, showing the process of adding a new user. The 'Nom de l'utilisateur' is 'glpi', the 'Hôte' is 'localhost', and the 'Mot de passe' is masked with dots. The 'Autoriser l'accès à' section shows 'Privileges globaux' selected. The background shows the Heisql interface with a list of databases and a SQL query window at the bottom.

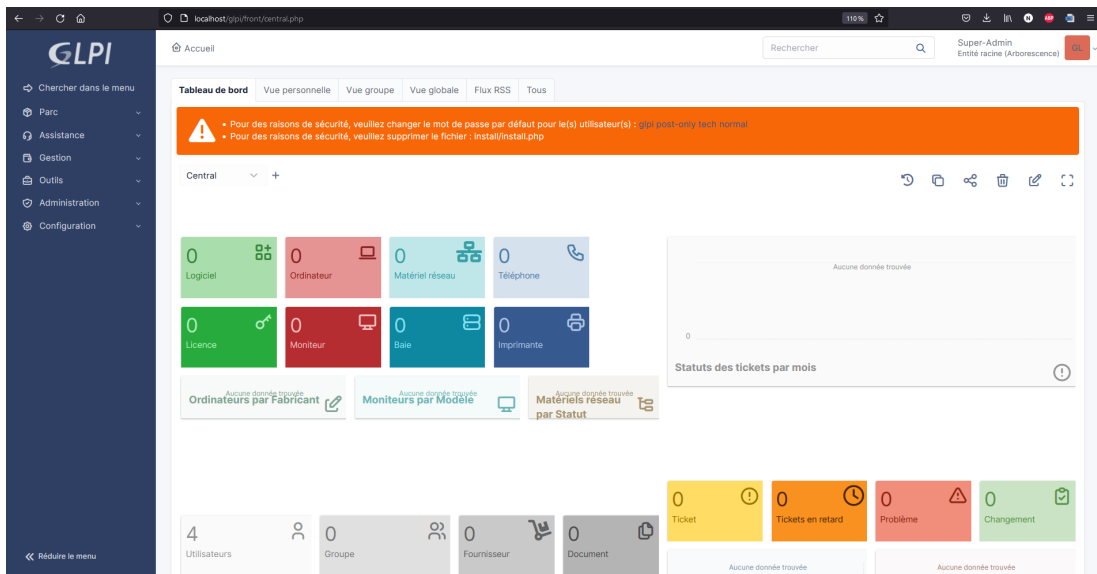
Ensuite, on télécharge GLPI puis on extrait le fichier compresser dans le répertoire wamp64/www/

Ensuite on démarre wamp64 sur la machine.

## ACCEDER À GLPI

On lance notre navigateur internet puis on se connecte via l'URL localhost : <http://localhost/glpi>





## UTILITATION DES TICKETS

Par ailleurs, je me suis servi de GLPI pour mettre en œuvre les tickets que j'ai eu en entreprise et que j'ai effectué en autonomie.

Nous avons donc une création de trois utilisateurs : Sophie qui a le rôle de la supervision au sein de l'entreprise, Patrick qui est le responsable du service, et moi-même Nicolas qui est technicien.

- Sophie crée les tickets suite aux alarmes déclenchés
- Patrick visualise tous les tickets concernant le service
- Nicolas est assigné au ticket par Sophie.

GLPI Tickets interface showing a list of tickets. The table displays the following data:

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
3	Deploiement d'un nouveau lien entreprise	Clos	2022-10-20 12:15	2022-10-20 10:29	Basse	grél sophie	Serres Nicolas		
6	Deploiement d'un nouveau lien PABX	Clos	2022-10-20 12:12	2022-10-20 11:11	Basse	grél sophie	Serres Nicolas		
8	Création d'un lien fibre 10go pour un deploiement 5g futur	En cours (Planifié)	2022-10-20 12:11	2022-10-20 11:16	Basse	grél sophie	Serres Nicolas		
11	Default sur une carte	En attente	2022-10-20 12:08	2022-10-20 11:22	Basse	grél sophie	Serres Nicolas		
4	Deploiement 5g pour le site de Meriel	Clos	2022-10-20 12:08	2022-10-20 10:31	Moyenne	grél sophie	Serres Nicolas		
1	Baie mobile HS Meriel	Clos	2022-10-20 11:49	2022-10-20 10:20	Haute	grél sophie	Serres Nicolas		
2	Service 4G hs - Franconville	Clos	2022-10-20 12:06	2022-10-20 10:22	Haute	grél sophie	Serres Nicolas		
7	Changement RRU 3g HS	Clos	2022-10-20 12:02	2022-10-20 11:13	Haute	grél sophie	Serres Nicolas		
9	Perte de débit sur une ligne cuivre	Clos	2022-10-20 11:57	2022-10-20 11:18	Haute	grél sophie	Serres Nicolas		
10	Lien fibre non fonctionnel 10000 du client 301-5412	Clos	2022-10-20 11:54	2022-10-20 11:20	Haute	grél sophie	Serres Nicolas		

## CREATION DE TICKET PAR LA SUPERVISION

Via son compte utilisateur, Sophie crée des tickets et les assignes ou non à des profils comme l'observateur Patrick, pour qu'il est la visibilité sur les tickets créés.

GLPI Tickets interface showing a filtered list of tickets. The table displays the following data:

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
8	Création d'un lien fibre 10go pour un deploiement 5g futur	En cours (Planifié)	2022-10-20 12:11	2022-10-20 11:16	Basse	grél sophie	Serres Nicolas		
11	Default sur une carte	En attente	2022-10-20 12:08	2022-10-20 11:22	Basse	grél sophie	Serres Nicolas		

## RÉPONSE DU TECHNICIEN

Via son compte utilisateur au profil de technicien, je réponds au ticket en fonction de mon intervention effectuer.

GLPI

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter Rechercher Listes Gabarits Kanban global

Rechercher

Technicien Entité racine (Arborescence) NS

1/10 > >>

● **Deployment d'un nouveau lien entreprise (3)**

**Ticket** 1

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique 12

Tous

**Deployment d'un nouveau lien entreprise**

Lien secours a produire pour l'entreprise X prenant le câble M29540.

Créé : il y a 4 heures par gret sophie Dernière mise à jour : il y a 2 heures par Serres Nicolas

Créé : il y a 2 heures par Serres Nicolas

Je récupère les données du parcours secours du client, je positionne mes jarretières tel qu'indiqué dans la base de donnée, j'effectue les tests de réception du signal. Le lien de secours est fonctionnel.

**Ticket**

Date d'ouverture 2022-10-20 10:29:20

Date de résolution 2022-10-20 12:15:58

Date de fermeture 2022-10-20 12:15:58

Type Demande

Catégorie

Statut Clos Rouvrir

Source de la demande Helpdesk

Urgence Basse

Impact Moyen

Priorité Basse

Validation Non soumis à validation

Acteurs 3

## VISION DU RESPONSABLE

Via son compte utilisateur, Patrick a la vision sur les tickets non clôturés ce qui lui permet de contrôler le bandeau de ticket en cours.

GLPI

Accueil / Tickets

+ Ajouter Rechercher Listes

Self-Service Entité racine (Arborescence) PA

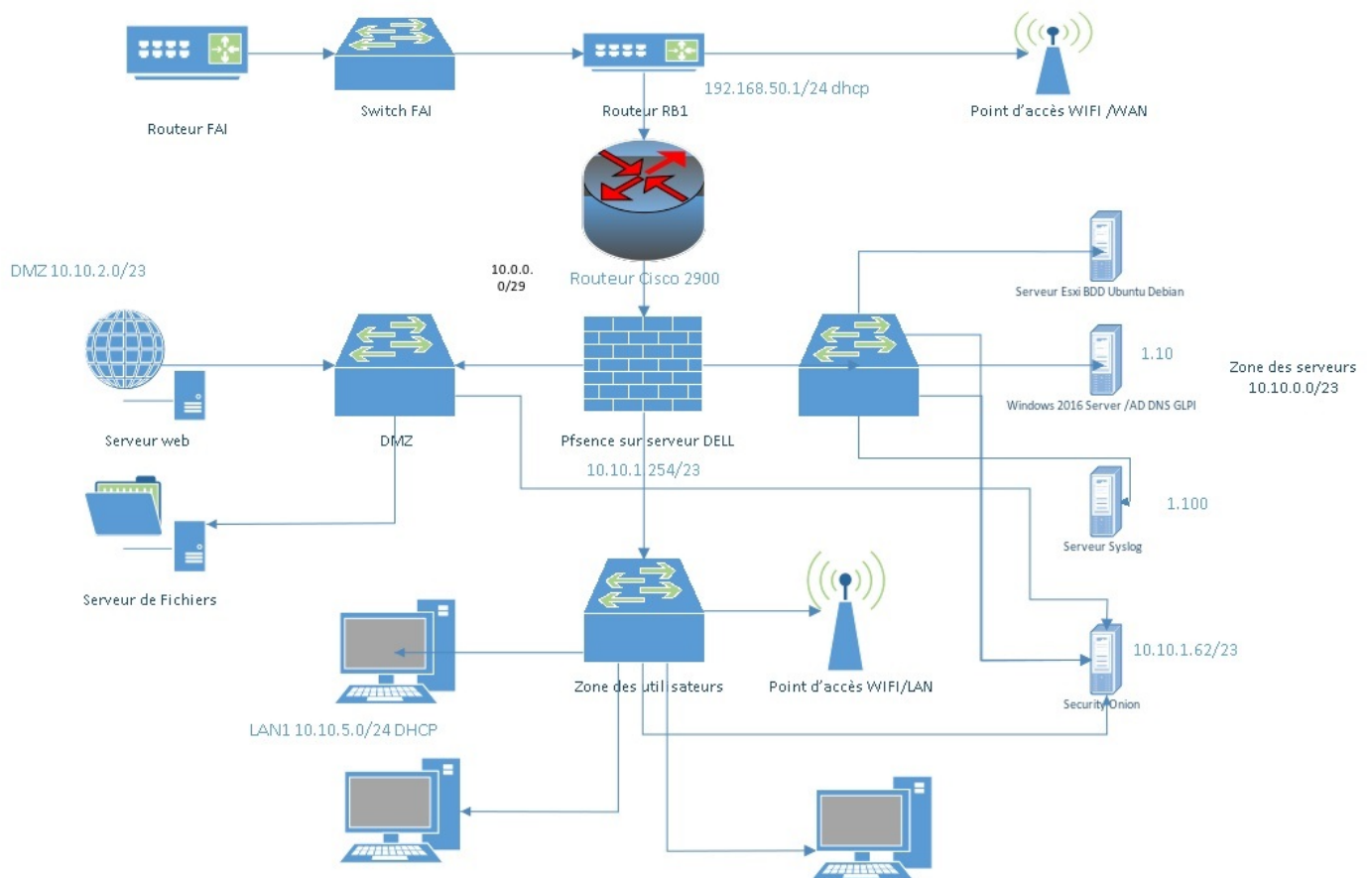
Caractéristiques - Statut est Non clos

régle règle globale groupe Rechercher

15 lignes / page

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR	DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
8	Création d'un lien fibre 10go pour un déploiement 5g futur	En cours (Planifié)	2022-10-20 12:11	2022-10-20 11:16	Basse	gret sophie	Serres Nicolas			
11	Default sur une carte	En attente	2022-10-20 12:08	2022-10-20 11:22	Basse	gret sophie	Serres Nicolas			

De 1 à 2 sur 2 lignes



**Vous retrouverez ce projets menée en autonomie ci-dessous :**

<https://astro-portfolio-serres-nicolas.vercel.app/projet>