# Introduction à GLPI :

## 1.1 Création de projet

* Lors de mon premier jour chez Tec6, j'ai été initié aux différents outils et plateformes utilisés par l'entreprise, notamment GLPI. Au départ, j'ai dû créer mon propre projet dans GLPI, représentant l'avancée de mon stage à travers les différentes tâches que j'aurais l'occasion d'accomplir. La figure ci-dessous montre un aperçu de ce projet une fois créé et entamé :

Une image contenant texte, capture d’écran, logiciel, nombre

Description générée automatiquement

* GLPI mets également à disposition une fonctionnalité permettant de visualiser son projet sous forme de diagramme de Gantt pour un suivi plus explicite :

Une image contenant texte, capture d’écran, nombre, logiciel

Description générée automatiquement

* En ce qui concerne la création de ce projet, j'ai défini une série de tâches nécessaires à la réalisation de celui-ci comme vous avez pu le voir précédemment. La capture ci-dessous montre comment ajouter une tache au projet :

Une image contenant texte, capture d’écran, Police, logiciel

Description générée automatiquement

* On peut ensuite modifier ou compléter cette tâche avec les informations souhaitées :

Une image contenant texte, capture d’écran, logiciel, nombre

Description générée automatiquement

## 1.2 ticketing GLPI :

* J'ai eu l'occasion de m'impliquer activement dans le ticketing GLPI en raison de mon projet ; En effet, le but de ce projet était de Pour cela, j'ai utilisé le système de ticketing GLPI pour lier des tickets à chaque tâche du projet. Cela m'a permis de garder une trace détaillée de mes activités et de mes progrès tout au long de celui-ci, voici un exemple de ticket que j’ai pu lier :

Une image contenant texte, capture d’écran, logiciel, Page web

Description générée automatiquement

* En somme, ces liens entre les tâches et les tickets m'ont offert une vue d'ensemble cohérente de mon avancée dans le projet, et m'ont aidé à identifier les actions à prendre pour garantir son succès.

## 1.3 La pause de filtre et recensement matériel dans GLPI

* J’ai également pu exploiter d’autres options de GLPI telles que la pause de filtre dans le parc informatique afin de recenser toutes les machines d’une entité. En l’occurrence ici la capture montre un filtre posé sur l’entité tec6 avec une règle me permettant d’obtenir toutes les machines répondant au titre de « DESKTOP » de cette entité :

Une image contenant texte, capture d’écran, logiciel, nombre

Description générée automatiquement

* Cependant GLPI contribue également à « la gestion des actifs » car en sélectionnant un des éléments recensés, on a accès à toutes sortes d’informations le concernant :

Une image contenant texte, capture d’écran, nombre, Police

Description générée automatiquement

* Le statut : Le statut d'un actif informatique peut indiquer s'il est en cours d'utilisation, en maintenance, hors service ou en réparation. Cela permet au personnel chargé de la gestion du patrimoine informatique de connaître l'état actuel de chaque actif et de prendre des mesures appropriées en fonction de ce statut. Par exemple, si un ordinateur est en panne, il peut nécessiter une réparation ou un remplacement rapide.



* Une image contenant texte, capture d’écran, nombre, Police

  Description générée automatiquement
* Les informations sur l'utilisateur dans la gestion du patrimoine informatique servent à attribuer les actifs aux utilisateurs, fournir un support technique ciblé, suivre les demandes et les incidents, gérer les droits d'accès, gérer les licences logicielles et générer des analyses et des rapports sur l'utilisation des actifs.
* Il est possible d'accéder à tous les tickets qui ont été liés à un poste spécifique comme le montre la capture ci-dessous :

Une image contenant texte, capture d’écran, nombre, Police

Description générée automatiquement

* L’accès à l’ensemble des tickets peut être bénéfique de plusieurs manières :
* Historique des problèmes : En accédant aux tickets associés à une machine spécifique, vous pouvez consulter l'historique des problèmes rencontrés par cette machine. Cela permet de mieux comprendre les problèmes récurrents ou persistants, les tendances de panne et les solutions qui ont été mises en œuvre précédemment.
* Diagnostics plus rapides : L'accès aux tickets antérieurs liés à une machine peut faciliter les diagnostics plus rapides en cas de problème récurrent. Vous pouvez consulter les solutions qui ont fonctionné dans le passé pour des problèmes similaires, ce qui peut vous guider vers une résolution plus efficace sans avoir à réinventer la roue à chaque fois.
* Maintenance préventive : En examinant les tickets précédents, vous pouvez identifier les problèmes courants ou les signes avant-coureurs de défaillance d'une machine. Cela peut vous permettre de mettre en place des mesures de maintenance préventive pour éviter les problèmes récurrents ou anticiper les pannes potentielles.
* L’accès au contrat de la machines est également très intéressant car :

Une liste de tous les contrats associés à la machine sélectionnée. Cette liste peut inclure des informations telles que le nom du fournisseur, la durée du contrat, les dates d'échéance, les coûts associés, etc.

* Gestion des garanties : Les informations sur les contrats permettent de suivre les garanties associées à une machine. Vous pouvez vérifier si un actif est toujours couvert par une garantie et prendre les mesures nécessaires en cas de panne ou de problème couvert par la garantie.
* Support technique et maintenance : Les contrats peuvent contenir des informations sur les services de support technique disponibles pour une machine ou un actif. En connaissant les détails du contrat, vous pouvez contacter les fournisseurs de services appropriés pour obtenir de l'assistance ou planifier des activités de maintenance.
* Renouvellement et résiliation : L'accès aux contrats permet de suivre les dates de renouvellement et de résiliation des services liés à une machine. Cela vous permet de prendre les mesures nécessaires pour renouveler les contrats à temps ou pour résilier les services inutiles, ce qui peut aider à réduire les coûts et à optimiser la gestion des actifs.
* Avoir accès aux informations telles que les logiciels installés, le système d'exploitation, le port réseau, l'historique de contrôle à distance, l'antivirus et les composants d'une machine dans le cadre de la gestion du patrimoine informatique peut être bénéfique de plusieurs façons :
* Gestion des licences logicielles : En connaissant les logiciels installés sur une machine, il est possible de gérer les licences logicielles de manière appropriée. Vous pouvez vérifier si les logiciels sont correctement licenciés, éviter les installations non autorisées et vous assurer que l'entreprise est en conformité avec les réglementations en matière de licences.
* Suivi des mises à jour et des correctifs : En ayant connaissance du système d'exploitation et des logiciels installés, vous pouvez suivre les mises à jour et les correctifs disponibles. Cela permet de garantir que les machines sont à jour en termes de sécurité, de fonctionnalités et de performances, réduisant ainsi les risques de vulnérabilités.
* Détection des conflits et des problèmes de compatibilité : L'accès aux informations sur les composants de la machine, tels que le port réseau, peut aider à détecter les conflits potentiels ou les problèmes de compatibilité. Par exemple, si deux logiciels nécessitent l'utilisation du même port réseau, cela peut entraîner des problèmes de fonctionnement. En identifiant ces conflits, vous pouvez prendre des mesures pour les résoudre.
* Sécurité informatique : Les informations telles que l'antivirus installé et l'historique de contrôle à distance peuvent être cruciales pour la sécurité informatique. Elles permettent de vérifier que les machines sont protégées par un antivirus à jour et d'identifier les activités suspectes ou non autorisées liées au contrôle à distance.
* En conclusion, nous avons acquis une solide maîtrise des bases du ticketing et de la pose de filtres. Ces compétences nous permettent désormais de passer à une véritable mise en situation professionnelle. Nous sommes prêts à relever de nouveaux défis et à appliquer nos connaissances pour gérer efficacement les demandes, résoudre les problèmes et assurer un suivi rigoureux dans un environnement de travail réel.