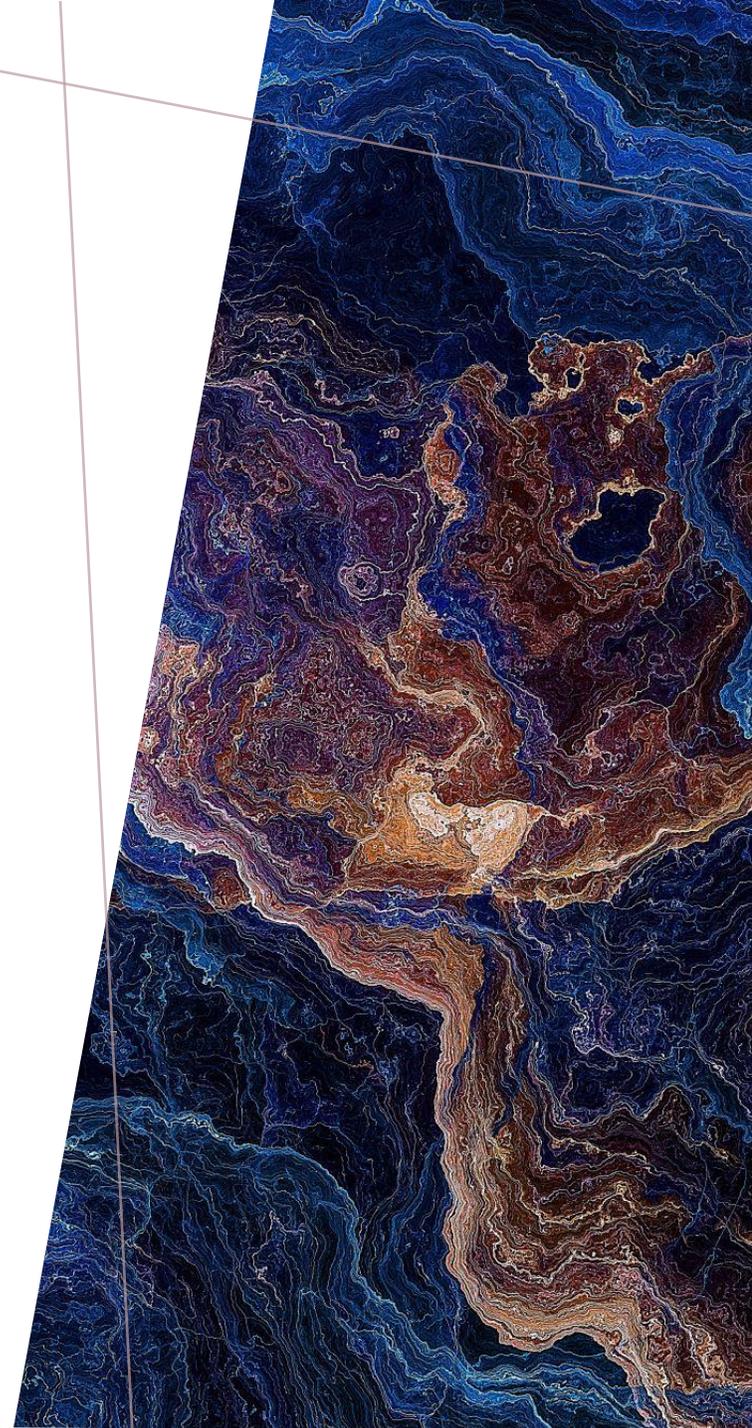


*TP4*

Glpi

KALETA MAXIME



# *GLPI C'EST QUOI?*

Logiciel libre de gestion des services informatiques et de gestion des services d'assistance via des tickets

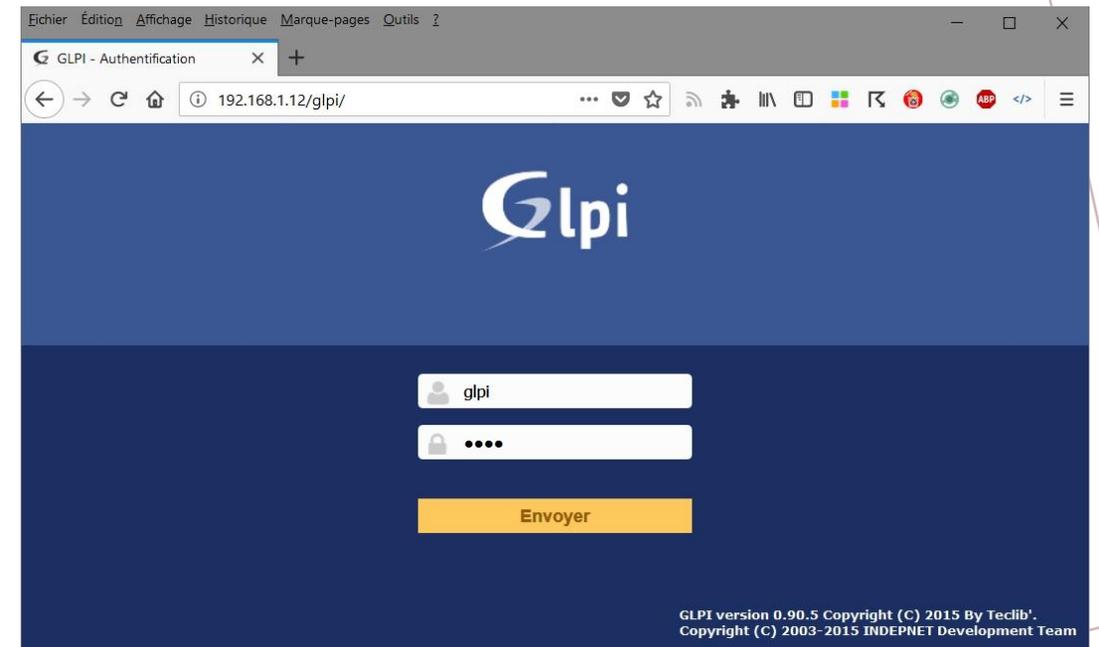
Pourquoi l'utiliser ?

- Open source
- Il permet de **de visualiser et gérer son système d'information de manière complète** : inventaire de toutes les ressources de la société et gestion des tâches administratives et financières.

# CONNEXION

Suite à la configuration du serveur GLPI,  
nous nous connectons via l'adresse IP

Login/mot de passe par default :  
glpi/glpi



# CRÉATION DES CATÉGORIES

Meilleure gestion des tickets grâce à des catégories. Dans l'onglet "catégories ITIL" on crée des catégories et sous-catégories pour gérer les incidents:

- Demande de service
  - démenagement
  - Installation de logiciel
- Pannes
- Problème d'utilisation
  - Application a
  - Application b
- Renseignement

The screenshot shows the Glpi interface for creating an ITIL category. The breadcrumb trail is: Accueil > Configuration > Intitulés > Catégories ITIL. The page title is 'Catégorie ITIL'. The form is titled 'Nouvel élément - Catégorie ITIL'. The 'Nom' field contains 'Panne'. Other fields include 'Comme enfant de', 'Responsable technique', 'Groupe technique', 'Base de connaissances', 'Code représentant la catégorie de tickets', and several visibility and template options. A '+ Ajouter' button is at the bottom right.

**Définition :** Un incident est défini comme ITIL quand tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard d'un service et qui cause, ou peut causer, une interruption ou une diminution de la qualité de ce service.

# CRÉATION DU GROUPE DE GESTION

Dans la catégories "groupes" nous ajoutons un groupe ici j'ai choisi "gestion"  
Avec à l'interieur l'utilisateur "post only" et "tech" cela permet de gérer les utilisateurs

**Gestion**

**Ajouter un utilisateur**

Superviseur: Non | Délégateur: Non | Ajouter

Utilisateurs (D=Dynamique)

Nombre d'éléments: 20 | Critère: | De 1 à 2 sur 2

Utilisateurs (D=Dynamique)	Nombre d'éléments	Critère	De 1 à 2 sur 2	
Utilisateur	Dynamique	Superviseur	Délégateur	Actif
<input type="checkbox"/> post-only				✓
<input type="checkbox"/> tech				✓

# CRÉATION D'UN TICKET

Définition : Un ticket d'assistance est une demande entrante d'un client

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

Dans un premier temps l'idéal serait de faire un ticket pour pouvoir être renseigné au maximum sur le problème.

Création d'un ticket dans Assistance>tickets>+

Ticket créé

Ticket - ID 1

Date d'ouverture: 2024-02-12 12:00:00

Par: tech

Dernière modification: 2024-02-12 13:59 par glpi

TTO:

TTO interne:

Type: Incident

Statut: En cours (Attribué)

Urgence: Moyenne

Impact: Moyen

Priorité: Moyenne

TTR:

TTR interne:

Catégorie: Panne

Source de la demande: Phone

Validation: Acceptée

Lieu: -----

Acteur: Demandeur + (Bailly Leo) Observateur + (tech) Attrib

Titre: Ce matin, je ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B1100 !

Description: Ce matin, je ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B1100 !

Actions

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien
1	Ce matin, je ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B1100 !	En cours (Attribué)	2024-02-12 13:59	2024-02-12 12:00	Moyenne	Bailly Leo	tech

Actions

Affichage (nombre d'éléments): 20

De 1 à 1 sur 1

# *QUELS SONT LES CHAMPS OBLIGATOIRES ?*

Les champs obligatoires :

- Destinataire du ticket
- Raison du ticket
- Le type du problème
- Un texte expliquant le soucis avec un minimum de précision

Le reste sera à déterminer par le technicien ou l'employé à qui le ticket est destiné

# PRISE EN CHARGE

Pour prendre en charge le ticket nous allons lui répondre. Il faut se rendre dans "traitement du ticket puis choisir l'option. Dans notre cas je prends "suivi" pour l'informer de la prise en charge de son ticket et que je le tiendrais au courant par email.

## Historique des actions :

Filtrer l'historique :      

 2024-02-12 14:33



Gipi i

Votre ticket est bien pris en charge,  
je vous tiendrais informé par email



Helpdesk

 2024-02-12 12:00



Bailly Leo i

**Ce matin, je ne peux pas imprimer sur l'imprimante  
Epson B1100 !**

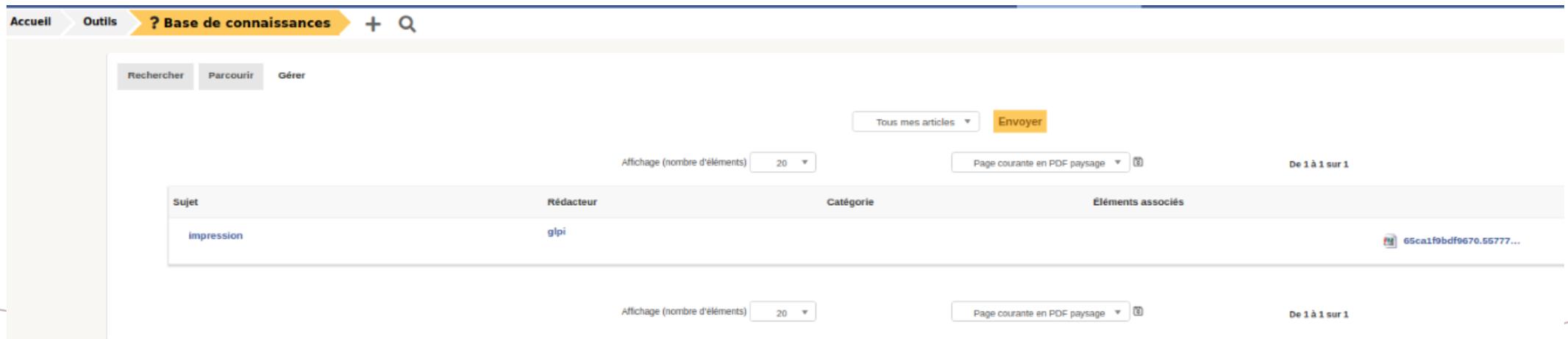
*Ticket# 1 description*

Ce matin, je ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B1100 !

# BASE DE CONNAISSANCE

C'est quoi ?

La base de connaissance permet de rédiger la solution à un problème qui ensuite permet à d'autre utilisateur de consulter celle-ci permettant de peut-être résoudre le problème



The screenshot displays a web interface for a knowledge base. At the top, there is a navigation bar with 'Accueil', 'Outils', and 'Base de connaissances' (highlighted in orange). Below this, there are three buttons: 'Rechercher', 'Parcourir', and 'Gérer'. The main content area shows a list of articles with columns for 'Sujet', 'Rédacteur', 'Catégorie', and 'Éléments associés'. A single article is visible with the subject 'impression', author 'glpi', and a file icon labeled '65ca1f9bdf9670.55777...'. Above the table, there are controls for 'Tous mes articles', 'Envoyer', 'Affichage (nombre d'éléments) 20', 'Page courante en PDF paysage', and 'De 1 à 1 sur 1'.

Sujet	Rédacteur	Catégorie	Éléments associés
impression	glpi		 65ca1f9bdf9670.55777...

# TRAITEMENT DU TICKET

Après plusieurs recherches pour trouver la documentation de l'imprimante nous l'obtenons je me rends donc dans mon ticket pour répondre à l'utilisateur pour lui transmettre.

Après création d'un nouveau ticket pour une demande d'imprimante par l'utilisateur. J'ai ensuite lié ce ticket avec le précédent.

J'ai ensuite ajouté tech à ce ticket

Ajouter : 🗨 Suivi ✅ Tâche 📎 Document 👍 Validation ✔ Solution

## Historique des actions :

Filter l'historique : 🗨 📎 👍 ✔

🕒 2024-02-12 14:50



Gipi

Vous trouverez la documentation de l'imprimante afin de régler votre souci

documentation imprimante

Helpdesk

Ajouter : 🗨 Suivi ✅ Tâche 📎 Document 👍 Validation ✔ Solution

## Historique des actions :

🕒 2024-02-15 11:55



Gipi

Bonjour,  
votre ticket est bin pris en compte  
Nous allons voir notre stock et ce que l'on peut faire

Phone

🕒 2024-02-15 12:00



Bailly Leo

**demande d'une imprimante**

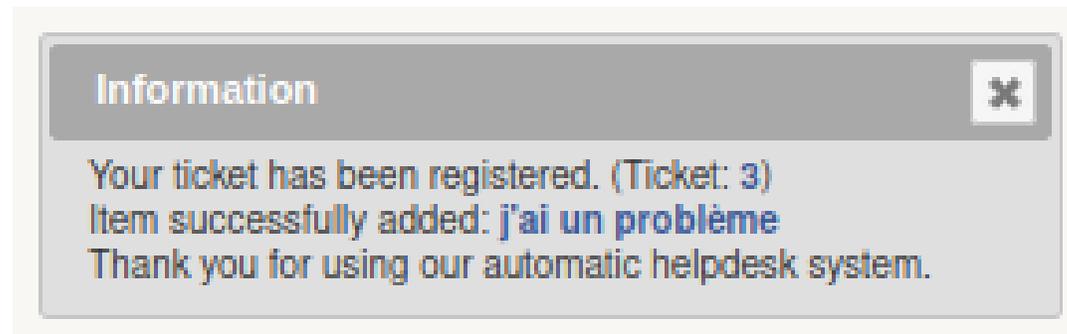
je souhaite avoir une nouvelle imprimante

# *QUELLES SOLUTIONS LUI PROPOSER, SACHANT QU'IL EST CONNECTÉ À UN RÉSEAU LOCAL ?*

Je peux lui proposer d'imprimer par le réseau local, c'est à dire via wifi ou cable sur une imprimante connecté au réseau. Cela lui permettra d'imprimer sans son imprimante.

# *SCÉNARIO D'ASSISTANCE AUX UTILISATEURS*

Connexion au compte post-only, puis je crée un ticket à ce nom. Voici la fenêtre montrant bien que celui-ci a créé un ticket.



Il nous informe que le ticket est bien enregistré

# À PARTIR DU COMPTE SUPERVISOR

Nous voyons la demande de post-only alors je vais donc ajouter le technicien à ce ticket puis je lui donne la tâche de réparer la souris.

Ajouter une nouvelle tâche ✕

**Ajouter une nouvelle tâche**

Catégorie  ⓘ

Description

Durée

Statut

# *NOUS AVONS DIFFÉRENTES INFORMATIONS POSSIBLEMENT REMPLISSABLE*

A partir de l'onglet coût, plusieurs critères

 **j'ai un problème**

---

**Coût**

Nom	<input type="text"/>	Date de début	<input type="text"/>  
Durée	<input type="text" value="1h00"/>	Date de fin	<input type="text"/>  
Coût horaire	<input type="text" value="0.00"/>	<input type="text"/>	
Coût fixe	<input type="text" value="0.00"/>		
Coût matériel	<input type="text" value="0.00"/>		
Budget	<input type="text" value="-----"/> 		

 **Sauvegarder**

# DEMANDE DE VALIDATION

A partir du profil tech je vais donc résoudre le problème et par la suite demander un validation du ticket

The screenshot shows a ticket management interface. At the top, there is a status indicator "ma souris marche pas" with a green circle. Below it, there is a navigation bar with buttons for "Ajouter : Suivi", "Tâche", "Document", "Validation", and "Solution". The "Validation" button is highlighted in green. On the right, there is a dropdown menu "Actions" and a progress indicator "1/3 >>". Below the navigation bar, there is a section titled "historique des actions :". The first action is "Demande de validation => s s" with a timestamp of "2024-02-19 15:02" and a user profile icon labeled "Tech Tech 1". On the right side, there are statistics: "Durée totale : 1 heures 5 minutes", "Tâches effectuées : 100,00 %", and a "Filtrer l'historique" button.

A partir du compte de supervisor je peux valider le ticket

The screenshot shows the same ticket management interface. The "Validation" button is now highlighted in green. The "historique des actions :" section shows a new action: "Réponse à une demande de validation : Acceptée" with a timestamp of "2024-02-19 15:03" and a user profile icon labeled "s s i". The "Filtrer l'historique" button is also visible on the right side.

Par la suite je met le status du ticket en "clos"

# LIAISON LDAP

Tâches :

- Création d'un Windows
- Ajout du serveur dans l'annuaire LDAP du GLPI via navigateur Web.

The screenshot displays the GLPI web interface for configuring an LDAP connection. The left sidebar shows the navigation menu with 'Configuration' selected. The main content area is titled 'Annuaire LDAP - Liaison AD' and contains a form for creating or editing an LDAP entry. The form fields are as follows:

- Nom:** Liaison AD
- Dernière modification:** 2025-03-24 10:50
- Serveur par défaut:** Oui
- Actif:** Oui
- Serveur:** 192.168.10.5
- Port (par défaut 389):** 389
- Filtre de connexion:** (&(objectClass=user)(objectCategory=person)((userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2)))
- BaseDN:** DC=ap,DC=groupe3
- Utiliser bind:** Oui
- DN du compte (pour les connexions non anonymes):** Administrateur@ap.groupe3
- Mot de passe du compte (pour les connexions non anonymes):** (empty field with 'Effacer' checkbox)
- Champ de l'identifiant:** samaccountname
- Champ de synchronisation:** objectguid
- Commentaires:** (empty field)

At the bottom right, there are buttons for 'Supprimer définitivement' and 'Sauvegarder', and a 'Tester' button. A message at the bottom right reads: 'Activer Windows. Accédez aux paramètres pour activer Windows.'

# *INVENTORISATION D'UN PARC*

- Pour inventorier le parc informatique, j'ai donc installer le plugin "fusioninventory" sur le GLPI via connexion SSH
- Téléchargement d'un agent de fusioninventory sur une machine cliente et après quelques instant les données de celles-ci sont remonté sur le GLPI