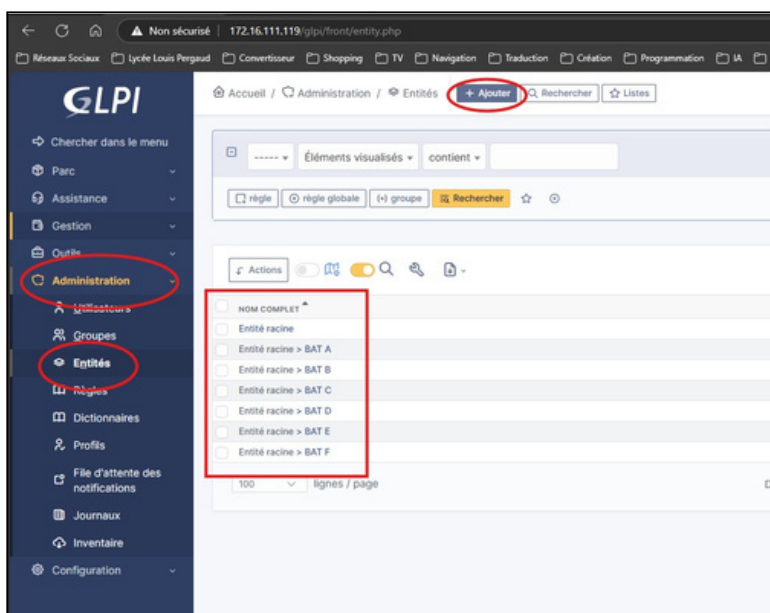


COMPTE RENDU MISE EN PLACE DU GLPI

OBJECTIF : Mettre en place une solution GLPI permettant de gérer le parc informatique d'une entreprise, les tickets d'incidents et leur résolution.

INFORMATION : La version du GLPI utilisé actuellement est une version plus récente que celle indiquée sur le TP

I. CREATION DES DIFFERENTS BATIMENTS AU SEIN D'UNE ENTITE



Afin de créer les bâtiments associés au GLPI on se rend dans la section suivante :

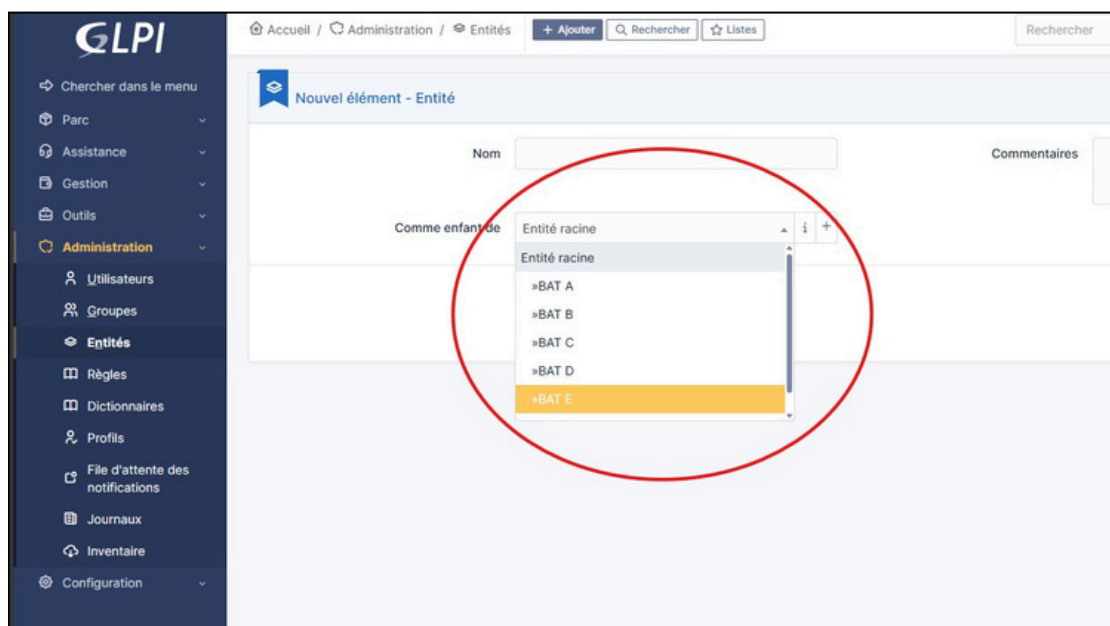
Administration > Entités > Ajouter

Puis on ajoute les bâtiments

- BAT A : Administratif
- BAT B : Externat
- BAT C : Internat fille
- BAT D : Internat garçon
- BAT E : Infirmerie
- BAT F : Restauration

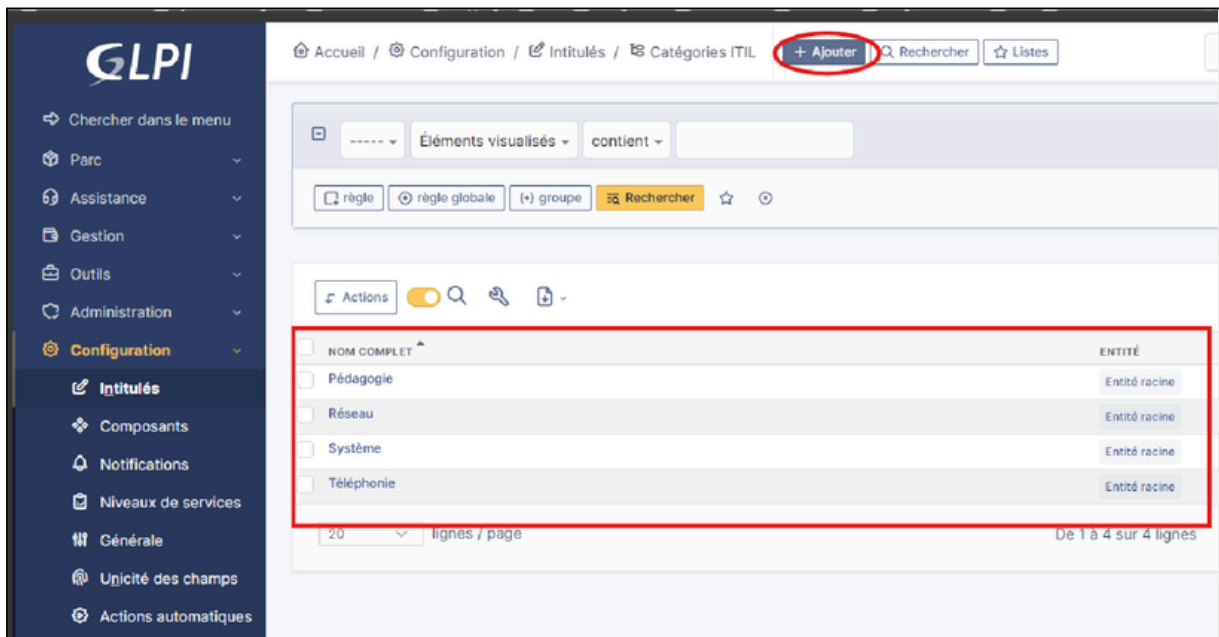
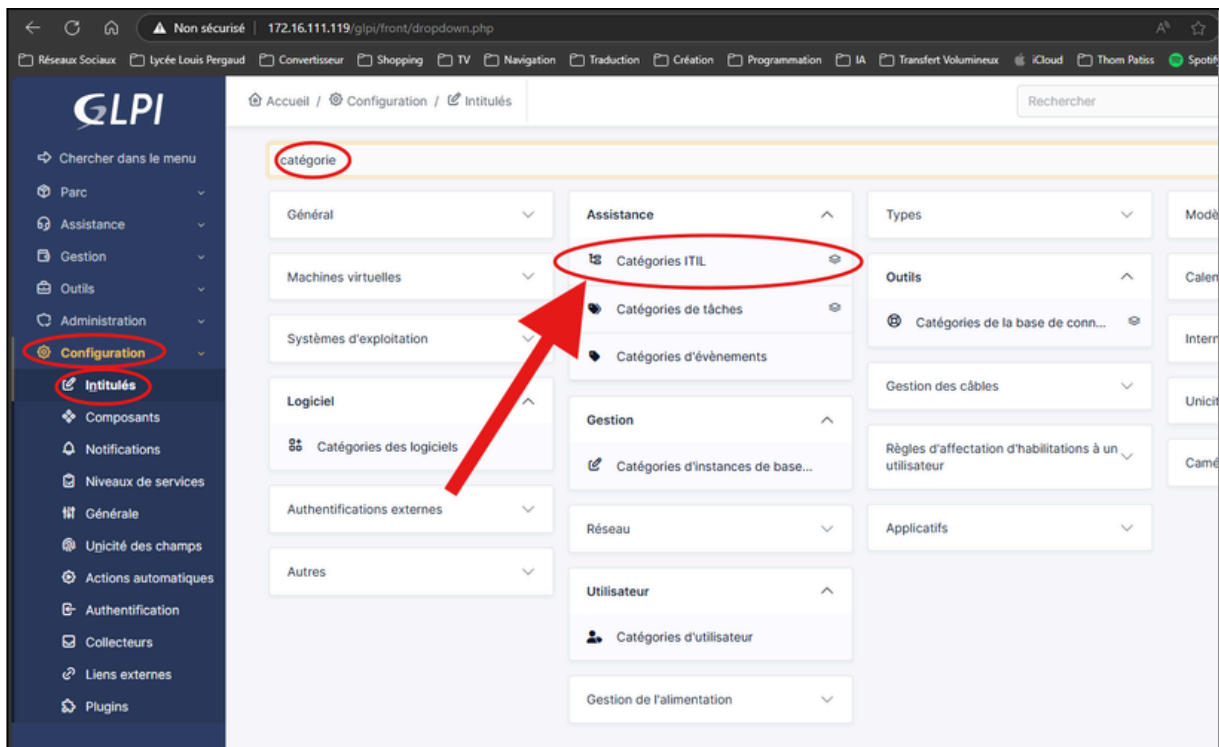
Chaufferie

A NOTER : On note les noms des services des bâtiments dans la rubrique commentaire de l'entité.



II. Mise en place

a. Tickets

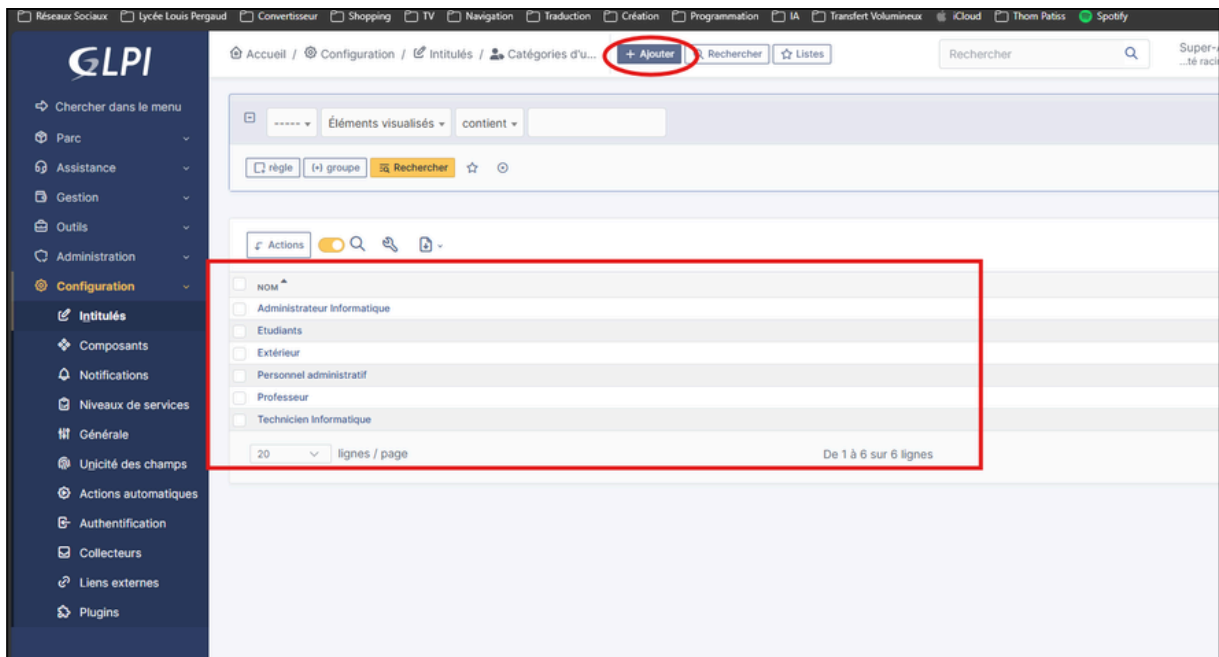
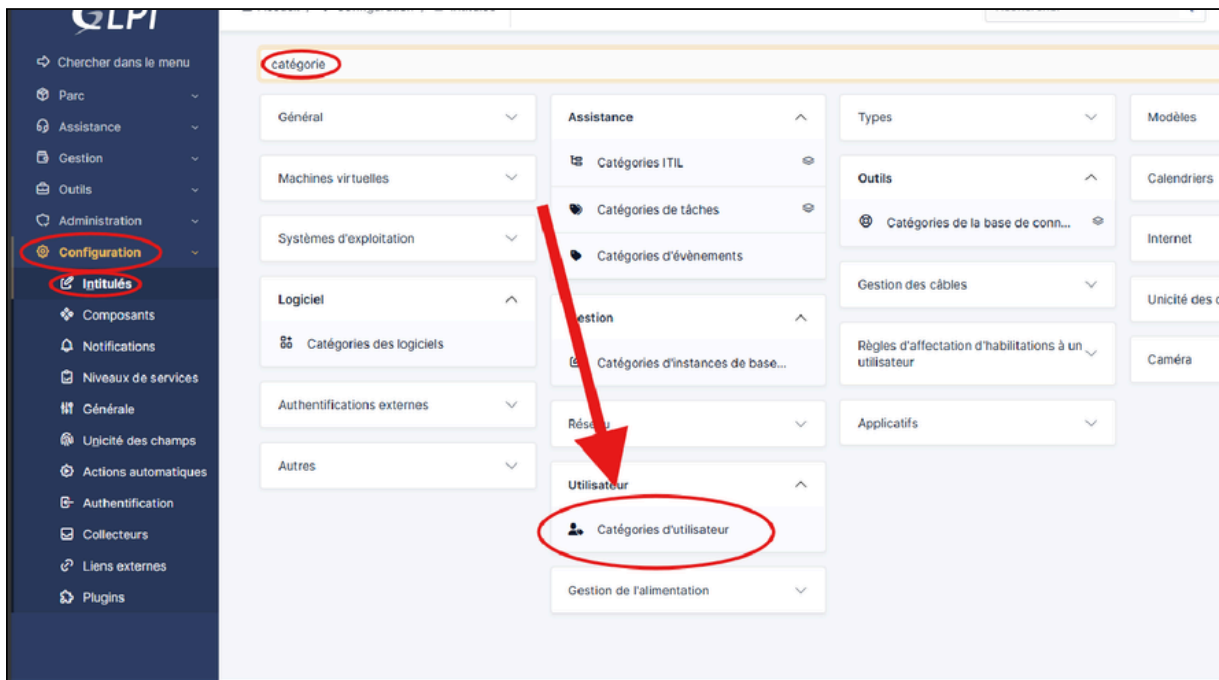


Maintenant on va créer les catégories de nos tickets. Pour cela, se rendre dans :

Configuration > Intitulés > Catégorie ITIL

Puis cliquez sur *Ajouter* et renseignez le champ *Nom* par le nom de la catégorie, puis validez les modifications.

b. Catégories d'utilisateurs



On va créer maintenant les catégories d'utilisateurs. Pour cela même démarche que pour les catégories de tickets sauf que le chemin d'accès est :

Configuration > Intitulés > Catégories d'utilisateurs

Puis pareil on se rend sur *Ajouter* et on renseigne le nom de la catégorie.

c. Profil des utilisateurs

REPONSES AUX QUESTIONS :

- Quels sont les profils d'utilisateurs prévus dans GLPI ? Synthétiquement, pour qui sont-ils prévus ?

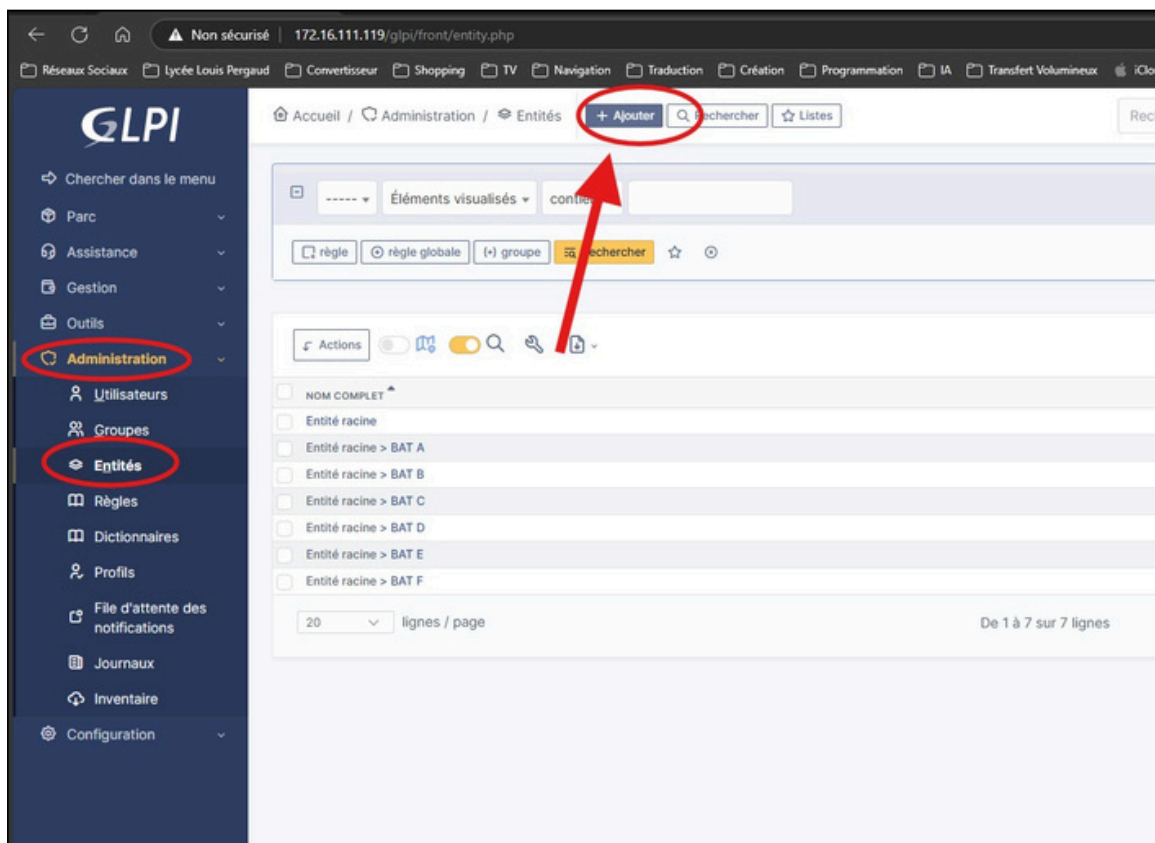
Les profils utilisateurs prévus dans GLPI sont :

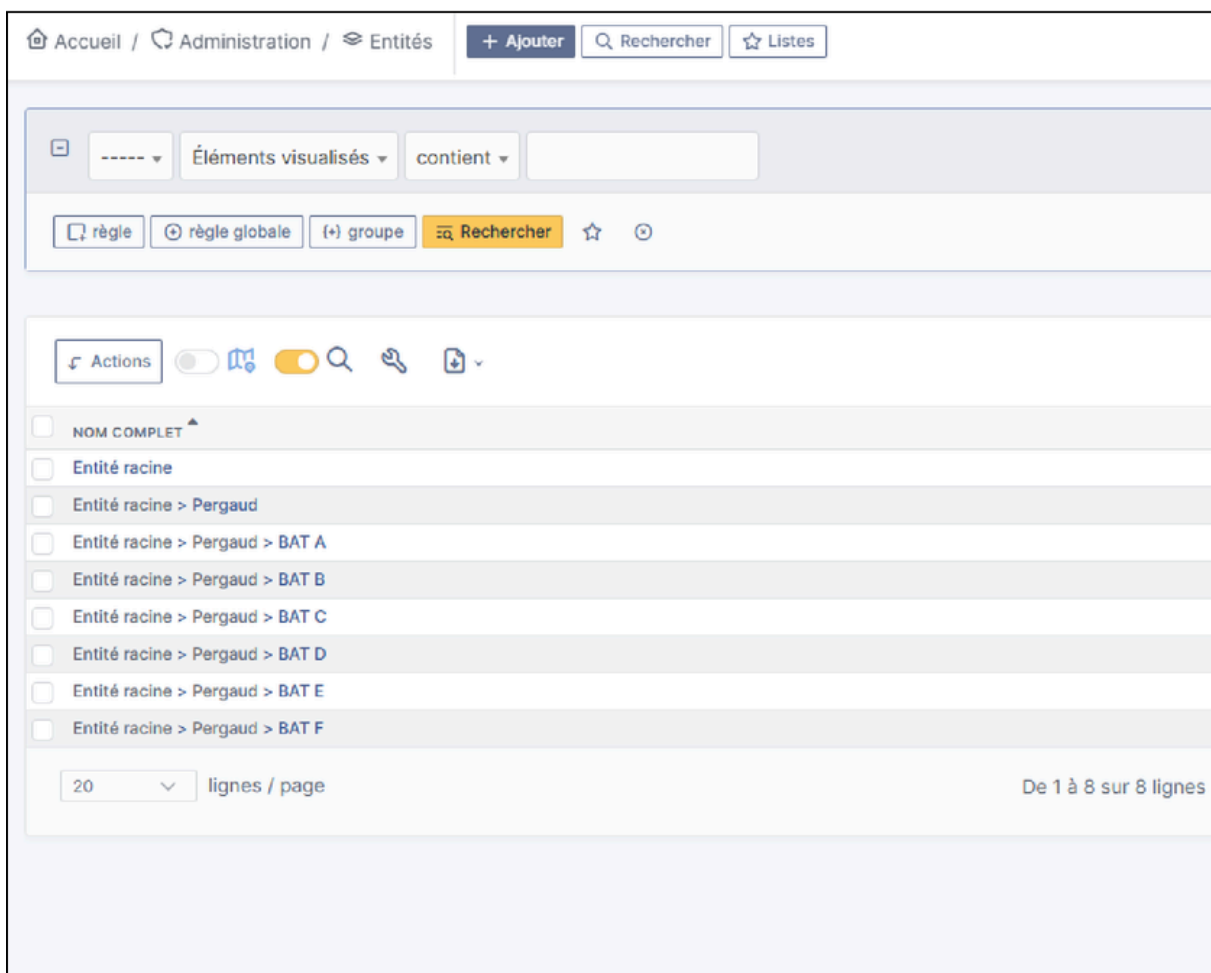
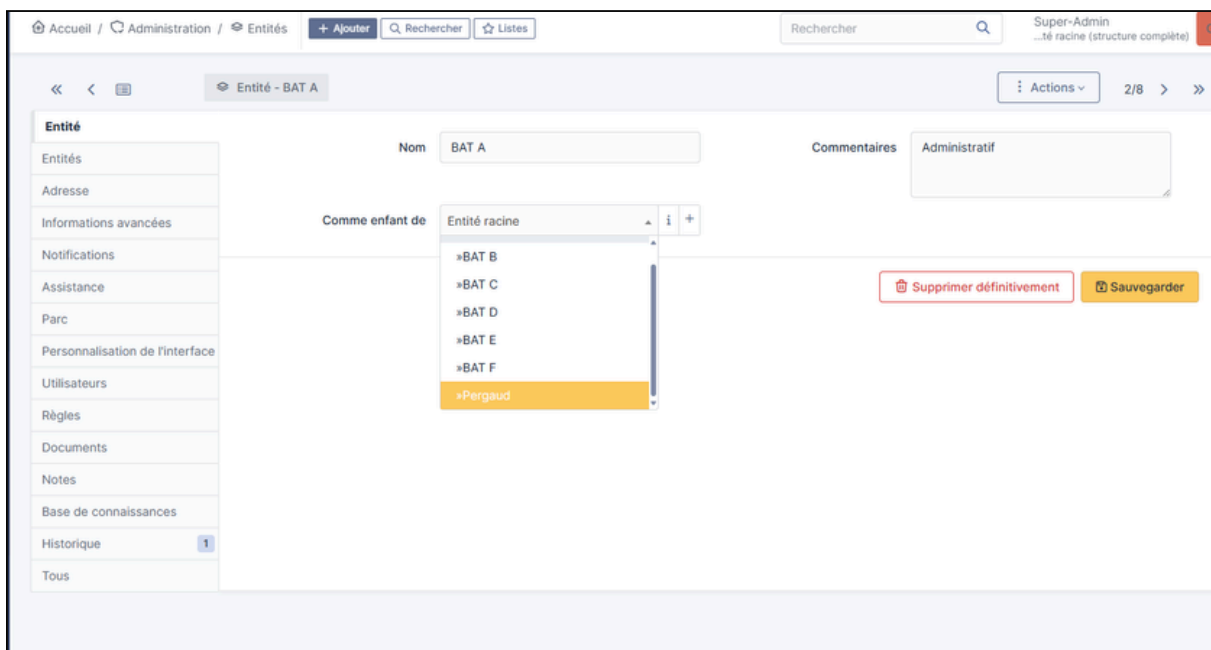
1. Administrateur : Prévu pour les administrateurs système (à la différence du Super Admin, il a des restrictions en termes de modification des entités, par exemple).
2. Hotliner : Prévu pour les agents du support technique de bas niveau qui saisissent les tickets et les suivent, mais ne peuvent pas les prendre en charge.
3. Observer / Read-Only : Personnes ayant besoin de voir les données sans pouvoir les modifier.
4. Self-service : Profil permettant d'émettre des tickets, de réserver du matériel, et d'ajouter un suivi.
5. Super Admin : Administrateurs ayant l'intégralité des privilèges, y compris les privilèges avancés.
6. Superviseur : Prévu pour celui qui supervise les techniciens (responsable direct des techniciens).
7. Technicien : Personnel technique chargé du support et de la maintenance.

- Pour chaque catégorie d'utilisateur, déterminez le profil type (droit dans GLPI) à appliquer. Dressez le tableau correspondant !

Administrateur Informatique	SuperAdmin
Etudiants	Observer
Extérieur	Observer
Personnel Administratif	Self-service
Professeur	Self-service
Technicien Informatique	Technicien

d. Gestion des services





Maintenant, on va ajouter l'entité *Pergaud*. Pour cela, on emprunte le chemin suivant :

[Administration](#) > [Entités](#) > [Ajouter](#)

On ajoute l'entité, on sauvegarde puis on place chacun des bâtiments dans l'entité *Pergaud* en cliquant dessus.

On crée maintenant les groupes.

Non sécurisé | 172.16.111.119/glipi/front/group.php

Réseaux Sociaux | Lycée Louis Pergaud | Convertisseur | Shopping | TV | Navigation | Traduction | Création | Programmation | IA | Transfert Volumineux | iCloud | Thor

Accueil / Administration / Groupes **+ Ajouter** Rechercher Listes

Rechercher

Groupes

----- Éléments visualisés contient

règle règle globale (+) groupe Rechercher ☆

Aucun élément trouvé

Chercher dans le menu

- Parc
- Assistance
- Gestion
- Outils
- Administration**
- Utilisateurs
- Groupes**
- Entités
- Règles
- Dictionnaires
- Profil
- File d'attente des notifications
- Journaux
- Inventaire
- Configuration

Nouvel élément - Groupe

Entité racine Sous-entité

Nom Direction

Comme enfant de ----- | +

VISIBLE DANS UN TICKET

Demandeur Oui

Observateur Oui

Attribué à Oui

Tâche Oui

Peut être notifié Oui

Commentaires

VISIBLE DANS UN PROJET

Peut être superviseur Oui

PEUT CONTENIR

Éléments Oui

Utilisateurs Oui

+ Ajouter

Groupes

----- Éléments visualisés contient

règle règle globale (+) groupe Rechercher ☆

Actions

NOM COMPLET	ENTITÉ	COMM
<input type="checkbox"/> Direction	Entité racine	
<input type="checkbox"/> DSI AC	Entité racine	
<input type="checkbox"/> Equipes Enseignantes	Entité racine	

20 lignes / page

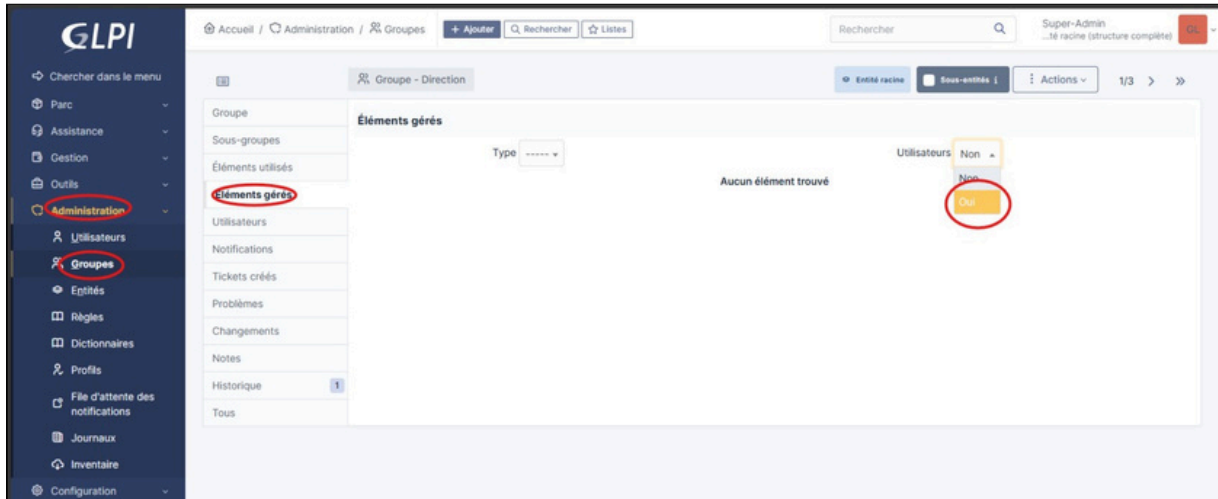
De 1 à 3 sur 3 lignes

Pour créer les groupes, on se rend dans :

Administration > Groupes > Ajouter

Puis on ajoute les groupes (seulement 3 pour le test dans le cas présent).

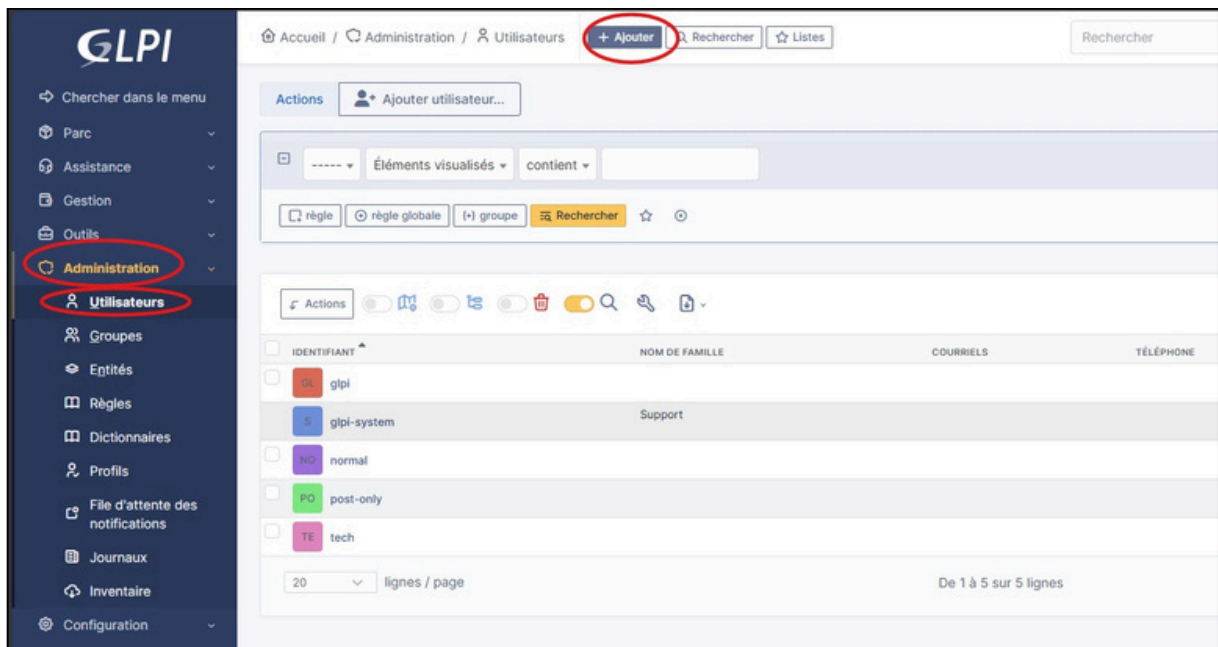
e. Gestion des groupes utilisateurs



On déclare le groupe comme groupe utilisateur pour cela :

Administration > Groupes > <Sélection du groupe> > Éléments gérés > Utilisateurs → OUI

Maintenant, on va insérer des utilisateurs dans nos groupes. On ne montrera la démarche que pour un seul utilisateur :



Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: technicien1

Nom de famille: technicien1

Prénom: technicien1

Mot de passe:

Confirmation mot de passe:

Fuseau horaire: Utiliser la configuration serveur

Actif: Oui

Courriels: +

Valide depuis: Valide jusqu'à:

Téléphone:

Téléphone mobile:

Téléphone 2:

Matricule:

Titre: ----- i +

Habilitation: Technicien

Récurusif: Non

Entité: Entité racine > Pergaud > BAT A

Catégorie: Technicien Informatique

Commentaires:

GLPI Administration / Utilisateurs

Utilisateur - technicien1

Associer à un groupe

Responsable: Non

Déléataire: Non

Ajouter

Groupe	Entité racine	Responsable	Déléataire
>Direction			
>DSI AC			
>Equipes Enseignantes			

Afin d'insérer un utilisateur au sein d'un groupe, il est bien évidemment nécessaire de créer cet utilisateur. Pour faire cela il faut suivre la démarche suivante :

Administration > Utilisateurs > Ajouter

Remplissez ensuite les champs suivants :

- Identifiant
- Nom de famille
- Prénom
- Mot de Passe
- Profil : Dans le cas présent on a créé un utilisateur technicien du SI, donc on lui attribue le profil technicien avec les droits de gestion et de traitement des tickets.

- Catégorie : Sélection de la catégorie correspondante parmi celles créées auparavant.
- Entité : On place l'utilisateur dans un bâtiment. Ici pas de bâtiment pour la gestion du SI donc on imagine que le plus logique c'est que le technicien se trouve dans le bâtiment administratif.

Une fois l'utilisateur créer, il faut l'ajouter au groupe, pour cela on se rend dans la section groupe (à l'intérieur du profil utilisateur (dans ses paramètres)) puis on sélectionne sur le groupe correspondant (ici DSI AC) puis on ajoute pour enregistrer les modifications.

Voici un tableau récapitulatif des utilisateurs créés :

IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
AA adminreseau1	adminreseau1				Oui
[REDACTED]					Oui
[REDACTED]	Support				Oui
[REDACTED]					Oui
[REDACTED]					Oui
prof1	prof1				Oui
Proviseur	Proviseur				Oui
[REDACTED]					Oui
TT technicien1	technicien1				Oui

NOM	CATEGORIE	PROFIL	GROUPE	ENTITE
adminreseau1	Technicien Informatique	Technicien	DSI AC	BAT A
prof1	Professeur	Self Service	Equipe	BAT B
Proviseur	Personnel	Admin	Enseignante Direction	BAT A
technicien1	Administratif Technicien Informatique	Technicien	DSI AC	BAT A

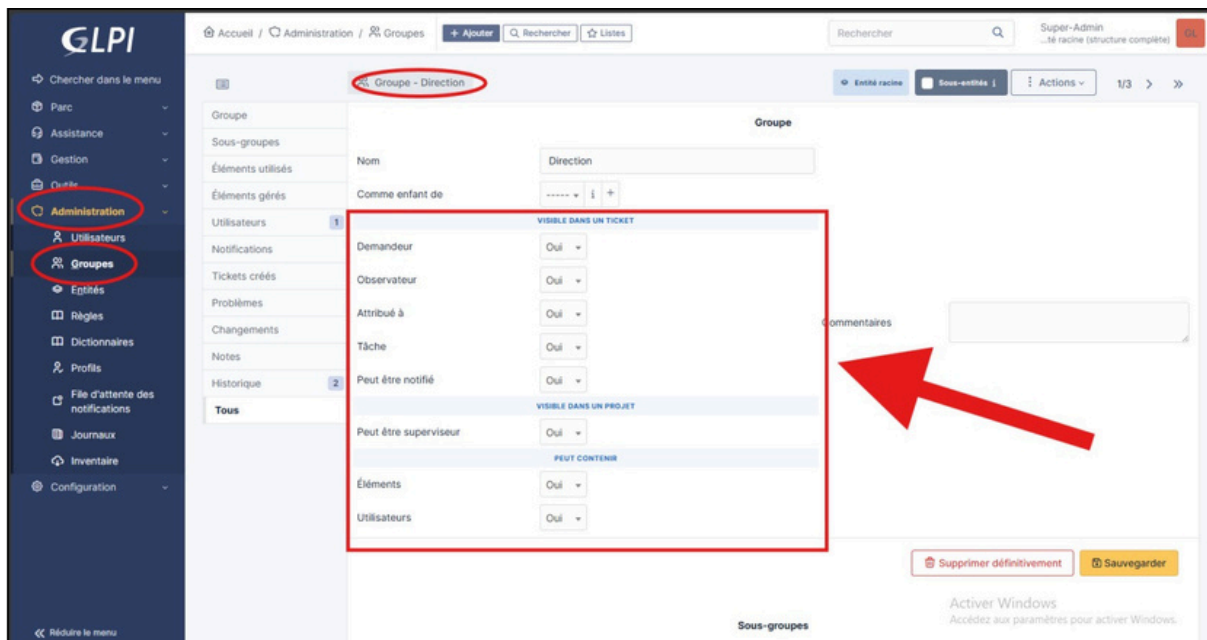
f. [Trouver cette fonctionnalité](#)

C'est les profils Read-Only qui possèdent ces droits.

Parc	LECTURE	METTRE A JOUR	CREER	SUPPRIMER	PURGER	LIRE LES NOTES	MISE A JOUR DES NOTES	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT
Assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cycles de vie	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestion	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outils	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administration	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Configuration	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilisateurs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historique	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tous	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Parc	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cycles de vie	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestion	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outils	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administration	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Configuration	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilisateurs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historique	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tous	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Parc	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cycles de vie	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestion	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outils	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administration	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Configuration	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilisateurs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historique	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tous	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

g. Adaptation à l'environnement scolaire (Attribution des droits)

Attribuons maintenant les droits à chacun de ces groupes.



Sur la capture d'écran ci-dessus, est encadrée en rouge l'ensemble des droits disponibles. Faisons l'exemple ensemble pour la Direction puis faire de même pour les autres groupes.

La direction peut :

- Demander un ticket
- Observer les tickets
- Être attribué sur les tickets
- Tâche
- Être notifié
- Être superviseur

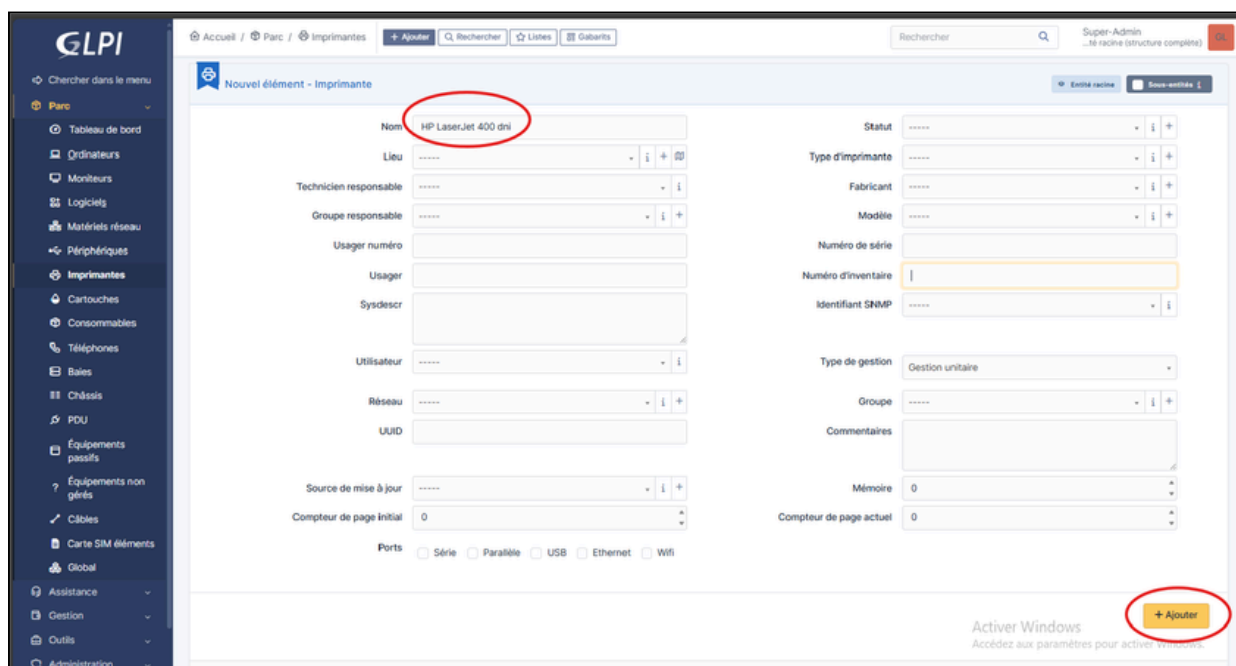
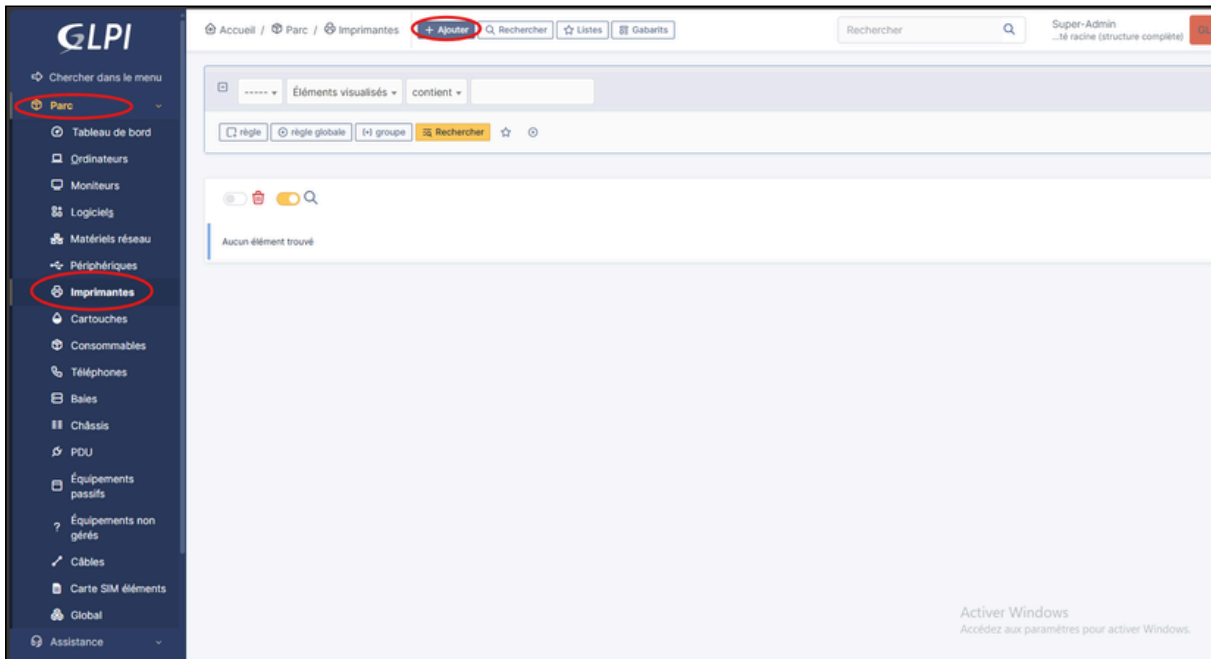
Contenir :

- Éléments
- Utilisateurs

LE TABLEAU SUIVANT DEMANDANT A ETRE REALISE SE TROUVE DANS LA PARTIE GESTION DES GROUPES UTILISATEURS. SE REFERER PLUS HAUT DANS LE COMPTE RENDU

Utilisateur	Groupe	Catégorie	Profil

III. Gestion du matériel et des contrats a. Création d'une imprimante



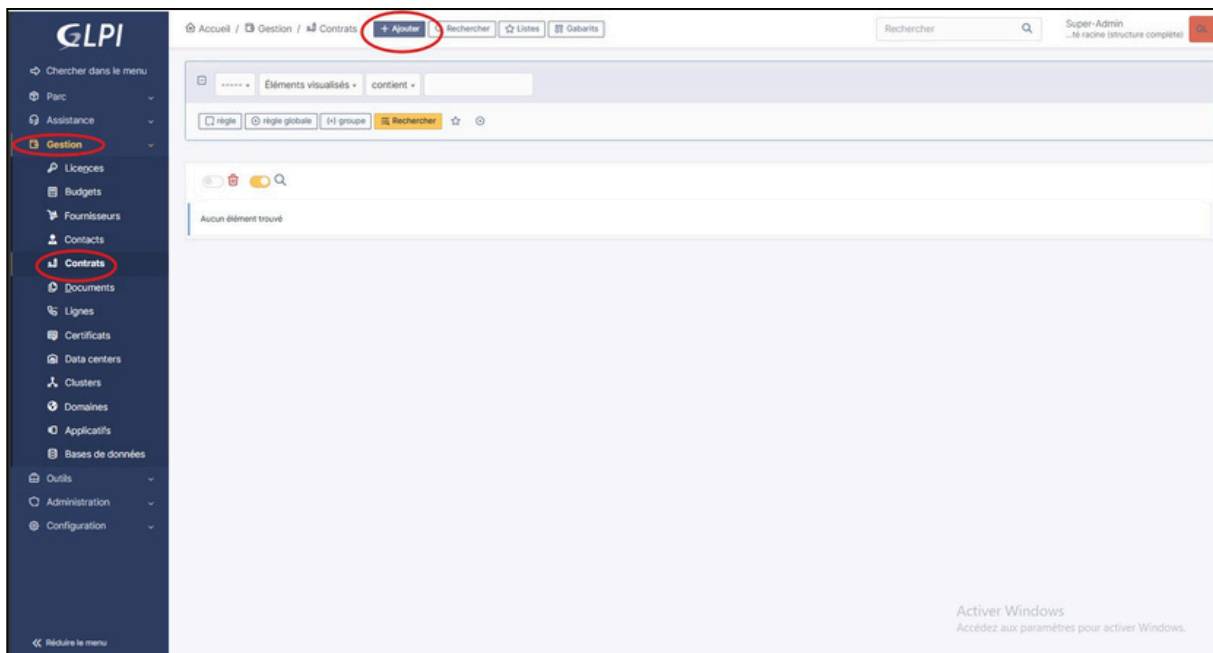
Afin d'ajouter une imprimante au sein du parc informatique se rendre dans :

Parc > Imprimante > Ajouter

Puis entrer le nom de l'imprimante dans le champ *Nom*

b. Création d'un contrat

Créons maintenant un contrat pour les imprimantes HP.



Pour se faire, se rendre dans le chemin suivant :

Gestion > Contrats > Ajouter

Puis complétez à l'aide de la capture suivante :

Nom	HP B1B1 (1)	Statut	-----
Lieu	-----	Type de contrat	-----
Commentaires		Date de début	2022-01-01
Numéro		Durée initiale du contrat	12 mois
Préavis	0 mois	Numéro comptable	01256456
Périodicité du contrat	12 mois	Périodicité de facturation	12 mois
Reconduction	Jamais	Nombre max d'éléments	1
Alertes par courriel	-----		

En semaine		Début	00:00	Fin	00:00
Le samedi		Début	00:00	Fin	00:00
Utiliser le samedi	Non				
Dimanches et fêtes		Début	00:00	Fin	00:00
Utiliser le dimanche	Non				

Note : Il m'est impossible d'attribuer le contrat à l'imprimante créée dans la partie précédente, le contrat ne m'est pas proposé lors de l'ajout. Il semble que le fait que le début du contrat soit en 2022 et pour une durée d'un an, rend celui-ci obsolète et impossible à l'association étant donné que nous sommes en 2025. Néanmoins je précise que pour ajouter un contrat à l'imprimante il suffit de rendre dans :

Parc > Imprimante > <Sélection Imprimante> > Contrat