

## Mission : Gestion d'un parc informatique avec GLPI

### Installation de GLPI

- 1) Télécharger GLPI
- 2) Décompresser GLPI dans xampp/htdocs
- 3) Créer la base de données glpi et l'utilisateur glpiuser avec tous les privilèges
- 4) Accéder à localhost/glpi
- 5) Installer glpi
- 6) Télécharger data injection
- 7) Décompresser ce fichier dans xampp/htdocs/glpi/plugins
- 8) Installer data injection

### Inventaire

- 1) Créer un modèle pour l'inventaire des moniteurs à partir du fichier monitors.csv
- 2) Dans le menu Parc Puis moniteurs prenez connaissance des informations disponibles pour chaque moniteur et recherchez les moniteurs dont leur fabricant n'est pas Hewlett Packard,
- 3) mettre en œuvre dans GLPI :
  - Différentes entités et différents lieux pour organiser le parc d'ordinateurs ;
  - Des comptes enseignants avec le profil **self-service** pour qu'ils puissent créer des tickets de demande et d'incidents ;
  - Un **groupe Enseignants** devra être créé, groupe qui sera ensuite associé aux matériels sur lesquels un enseignant peut créer un ticket.
  - des comptes pour l'équipe support avec le profil **Technicien** pour leur permettre d'accéder à tout l'inventaire du parc informatique en **lecture** et leur permettre de traiter des **tickets d'incident et de demandes** des enseignants.

### Création des lieux et des entités

	Batiment 1	Batiment 2	Batiment 3
Etage 0	Hewlett Packard		
Etage 1		Acer E230H	Dell
Etage 2	Tout le reste		

## La création des lieux

- Créer uniquement les lieux **dell** de l'entité **Etage 1** du **Bâtiment 3**.
- Accéder à la gestion des lieux à partir du menu **Configuration** → **Intitulés** ;
- Dans la rubrique **Général** cliquez sur **Lieux** ;
- Saisir le nom du premier lieu DELL **P2210** dont le numéro est 34;
- En bas de la page cliquer sur **Ajouter** ;

## Création des comptes et des groupes

### 1) La création des comptes enseignants et du groupe enseignants

- Créer quelques comptes enseignants avec le profil Self-service.
- Accéder à la gestion des comptes à partir du menu Administration → Utilisateurs ;
- Créer quelques comptes enseignant avec le profil Self-service.
- Définir les habilitations des enseignants nécessaires à la gestion de tickets d'incidents et de demande pour les équipements de l'entité Bâtiment 3.

The screenshot shows the 'Utilisateurs' management page. At the top, there is a navigation bar with 'Accueil', 'Administration', and 'Utilisateurs'. Below the navigation bar, there is a search bar and a '+ Ajouter utilisateur...' button. The main content area displays a table of users with columns for 'Identifiant', 'Nom de famille', 'Adresses de messagerie', 'Téléphone', 'Lieu', and 'Actif'. The table contains four rows: 'enseignant1', 'enseignant2', 'glpi', and 'normal'. The 'Actif' column for all rows is 'Oui'. There are also search filters and a 'Rechercher' button.

Identifiant	Nom de famille	Adresses de messagerie	Téléphone	Lieu	Actif
enseignant1					Oui
enseignant2					Oui
glpi					Oui
normal					Oui

### 2) Créer un nouveau groupe appelé Enseignants.

- A partir du menu Administration → Groupes,
- Créer un nouveau groupe en cliquant sur l'icône + ;
- Indiquer comme nom des groupes : Enseignants ;
- Indiquer comme description : Enseignants gérant les tickets en self-service ;
- IMPORTANT : indiquer que ce groupe sera utilisable dans les sous-entités ;
- Cliquer ensuite sur le bouton Ajouter.



Éléments visualisés
contient

règle
  règle globale
  groupe

Affichage (nombre d'éléments) 20

Page courante en PDF paysage

De 1 à 6 sur 6

Actions

Nom complet	Entité	Commentaires
(3)	Entité racine	
Enseignants	Entité racine	Enseignants gérant les tickets en self-service
LLB	Entité racine	
sio.llb.fr	Entité racine	
sisr.sio.llb.fr	Entité racine	

### 3) Ajout des comptes enseignants au groupe Enseignants

- Sélectionnez la rubrique **Utilisateurs** ;
- Ajoutez les comptes enseignants ;
- Puis cliquez sur le bouton **Ajouter**.

enseignant1
Actions 1/7 >>>

- Utilisateur
- Habilitations 2
- Groupes 1**
- Préférences
- Éléments utilisés
- Éléments gérés
- Tickets créés 1
- Problèmes
- Changements
- Documents

**Associer à un groupe**

-----

iG

Superviseur

Non

Délégué

Non

Ajouter

Actions

Groupes	Dynamique	Superviseur	Délégué
<input type="checkbox"/> Enseignants			
<input type="checkbox"/> Groupe			

Actions

#### 4) Affecter les moniteurs aux enseignants

- Les enseignants doivent pouvoir associer à un ticket aux moniteurs créés.
- Pour cela il est nécessaire de préciser cette information au niveau des matériels concernés.

##### Etape 1 : sélection d'un matériel

- Se positionner dans l'entité **Etage 1** ;
- Accéder à la liste des moniteurs du parc à partir du menu **Parc** → **moniteurs** ;
- Cliquer sur le premier moniteur créé.

##### Etape 2 : ajout du lieu et du groupe Enseignants aux informations du moniteur

- Sélectionner la rubrique **moniteurs** ;
- Dans le champ **Lieu**, sélectionnez le lieu 34;
- Dans le champ **Groupe**, sélectionner le groupe **Enseignants** ;
- Au bas de la page, cliquer sur le bouton **Sauvegarder**.

Moniteur		Entité racine	Sous-entités
Analyse d'impact	Moniteur		Non <input type="checkbox"/> i
Systèmes d'exploitation	Nom	Statut	----- <input type="checkbox"/> i
Logiciels	Lieu	Type	RGB color <input type="checkbox"/> i
Connexions	Responsable technique	Fabricant	Dell Computer Corp. <input type="checkbox"/> i
Ports réseau	Groupe technique	Modèle	----- <input type="checkbox"/> i
Gestion	Usager numéro	Numéro de série	7PGVR22DA35S
Contrats	Usager	Numéro d'inventaire	34
Documents	Utilisateur	Type de gestion	Gestion unitaire <input type="checkbox"/>
Base de connaissances	Groupe		
Tickets	Taille		DEL 404C.41333553 (7/2012)
Problèmes	Microphone	Enceintes	Commentaires
Changements	Sub-D	BNC	
Liens externes	DVI	Pivot	
Notes	HDMI	DisplayPort	
Réservations			
Domaines	Dernière mise à jour le 2022-03-29 03:40		

**Sauvegarder**



## La création des tickets

### Etape 1 : ouvrir une session avec un compte enseignant

### Etape 2 : création d'un ticket

- Cliquer sur le menu **Créer un ticket** ;
- Dans le champ **Type** sélectionner **Incident** ;
- Dans le champ **Éléments associés**, sélectionner un moniteur parmi les moniteurs créés dans l'entité **Etage 1**.
- Dans le champ **Titre**, indiquer : **Premier ticket** ;
- Dans le champ **Description**, indiquer : **Test de création d'un premier ticket.** ;
- Au bas de la page, cliquer sur le bouton **Soumettre la demande**.

### Etape 3 : visualisation du statut du ticket par l'utilisateur

- Cliquer sur le menu **Accueil** ;
- Visualiser qu'un nouveau ticket est indiqué dans la ligne du statut **Nouveau**.

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
2	Test de création d'un premier ticket	Nouveau	2022-04-01 22:40	2022-04-01 22:40	Moyenne	enseignant1			

### Etape 4 : visualisation du statut du ticket par le technicien tech

- Fermer la session de l'enseignant ;
- Ouvrir une session avec votre compte ;
- A partir du menu **Assistance** → **Tickets**, visualiser le nouveau ticket créé.

The screenshot shows the GLPI interface. At the top, there is a navigation bar with 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The 'Assistance' menu is active, and the 'Tickets' sub-menu is selected. Below the navigation bar, there is a dashboard with several widgets: '2 Tickets', '1 Tickets entrants', '0 Tickets en attente', '0 Tickets assignés', '0 Tickets planifiés', '1 Tickets résolus', and '0 Tickets fermés'. Below the dashboard, there is a search bar and a table of tickets. The table has columns for ID, Titre, Entité, Statut, Dernière modification, Date d'ouverture, Priorité, Demandeur - Demandeur, Attribué à - Technicien, and Catégorie. The first row shows a ticket with ID 2, titled 'Test de création d'un premier ticket', with a status of 'Nouveau' and a priority of 'Moyenne'.

### Etape 5 : qualification du ticket par le technicien tech

- Cliquer sur le ticket de l'enseignant.
- Par défaut la rubrique **Traitement actuel du ticket** indique qu'aucune action (0) n'a encore été faite.

- Il est nécessaire tout d'abord de vérifier si la qualification du ticket est correcte en regardant l'urgence et l'impact. GLPI en déduira la priorité.
- Cliquer sur la rubrique **Ticket** et vérifier que **l'urgence est Moyenne** et **l'impact est Moyen**. Le champ Priorité n'est pas modifiable.
- Garder ces valeurs.

### Etape 6 : résoudre le ticket

- Cliquer sur la rubrique **Traitement du ticket** puis sur le bouton **Solution**.
- GLPI n'est pas complètement configuré pour vous permettre de renseigner les champs **Gabarit de solution** et **Type de solution**.
- Renseigner le champ Description : **Solution trouvée pour ce premier ticket**.
- Cliquer sur **Ajouter**.

The screenshot shows the GLPI interface for adding a new solution element. The breadcrumb trail is 'Accueil > Assistance > Tickets'. The page title is 'Test de création d'un premier ticket (...)'. The 'Ajouter' section has buttons for 'Suivi', 'Tâche', 'Document', 'Validation', and 'Solution'. The 'Nouvel élément - Solution' form includes:

- 'Gabarit de solution': dropdown menu with a search icon and a 'Rechercher une solution' button.
- 'Type de solution': dropdown menu with a search icon.
- 'Enregistrer et ajouter à la base de connaissances': dropdown menu set to 'Non'.
- 'Description': a rich text editor containing the text 'Solution trouvée pour ce premier ticket.' and a '+ Ajouter' button below it.

### Etape 7 : validation par l'utilisateur post-only

- Fermer la session glpi;
- Ouvrir une session avec le compte enseignant qui a créé le ticket ;
- L'utilisateur visualise que son ticket est a le statut **Résolu**.

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
2	Test de création d'un premier ticket	Résolu	2022-04-01 23:05	2022-04-01 22:40	Moyenne	enseignant1			

## Etape 8 : approbation de la solution par l'utilisateur post-only

- Cliquer sur le lien **Résolu** ;
- Puis cliquer sur le ticket **Premier ticket** ;
- Approuver ou refuser la solution.
- **Indiquer** un commentaire éventuel et Cliquer sur le bouton **Approuver la solution**.
- Le ticket est maintenant **clos** comme vous pouvez le vérifier en ouvrant une session avec le compte glpi.
- Le ticket n'apparaît plus dans votre espace **Assistance** même en choisissant de voir tous les tickets dans la zone de recherche.

ID	Titre	Entité	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
2	Test de création d'un premier ticket	Entité racine > insaf.achour > batiment3 > etage1	Clos	2022-04-01 23:11	2022-04-01 22:40	Moyenne	enseignant1 i			