

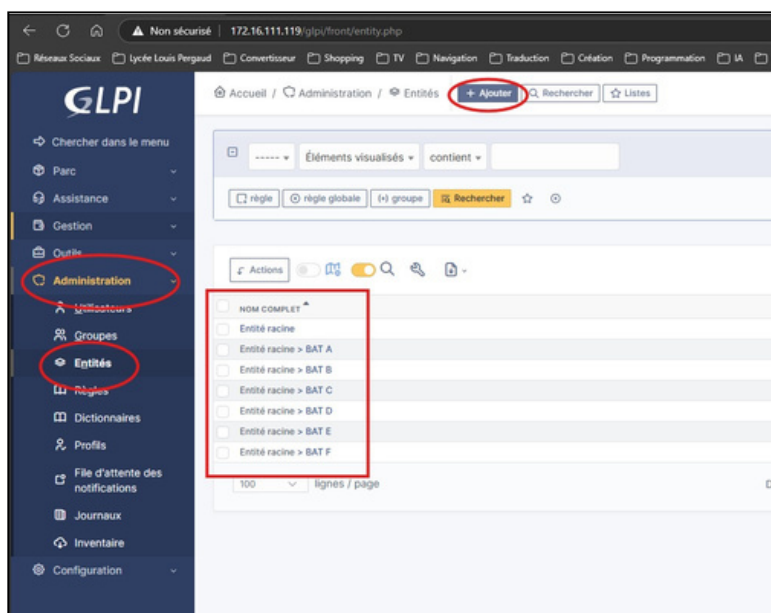
COMPTE RENDU

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 :

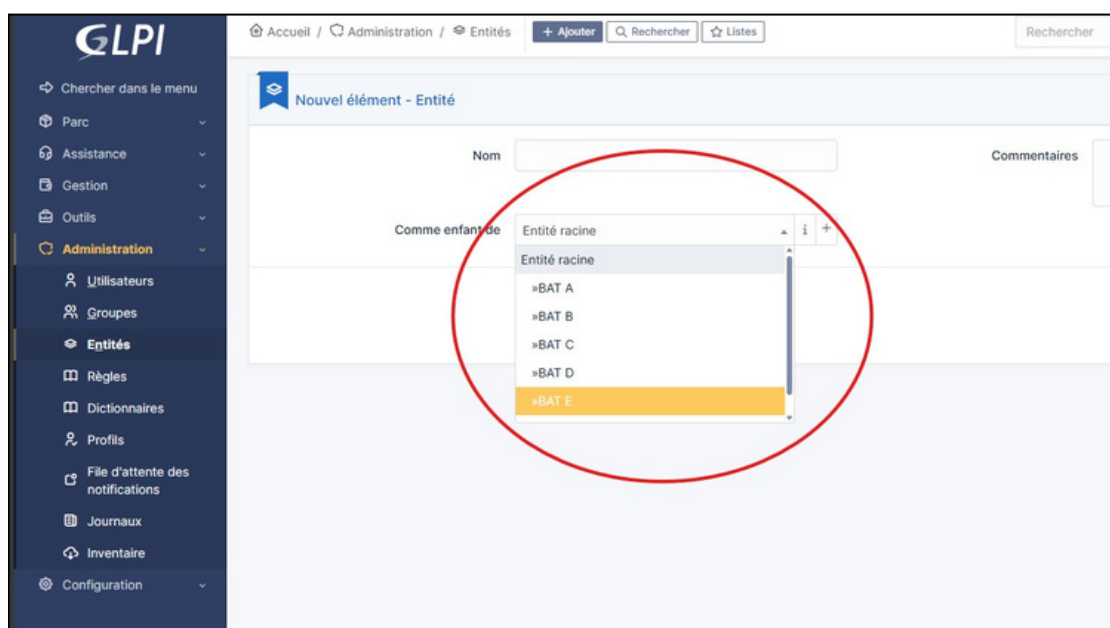
Administration > Entités > Ajouter

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

Chauffage

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



II. Mise en place

a. Tickets

The top screenshot shows the GLPI interface with the 'Configuration' menu on the left. The 'Intitulés' sub-menu is selected, and the 'Catégories ITIL' link is highlighted with a red circle and an arrow. The bottom screenshot shows the 'Catégories ITIL' page with the '+ Ajouter' button highlighted with a red circle. Below the button is a table with categories and their entities.

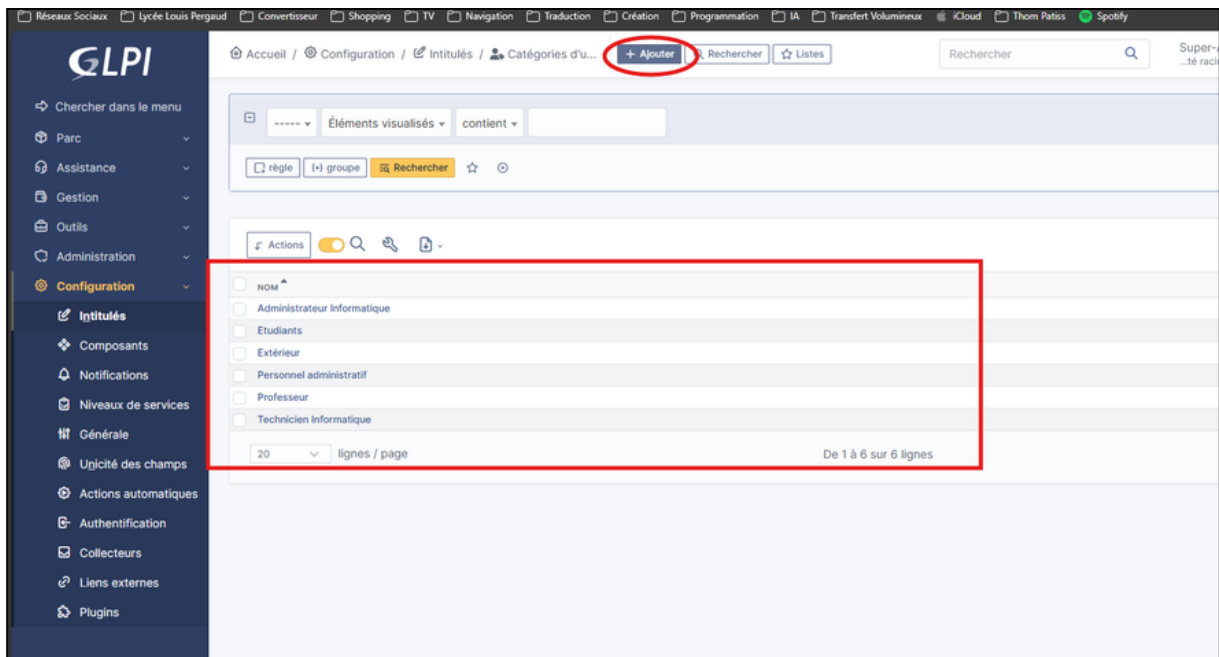
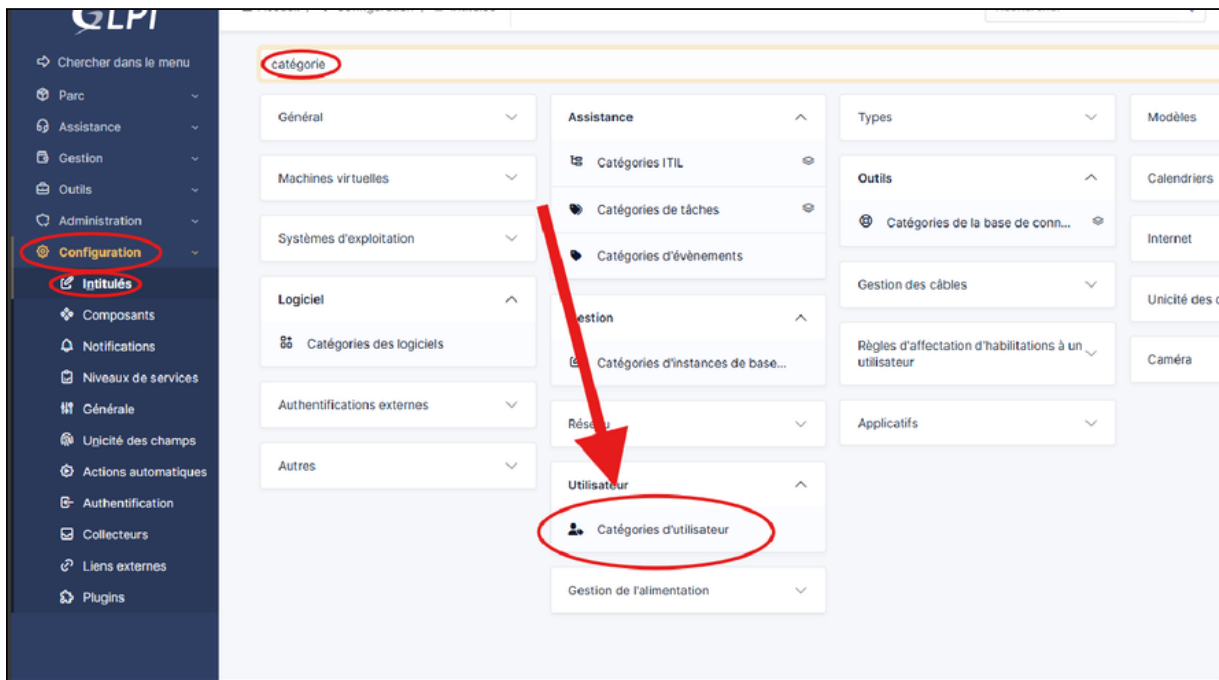
NOM COMPLET	ENTITÉ
Pédagogie	Entité racine
Réseau	Entité racine
Système	Entité racine
Téléphonie	Entité racine

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 ?

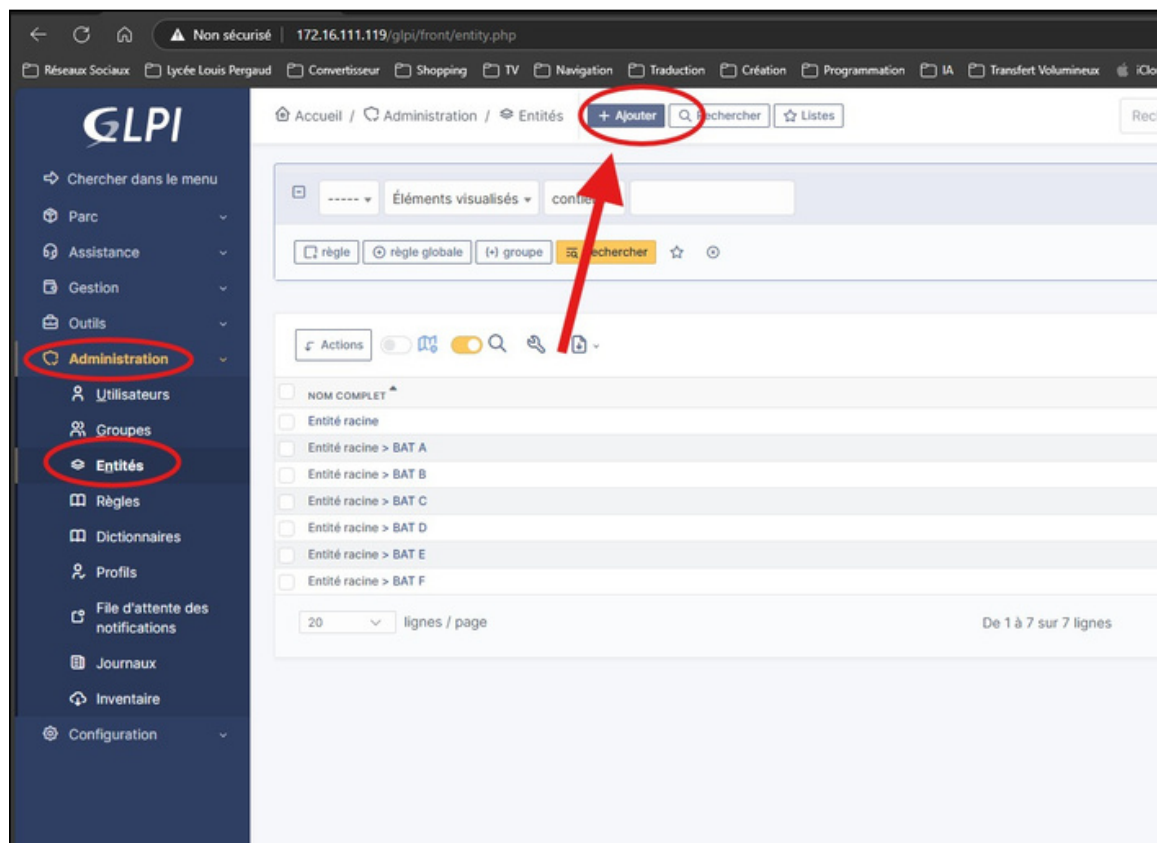
Les profils utilisateurs prévus dans GLPI sont :

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



Accueil / Administration / Entités [+ Ajouter](#) [Rechercher](#) [Listes](#) Super-Admin ...té racine (structure complète)

Entité - BAT A Actions 2/8

Entité

Entités

Adresse

Informations avancées

Notifications

Assistance

Parc

Personnalisation de l'interface

Utilisateurs

Règles

Documents

Notes

Base de connaissances

Historique 1

Tous

Nom BAT A

Commentaires Administratif

Comme enfant de

Entité racine

- >BAT B
- >BAT C
- >BAT D
- >BAT E
- >BAT F
- >Pergaud

[Supprimer définitivement](#) [Sauvegarder](#)

Accueil / Administration / Entités [+ Ajouter](#) [Rechercher](#) [Listes](#)

----- Éléments visualisés contient

[règle](#) [règle globale](#) [\(+\)](#) groupe [Rechercher](#) [☆](#) [⌂](#)

Actions [⌂](#) [⌂](#) [⌂](#) [⌂](#) [⌂](#) [⌂](#)

☐ NOM COMPLET ^

☐ Entité racine

☐ Entité racine > Pergaud

☐ Entité racine > Pergaud > BAT A

☐ Entité racine > Pergaud > BAT B

☐ Entité racine > Pergaud > BAT C

☐ Entité racine > Pergaud > BAT D

☐ Entité racine > Pergaud > BAT E

☐ Entité racine > Pergaud > BAT F

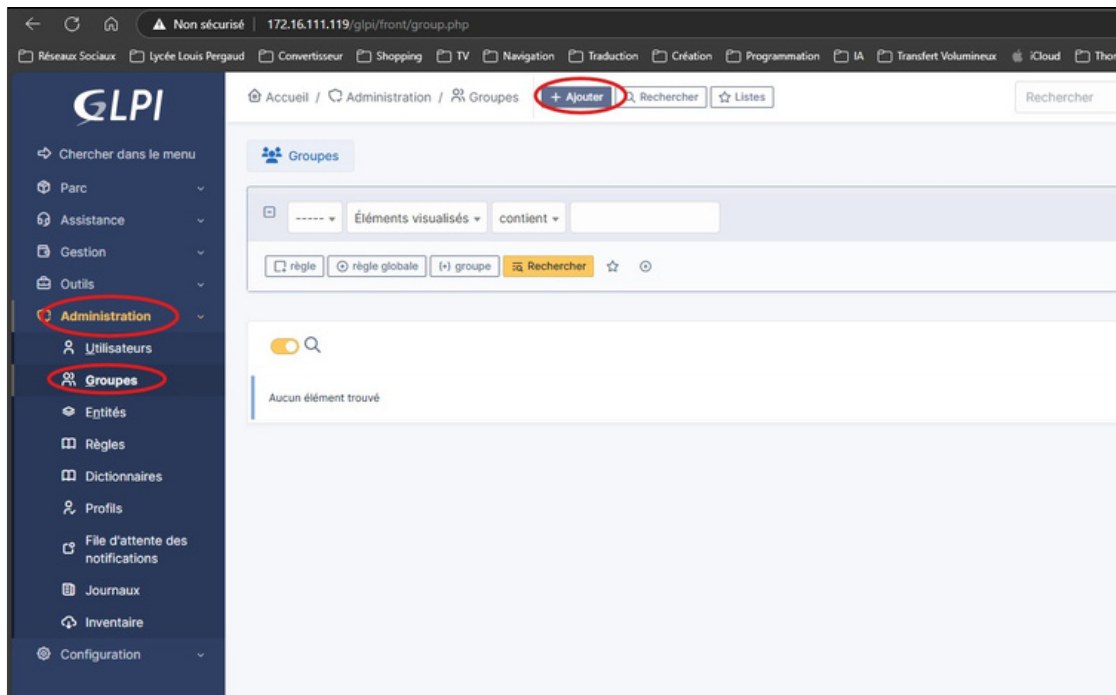
20 lignes / page De 1 à 8 sur 8 lignes

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 créer maintenant les groupes.



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

VISIBLE DANS UN PROJET

Peut être superviseur: Oui

PEUT CONTENIR

Éléments: Oui

Utilisateurs: Oui

Commentaires:

+ Ajouter

Groupes

----- Éléments visualisés contient

règle règle globale (+) groupe Rechercher ☆

Actions ☒ ☐ ☐ ☐

NOM COMPLET	ENTITÉ	COMM
☐ Direction	Entité racine	
☐ DSI AC	Entité racine	
☐ Equipes Enseignantes	Entité racine	

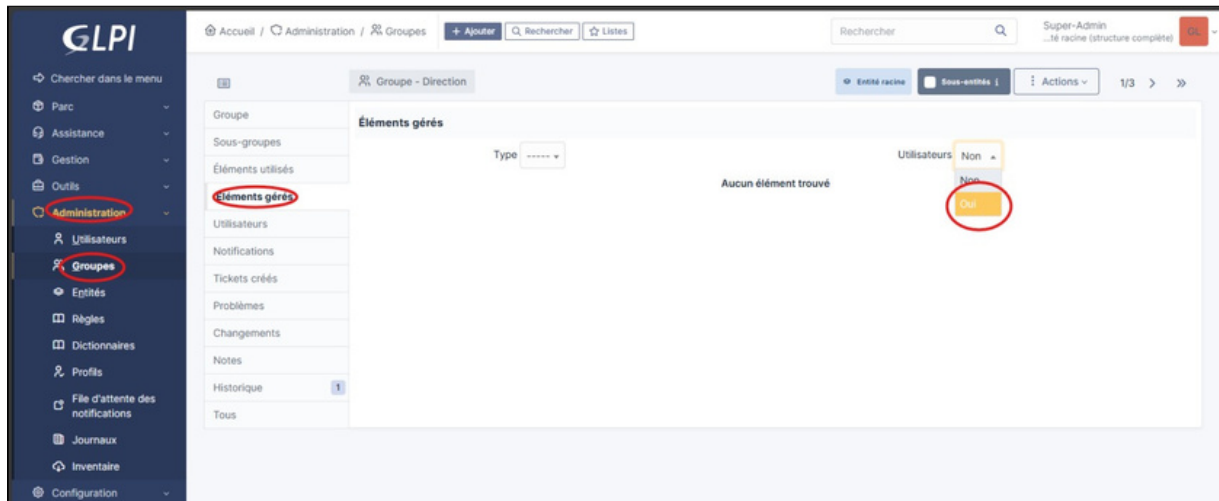
20 lignes / page De 1 à 3 sur 3 lignes

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).

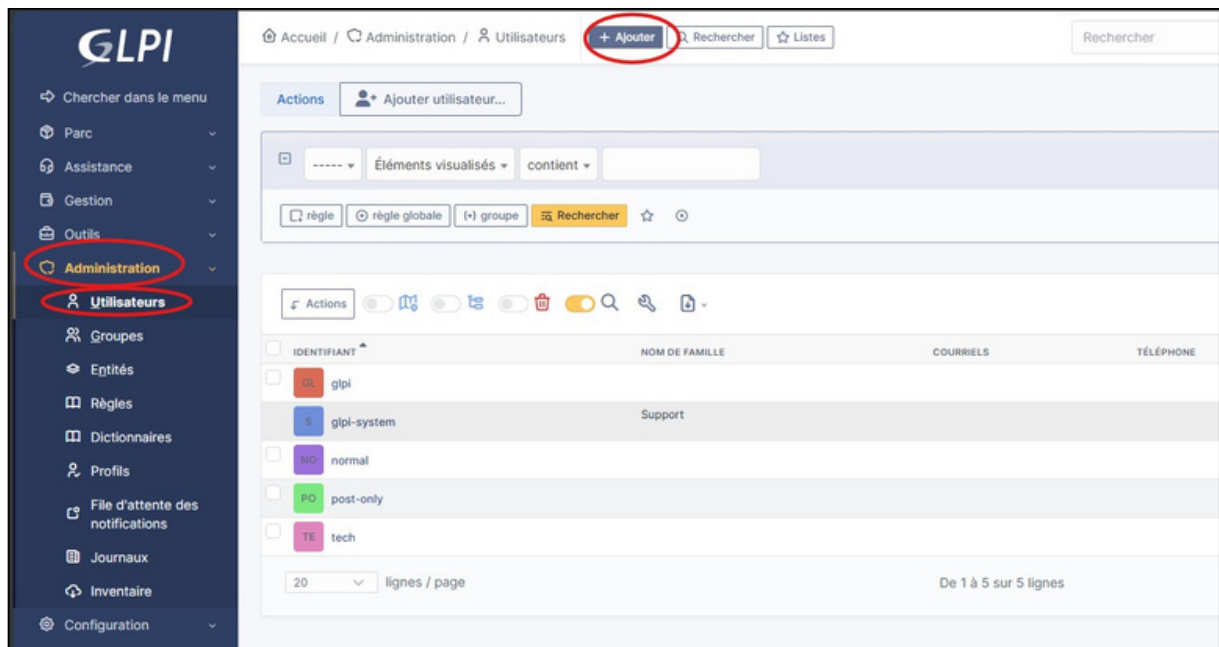
e. Gestion des groupes utilisateurs



On déclare le groupe comme groupe utilisateur pour cela :

Administration > Groupes > <Sélection du groupe> > Eléments 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:

Profil: Technicien

Catégorie: Technicien Informatique i +

Commentaires:

Récurrent: Non

Entité: Entité racine > Pergaud > BAT A

GLPI

Accueil / Administration / Utilisateurs

+ Ajouter Rechercher Listes

Rechercher Super-Admin ...te racine (structure complète)

Utilisateur - technicien1 technicien1

Actions 6/6

Utilisateur

Habilitations 1

Groupes

Préférences

Éléments utilisés

Éléments gérés

Tickets créés

Problèmes

Changements

Documents

Réservations

Synchronisation

Liens

Certificats

Historique 2

Tous

Associer à un groupe

Responsable: Non

Déléataire: Non

Ajouter

Groupe

Entité racine

Direction

DSI AC

Equipes Enseignantes

Responsable

Déléataire

Aucun

Activer Windows

Accédez aux paramètres pour activer Windows.

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.

Accueil / Administration / Profils

Ajouter

Rechercher

Listes

Rechercher

Super-Admin
_ne racine (structure complète)

< <

Profils - Read-Only

Actions - 4/8 >

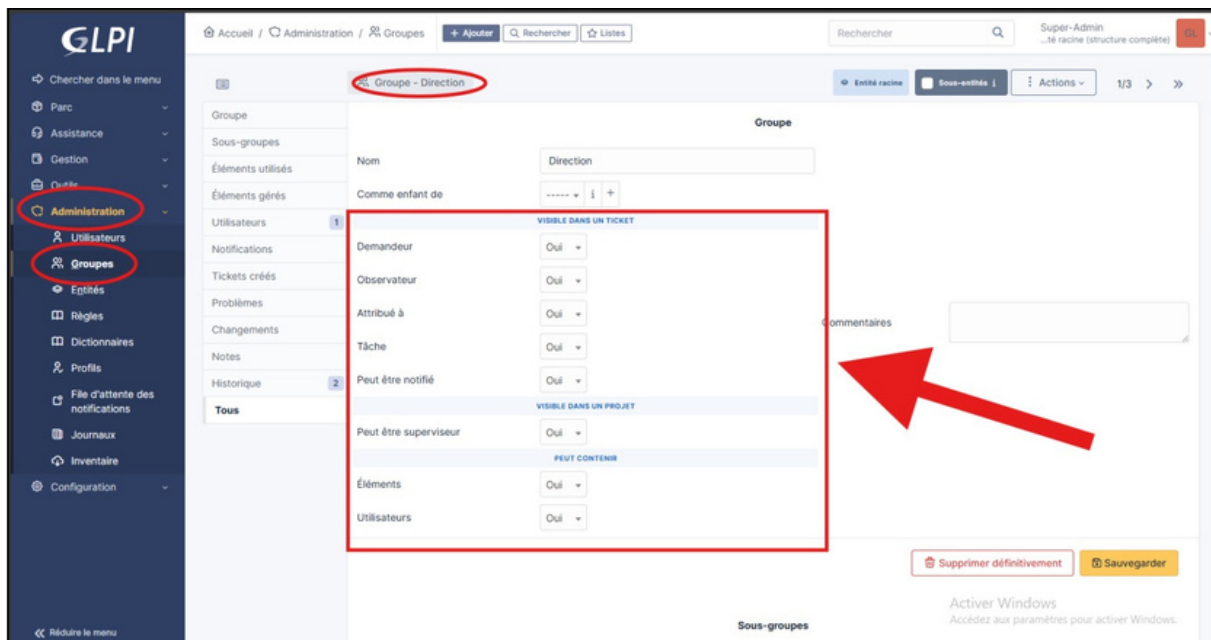
Profils

PARC

	LECTURE	METTRE À JOUR	CRÉER	SUPPRIMER	PURGER	LIRE LES NOTES	MISE À JOUR DES NOTES	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT
Assistance	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
Cycles de vie	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
Gestion	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
Outils	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
Administration	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
Configuration	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
Utilisateurs	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
Historique	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
Tous	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
	☒	☐	☐	☐	☐			

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

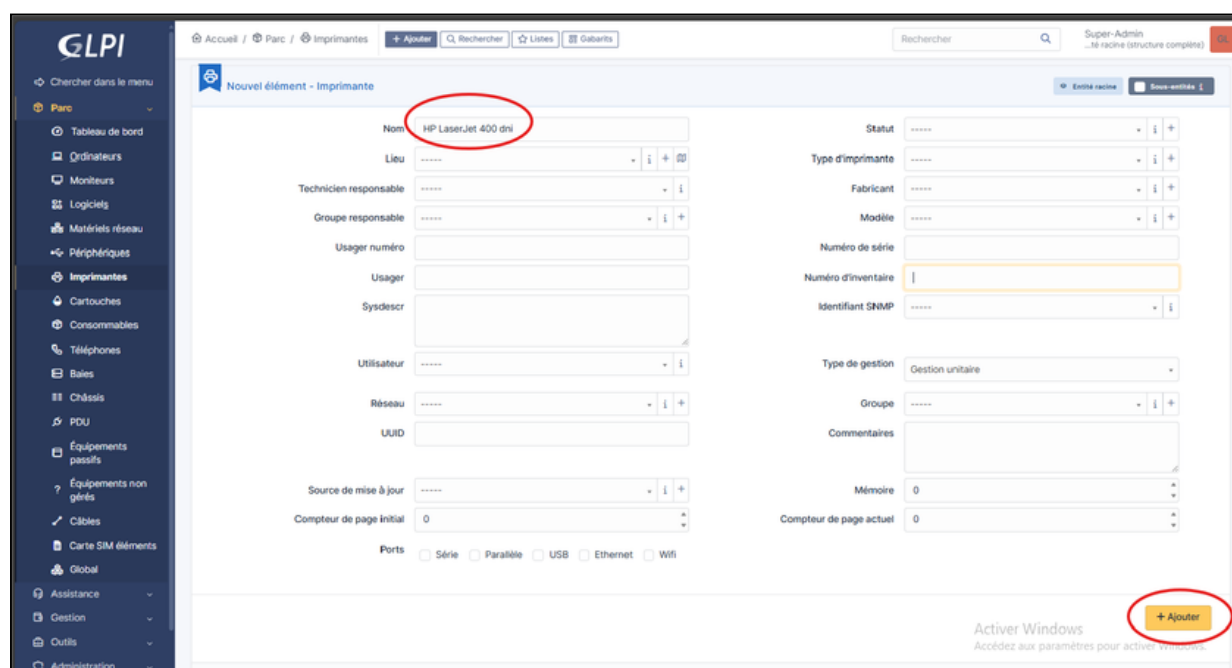
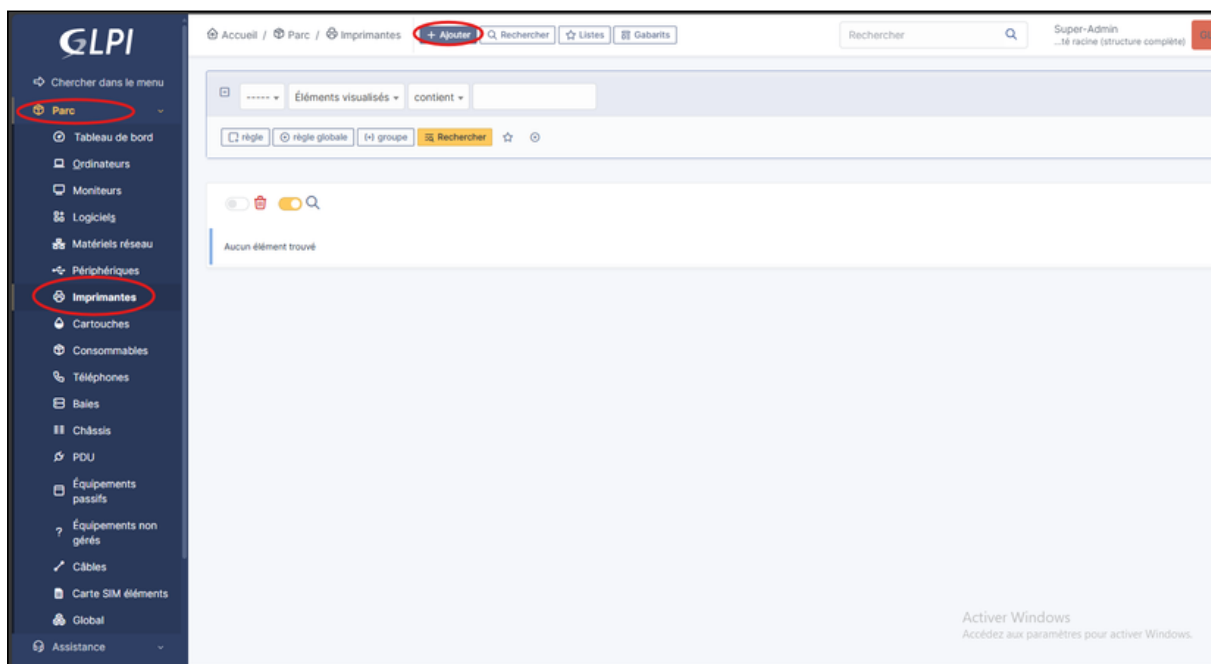
Contenir :

- 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



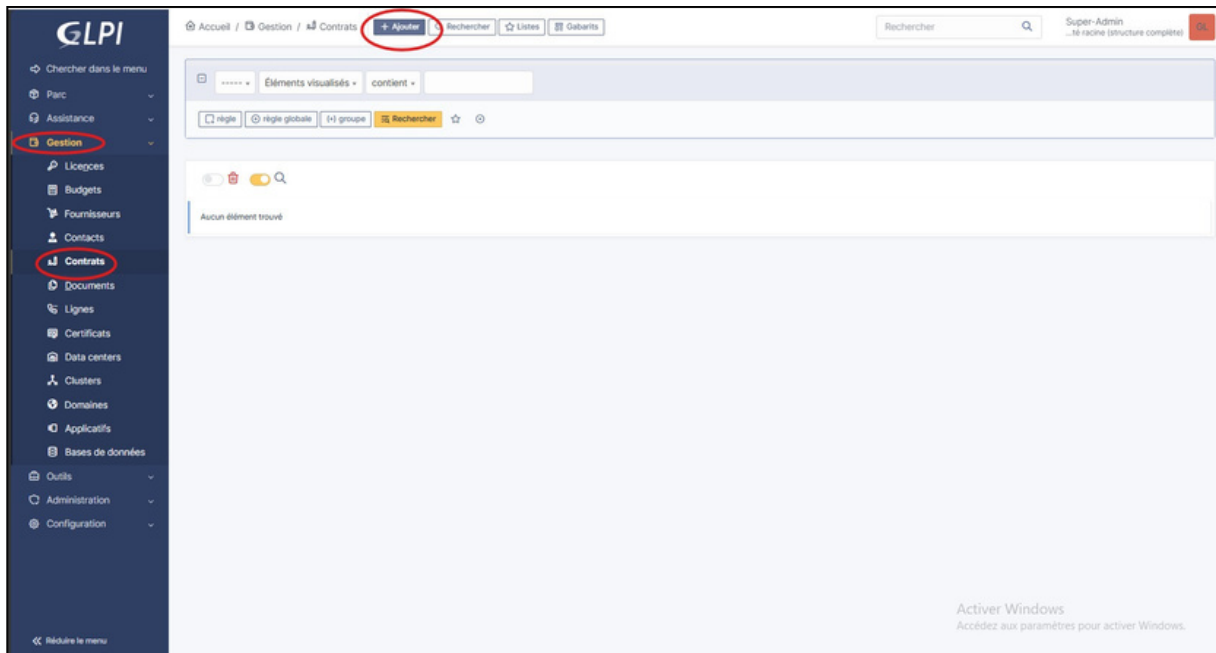
Afin d'ajouter une imprimante au sein du parc informatique se rendre dans :

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 :

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