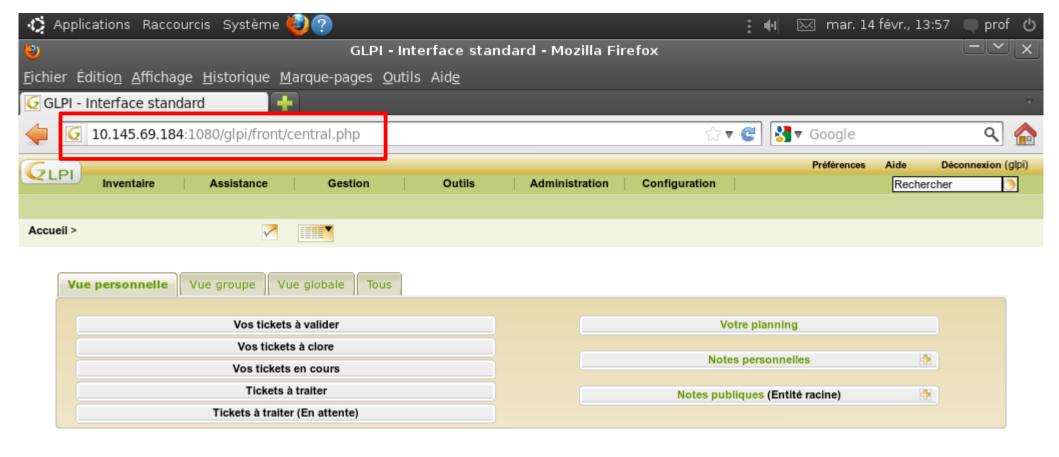
Administration du réseau : utilisation de GLPI

La gestion des incidents est souvent gérée à l'aide de cahiers à demeure Dans les salles informatiques; ce qui a l'inconvénient d'obliger l'administrateur À aller à la pêche aux informations. Le suivi peut être d'autant plus difficile s'il Y a plusieurs administrateurs.

GLPI est une application web qui permet de centraliser la déclaration et le Suivi des incidents.

Le principe est le suivant : un incident est rapporté par le professeur sous forme De l'ouverture d'un "**ticket**" d'incident. Ce ticket prendra le statut "résolu" quand un Technicien aura traité le problème

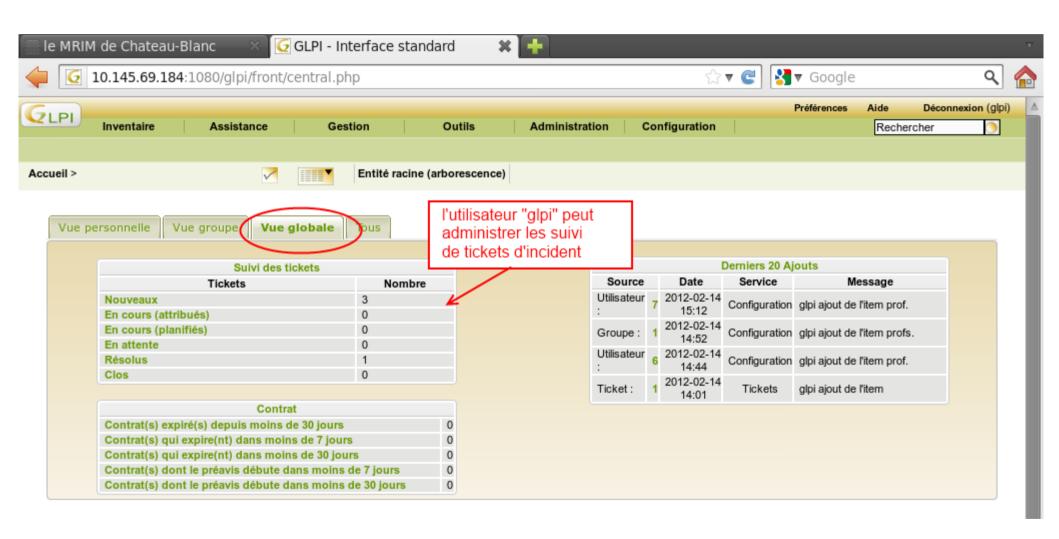
Auteur: christophe.vardon@ac-orleans-tours.fr



On n'est ici connecté avec le login « glpi » qui a un profil (type) d'administrateur

0.041s - 3630024

GLPI 0.78 Copyright (C) 2003-2012 by the INDEPNET Development Team.





I-PRESENTATION

G.L.P.I. est une application libre, distribuée sous licence GPL destinée à la gestion de parc informatique.

G.L.P.I. est composé d'un ensemble de services Web écrits en PHP qui permettent de recenser et de gérer l'intégralité des composantes matérielles ou logicielles d'un parc informatique, et ainsi d'optimiser le travail des techniciens grâce à une maintenance plus cohérente.

Les fonctionnalités principales de l'application s'articulent autour de deux axes :

- L'inventaire précis de toutes les ressources techniques, matérielles et logicielles, existantes dont les caractéristiques seront stockées dans une base de données. = interface avec OCS Inventory ng
- La gestion et l'historisation, des diverses opérations de maintenance et des procédures liées, réalisées sur ces ressources techniques.

Enfin, cette application a pour but d'être dynamique et directement reliée aux utilisateurs. Une interface autorise donc ces derniers à éventuellement prévenir le service de maintenance et à répertorier un problème rencontré avec l'une des ressources techniques à laquelle ils ont accès.

c) Tracking

Gestion des demandes d'interventions pour tous les types de matériel de l'inventaire,

Utilisateur final

- Interface utilisateur finale pour demande d'intervention,
- · Possibilité d'un suivi par mail de la demande d'intervention,
- Consultation de l'historique des interventions.

Techniciens

- · Gestion des priorités des demandes d'interventions,
- Suivi des demandes d'interventions,
- Suivi par mail des interventions,
- Historique des interventions réalisées,
- Affichage des interventions à réaliser par technicien,
- Affichage de l'historique des interventions pour un matériel donné.

d) Statistiques

Rapports statistiques mensuel, annuel, total.

- Globales,
- · Par technicien,
- Par Matériel, lieux et types,
- · Par utilisateur.

Mise en œuvre de GLPI dans le réseau Eoleplus

- Demande d'installation auprès de la télégestion
- Création d'un utilisateur « prof » de type « post-only »
- Modification du profil « post-only »
- Création d'un raccourci « glpi » sur le bureau « professeur »
- Distribution d'un tutoriel à l'attention des utilisateurs

Créer un utilisateur : « prof »

L'utilisateur « prof » aura le type (profil) « post-only » Ce qui lui permettra de créer des tickets d'incident



Login : Identifiant de l'utilisateur lui permettant de se connecter à G.L.P

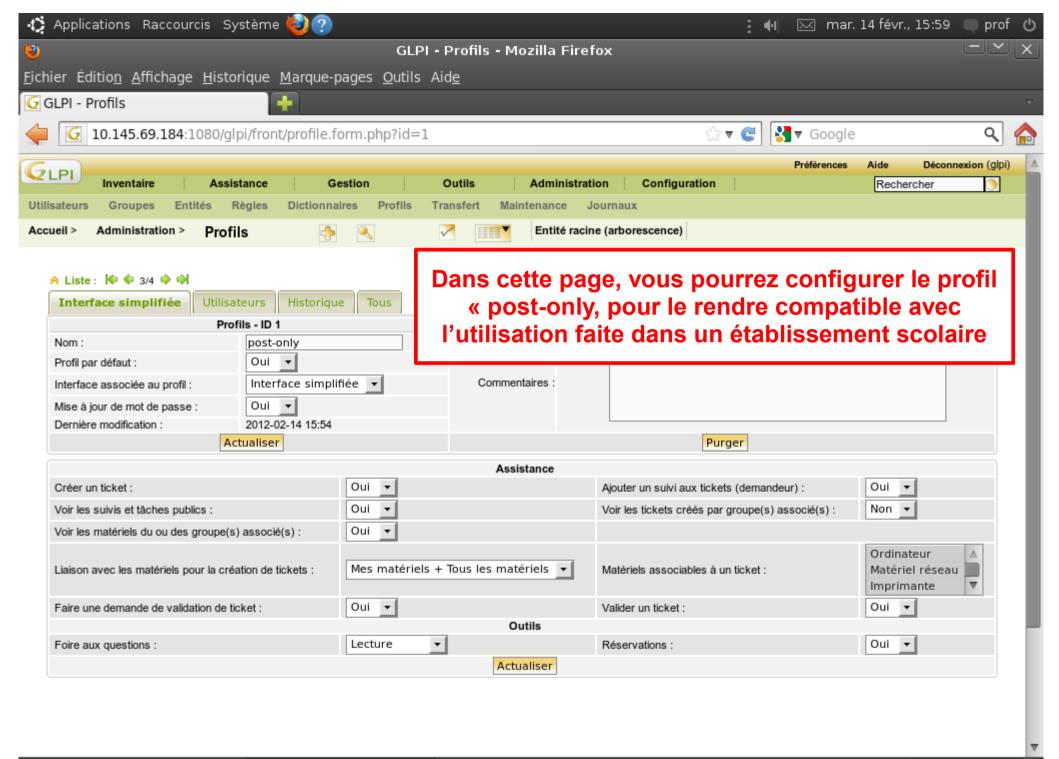
Password : Mot de passe rattaché au login.

Nom réel : Nom de l'utilisateur dans l'entreprise.

Type: Type d'utilisateur (défini directement ses droits).

- "Post-only" est l'utilisateur permettant de poster des demandes d'interventions.
- Les utilisateurs de type "normal" ont accès aux données du parc en lecture seulement, pas de modification, d'ajout ou de suppression. Cet utilisateur sera plus pour un décideur nontechnicienn qui a besoin de voir des statistiques ou des rapports.
- Les utilisateurs "admin" ont les mêmes droits que l'utilisateur "normal", mais ils peuvent en plus ajouter, modifier et supprimer des éléments dans G.L.P.I.. Cet utilisateur sera plus pour les techniciens, qui travaillent quotidiennement sur l'application.
- Les utilisateurs "super-admin" ont les mêmes droits que l'utilisateur admin, mais peuvent en plus configurer l'application, réaliser les backups de la base de données, la restaurer etc... Cet utilisateur sera plus orienté chef de service ou responsable de l'application qui aura tous les droits sur l'application.

E-mail: Adresse email, important pour le suivi par mail.



INTERFACE « POST-ONLY » : HELPDESK

