

## 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

Applications Raccourcis Système mar. 14 févr., 13:57 prof

GLPI - Interface standard - Mozilla Firefox

Fichier Édition Affichage Historique Marque-pages Outils Aide

GLPI - Interface standard

10.145.69.184:1080/glpi/front/central.php

Google

Préférences Aide Déconnexion (glpi)

Inventaire Assistance Gestion Outils Administration Configuration Rechercher

Accueil >

Vue personnelle Vue groupe Vue globale Tous

Vos tickets à valider	Votre planning
Vos tickets à clore	Notes personnelles
Vos tickets en cours	Notes publiques (Entité racine)
Tickets à traiter	
Tickets à traiter (En attente)	

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

Vue personnelle Vue groupe **Vue globale** Tous

l'utilisateur "glpi" peut administrer les suivi de tickets d'incident

Suivi des tickets	
Tickets	Nombre
Nouveaux	3
En cours (attribués)	0
En cours (planifiés)	0
En attente	0
Résolus	1
Clos	0

Contrat	
Contrat(s) expiré(s) depuis moins de 30 jours	0
Contrat(s) qui expire(nt) dans moins de 7 jours	0
Contrat(s) qui expire(nt) dans moins de 30 jours	0
Contrat(s) dont le préavis débute dans moins de 7 jours	0
Contrat(s) dont le préavis débute dans moins de 30 jours	0

Derniers 20 Ajouts			
Source	Date	Service	Message
Utilisateur : 7	2012-02-14 15:12	Configuration	glpi ajout de l'item prof.
Groupe : 1	2012-02-14 14:52	Configuration	glpi ajout de l'item profs.
Utilisateur : 6	2012-02-14 14:44	Configuration	glpi ajout de l'item prof.
Ticket : 1	2012-02-14 14:01	Tickets	glpi ajout de l'item



## *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

Utilisateur :	
Login	<input type="text"/>
Password	<input type="password"/>
Nom réel	<input type="text"/>
Type	Normal <input type="button" value="v"/>
E-Mail	<input type="text"/>
Numéro de telephone	<input type="text"/>
Lieux	<input type="button" value="v"/>
Droit d'attribution d'intervention	Non <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/>
<input type="button" value="Ajouter"/>	

**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 non-technicien 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.



Liste : 3/4

Interface simplifiée

Utilisateurs

Historique

Tous

## Profils - ID 1

Nom :

Profil par défaut :

Interface associée au profil :

Mise à jour de mot de passe :

Dernière modification : 2012-02-14 15:54

Actualiser

Commentaires :

Purger

## Assistance

Créer un ticket :	<input type="text" value="Oui"/>	Ajouter un suivi aux tickets (demandeur) :	<input type="text" value="Oui"/>
Voir les suivis et tâches publics :	<input type="text" value="Oui"/>	Voir les tickets créés par groupe(s) associé(s) :	<input type="text" value="Non"/>
Voir les matériels du ou des groupe(s) associé(s) :	<input type="text" value="Oui"/>		
Liaison avec les matériels pour la création de tickets :	<input type="text" value="Mes matériels + Tous les matériels"/>	Matériels associables à un ticket :	<input type="text" value="Ordinateur"/> <input type="text" value="Matériel réseau"/> <input type="text" value="Imprimante"/>
Faire une demande de validation de ticket :	<input type="text" value="Oui"/>	Valider un ticket :	<input type="text" value="Oui"/>

## Outils

Foire aux questions :  Réservations :

Actualiser

Dans cette page, vous pourrez configurer le profil « post-only, pour le rendre compatible avec l'utilisation faite dans un établissement scolaire



# INTERFACE « POST-ONLY » : HELPDESK

le MRIM de Chateau-Blanc | GLPI - Nouveau ticket

10.145.69.184:1080/glpi/front/helpdesk.public.php

Préférences Aide Déconnexion (prof)

Accueil Tickets Réservations FAQ

Accueil > Entité racine

Ce formulaire simplifié apparaît par défaut quand l'utilisateur "prof" (post-only) se connecte

Description de la demande ou de l'incident : (Entité racine)

Urgence : Moyenne

Mes matériels : --- Général ---

Le ticket porte sur : Ou recherche complète : Ordinateur

Saisissez les premières lettres (usager, nom matériel, n° de série)

Catégorie : -----

Titre :

Fichier (2 Mio max) : [input] Parcourir... Envoyer message

A108-1 -	- 6BZM45J
--Affichage limité--	
A102-1 -	; - D7DB61J
A102-2 -	- 87DB61J
A102-3 -	i - 28DB61J
A102-4 -	- 78DB61J
A102-6 -	- 97DB61J
A102-PROF -	chow - G0813050100
A108-1 - willi	goin - 6BZM45J
A108-10 -	5BZM45J
A108-11 -	he - FBZM45J
A108-12 -	
A108-2 -	A108-11 - ke he - FBZM45J
A108-3 -	DBZM45J
A108-4 -	- 1BZM45J
A108-5 -	- 7BZM45J
A108-6 -	ZM45J
A108-7 -	2BZM45J
A108-8 -	- CBZM45J
A108-9 -	BBZM45J

le "prof" sélectionne l'ordinateur ou l'imprimante en panne, puis explique le problème rencontré dans les champs appropriés