

AP-MISSION 5 - GLPI

Yohan Legarçon; Loïc PICARD; 1SIO2;

Sommaire:

Page 2 : Jalon "vision générale" de la plateforme

- Les fonctions de GLPI
- Le paramétrage des objets GLPI

Page 4 : Jalon "Saisie d'inventaire"

- Le paramétrage des lieux et entités

Page 5 : Prise en charge des demandes, des incidents

- Jalon matrice urgences x impacts
- Jalon cycle de vie d'un " ticket" utilisateur

Page 8 : La consultation des éléments du parc

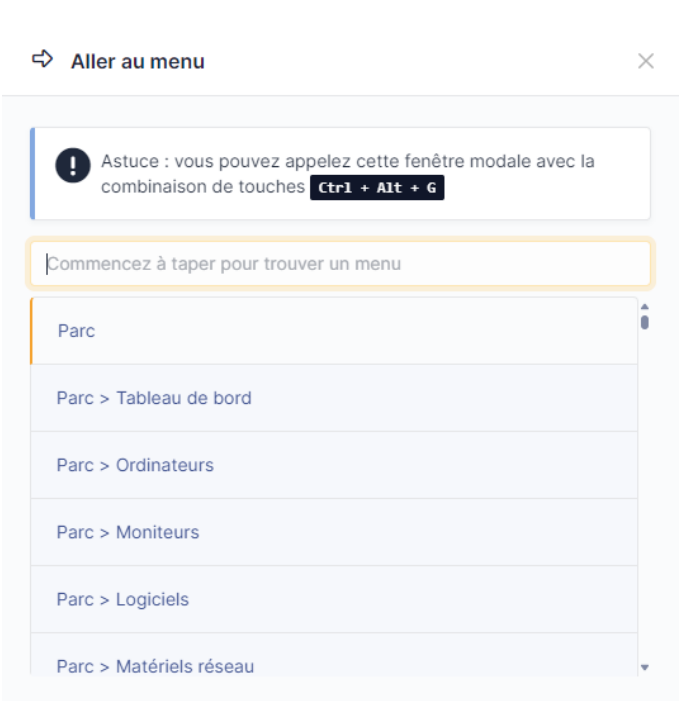
- Jalon requêtes consultation du parc

1. Jalon "vision générale" de la plateforme

Les fonctions de GLPI

Trouvez l'interface qui vous permet d'atteindre rapidement toutes les fonctions GLPI

A gauche sur chercher dans le menu: cela permet d'avoir un accès rapide a toute les fonctionnalités de GLPI



Le paramétrage des objets GLPI

Comptes utilisateurs et catégories d'utilisateurs,

Cet onglet donne un détail plus précis de chaque catégorie d'utilisateur.

Comptes utilisateurs et catégories d'utilisateurs			
NOM ^	ID	PROFIL PAR DÉFAUT	DERNIÈRE MODIFICATION
Admin	3	Non	
Hotliner	5	Non	2023-02-02 11:25
Observer	2	Non	
Read-Only	8	Non	
Self-Service	1	Oui	2024-02-05 12:31
Super-Admin	4	Non	
Supervisor	7	Non	
Technician	6	Non	2024-02-05 12:28

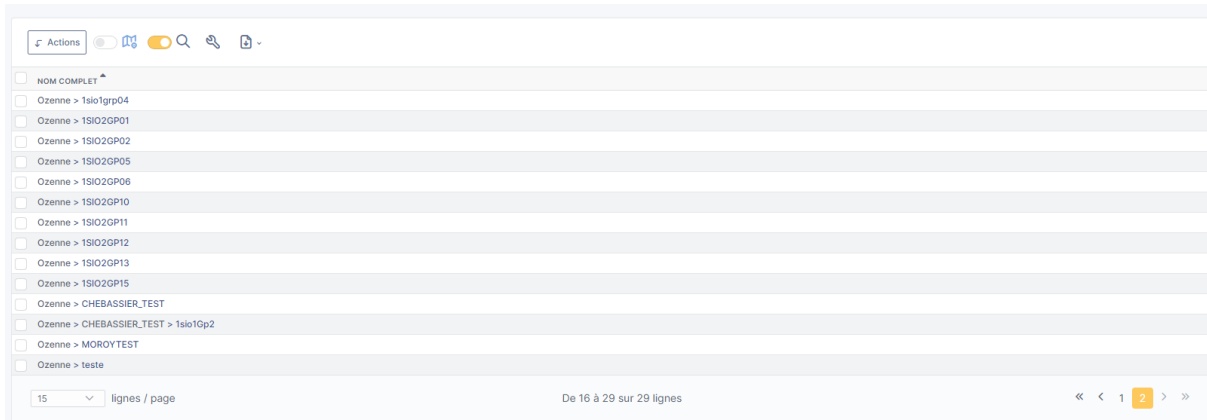
15

lignes / page

De 1 à 8 sur 8 lignes

Groupes d'utilisateurs.

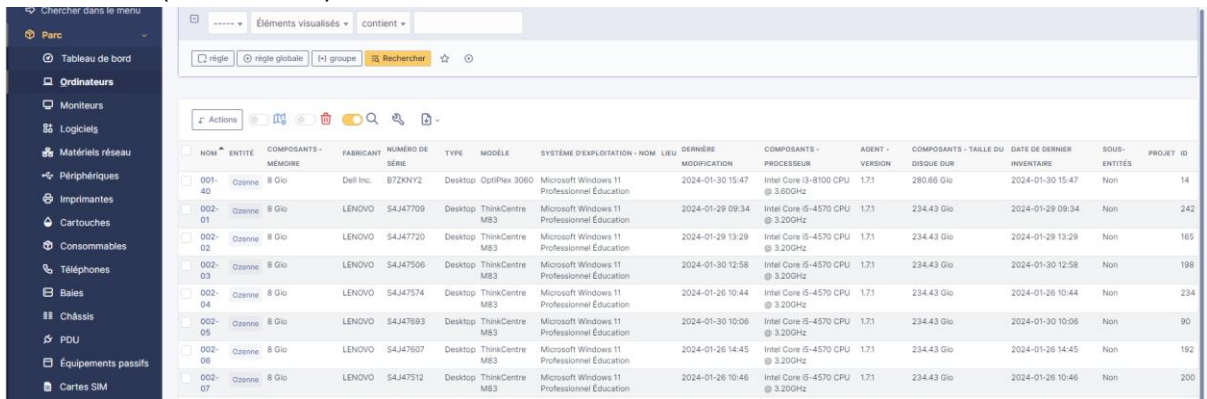
Dans l'onglet administration ->utilisateur: cela permet d'avoir une liste de tous les utilisateurs du GLPI



NOM COMPLET
Ozenne > tsio1grp04
Ozenne > 1SIO2GP01
Ozenne > 1SIO2GP02
Ozenne > 1SIO2GP05
Ozenne > 1SIO2GP06
Ozenne > 1SIO2GP10
Ozenne > 1SIO2GP11
Ozenne > 1SIO2GP12
Ozenne > 1SIO2GP13
Ozenne > 1SIO2GP15
Ozenne > CHEBASSIER_TEST
Ozenne > CHEBASSIER_TEST > tsio1Op2
Ozenne > MOROYTEST
Ozenne > teste

Liste des équipements :

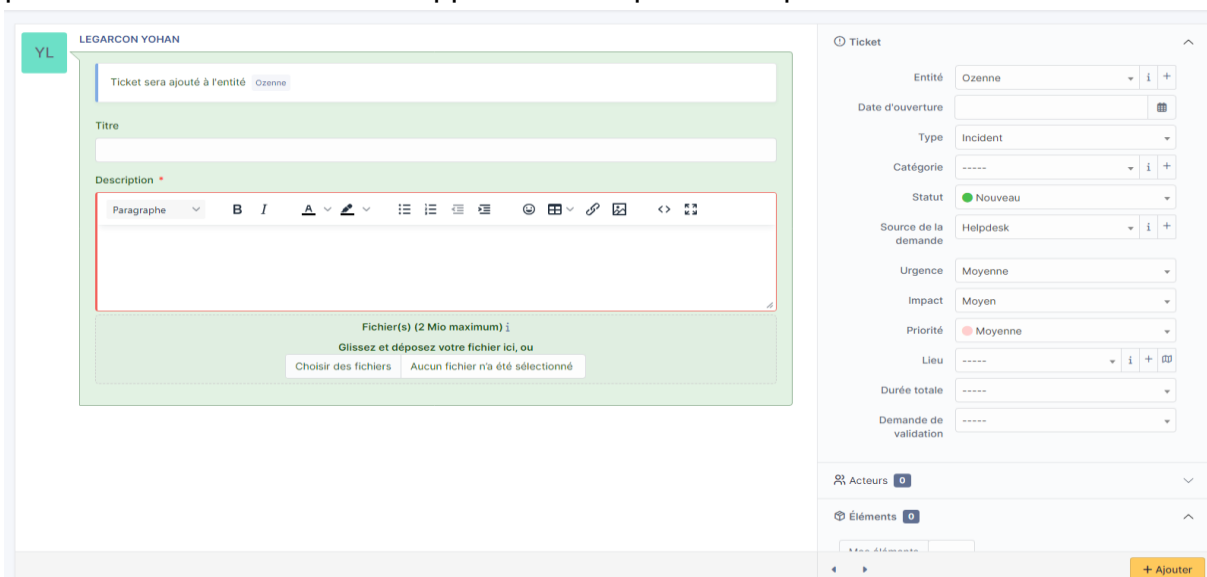
Dans l'onglet parc -> ordinateurs: on peut voir une liste précise de tous les ordinateurs du site ainsi qu'avec des caractéristiques détaillées sur chaque ordinateur (modèle ext).



NOM	ENTITÉ	COMPOSANTS - MÉMOIRE	FABRICANT	NUMÉRO DE SÉRIE	TYPE	MODÈLE	SYSTÈME D'EXPLOITATION - NOM	LIU	DERNIÈRE MODIFICATION	COMPOSANTS - PROCESSEUR	AGENT - VERSION	COMPOSANTS - DISQUE DUR	DATE DE DERNIER INVENTAIRE	SOUV-ENTITÉS	PROJET ID
001-40	Ozenne	8 Gio	Dell Inc.	B7XN1Y2	Desktop	OptiFlex 3060	Microsoft Windows 11 Professionnel Education		2024-01-30 15:47	Intel Core i3-8100 CPU @ 3.60GHz	1.71	280.66 Gio	2024-01-30 15:47	Non	14
002-01	Ozenne	8 Gio	LENOVO	S4J47709	Desktop	ThinkCentre M83	Microsoft Windows 11 Professionnel Education		2024-01-29 09:34	Intel Core i5-4570 CPU @ 3.20GHz	1.71	234.43 Gio	2024-01-29 09:34	Non	242
002-02	Ozenne	8 Gio	LENOVO	S4J47720	Desktop	ThinkCentre M83	Microsoft Windows 11 Professionnel Education		2024-01-29 13:29	Intel Core i5-4570 CPU @ 3.20GHz	1.71	234.43 Gio	2024-01-29 13:29	Non	165
002-03	Ozenne	8 Gio	LENOVO	S4J47506	Desktop	ThinkCentre M83	Microsoft Windows 11 Professionnel Education		2024-01-30 12:58	Intel Core i5-4570 CPU @ 3.20GHz	1.71	234.43 Gio	2024-01-30 12:58	Non	198
002-04	Ozenne	8 Gio	LENOVO	S4J47574	Desktop	ThinkCentre M83	Microsoft Windows 11 Professionnel Education		2024-01-26 10:44	Intel Core i5-4570 CPU @ 3.20GHz	1.71	234.43 Gio	2024-01-26 10:44	Non	234
002-05	Ozenne	8 Gio	LENOVO	S4J47693	Desktop	ThinkCentre M83	Microsoft Windows 11 Professionnel Education		2024-01-30 10:06	Intel Core i5-4570 CPU @ 3.20GHz	1.71	234.43 Gio	2024-01-30 10:06	Non	90
002-06	Ozenne	8 Gio	LENOVO	S4J47607	Desktop	ThinkCentre M83	Microsoft Windows 11 Professionnel Education		2024-01-26 14:45	Intel Core i5-4570 CPU @ 3.20GHz	1.71	234.43 Gio	2024-01-26 14:45	Non	192
002-07	Ozenne	8 Gio	LENOVO	S4J47512	Desktop	ThinkCentre M83	Microsoft Windows 11 Professionnel Education		2024-01-26 10:46	Intel Core i5-4570 CPU @ 3.20GHz	1.71	234.43 Gio	2024-01-26 10:46	Non	200

Création de tickets:

Ce menu permet aux utilisateurs de créer différents tickets, en spécifiant l'urgence de l'incident, son impact, ou d'autres informations, pour permettre aux Techniciens d'apporter une réponse adapté :



Y.L. LEGARCON YOHAN

Ticket sera ajouté à l'entité **Ozenne**

Titre

Description *

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Choisir des fichiers Aucun fichier n'a été sélectionné

Ticket

Entité: Ozenne

Date d'ouverture

Type: Incident

Catégorie: -----

Statut: Nouveau

Source de la demande: Helpdesk

Urgence: Moyenne

Impact: Moyen

Priorité: Moyenne

Lieu: -----

Durée totale: -----

Demande de validation: -----

Acteurs: 0

Éléments: 0

+ Ajouter

2.Jalon “Saisie d’inventaire”

Le paramétrage des lieux et entités

Plan de nommage:

002-01	Ozenne	8 Gio	LENOVO	S4J47709	Desktop	ThinkCentre M83
002-02	Ozenne	8 Gio	LENOVO	S4J47720	Desktop	ThinkCentre M83
002-03	Ozenne	8 Gio	LENOVO	S4J47506	Desktop	ThinkCentre M83
002-04	Ozenne	8 Gio	LENOVO	S4J47574	Desktop	ThinkCentre M83
002-05	Ozenne	8 Gio	LENOVO	S4J47693	Desktop	ThinkCentre M83
002-06	Ozenne	8 Gio	LENOVO	S4J47607	Desktop	ThinkCentre M83
002-07	Ozenne	8 Gio	LENOVO	S4J47512	Desktop	ThinkCentre M83

Nous allons utiliser un plan de nommage similaire à celui établi pour les autres ordinateurs auparavant, c'est-à-dire “XXX-XX”. Exemple 002, signifiant que l'ordinateur est d'un certain modèle, ici le LENOVO ThinkCentre M83, suivi de 2 chiffres renseignant le numéro de l'équipement, comme 05. De plus nous pouvons établir les règles suivantes pour mieux tracer les différents appareils:

0XX-XX	Ordinateurs
1XX-XX	Souris + Ecran
2XX-XX	Imprimantes
3XX-XX	Logiciels

3.Prise en charge des demandes, des incidents

a. Jalon matrice urgences x impacts

	Impact faible	Impact moyen	Impact fort
Peu urgent	Le wifi du lycée est lent	Imprimante en panne	Espace de stockage saturé
Normal	Ampoule d'une salle qui est cassé	Licence du pack office qui expire	Pronote en panne
Très urgent	Ascenseur cassé	Service informatique de la cantine en panne	Service informatique (serveurs et ordinateurs) scolaire en panne

b. Jalon cycle de vie d'un " ticket" utilisateur

Nous allons créer différents tickets afin de détailler la façon de prendre en charge et de les gérer. Pour cela Loïc va jouer le rôle de l'utilisateur envoyant un ticket, tandis que Yohan sera le technicien en charge de la réception et de la potentielle réponse.

Voilà la liste des tickets de Loïc, elle est pour l'instant complètement vide.

Tickets

+ Créer un ticket

✓ Tickets attendant votre validation0

Nouveau0

En cours (Attribué)0

En cours (Planifié)0

En attente0

Résolu0

Clos0

Supprimé0

FLUX RSS PUBLICS

L'utilisateur crée 4 tickets avec des motifs d'incidents différents, et des catégories d'incident différents:

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION ▼	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
745	débit lent	Nouveau	2024-03-07 15:25	2024-03-07 15:22	Très basse	PICARD LOIC		Problème matériel > Problème Réseau	
746	Invitation anniversaire chez moi	Nouveau	2024-03-07 15:24	2024-03-07 15:23	Majeure	PICARD LOIC		Problème divers	
741	Ordi en panne	Nouveau	2024-03-07 15:22	2024-03-07 15:20	Haute	PICARD LOIC		Problème matériel > Problème Ordinateur	
742	Word marche plus	Nouveau	2024-03-07 15:21	2024-03-07 15:21	Moyenne	PICARD LOIC		Problème logiciel	

15

lignes / page

De 1 à 4 sur 4 lignes

1 - Ticket Matériel:

1- Enregistrement

Voici un exemple fictif de ticket, de type demande et concernant une requête matérielle, une demande d'une nouvelle imprimante:

Type	Demande ▼		
Catégorie	Matériel > Demande matériel ▼		i
Urgence	Moyenne ▼		
Éléments associés	Mes éléments ----- ▼		
	Ou recherche complète Imprimante ▼ ... ▼		
	+ Ajouter		
Observateurs	x LEGARCON YOHAN		
Lieu	Bâtiment Scolarité > Bureau proviseur ▼	i	
Titre	Demande d'une imprimante dans mon bureau		
Description *	Paragraphe ▼ B <i>I</i> ...		
	<p>Bonjour, je souhaiterai une nouvelle imprimante dans mon bureau car la mienne est lente et que mes collègue ont un nouveau modèle plus efficace depuis février.</p>		
	<div>Fichier(s) (2 Mio maximum) i</div> <div> 51TRtVOGZLL.jpg 46.5 Kio (46.5Kio) x</div> <div>Glissez et déposez votre fichier ici, ou</div> <div>Sélect. fichiers Aucun fichier choisi</div>		

[+ Soumettre la demande](#)

2 - Classification

Le ticket envoyé par l'utilisateur est trouvable avec les autres tickets,

714	Demande d'une imprimante dans mon bureau	Ozenne	Nouveau	2024-03-07 14:28	2024-03-07 14:22	Moyenne	PICARD LOIC
-----	------------------------------------------	--------	---------	------------------	------------------	---------	-------------

3 - Traitement

On retrouve la demande sous forme de messages, permettant de visualiser facilement la conversation

Ticket

2

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Tous

Créé : il y a 5 minutes par PICARD LOIC

Dernière mise à jour : À l'instant par LEGARCON YOHAN

Demande d'une imprimante dans mon bureau

Bonjour, je souhaiterai une nouvelle imprimante dans mon bureau car la mienne est lente et que mes collègue ont un nouveau modèle plus efficace depuis février.

Créé : il y a 5 minutes par PICARD LOIC

51TRtVOGZLL.jpg

46.5 Kio

Créé : À l'instant par LEGARCON YOHAN

Dernière mise à jour : À l'instant par LEGARCON YOHAN

Bonjour,
Nous avons bien pris en compte votre demande. Nous avons commandé l'imprimante souhaitée afin de résoudre cette demande.
Elle devrait arriver d'ici 2 semaines. Merci

Helpdesk

4 - Solution

On commande une nouvelle imprimante afin de résoudre l'incident

5 - Validation

Le technicien envoie une demande de validation à l'utilisateur afin de valider le ticket

Demande d'une imprimante dans mon bureau (714)

Validations

Statut global de la validation

Non soumis à validation

État

Validation minimale nécessaire

0%

Sauvegarder

Validations pour le ticket

Envoyer une demande de validation

Aucun élément trouvé

6 - Clôture

Une fois la demande de validation envoyée, l'utilisateur peut approuver la demande ou la refuser suivant la solution proposée et si le problème a été résolu.

Commentaires ?

Paragraphe

B*I*A

Fichier(s) (2 Mio maximum) ⓘ

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiersAucun fichier choisi

✗ Refuser

✓ Approuver

La consultation des éléments du parc

Jalon requêtes consultation du parc

1- Ordinateur avec 4Go de RAM:

Sachant que nous voulons avoir que les ordinateurs disposant de 4Go, la requête à formuler est :

Composants - Mémoire ▼ est ▼ 4 Gio

🔍

Rechercher

☆

🔍

Actions

15

lignes / page

De 31 à 39 sur 39 lignes

« < 1 2 > »

Le coût pour rajouter à ces ordinateurs de la RAM, afin de passer de 4Go à 8Go, est d'environ 850 euros pour les 39 ordinateurs concernés.

2- Ordinateur sous DDR3:

La requête à formuler pour obtenir les ordis sous avec de la RAM DDR3 est :

Composants - Type de mémoire

contient

DDR3

règle

règle globale

(+) groupe

Rechercher

Actions

<input type="checkbox"/>	NOM	ENTITÉ ▲	COMPOSANTS - MÉMOIRE	FABRICANT	NUMÉRO DE SÉRIE	TYPE	MODÈLE	SYSTÈME D'EXPLOITATION - NOM	LIEU	DERNIÈRE MODIFICATION	COMPONENTS - PROCESSEUR	AGENT - VERSION	COMPONENTS - TAILLE DU DISQUE DUR	DATE DE DERNIER INVENTAIRE	SOUS-ENTITÉS	PROJET ID	COMPONENTS - TYPE DE MÉMOIRE
<input type="checkbox"/>	150-40	Ozenne	8 Gio	LENOVO	S4S40767	Desktop	ThinkCentre M83	Microsoft Windows 11 Professionnel Education		2024-01-24 08:37	Intel Pentium CPU G3440 @ 3.30GHz	1.7i	234.43 Gio	2024-01-24 08:37	Non	275	DDR3 - DIMM DDR3 - DIMM
<input type="checkbox"/>	112-23	Ozenne	8 Gio	Dell Inc.	JXVD5Y1	Desktop	OptiPlex 3010	Microsoft Windows 11 Professionnel Education		2024-01-24 13:12	Intel Core i5-3470 CPU @ 3.20GHz	1.7i	234.43 Gio	2024-01-24 13:12	Non	299	DDR3 - DIMM
<input type="checkbox"/>	112-14	Ozenne	8 Gio	Dell Inc.	B2WD5Y1	Desktop	OptiPlex 3010	Microsoft Windows 11 Professionnel Education		2024-01-23 16:55	Intel Core i5-3470 CPU @ 3.20GHz	1.7i	234.43 Gio	2024-01-23 16:55	Non	300	DDR3 - DIMM
<input type="checkbox"/>	112-13	Ozenne	8 Gio	Dell Inc.	CWVD5Y1	Desktop	OptiPlex 3010	Microsoft Windows 11 Professionnel Education		2024-01-23 16:25	Intel Core i5-3470 CPU @ 3.20GHz	1.7i	234.43 Gio	2024-01-23 16:25	Non	303	DDR3 - DIMM
<input type="checkbox"/>	112-18	Ozenne	8 Gio	Dell Inc.	80WD5Y1	Desktop	OptiPlex 3010	Microsoft Windows 11 Professionnel Education		2024-02-02 13:13	Intel Core i5-3470 CPU @ 3.20GHz	1.7i	234.43 Gio	2024-02-02 13:13	Non	318	DDR3 - DIMM
<input type="checkbox"/>	112-01	Ozenne	8 Gio	Dell Inc.	7YVD5Y1	Desktop	OptiPlex 3010	Microsoft Windows 11 Professionnel Education		2024-01-25 10:48	Intel Core i5-3470 CPU @ 3.20GHz	1.7i	234.43 Gio	2024-01-25 10:48	Non	321	DDR3 - DIMM
<input type="checkbox"/>	112-17	Ozenne	8 Gio	Dell Inc.	3SSK25J	Desktop	OptiPlex 990	Microsoft Windows 11 Professionnel Education		2024-01-23 15:56	Intel Core i5-2500 CPU @ 3.30GHz	1.7i	234.43 Gio	2024-01-23 15:56	Non	327	DDR3 - DIMM
<input type="checkbox"/>	112-08	Ozenne	8 Gio	Dell Inc.	2ZVD5Y1	Desktop	OptiPlex 3010	Microsoft Windows 11 Professionnel Education		2024-01-31 13:43	Intel Core i5-3470 CPU @ 3.20GHz	1.7i	234.43 Gio	2024-01-31 13:43	Non	330	DDR3 - DIMM DDR3 - DIMM
<input type="checkbox"/>	112-07	Ozenne	8 Gio	Dell Inc.	3XVD5Y1	Desktop	OptiPlex 3010	Microsoft Windows 11 Professionnel Education		2024-01-23 16:49	Intel Core i5-3470 CPU @ 3.20GHz	1.7i	234.43 Gio	2024-01-23 16:49	Non	331	DDR3 - DIMM
<input type="checkbox"/>	112-25	Ozenne	8 Gio	Dell Inc.	6YVD5Y1	Desktop	OptiPlex 3010	Microsoft Windows 11 Professionnel Education		2024-01-26 07:44	Intel Core i5-3470 CPU @ 3.20GHz	1.7i	234.43 Gio	2024-01-26 07:44	Non	333	DDR3 - DIMM
<input type="checkbox"/>	460-02	Ozenne	8 Gio	LENOVO	S4J47591	Desktop	ThinkCentre M83	Microsoft Windows 11 Professionnel Education		2023-12-12 12:04	Intel Core i5-4570 CPU @ 3.20GHz	1.5	488.39 Gio	2023-12-12 12:04	Non	365	DDR3 - DIMM
<input type="checkbox"/>	002-16	Ozenne	8 Gio	LENOVO	S4J47657	Desktop	ThinkCentre M83	Microsoft Windows 11 Professionnel Education		2024-01-29 06:23	Intel Core i5-4570 CPU @ 3.20GHz	1.7i	234.43 Gio	2024-01-29 06:23	Non	370	DDR3 - DIMM
<input type="checkbox"/>	112-15	Ozenne	8 Gio	Dell Inc.	1XVD5Y1	Desktop	OptiPlex 3010	Microsoft Windows 11 Professionnel Education		2024-01-23 16:51	Intel Core i5-3470 CPU @ 3.20GHz	1.7i	234.43 Gio	2024-01-23 16:51	Non	381	DDR3 - DIMM

15

lignes / page

De 31 à 45 sur 57 lignes

«

<

1

2

3

4

>

»

3 – Ordinateur avec moins de 128Go de stockage:

La requête à formuler pour obtenir les ordis avec une capacité de 128Go de stockage en partition principal est

Le coût total pour les remplacer par des disques dur SSD de 256 Go est de 28 euros par machine.

4 - Processeur de la salle 217:

Les processeurs de la salle 217 sont des 12th Gen Intel Core I3-12100. Il faudra les renouveler car c'est une vieille version, peu performante, ce qui ralentit les ordinateurs.

Éléments visualisés

contient

217

ET

Composants - Processeur

contient

🔍 règle

🌐 règle globale

(+) groupe

🔍 Rechercher

☆

⊙

↩ Actions

🔍

📄

🗑

🔍

🔧

📄

<input type="checkbox"/>	NOM	ENTITÉ	COMPOSANTS - TAILLE DU DISQUE DUR	COMPOSANTS - PROCESSEUR
<input type="checkbox"/>	217-01	Ozenne	250.06 Gio	12th Gen Intel Core i3-12100
<input type="checkbox"/>	217-02	Ozenne	250.06 Gio	12th Gen Intel Core i3-12100
<input type="checkbox"/>	217-03	Ozenne	250.06 Gio	12th Gen Intel Core i3-12100
<input type="checkbox"/>	217-04	Ozenne	250.06 Gio	12th Gen Intel Core i3-12100
<input type="checkbox"/>	217-05	Ozenne	250.06 Gio	12th Gen Intel Core i3-12100
<input type="checkbox"/>	217-06	Ozenne	250.06 Gio	12th Gen Intel Core i3-12100
<input type="checkbox"/>	217-07	Ozenne	250.06 Gio	12th Gen Intel Core i3-12100

5 - Licence Office 2007:

On exécute la requête dans la page logiciel.
Office 2007 est installé sur 3 ordinateurs

Éléments visualisés

contient

Microsoft office 2007

🔍 règle

🌐 règle globale

(+) groupe

🔍 Rechercher

☆

🔄

🔍 Actions

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

<input type="checkbox"/>	NOM	ENTITÉ	ÉDITEUR	VERSIONS - NOM	VERSIONS - SYSTÈME D'EXPLOITATION	NOMBRE D'INSTALLATIONS
<input type="checkbox"/>	Microsoft Office 2007 Service Pack 3 (SP3)	Ozeneo	MicrosoftH		Microsoft Windows 10 Professionnel Éducation Microsoft Windows 10 Professionnel A	3

6 - Remplacement de matériel

Les critères pour changer les 50 ordinateurs les moins performants sont:

- La mémoire vive. Une RAM faible ralentit chaque action sur l'ordinateur.
- La capacité de stockage. Un espace de stockage est également problématique car il rend impossible l'installation de nouveaux logiciels.