

Mouhamed Messaoud HAMOUD

BTS SIO SISR 1 MEWO

Prof: M. Vincent KRAHENBUHL

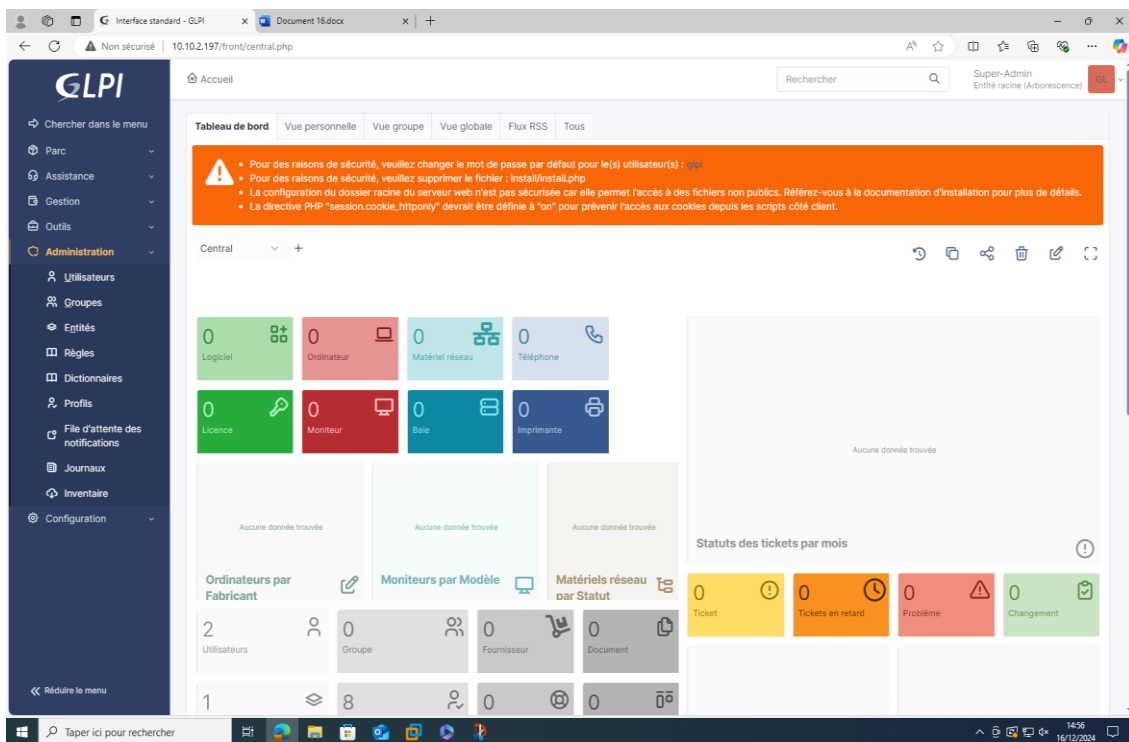
Procédure de création d'un utilisateur sur GLPI

Étape 1 : Configuration de GLPI, une solution open source

Après avoir entré la commande « **ip a** » sur le terminal de la VM Debian, on obtient l'adresse IP 10.10.2.197 qui est l'adresse IP de la machine Debian.

Ensuite, on saisit cette adresse IP sur notre navigateur Microsoft Edge. Enfin, on suit les procédures en mettant l'identifiant « **glpi** » et le mot de passe « **glpi** ».

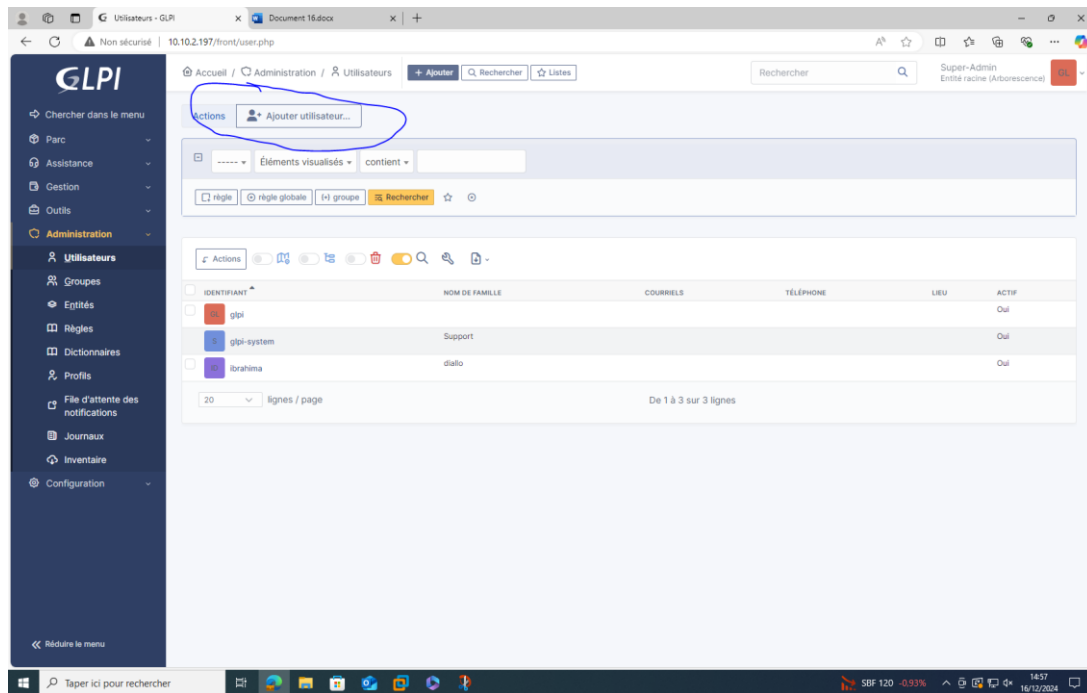
Ainsi nous avons l'interface de GLPI en face de nous.



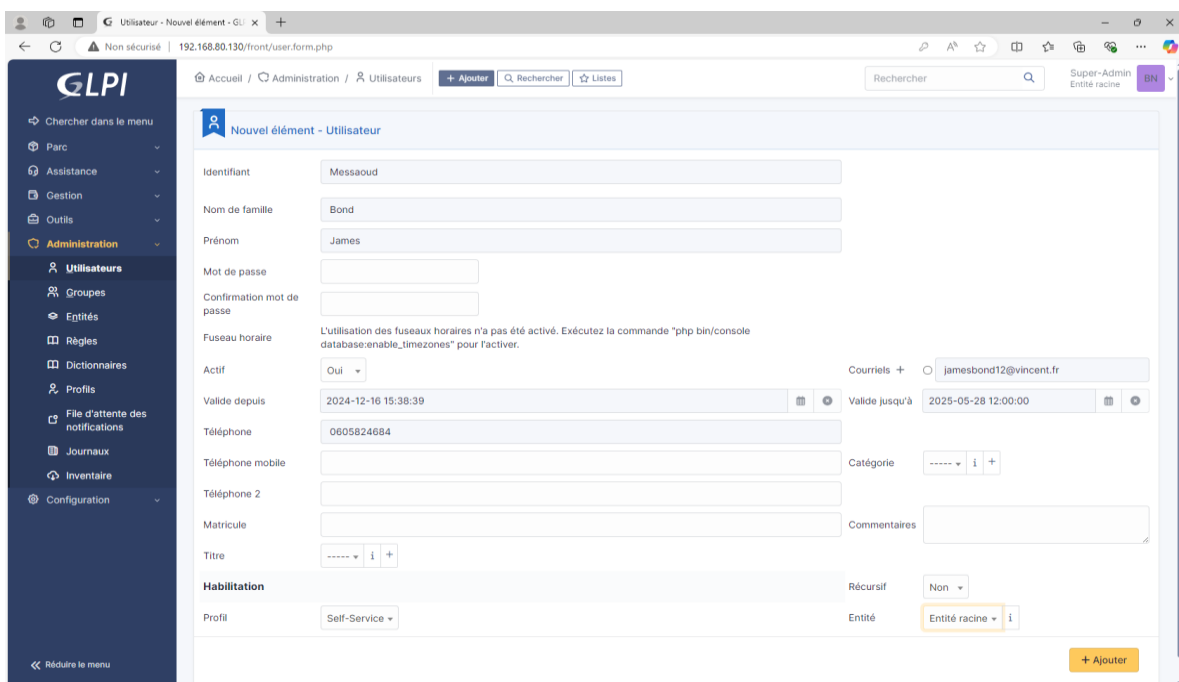
Étape 2 : Création d'un utilisateur du nom de James BOND

Sur l'interface ci-dessus, on clique sur « **Administration** » puis sur « **Utilisateurs** ».

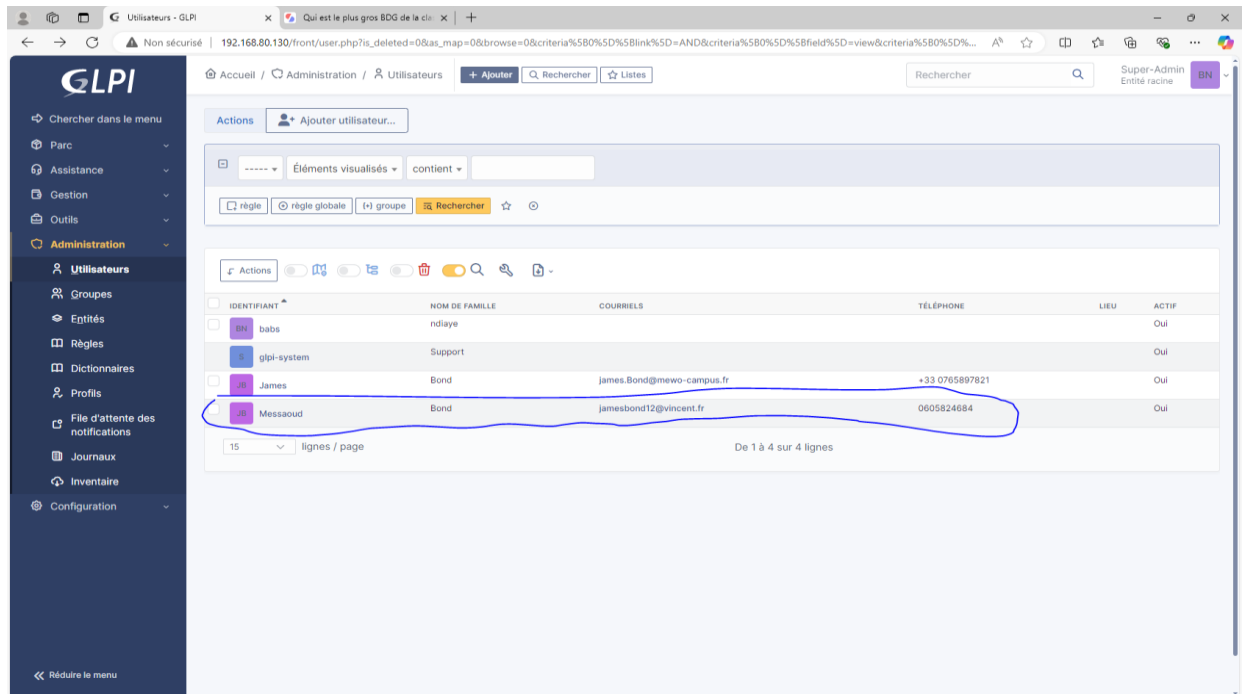
Ensuite, on clique sur « **Ajouter utilisateur...** »



On remplit les informations nécessaires pour l'identifiant de l'utilisateur GLPI et on clique sur « Ajouter ».



Enfin nous avons l'utilisateur James Bond qui est créé avec comme identifiant Messaoud, le courriel et le numéro de téléphone.



Étape 3 : Self-Service

Rôle	Description	Permissions principales
Admin	Administrateur complet du système	Accès total à toutes les fonctionnalités de GLPI : gestion des utilisateurs, des tickets, des configurations, des rapports, etc.
Hotliner	Support technique de niveau 1 (premier contact)	Gestion des tickets de niveau 1 : création, suivi, modification, affectation des tickets, et résolution des incidents simples.
Observer	Utilisateur en consultation uniquement	Lecture des tickets, des rapports, des statistiques et des bases de connaissances. Aucune modification autorisée.

Read-Only	Utilisateur avec accès en lecture seule	Consultation uniquement des tickets, de l'inventaire, des rapports, des articles de la base de connaissances, sans possibilité de modification.
Self-Service	Utilisateur final avec accès au self-service	Création de tickets, consultation de leurs tickets, accès à la base de connaissances et au catalogue de matériel/software.
Super Admin	Administrateur avec accès complet, mais configuration et gestion avancées	Accès total, mais avec des droits spécifiques pour configurer des plugins, des modules, et personnaliser l'ensemble du système.
Supervisor	Responsable des équipes support	Suivi des tickets, gestion des SLA, rapports d'activité, et supervision des tickets et des demandes. Gestion des priorités et de la répartition des tâches.
Technician	Technicien de support de niveau 2/3	Gestion des tickets plus complexes, résolution des incidents techniques, affectation et gestion des ressources, consultation de l'inventaire et des configurations.

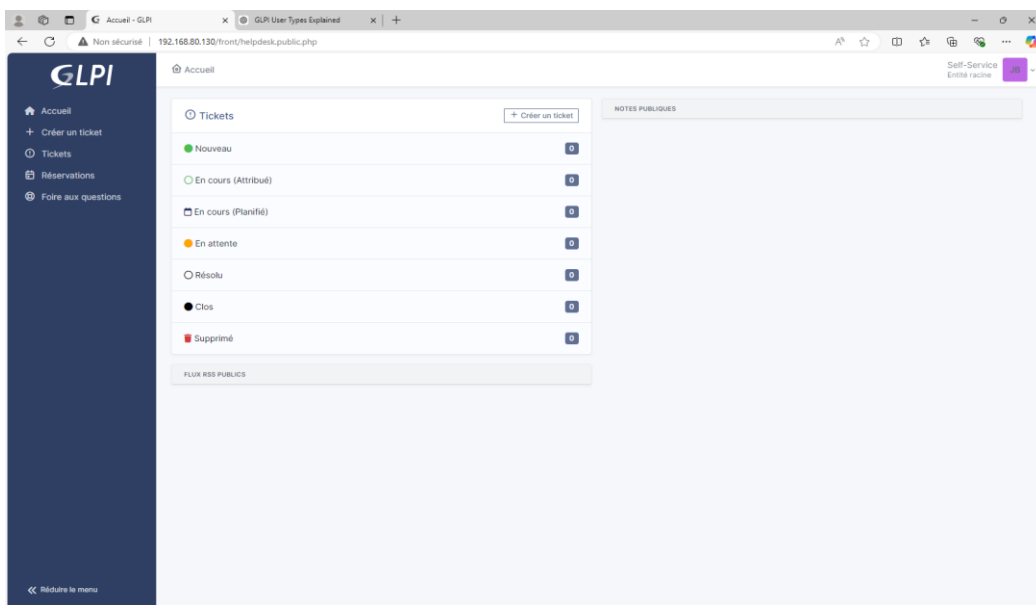
Mouhamed Messaoud HAMOUD

BTS SIO SISR 1 MEWO

Prof: M. Vincent KRAHENBUHL

Procédure de création d'un ticket pour les utilisateurs sur GLPI

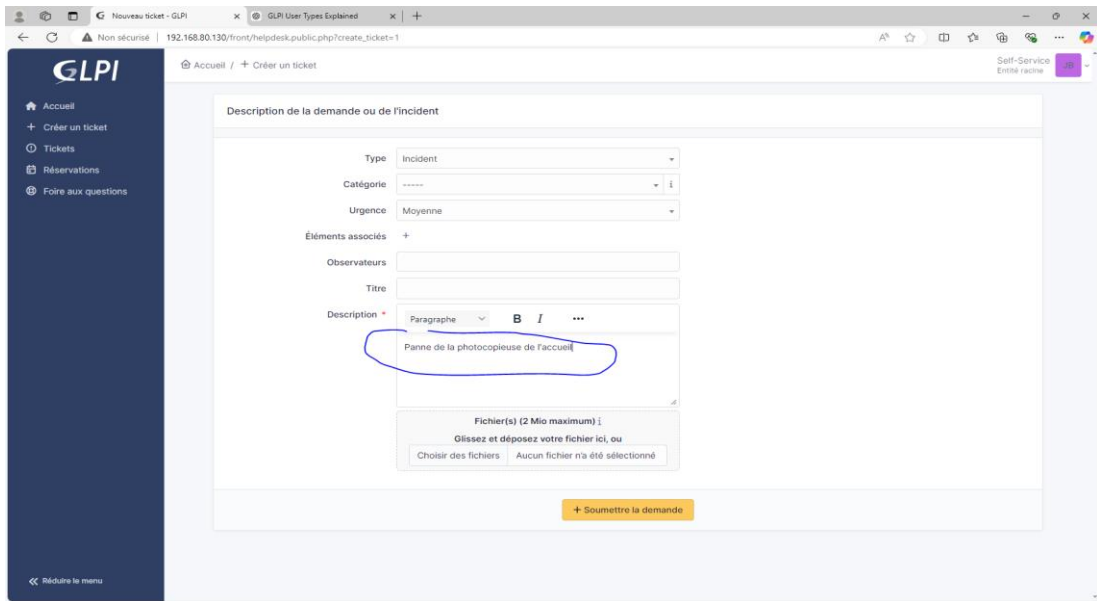
D'abord, il va falloir se connecter sur la plateforme GLPI comme nous l'avons montré dans le TP précédent.



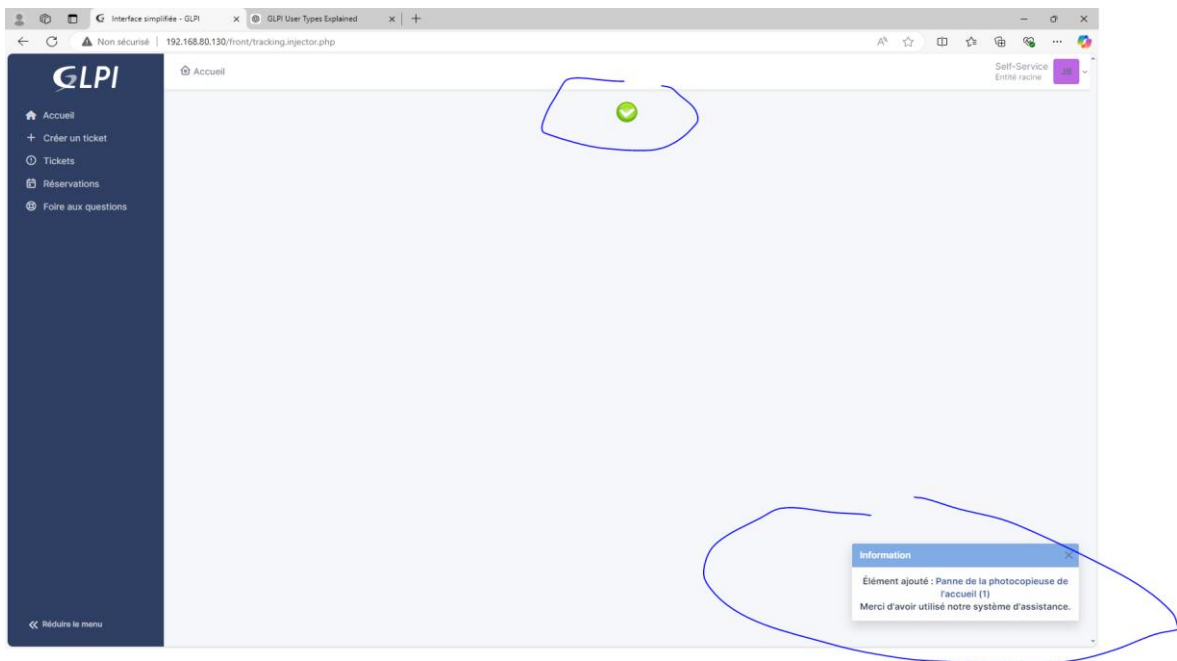
Une fois dans l'accueil, on clique sur créer un ticket ensuite on donne la description de la demande ou de l'incident.

Ex : « Panne de la photocopieuse de l'accueil »

On peut aussi donner des précisions en ajoutant par exemple la nature de l'urgence, les observateurs...



Enfin, on soumet la demande et si tout se passe bien, on accédera à l'interface suivante :



Ainsi le super admin recevra la notification du ticket.

BTS SIO / SISR 1 : Support et mise à disposition

Prof: M. Vincent KRAHENBUHL

Mouhamed Messaoud HAMOUD

Création et gestion des tickets dans GLPI

Ce document présente les étapes détaillées pour créer et gérer des **tickets** dans GLPI, y compris la création de catégories, de modèles, le test des modèles, et l'application de règles automatisées pour l'application des modèles en fonction des catégories.

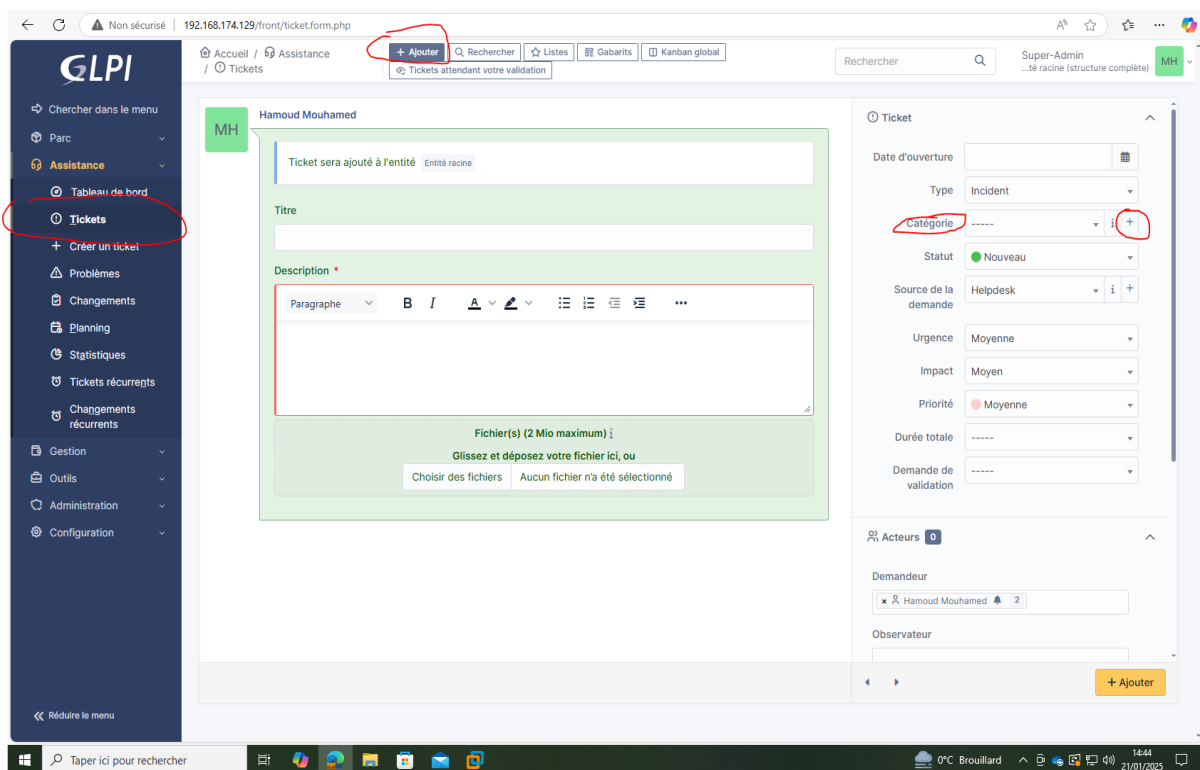
I. Créer deux catégories de ticket : Réseau et Système

1. Je me connecte à GLPI :

- a. Je me connecte à mon instance GLPI avec un compte administrateur.

2. J'accède à la gestion des catégories :

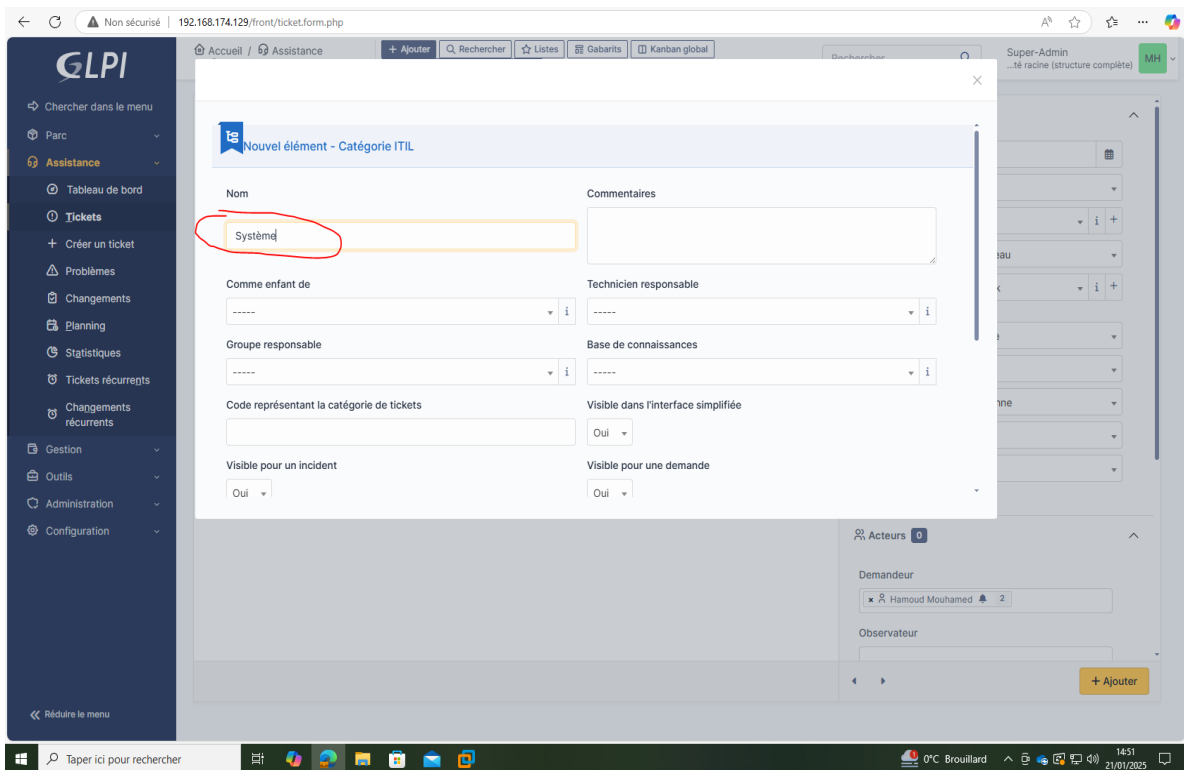
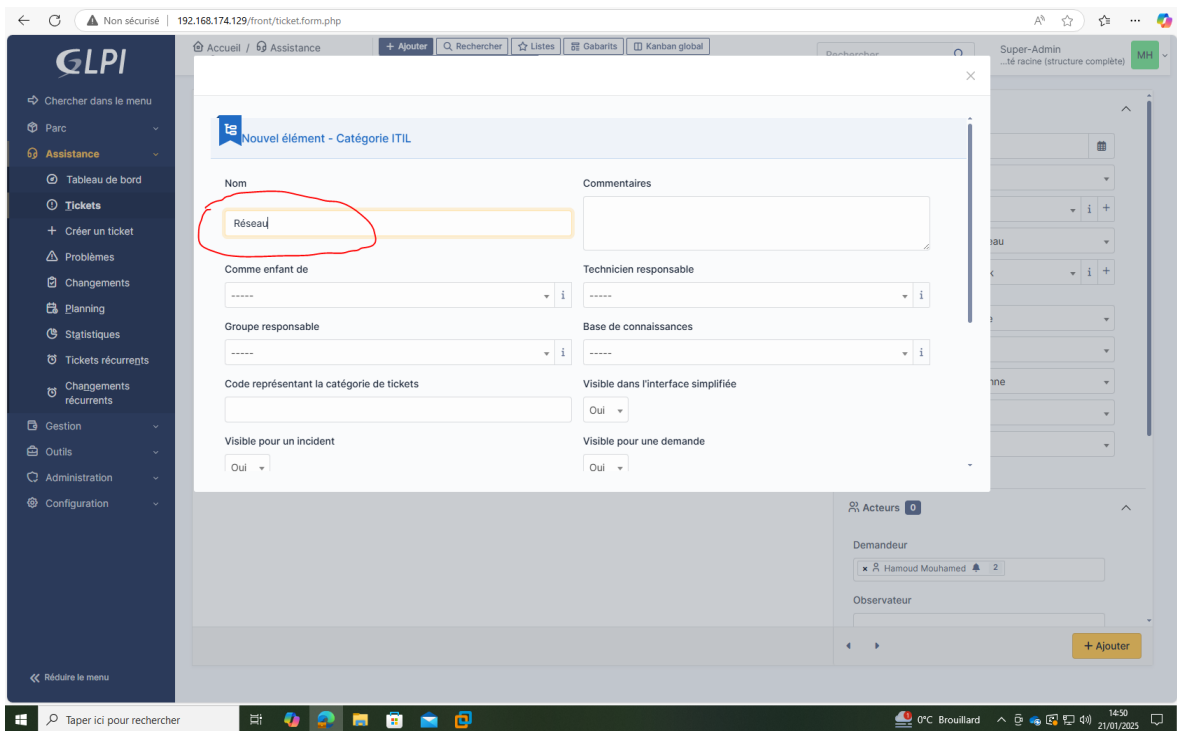
- a. Dans le menu principal, je clique sur **Assistance**.
- b. Je sélectionne ensuite **Tickets** dans le sous-menu.



3. J'ajoute les catégories :

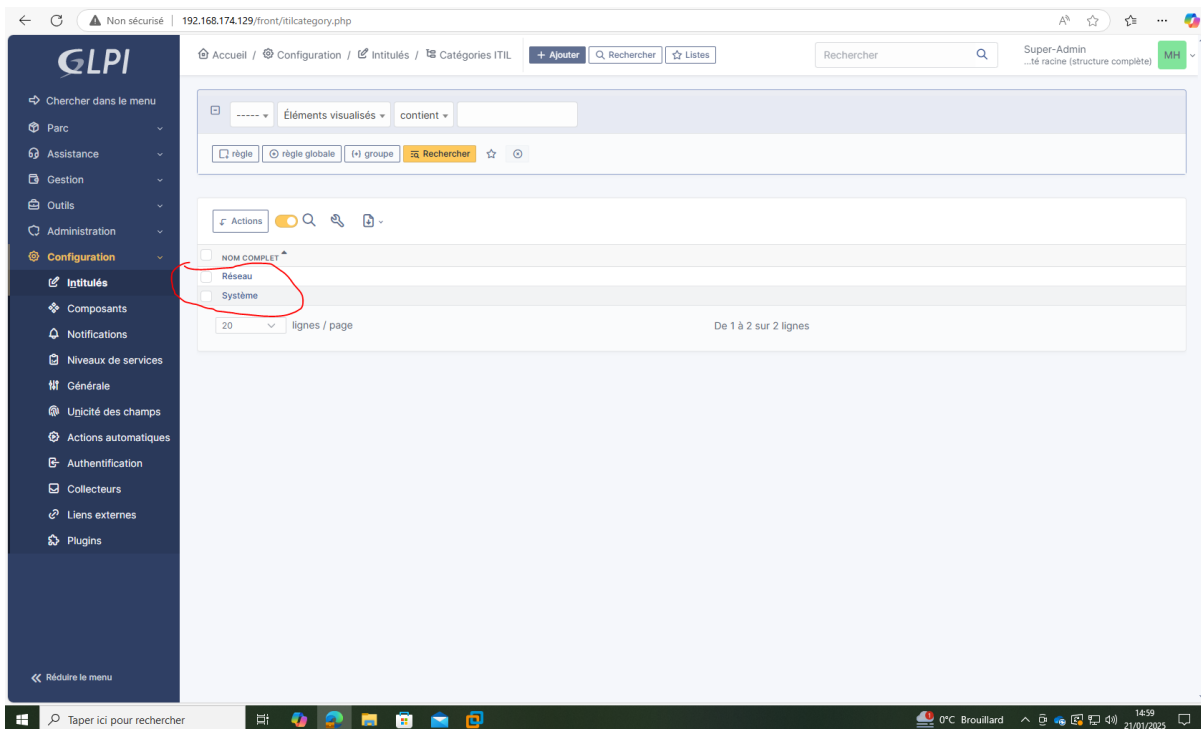
- a. Je clique sur **Ajouter** pour créer une nouvelle catégorie de tickets.
- b. Je donne un nom à la catégorie, comme **Réseau**.

c. Je répète l'opération pour la catégorie **Systeme**.



4. Je valide la création :

- a. Une fois les catégories créées, elles apparaîtront dans la liste des catégories disponibles lors de la création d'un ticket.



II. Créer un modèle de ticket par catégorie avec des champs préremplis

Étapes :

1. **J'accède aux modèles de tickets :**
 - a. Dans le menu principal, je vais dans **Assistances > Tickets > Gabarits**
2. **Je crée un modèle pour chaque catégorie :**
 - a. Je clique sur **Ajouter** pour créer un nouveau modèle.
 - b. **Nom du modèle :** Je donne un nom explicite (par exemple : **Modèle de ticket - Réseau** et **Modèle de ticket - Système**).
 - c. **Description :** Je remplis la description avec un texte générique (par exemple, pour **Réseau** : "Problème de connexion réseau", pour **Système** : "Problème de système d'exploitation").
3. **Je pré-remplis les champs :**
 - a. Dans les champs des modèles, je définis les valeurs par défaut pour **Sujet, Description, Priorité, Urgence**, etc.
 - b. Cela permet de gagner du temps et de normaliser les tickets pour chaque catégorie.
4. **Je valide les modèles :**

Une fois les champs remplis, je sauvegarde les modèles.

Non sécurisé | 192.168.174.129/front/ticket.php

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter Rechercher Liste **Gabarits** Kanban global

Rechercher Super-Admin ...té racine (structure complète) MH

3 Tickets Tickets entrants 1 Tickets en attente 0 Tickets assignés 2 Tickets planifiés 0 Tickets résolus 0 Tickets fermés

Caractéristiques - Statut est Non résolu

régle règle globale groupe Rechercher

Actions

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
3	Système	En cours (Attribué)	2025-01-21 15:20	2025-01-21 12:45	Très haute	Hamoud Mouhamed	Hamoud Mouhamed	Système	
2	Réseau	En cours (Attribué)	2025-01-21 15:19	2025-01-21 12:43	Très haute	Hamoud Mouhamed	Hamoud Mouhamed	Réseau	
1	Imprimante	Nouveau	2025-01-21 11:59	2025-01-21 11:59	Haute	Sene Seynabou			

20 lignes / page De 1 à 3 sur 3 lignes

Taper ici pour rechercher

Non sécurisé | 192.168.174.129/front/tickettemplate.form.php

Accueil / Assistance / Tickets / Gabarits de ti...

+ Ajouter Rechercher

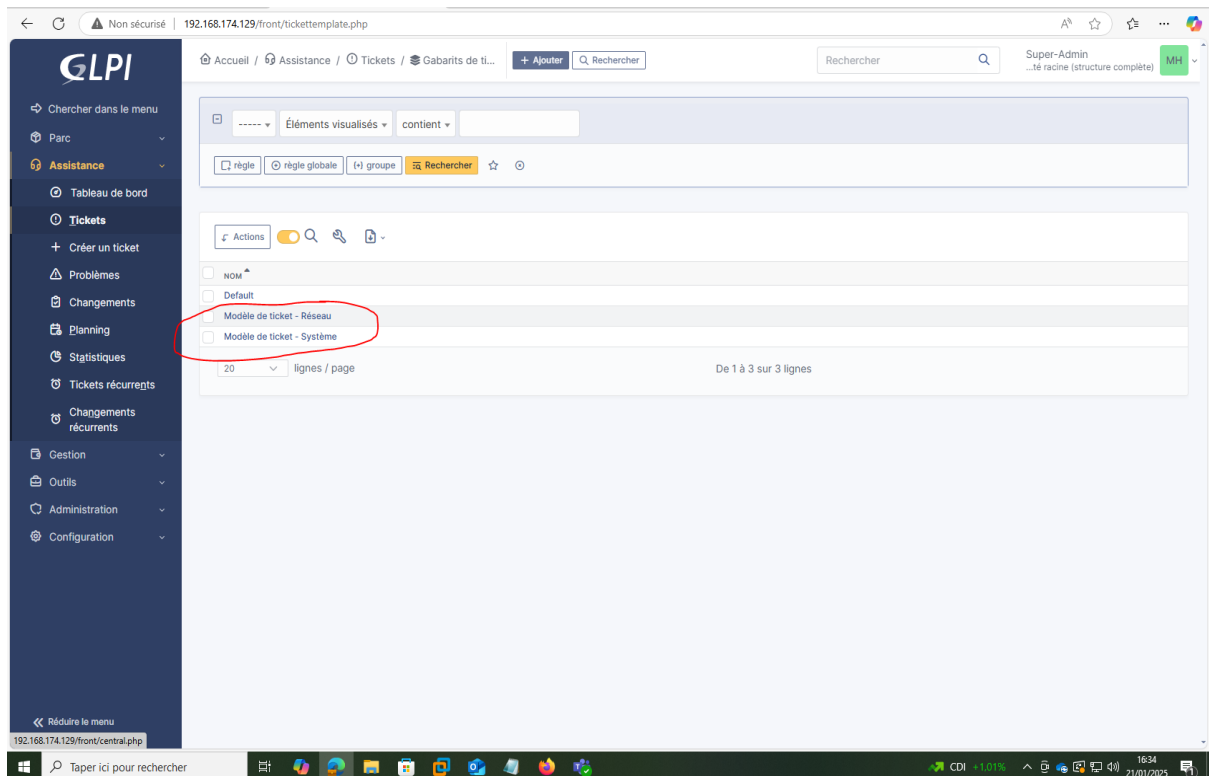
Rechercher Super-Admin ...té racine (structure complète) MH

Nouvel élément - Gabarit de ticket

Nom Commentaires

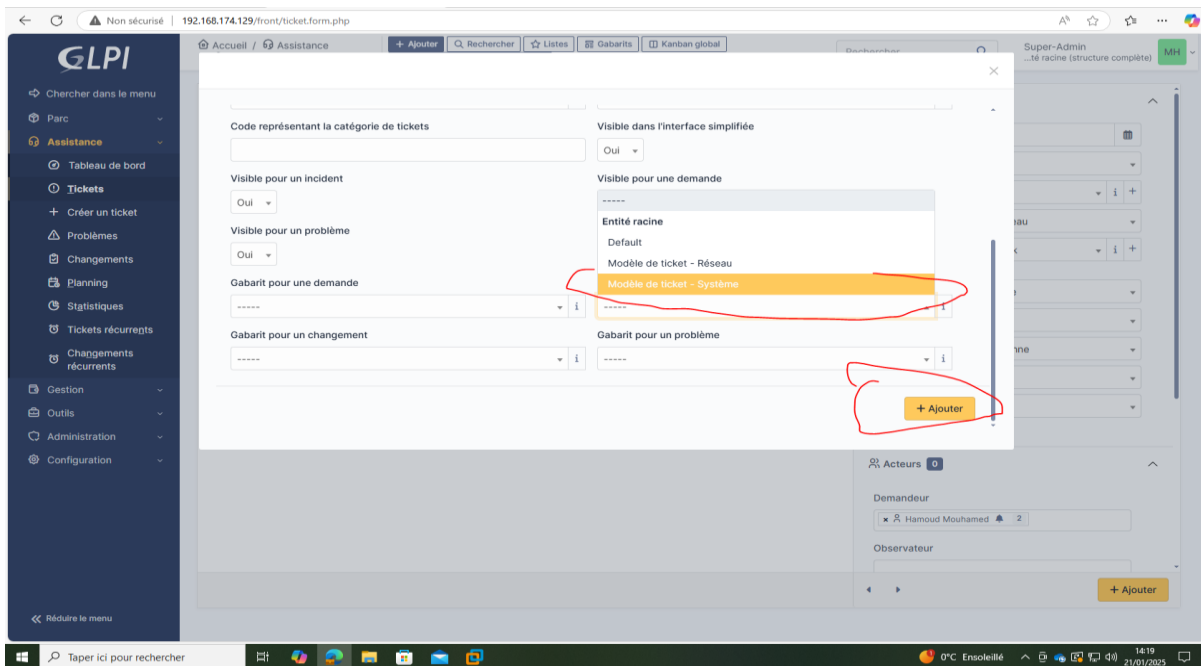
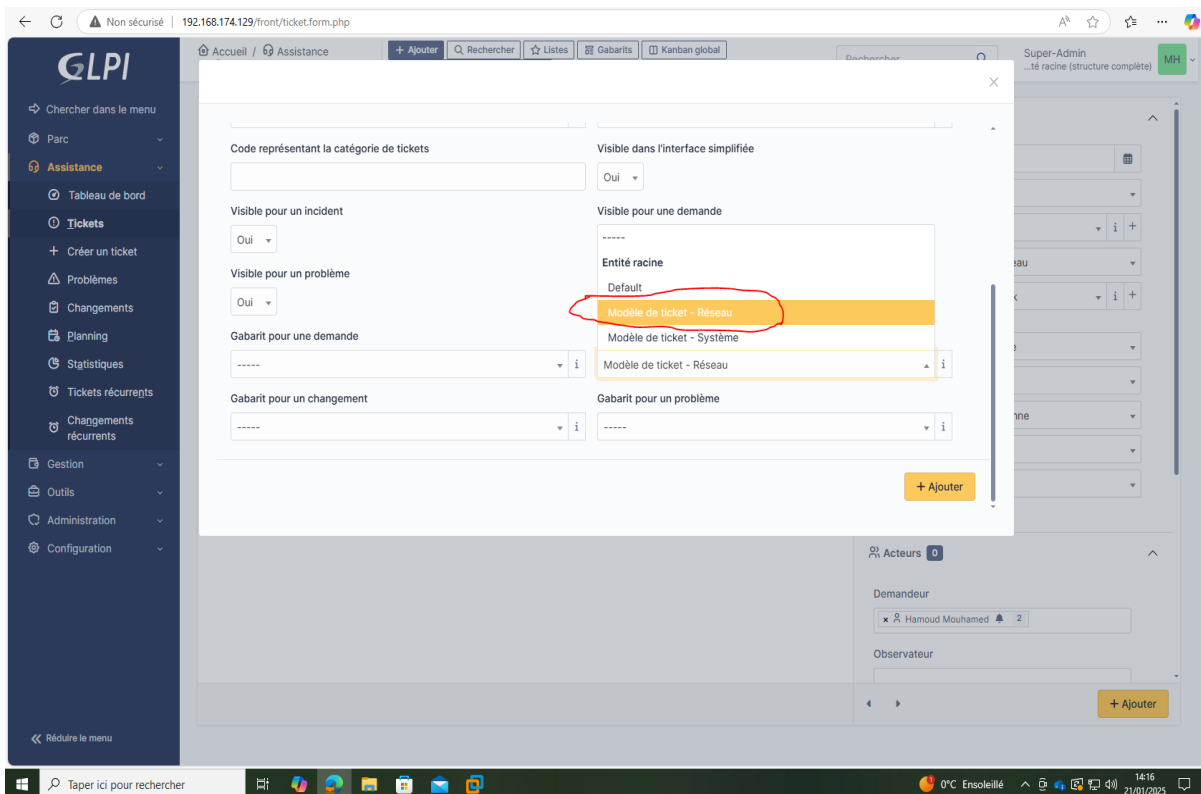
+ Ajouter

Taper ici pour rechercher



III. Tester les modèles de tickets

1. **Je crée un nouveau ticket :**
 - a. Je vais dans **Assistance > Ajouter un ticket**.
2. **Je sélectionne la catégorie :**
 - a. Dans le formulaire de création de ticket, je sélectionne une catégorie, comme **Réseau** ou **Système**.
3. **Je vérifie l'application du modèle :**
 - a. Une fois la catégorie sélectionnée, le modèle de ticket associé devrait être automatiquement appliqué.
 - b. Les champs comme **Sujet**, **Description**, **Priorité**, etc., devraient être préremplis en fonction du modèle défini.
4. **Je complète ou modifie si nécessaire :**
 - a. Je vérifie que toutes les informations sont correctes et je les modifie si nécessaire avant de valider le ticket.



IV. Créer une règle pour que si l'utilisateur choisit une catégorie, le modèle correspondant est sélectionné automatiquement

1. J'accède aux règles de gestion :

- a. Dans le menu principal, je vais dans **Administration > Règles > Règles métier pour les tickets**

2. Je nomme la règle :

- Je donne un nom à la règle, par exemple : **Appliquer modèle de ticket pour Réseau/Système**.

3. Je définis les critères de la règle :

- Dans la section **Conditions**, je sélectionne **Catégorie** et je définis le critère (par exemple, **Catégorie = Réseau**).
- Cela garantit que la règle sera appliquée uniquement aux tickets de la catégorie "Réseau".

4. Je définis l'action à réaliser :

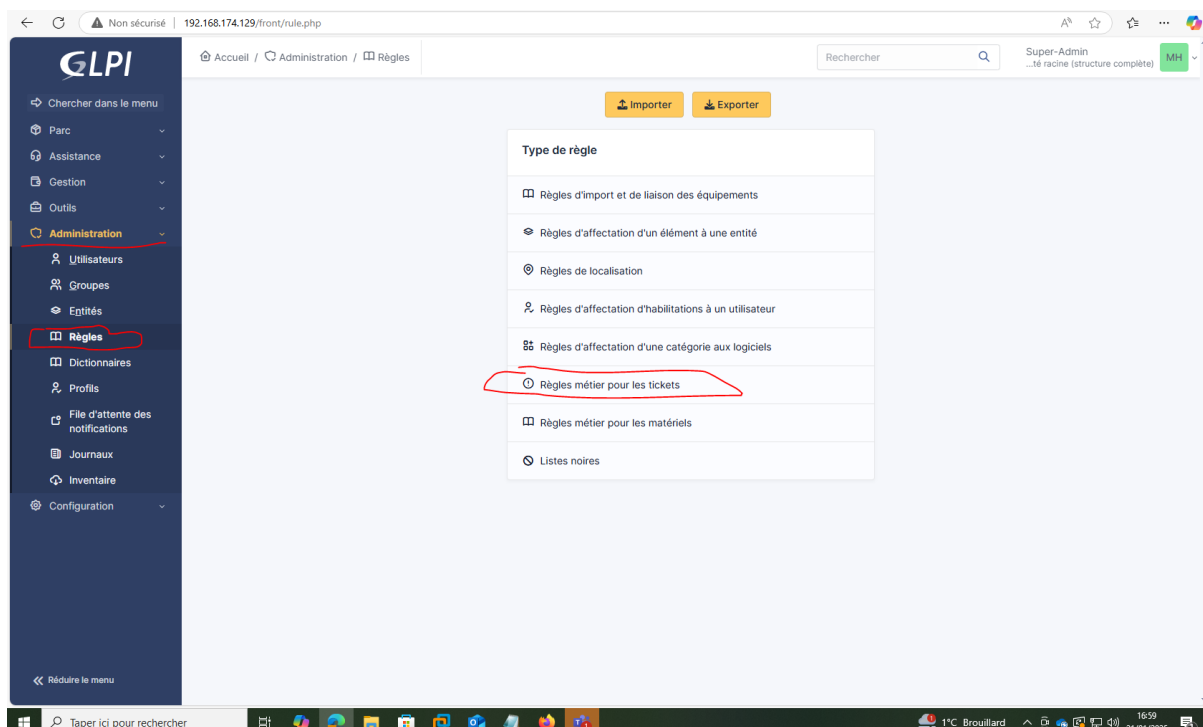
- Dans la section **Actions**, je sélectionne **Appliquer un modèle de ticket** et je choisis le modèle à appliquer, comme **Modèle Réseau**.

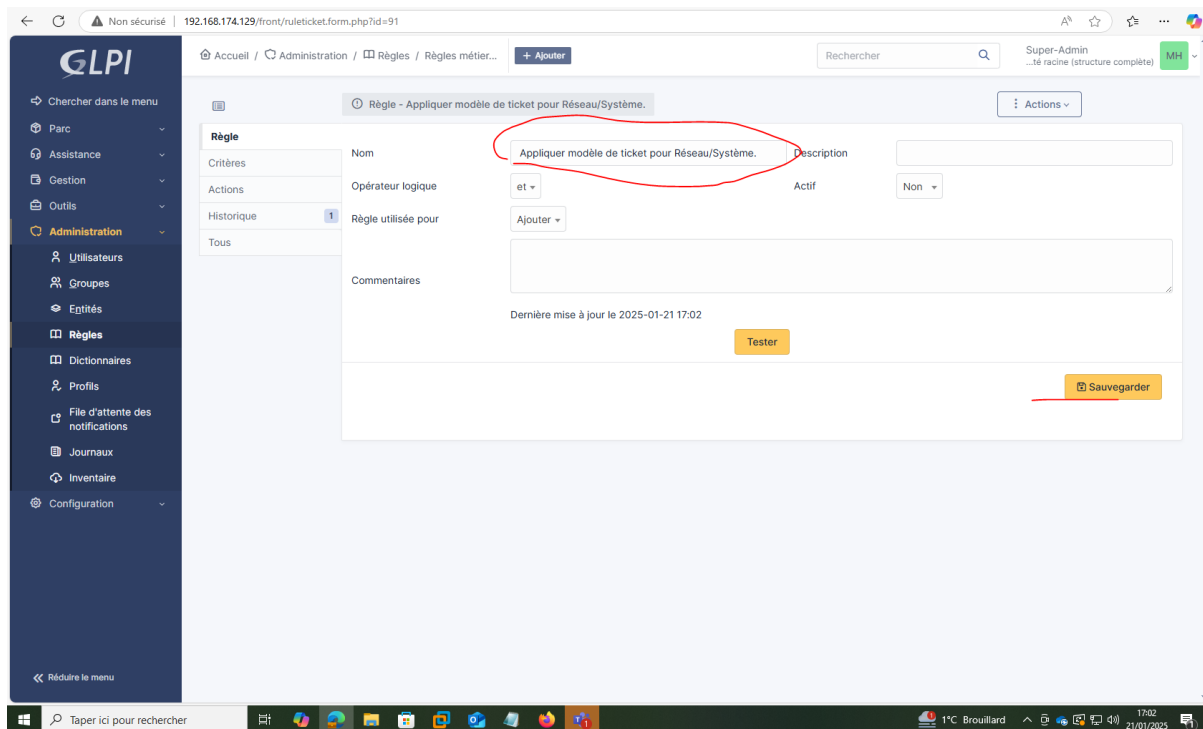
5. J'active la règle :

- Je coche la case **Active** pour activer la règle, puis je clique sur **Enregistrer**.

6. Je teste la règle :

- Je crée un ticket et je sélectionne la catégorie **Réseau**.
- Le modèle de ticket associé à cette catégorie devrait être appliqué automatiquement, avec tous les champs préremplis.





Conclusion

Dans ce document, j'ai détaillé les étapes nécessaires pour :

1. **Créer des catégories de ticket** pour mieux organiser les demandes (Réseau et Système).
2. **Créer des modèles de ticket** avec des champs préremplis pour chaque catégorie.
3. **Tester les modèles de tickets** pour vérifier qu'ils fonctionnent comme prévu.
4. **Créer une règle automatique** qui applique un modèle en fonction de la catégorie sélectionnée lors de la création du ticket.

En suivant ces étapes, je peux optimiser le processus de gestion des tickets dans GLPI, améliorer l'efficacité des utilisateurs et garantir que les informations sont toujours cohérentes et bien structurées.

Support et mise à disposition

Prof : M. Vincent KRAHENBUHL

1. Ajouter des contrats (par exemple, contrat de maintenance d'une imprimante, abonnement à un logiciel)

1. Accéder à la gestion des contrats :

- a. Connectez-vous à GLPI avec un compte ayant les droits d'administrateur.
- b. Dans le menu principal, allez dans **Gestion > Contrats**.

2. Créer un nouveau contrat :

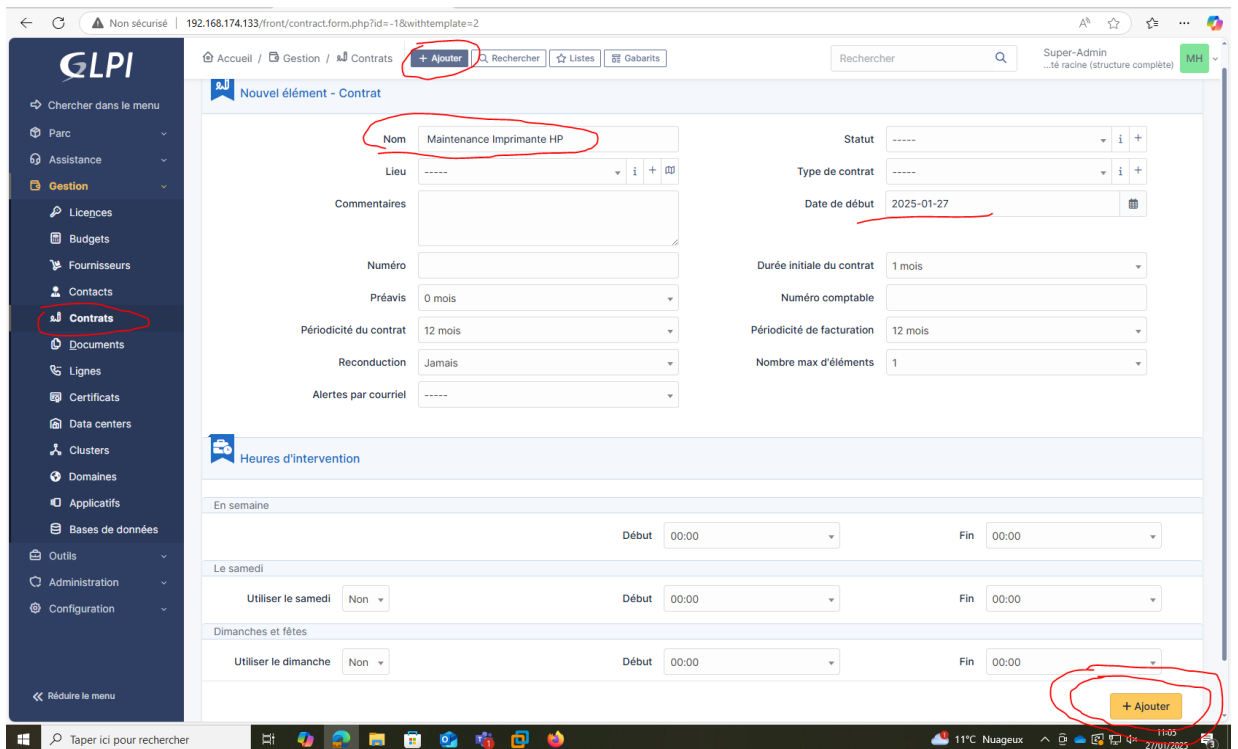
- a. Cliquez sur le bouton **Ajouter** en haut de la page des contrats.

3. Saisir les informations du contrat :

- a. **Nom du contrat** : Donnez un nom explicite au contrat, par exemple "Maintenance imprimante HP".
- b. **Fournisseur** : Choisissez le fournisseur ou l'entreprise qui propose le service ou l'abonnement.
- c. **Type de contrat** : Choisissez « Maintenance », « Logiciel », « Abonnement », ou tout autre type pertinent.
- d. **Date de début** et **Date de fin** : Saisissez les dates du début et de la fin du contrat.
- e. **Montant** : Si applicable, renseignez le montant du contrat ou de l'abonnement.
- f. **Détails** : Vous pouvez ajouter des informations supplémentaires dans le champ dédié (par exemple, conditions spécifiques de maintenance, support, etc.).

4. Enregistrer le contrat :

- a. Une fois toutes les informations remplies, cliquez sur **Ajouter** pour enregistrer le contrat.



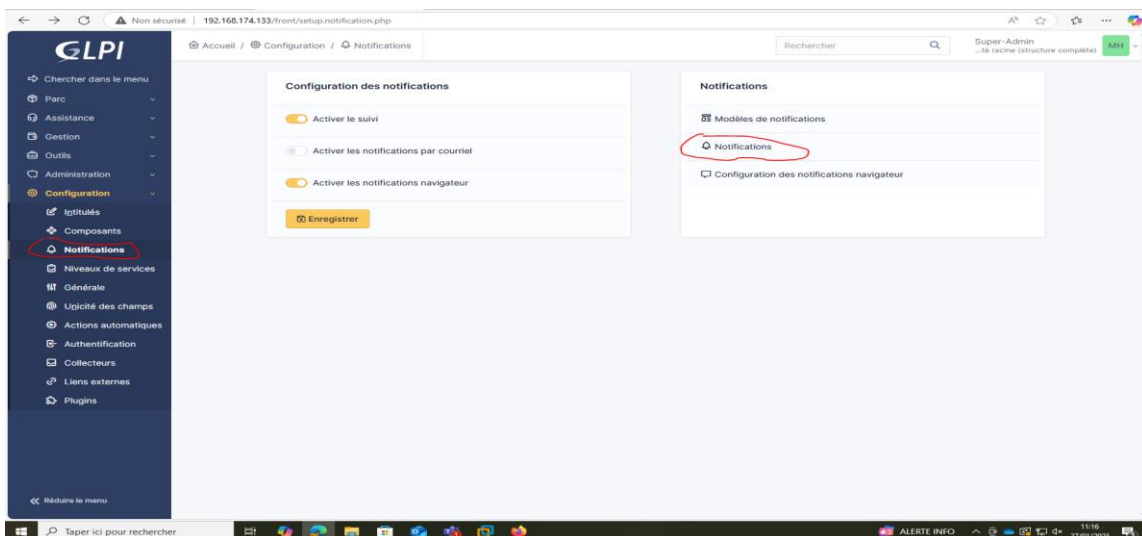
2. Configurer des alertes pour les échéances de renouvellement

1. Accéder à la configuration des alertes :

- Allez dans **Configuration > Notification**.

2. Configurer une alerte pour l'expiration des contrats :

- Activez les notifications pour les contrats arrivant à échéance en modifiant les paramètres.
- Choisissez le type de notification à envoyer (par exemple, un courriel ou une alerte dans GLPI).



3. Personnaliser l'alerte :

- a. Vous pouvez personnaliser le message d'alerte en incluant des informations sur le contrat, son expiration, et les actions à entreprendre.

4. Enregistrer la configuration :

- a. Cliquez sur **Enregistrer** pour appliquer les paramètres.

The screenshot shows the GLPI configuration interface for a notification. The form is titled "Nouvel élément - Notification". It contains the following fields:

- Nom: Contrat de licence
- Actif: Oui
- Permettre de répondre: Oui
- Type: Action automatique
- Événements: -----

A red circle highlights the "+ Ajouter" button at the bottom right of the form. The browser address bar shows "192.168.174.133/front/notification.form.php" and the user is logged in as "Super-Admin".

3. Simuler l'expiration d'un contrat ou d'une licence et documenter les actions nécessaires

1. Simuler l'expiration d'un contrat :

- a. Allez dans **Gestion > Contrats** et ouvrez un contrat existant.
- b. Modifiez la **Date de fin** du contrat en la mettant à une date proche (par exemple, dans 1 ou 2 jours).
- c. Enregistrez les modifications.

2. Vérifier l'alerte d'expiration :

- a. En fonction de votre configuration d'alertes, un courriel ou une notification devrait être envoyée pour signaler que le contrat est sur le point d'expirer.

3. Documenter les actions nécessaires :

- a. Dès qu'un contrat expire, il est important de mettre à jour le statut du contrat dans GLPI, par exemple en le marquant comme "Expiré".
- b. Pour un contrat de maintenance, si le service n'est plus valable après l'expiration, prévoyez de renouveler le contrat ou de procéder à l'achat d'un nouveau contrat de maintenance.

4. Suivi des actions dans GLPI :

- Utilisez les **tickets** pour suivre les actions liées au renouvellement ou à la gestion des licences et contrats expirés.
- Vous pouvez également ajouter un commentaire dans le contrat ou la licence pour garder une trace des actions effectuées.

The screenshot shows the GLPI web interface. The left sidebar contains a menu with the following items: Chercher dans le menu, Parc, Assistance, Gestion, Licences, Budgets, Fournisseurs, Contacts, Contrats (circled in red), Documents, Lignes, Certificats, Data centers, Clusters, Domaines, Applicatifs, Bases de données, Outils, Administration, and Configuration. The main content area displays a table with the following data:

NOM	TYPE	NUMERO	DATE DE DÉBUT	DURÉE	PRÉAVIS	COÛT - COÛT TOTAL
Maintenance Imprimante HP			2025-01-27	1 mois	0 mois	

The table also includes a search bar at the top and a 'Remise à zéro' button. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 11:28 on 27/01/2025.