Mise en place d'un outil de gestion de parc

Et de suivi des incidents







Table des matières :

Objectifs :	3
Cahier des charges :	3
Solution :	3
Schéma ASI :	4
Prérequis :	5
Configuration réseau du serveur GLPI :	5
Installation et configuration de GLPI sur notre serveur :	5
Installation du serveur LAMP (Linux, Apache, Maria DB, PHP) :	6
Installation de GLPI :	8
Installation et configuration de GLPI Agent :18	8
Gestion des incidents :	2
Création de la base de connaissances :	2
Conclusion :	4

Objectifs :

- Mettre en place une solution de gestion des Biens et des configurations (Gestion de parc)
- Mettre en place une solution de gestion des incidents

Cahier des charges :

Gestion de parc :

- Installer et configurer un logiciel de gestion de parc Détailler la procédure d'installation du logiciel de gestions de parc et d'incidents dans l'environnement choisi (Windows ou Linux)
- Montrer l'installation des éventuels agents sur un poste client et vérifier que le poste est bien répertorié dans le logiciel de gestion de parc.

Gestion des incidents :

- Créer 2 utilisateurs, Thomas & Leo ayant un profil de technicien (notion de profil utilisateur)
- Créer 2 utilisateurs, Seb & Georges ayant un profil permettant uniquement de créer des tickets d'incidents.
- Créer des tickets dans différentes catégories (Internet, accès aux ressources, impression etc.) par les utilisateurs Seb et George
- Se connecter avec un profil autorisé à gérer les tickets et les affecter aux techniciens Pierre et/ou Pierrot chargés de les résoudre.
- Clore un incident (gestion et suivi des incidents) et le mettre dans une base de connaissance

Solution :

Pour répondre au cahier des charges, nous avons mis en place l'infrastructure suivante :

Installation et configuration de GLPI : Nous avons installé GLPI sur un serveur Debian 12.

Installation et configuration de GLPI Agent : Pour nos tests, nous avons également mis en place une VM Windows 10 Pro sur laquelle GLPI Agent a été installé.

Gestion des incidents : Nous nous concentrerons principalement sur la gestion des tickets, des biens et des incidents. Cela comprend le suivi des incidents, la gestion des demandes de service et la gestion des actifs informatiques.

En plus de cela, nous avons un routeur pour gérer les règles de filtrage.

Cela nous permet de fournir une solution complète de gestion de parc informatique, tout en respectant les exigences techniques de l'entreprise.

Schéma ASI :



Prérequis :

Tout d'abord il va falloir installer puis paramétrer une machine virtuelle qui nous servira de Gestionnaire GLPI pour les tickets et pour la gestion des biens sous Debian 11.

Ensuite il nous faudra 1 VM Debian ou Windows qui nous servira de CLIENT

Nous allons séparer notre démonstration en 3 parties :

Installation et configuration de la VM et de GLPI, puis de GLPI Agent sur un poste Windows et enfin réalisation de nos tests de gestion des incidents.

Configuration réseau du serveur GLPI :

Nous allons paramétrer notre adressage IP pour que notre serveur GLPI et nos clients puissent communiquer.

Pour ceci, je me connecte en SU (Super User) et je modifie : nano /etc/network/interfaces :

On arrive donc dans le menu qui gère l'adressage IP de la carte réseau enp0s3 du serveur GLPI.

On va le mettre dans la même DMZ que nos autres serveurs :

Adresse IP = 192.168.2.20

MSR = 255.255.255.0

Gateway = 192.168.2.254

Dans l'un de nos réseaux nous avons un poste Windows qui nous servira de client :

Adresse IP = 192.168.10.12

MSR = 255.255.255.0

Gateway = 192.168.10.254

Installation et configuration de GLPI sur notre serveur :

Installation du serveur LAMP (Linux, Apache, Maria DB, PHP) :

Mise à jour des paquets sur la machine Debian 12 :

sudo apt-get update && sudo apt-get upgrade

Nous installons donc apache, mariadb, et toutes les extensions pour PHP :

utilisateur@glpi:~\$ sudo apt-get install apache2 php mariadb-server utilisateur@glpi:~\$ sudo apt-get install php-xml php-common php-json php-mysql p hp-mbstring php-curl php-gd php-intl php-zip php-bz2 php-imap php-apcu

Création de la base de données MariaDB :

Sécurisation minimale requis pour la base de données :

sudo mysql secure installation

```
By default, a MariaDB installation has an anonymous user, allowing anyone
to log into MariaDB without having to have a user account created for
them. This is intended only for testing, and to make the installation
go a bit smoother. You should remove them before moving into a
production environment.
Remove anonymous users? [Y/n] y
 ... Success!
Normally, root should only be allowed to connect from 'localhost'. This
ensures that someone cannot guess at the root password from the network.
Disallow root login remotely? [Y/n] y
... Success!
By default, MariaDB comes with a database named 'test' that anyone can
access. This is also intended only for testing, and should be removed
before moving into a production environment.
Remove test database and access to it? [Y/n] y
- Dropping test database...
... Success!
- Removing privileges on test database...
 ... Success!
Reloading the privilege tables will ensure that all changes made so far
will take effect immediately.
Reload privilege tables now? [Y/n] y
 ... Success!
```

```
Normally, root should only be allowed to connect from 'localhost'. This
ensures that someone cannot quess at the root password from the network.
Disallow root login remotely? [Y/n] y
 ... Success!
By default, MariaDB comes with a database named 'test' that anyone can
access. This is also intended only for testing, and should be removed
before moving into a production environment.
Remove test database and access to it? [Y/n] y
 - Dropping test database...
 ... Success!
 - Removing privileges on test database...
 ... Success!
Reloading the privilege tables will ensure that all changes made so far
will take effect immediately.
Reload privilege tables now? [Y/n] y
 ... Success!
Cleaning up...
All done! If you've completed all of the above steps, your MariaDB
installation should now be secure.
Thanks for using MariaDB!
```

Nous avons donc changé le mot de root, mais aussi supprimer les utilisateurs anonymes, désactiver l'accès root à distance, etc

Connexion à l'instance de MariaDB :

sudo mysql -u root -p

Requêtes SQL :

Nous allons exécuter les requêtes SQL ci-dessous pour créer la base de données "db23_glpi" ainsi que l'utilisateur "glpi_adm" avec le mot de passe "". Cet utilisateur aura tous les droits sur cette base de données.

2024-2025

```
utilisateur@glpi:~$ sudo mysql -u root -p
Enter password:
Welcome to the MariaDB monitor. Commands end with ; or \g.
Your MariaDB connection id is 39
Server version: 10.11.6-MariaDB-0+deb12u1 Debian 12
Copyright (c) 2000, 2018, Oracle, MariaDB Corporation Ab and others.
Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the current input statement.
MariaDB [(none)]>
MariaDB [(none)]> CREATE DATABASE db23_qlpi;
Query OK, 1 row affected (0,000 sec)
MariaDB [(none)]> GRANT ALL PRIVILEGES ON db23_glpi.* TO glpi_adm@localhost IDENTIFIED BY "root";
Query OK, 0 rows affected (0,002 sec)
MariaDB [(none)]> FLUSH PRIVILEGES;
Query OK, 0 rows affected (0,000 sec)
MariaDB [(none)]> EXIT
Bye
```

Installation de GLPI :

Télécharger l'archive ".tgz" qui contient les fichiers d'installation de GLPI. A partir du GitHub de GLPI, récupérez le lien vers la dernière version. Ici, c'est la version GLPI 10.0.10 qui est installée.

L'archive sera téléchargée dans le répertoire "/tmp" :

```
utilisateur@glpi:~$ cd /tmp
utilisateur@glpi:/tmp$ sudo wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.10/glpi-10
.0.10.tgz
--2024-05-28 11:12:51-- https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.10/glpi-10.0.10.tg
z
```

Puis décompresser l'archive dans le répertoire /var/www/ :

```
utilisateur@glpi:/tmp$ sudo tar -xzvf glpi-10.0.10.tgz -C /var/www/
```

Nous allons définir l'utilisateur "www-data" correspondant à Apache2, en tant que propriétaire sur les fichiers GLPI.

```
utilisateur@glpi:~$ sudo chown www-data /var/www/glpi/ -R
```

Création des nouveaux dossiers pour installer GLPI de façon sécurisée selon les recommandations de l'éditeur :

utilisateur@glpi:~\$ sudo mkdir /etc/glpi

Autoriser www-data à accéder à ce répertoire :

```
utilisateur@glpi:~$ sudo chown www-data /etc/glpi/
```

Nous allons déplacer le répertoire "config" de GLPI vers ce nouveau dossier :

```
utilisateur@glpi:~$ sudo mv /var/www/glpi/config /etc/glpi
```

Création du répertoire "/var/lib/glpi" :

```
utilisateur@glpi:~$ sudo mkdir /var/lib/glpi
```

utilisateur@glpi:~\$ sudo chown www-data /var/lib/glpi

Déplacer le dossier "files"

```
utilisateur@glpi:~$ sudo mv /var/www/glpi/files /var/lib/glpi
```

Création du répertoire "/var/log/glpi" :

utilisateur@glpi:~\$ sudo mkdir /var/log/glpi

utilisateur@glpi:~\$ sudo chown www-data /var/log/glpi

Créer les fichiers de configuration qui indique le chemin vers me fichiers de configuration :

```
vtilisateur@glpi:~$ sudo nano /var/www/glpi/inc/downstream.php

</p
```

Ensuite, nous allons créer ce second fichier :

```
utilisateur@glpi:~$ sudo nano /etc/glpi/local_define.php
<?php
define('GLPI_VAR_DIR', '/var/lib/glpi/files');
define('GLPI_LOG_DIR', '/var/log/glpi');
```

Configuration Apache2 :

Créer un nouveau fichier de configuration, le virtualhost de GLPI :

utilisateur@glpi:~\$ sudo nano /etc/apache2/sites-available/serveurGLPI.conf

```
GNU nano 7.2
                                  /etc/apache2/sites-available/serveurGLPI.conf
<VirtualHost *:80>
   ServerName serveurGLPI
   DocumentRoot /var/www/glpi/public
    # If you want to place GLPI in a subfolder of your site (e.g. your virtual host is serving multiple ap
   # you can use an Alias directive. If you do this, the DocumentRoot directive MUST NOT target the GLPI (
   # Alias "/glpi" "/var/www/glpi/public"
    <Directory /var/www/glpi/public>
       Require all granted
       RewriteEngine On
        # Redirect all requests to GLPI router, unless file exists.
       RewriteCond %{REQUEST_FILENAME} !-f
       RewriteRule ^(.*)$ index.php [QSA,L]
   </Directory>
</VirtualHost>
```

Nous allons :

- Activer ce nouveau site dans Apache2
- Désactiver le site par défaut
- Activer le module "rewrite"
- Enfin redémarrer le service Apache2

```
utilisateur@glpi:~$ sudo nano /etc/apache2/sites-available/serveurGLPI.conf
utilisateur@glpi:~$ sudo a2ensite serveurGLPI.conf
Enabling site serveurGLPI.
To activate the new configuration, you need to run:
   systemctl reload apache2
utilisateur@glpi:~$ sudo a2dissite 000-default.conf
Site 000-default disabled.
To activate the new configuration, you need to run:
   systemctl reload apache2
utilisateur@glpi:~$ sudo a2enmod rewrite
Enabling module rewrite.
To activate the new configuration, you need to run:
   systemctl restart apache2
utilisateur@glpi:~$ sudo systemctl restart apache2
utilisateur@glpi:~$
```

Installation et Configuration de PHP8.2-FPM :

utilisateur@glpi:~\$ sudo apt-get install php8.2-fpm

Nous allons activer deux modules dans Apache et la configuration de PHP-FPM, avant de recharger Apache2 :

```
utilisateur@glpi:~$ sudo a2enmod proxy_fcgi setenvif
Considering dependency proxy for proxy_fcgi:
Enabling module proxy.
Enabling module proxy_fcgi.
Module setenvif already enabled
To activate the new configuration, you need to run:
systemctl restart apache2
utilisateur@glpi:~$ sudo a2enconf php8.2-fpm
Enabling conf php8.2-fpm.
To activate the new configuration, you need to run:
systemctl reload apache2
utilisateur@glpi:~$ sudo systemctl reload apache2
```

On va ensuite éditer le fichier suivant :

sudo nano /etc/php/8.2/fpm/php.ini

utilisateur@glpi:~\$ sudo nano /etc/php/8.2/fpm/php.ini

Dans ce fichier, on va rechercher l'option "session.cookie_httponly" et indiquez la valeur "on" pour l'activer, afin de protéger les cookies de GLPI.

```
; Whether or not to add the httpOnly flag to the cookie, which makes it
; inaccessible to browser scripting languages such as JavaScript.
; https://php.net/session.cookie-httponly
session.cookie_httponly = on
```

Nous allons redémarrer le service pour appliquer les modifications :

```
sudo systemctl restart php8.2-fpm.service
```

- - - -

```
utilisateur@glpi:~$ sudo systemctl restart php8.2-fpm.service
```

Nous devons modifier notre Virtual Host pour préciser à Apache2 que PHP-FPM doit être utilisé pour les fichiers PHP :

```
<FilesMatch \.php$>
SetHandler "proxy:unix:/run/php/php8.2-fpm.sock|fcgi://localhost/"
</FilesMatch>
```

utilisateur@glpi:~\$ sudo nano /etc/apache2/sites-available/serveurGLPI.conf

G	• utilisateur@glpi:~	ຊ ≡	×								
0	GNU nano 7.2 /etc/apache2/sites-available/serveurGLPI.conf # If you want to place GLPI in a subfolder of your site (e.g. you # you can use an Alias directive. If you do this, the DocumentRoo # Alias "/glpi" "/var/www/glpi/public"	ır virtua ot direct	ıl > :iv>								
	<directory glpi="" public="" var="" www=""> Require all granted</directory>										
	RewriteEngine On										
	<pre># Redirect all requests to GLPI router, unless file exists. RewriteCond %{REQUEST_FILENAME} !-f RewriteRule ^(.*)\$ index.php [QSA,L] </pre>										
<fi< td=""><td>ilesMatch \.php\$> SetHandler "proxy:unix:/run/php/php8.2-fpm.sock fcgi://localhost/ FilesMatch></td><td>/ "</td><td></td></fi<>	ilesMatch \.php\$> SetHandler "proxy:unix:/run/php/php8.2-fpm.sock fcgi://localhost/ FilesMatch>	/ "									
\</td <td>/irtualHost></td> <td></td> <td></td>	/irtualHost>										
^G ^X	[24 lignes écrites] Aide ^O Écrire ^W Chercher ^K Couper ^T Exécuter ^C E Quitter ^R Lire fich.^\ Remplacer ^U Coller ^J Justifier ^/ A	Emplaceme Aller lic	ent gne								

Nous allons redémarrer le service pour appliquer les modifications :



Pour finaliser l'installation nous devons utiliser un navigateur web afin d'accéder à l'adresse de GLPi :

On arrive sur cette page web :

Act	tivités 🛛 🕑 Fir	refox ESR		10	i. 4 €	۵		
	Setup GLPI	×	+			~		×
			.168.2.20/instal	ll/install.php	日公	0	ப்	=
		G	pi	GLPI SETUP				
				Sélectionnez votre langue				
		Français			2	*		
		ок >						

	Début de l'installation
Installation ou m Choisissez 'Insta Choisissez 'Mise version antérieur	ise à jour de GLPI llation' pour une nouvelle installation de GLPI. à jour' pour lancer la mise à jour de votre version de GLPI à partir d'une re.
	Installer & Mettre à jour

On lance l'installation, GLPI va vérifier la configuration serveur :

GLPI SETUP	
Étape 0	
Vérification de la compatibilité de votre environnement avec l'exécution de G	LPI
TESTS EFFECTUÉS	RÉSULTATS
Regula Darrer BHD	~
	~
Roquis Configuration des sessions	-
Requis Mémoire allouée	×
Requis mysqli extension	~
Requis Extensions du noyau de PHP	~
Requis curl extension Requis pour l'accès à distance aux ressources (requêtes des agents d'inventaire, Marketplace, flux RSS,).	~
Requis gd extension Requis pour le traitement des images.	~
Requis intlextension Requis pour l'internationalisation.	~
Requis zlib extension Requis pour la gestion de la communication compressée avec les agents d'inventaire, l'installation de paquets gzip à partir du Marketplace et la génération de PDF.	~
Requis Libsodium ChaCha20-Poly1305 constante de taille Activer l'utilisation du cryptage ChaCha20-Poly1305 requis par GLPI. Il est fourni par libsodium à partir de la version 1.0.12.	~
Requis Permissions pour les fichiers de log	~
Requis Permissions pour les dossiers de données	~
Suggéré Version de PHP supportée Une version officiellement supportée de PHP devrait être utiliser pour bénéficier des correctifs de sécurité et de bogues.	~
Suggéré Configuration sécurisée du dossier racine du serveur web La configuration du dossier racine du serveur web devrait être '/var/www/gipi/public' pour s'assurer que les fichiers non publics ne peuvent être accessibles.	~
Suggéré Configuration de sécurité pour les sessions Permet de s'assurer que la sécurité relative aux cookies de session est renforcée.	~

Tous les modules obligatoires sont bons, on va pouvoir configurer la connexion à la base de données :







Une fois l'installation terminée, nous pouvons voir les utilisateurs qui ont été créée automatiquement.

Pour la première connexion, il faut utiliser les logins glpi/glpi :

Acti	ivités	🕑 Firefox	ESR		?	()	Ō		
۲	€ Au	thentification	n – GLPI	×	+		\sim		×
\leftarrow	\rightarrow	С	08	0-7	192.168.2.20/index.php	☆	${igsidential}$	பி	≡
					Connexion à votre compte Identifiant glpi Mot de passe				
					Base Interne GLPI				
					🕑 Se souvenir de moi				
					Se connecter				

On arrive sur la page d'accueil de GLPI :

Act	ivités 🕑 Firefox	ESR		24 juin 1	8:57					<u>.</u> ?. ♦)	Ō
۲	G Interface standa	rd - GLPI ×	+						~	1	×
\leftarrow	\rightarrow G	0 192	2.168.2.20/front/cent	ral.php				☆	0)	=
	G LPI		l Accueil			Recherch	ier		۹	GL	~
¢	Chercher dans le m	ienu	Tableau de bord	Vue personnelle	Vue groupe	Vue globale	Flux RSS	Tous			
Ŷ	Parc	~	• Pour d		rité, veuillez cha	anger le mot de	passe par d	éfaut po	ur le(s)		
60 Fa	Gestion	~ ~	tilisat Pour d	eur(s) : gipi post-oi les raisons de sécu	nly tech normal rité, veuillez sup	oprimer le fichie		tall.php			
_ 	Outils	~	Cantal	.							
Ċ	Administration	~	Central	т		5		~ t	ð C	0	;
ø	Configuration	~									
		Licence Mont	Action of the second se	réléphon Imprintent		Aucune	donnée troi	uvée			
			Aucune donnée Ordinateurs par Fabricant	Aucune donnée Ordinateurs par Fabricant 🖉 Aucune donnée mateurs par Modèle 🖵						!	
~	(Réduire le menu		4 Utilisateurs O	Groupe C Fou			HERE CO.	FIOD	I I I I I I I I I I I I I I I I I I I		

Nous avons encore quelques actions à réaliser pour la finaliser :

- Changer le mot de passe de tous les comptes par défaut (cliquez sur les liens situés dans l'encadré orange)
- Supprimer le fichier "install.php" puisqu'il n'est plus nécessaire et représente un risque (relancer l'installation) sudo rm /var/www/glpi/install/install.php

Installation et configuration de GLPI Agent :

Nous allons donc passer à l'installation et la configuration de GLPI Agent sur notre VM Windows Client. L'agent GLPI nous permettra de récupérer directement les informations du poste et de l'ajouter à l'inventaire afin de pouvoir le manager à distance.

Nous pouvons donc télécharger GLPI Agent sur le GitHub de GLPI, et l'installer directement sur notre VM.

Dans un premier temps nous devrons activer l'inventaire dans GLPI :



On va ensuite procéder à l'installation de l'agent sur notre poste Windows :

Téléchargement de GLPI :



Installation :

🖟 GLPI Agent 1.7.1 Setup				-		×
Gent Contraction of the second	Welcom GLPI Ag	e to the S gent 1.7.1 Vizard will inst Lick Next to co	etup Wiza all GLPI Agent ontinue or Cano	rd fo	Dr on your exit Setup.	
		Back	Next		Cance	el
🖟 GLPI Agent 1.4 Target Setu	р		_			×
Choose Targets					6	
Choose where the result wil	l be sent.				E C	2)
Local Target						
				Ch	ange	
, Local path or	UNC path					
Remote Targets						
https://adresseipduserve/fr	ont/inventory nh	n				
Ur You can set multiple URIs by s	separating them	with commas				
'https://server/glpi/front/inver	ntory.php,'		\square			
			Quick insta	llation		
		<u>B</u> ack	Next		Cancel	

Dans remote Targets on va lui indiquer l'adresse du Server = http://192.168.2.20/front/inventory.php

Puis redémarrer le service GLPI Agent :

🧠 Gestionnaires des paiement	Gère les paie		Manuel (Déclencher I
🐘 glpi-agent	is an invent	En co	Automatique
🤹 GraphicsPerfSvc	Graphics per		Manuel (Déclencher I

Pour finir il faudra forcer l'inventaire pour la première connexion :

Il faut se rendre sur notre IP locale "127.0.0.1:62354 " pour forcer l'ajout à l'inventaire, qui par défaut est en attente en cliquant sur Force an Inventory.



Maintenant, on peut voir que le poste a bien été ajouté dans l'inventaire de GLPI :

🔞 glpi [En fonction] - Oracle VM VirtualBox	- 🗆 X
Fichier Machine Écran Entrée Périphériques Aide	
Activités 🚯 Firefox ESR 24 juin 21:11	<u>_</u> ?_ () (
C Ordinateurs - GLPI × +	~ ×
$\leftarrow \rightarrow \mathbb{C}$ (O & 192.168.2.20/front/computer.php	ය ල ව =
	Super-Admin Entité racine (Arborescence)
 ⇔ Chercher dans le menu ⊕ ▼ Éléments visualisés ▼ contient ▼ 	
 ⑦ Tableau de bord □ règle] ③ règle globale [+) groupe	
Ordinateurs	
↓ Moniteurs St Logiciels	
Matériels réseau Nom [*] STATUT FABRICANT NUMÉRO DE SÉRIE TYPE MODÈLE SYSTÈME D'EXPLOITATION - LIEU NOM	DERNIÈRE COMPOSANTS - MODIFICATION PROCESSEUR
Périphériques administrateur Innotek 5e144ffc- VirtualBox VirtualBox Microsoft Windows 11 GmbH f498-4d06-8320-6015c71a8689 Professionnel	2024-06-24 19:05 11th Gen Intel Co i7-11800H @ 2.3
Cartouches 20 V lignes / page De 1 à 1 sur 1 lignes	
Consommables	
🗞 Téléphones	
B Baies	
II Châssis	
	🕨 🖶 🤌 💼 💷 🚰 🗑 🚱 CTRL DROITE

Gestion des incidents :

Dans un premier temps nous allons créer les utilisateurs nécessaires :

- Thomas & Leo ayant un profil de technicien (notion de profil utilisateur)
- Seb & Georges ayant un profil permettant uniquement de créer des tickets d'incidents.

Profil Technicien avec tous les droits :

gipi [En fonction] - Oracle VM VirtualBox							-		×
Fichier Machine Écran Entrée Périphériques Aide									
Activités 🚯 Firefox ESR		24 ju	uin 19:28				2) (
🧉 🧲 Utilisateur - Nouvel éléme× 🕂							~	×	
← → C O & or	192.168.2.20/fro	nt/user.form.php				☆) ≡	
	cueil / 🗘 Admin	istration / S Litilisateurs	+ 0 💠	Deck	hercher	O Su	per-Admin		
<u><u>G</u>LPI</u>	cueir / Co Aumin	istration / A offisateurs				Ent	ité racine (Arborescence)		
🖒 Chercher dans le menu	Nouvel éléme	ent - Utilisateur							
🎯 Parc 🗸 🗸									
ତ Assistance ~ Ider	ntifiant te	echnicien1							
C Gestion V	n de famille th	homas							
C Administration ~ Prér	nom ti	homas							
은 <u>U</u> tilisateurs Mot	t de passe								
兴 <u>G</u> roupes Con	firmation								
Se Entités	: de passe	tilisation des fuseaux horaires n	'a pas été activé.						
C Règles Fus	eau horaire Exé dat	écutez la commande "php bin/c tabase:enable_timezones" pour	onsole l'activer.						
Dictionnaires	if O	ui 👻			Courriels + O				
File d'attente des	de depuis		the second se	0	Valide jusqu'à		#		
notifications	éphone								
E Journaux	prono								
						0 0 h			οπε
	a ang s um asi ng sa						CALIF. Annual sector of the	12 244 475	
 glpi [En fonction] - Oracle VM VirtualBox Fichier Machine Écran Entrée Périphériques Aide 								-	
Activités 😆 Firefox ESR			24 juin 19:28					.?: ●	۵
🔹 🗲 Utilisateur - Nouvel éléme× –	+							~	×
$\leftrightarrow \rightarrow \mathbf{G}$	≻ 192.168.2.20/	front/user.form.php					☆	⊚ ປິ	≡
Ģ LPI [@]	Accueil / 🗘 Adn	ninistration / 🎗 Utilisateurs	+ Q 🏠		Rechercher	Q	Super-Admin Entité racine (Arbores	cence)	GL ~
Chercher dans le menu A	ctif	Oui 🔻			Courriels +	0			
Ø D									
vo Parc Ý V	alide depuis			m c	Valide iusou'à			# 0	
ଡ Parc Ý V ତ Assistance Ý	alide depuis			•	Valide jusqu'à			•	
Op Parc V Image: Gradient State V Image: Gradient State	'alide depuis éléphone			*	Valide jusqu'à				
영 Parc ~ V G Assistance ~ G Gestion ~ Tr 은 Outils ~ Tr	'alide depuis éléphone éléphone iobile				Valide jusqu'à Catégorie	i +		₿ 0	
Op Parc ✓ ✓ Op Assistance ✓ ✓ Op Gestion ✓ Tr Outlis ✓ Tr C Administration ✓ Tr	'alide depuis éléphone ióbile éléphone 2				Valide jusqu'à Catégorie	• i +			
⊕ Parc ∨ ⊕ Assistance ∨ ⊡ Gestion ∨ ⊡ Outils ∨ C Administration ∨ R Utilisateurs M	'alide depuis éléphone éléphone nobile éléphone 2 latricule			# (Valide jusqu'à Catégorie Commentaires	• i +		₿ 0	
Op Parc ✓ Op Assistance ✓ Op Gestion ✓ Outils ✓ Outils ✓ Administration ✓ Administration ✓ N Groupes M Op Contract M	falide depuis éléphone obile éléphone 2 fatricule itre	• 1 +			 Valide jusqu'à Catégorie Commentaires 	·····• i +			
Op Parc ✓ Op Assistance ✓ Image: Section ✓ <	falide depuis déléphone déléphone oblie déléphone 2 deléphone 2 de	• i +			 Valide jusqu'à Catégorie Commentaires 	····· • i +		⊞ ○	
⊕ Parc ∨ ⊕ Assistance ∨ ⊡ Gestion ∨ ⊡ Outils ∨ ⊡ Administration ∨ ℝ groupes M ℝ groupes T □ Règles H □ Dictionnaires □	falide depuis éléphone iobile éléphone 2 fatricule itre abilitation	v i +			 Valide jusqu'à Catégorie Commentaires Récursif Fatité 	Non *			
⊕ Parc ∨ ⊕ Assistance ∨ ⊡ Gestion ∨ ⊡ Outils ∨ ⊡ Administration ∨ ∴ Administration ∨ ∴ Utilisateurs M ∴ Utilisateurs M ∴ Utilisateurs M ∴ Droupes T … Règles H … Dictionnaires P . Profils P	falide depuis éléphone obile éléphone 2 fatricule itre labilitation rofil	i + Technician •			 Valide jusqu'à Catégorie Commentaires Récursif Entité 	Non •	i +		
⊕ Parc ∨ ⊕ Assistance ∨ ⊡ Gestion ∨ ⊡ Outils ∨ ⊡ Outils ∨ C Administration ∨ R Groupes ∨ ⊗ Entités T □ Règles H □ Dictionnaires P ₽ Profils ⊂ □ attificatione ⊂	falide depuis éléphone oblie éléphone 2 fatricule itre labilitation rofil	i + Technician •			 Valide jusqu'à Catégorie Commentaires Récursif Entité 	Non * Entité racine *	i + + Aj	Duter	
⊕ Parc ∨ ⊕ Assistance ∨ ⊡ Gestion ∨ ⊡ Outils ∨ ⊡ Administration ∨ ℝ Groupes M ℝ Groupes M ℝ Groupes M ℝ Profils M □ Dictionnaires P ℙ File d'attente des notifications m □ Journaux	falide depuis éléphone obile éléphone 2 fatricule itre labilitation rofil	¥ i + Technician ¥			 Valide jusqu'à Catégorie Commentaires Récursif Entité 	Non *	i + + Aj	Duter •	

Il faut définir quels sont leurs droits respectifs. Thomas et Leo auront comme profil "Technician ", qui par défaut leurs donne le droit de traiter des tickets utilisateur.

Acti	vités 🚯 Firefox ESF	2			24 juin 19:3	6							<u>∃</u> 2≣ ()) (à
۲	G Profil - Technician -	glpi ×	+										\checkmark	×
\leftarrow	\rightarrow G	0 8	192.168.2.20/front/pro	ofile.fo	orm.php?id=6								♥ 1 :	=
	GLPI		🙆 Accueil / 🗘 Adminis	tratior	n / 🎗 Profils 🕂 🔾 🕁		Re	cherche	r		Q	Supe Entité	r-Admin racine (Arborescence)	~
¢	Chercher dans le menu		Assistance Cycles de vie			LECTURE	METTRE À JOUR	CRÉER	SUPPRIMER	PURGER	LIRE LES NOTES	À JOUR DES NOTES	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIO TOUT	NNEF
Ø	Parc	~	Gestion		Ordinateurs									
ឲ	Assistance	~	Outils		Moniteurs									
ß	Gestion	~	Administration		Logiciels									
ê	Outils	~	Configuration		Matériels réseau									
0	Administration	~	Utilisateurs	3	Imprimantes									
	유 <u>U</u> tilisateurs		Historique	2	Cartouches									
	옷 <u>G</u> roupes		Tous	-	Cartouches	-	-	-	-	-	-	-	-	
	⇔ E <u>n</u> tités		1003		Consommables									
	🛱 Règles				Téléphones									
	Dictionnaires				Périphériques									
	දි, Profils				Internet									
i i	File d'attente des				PIN/PUK Carte SIM									
	notifications				Sélectionner/désélectionner tout									

Profils utilisateurs avec uniquement la création et suivie de ces propres tickets :

Nous allons leurs attribueront le profil "Self-Service", qui par défaut n'octroie que la création de ticket, et le suivis de nos propres tickets.

Acti	ivités 🚯 Firefox ESR		24 juin 19:38	<u>_</u> ?: ♦) •
۲	G Utilisateur - seb seb -	GLP× +		~ ×
\leftarrow	\rightarrow G	🔿 👌 192.168.2.20/front/user.fo	rm.php?id=9 🏠	ල
	G LPI	🙆 Accueil / 🗘 Administratio	n / 🖁 Utilisateurs + Q 🟠 Rechercher Q Super- Entité ra	Admin acine (Arborescence) GL ~
¢	Chercher dans le menu	(E)	R Utilisateur - seb seb 🗈 🏛 🗄	1/1
Ø	Parc 🗸	Utilisateur		
ឲ	Assistance ~	Habilitations 1	Ajouter une habilitation à un utilisateur	
ß	Gestion ~	Groupes	Entité racine 🗸 i + Profil Self-Service 🛪 Récursif Non 🔻	Ajouter
ê	Outils ~	Préférences	r Actions	
Ċ	Administration ~	Éléments utilisés	Fntités Profils (D=Dynamique R=Récursif)	
	♀ <u>U</u> tilisateurs	Éléments gérés		
	은 <u>G</u> roupes	Tickets créés	Entite racine Seit-Service	
	Securités Securités	Problèmes	Entités Profils (D=Dynamique, R=Récursif)	
	🕮 Règles	Changements	1 Actions	
	🕮 Dictionnaires	Desuments		
	🞗 Profils	Documents		
	C ^e File d'attente des notifications	Synchronisation		
	Journaux	Liens		

Acti	vités 🛛 🕹 Firefox ESR				24 juin 19:3	35							.?. ♦)	۵
۲	G Profil - Self-Service -	GLPI×	+										\sim	×
÷	\rightarrow G	08	192.168.2.20 /front/pr	rofile.fc	orm.php?id=1						ជ		യ പ്	≡
	G LPI	ť	🖻 Accueil / 🗘 Admini	stratior	n / & Profils + Q ☆	7	Re	chercher		۹	Suj Enti	oer-Admin té racine (Arbores	cence)	GL ~
¢	Chercher dans le menu		≪ < ≡		Profil - Self-Service						: Action	s ~ 5/8	> »	
Ø	Parc	·	Profil		ASSISTANCE									
ឲ	Assistance	·	Assistance					éo						
٦	Gestion	·	Cycles de vie			VOIR	VOIR	LES		AJOUTER	TICKETS		POUR	VAL
. Ø	Outils	· -	Outils			TICKETS	PUBLICS	(AUTEUR)	CRÉER	(DEMANDEUR)	GROUPES	(OBSERVATEUR)	DEMANDE	E DEM
0	Administration	•	Configuration		Tickets									
	유 Utilisateurs	-	Utilisateurs	4	Suivis									
	옷 <u>G</u> roupes	-	Historique	2	Tâches d'un ticket									
	Sentités	-	Taua	5	Validations									
	🕮 Règles		Tous		Sélectionner/désélectionner									
	Dictionnaires				tout									
	ද, Profils													
	رم File d'attente des				ASSOCIATION									
	notifications				Voir les matériels de mes groupes									

Nous allons créer un groupe Tech avec un nouvelle utilisateur qui sera le chef des techniciens :

Nouvel élément -	Groupe	
Nom	Tech	
Comme enfant de	i +	
	VISIBLE DANS UN TICKET	
Demandeur	Oui 💌	
Observateur	Oui 💌	
Attribué à	Oui 💌	Commentaires
Tâche	Oui 💌	
Peut être notifié	Oui 💌	
	VISIBLE DANS UN PROJET	
Peut être superviseur	Oui 🔻	
	PEUT CONTENIR	

🔁 glp	i [En fonction] - Oracle VM	VirtualBo	DX								- 0	×
Fichier	r Machine Écran Ent	rée Pé	riphériq	ques Aide							- 4	
Acti	vitês 🕑 Firefox	ESR				2	4 juin 21:35				_? _ ()	
۷	G Groupe - Tech - C	GLPI	×	+							~	>
\leftarrow	\rightarrow C	C	2 👌	192.168.2.20/front/	group.fo	orm.php?id=1				ŝ	⊠ එ	=
Ŷ	Parc	~		A aqueil / 🖸 A dmi	nintratio			Deeberek		O Super-Adm	in	~
ឲ	Assistance			J Accueil / CJ Admi	nistratio	n / Groupes	TUW	Recherch		Entité racine	(Arborescence)	GL
6	Gestion			Éléments utilisés		• i	Responsable	Non 👻	Délégataire	Non 👻	Ajouter	
đ	Outils			Éléments gérés								
0	Administration			Utilisateurs	3	Utilisateurs						
	9 Itilicateurs			Notifications				Critè	re *			
				Tickets créés				Utilisateu	rs (D=Dynamique)			
	<u>G</u> roupes			Broblàmac			Affichage (nombr	re d'éléments) 20	▼ De 1 à 3 sur 3	3		
	Securités Securités		-	Problemes		↓ Actions						
	🛱 Règles		-	Changements		Utilisateur	Dynamic	que	Responsable	Délégataire	Actif	
	Dictionnaires			Notes		Chef Chef			•	0	0	
	🞗 Profils			Historique	4	leo leo					Ø	
	File d'attente de			Tous		thomas thomas	5					
	notifications						- 					
	Journaux					Utilisateur	Dynamic	lue	Responsable	Delegataire	Actif	
	介 Inventaire					1 Actions						
Ø	Configuration							Utilisateu	rs (D=Dynamique)			
~	Réduire le menu						Affichage (nombr	e d'éléments) 20	▼ De1à3sur3	3		
									<u>s</u> 🛛) 🗓 🗗 🤌 📖 🖾 🖉 (🖇 💽 CTRL DROIT	FE _{ut}

Création des catégories ITIL (Information Technology Infrastructure Library) :

Maintenant nous devons créer des catégories (ITIL) qui serviront à classer les tickets dans le domaine approprié (exemple : Demande accès, problèmes matériels, ...)

Pour ce faire, rendons-nous dans « Configuration » > « Intitulé » > « Assistance » > « Catégorie ITIL » et créons nos différentes catégories :



Résolution d'un ticket :

On va créer un ticket avec l'utilisateur Georges :

۲	₲ Interface simplifiée - G	ilpi × ·	+			~	×
\leftarrow	\rightarrow G (0 🔒 1	92.168.2.20/front/tracking.injector.p	hp		ම එ	≡
	Ģ LPI	Ô	Accueil Description de la demande ou	ı de l'incident	Self-Se Entité ra	ervice acine	GG ~
•	Accueil						
+	Créer un ticket Tickets		Туре	Demande			
ŧ	Réservations		Catégorie	Demande Acces • i			
0	Foire aux questions		Urgence	Haute •			
			Éléments associés	Mes éléments + + Ajouter			
			Observateurs				
			Titre				
			Description *	Paragraphe v B I ····			
				Bonjour, je n'ai plus accès a mon adresse mail.			
«	Réduire le menu			Pouvez-vous réinitialiser mon mot de passe s'il vous plaît ?			

Et avec l'utilisateur Seb :

۲	G Interface simplifiée - GL	PI×	+			~		×
~	\rightarrow G (2 👌 1	92.168.2.20/front/tracking.injector.pl	hp	8 €	${igsidential}$	பி	≡
	G LPI	ô	Accueil			Self-Servic Entité racine	e s	s ~
A	Accueil		Description de la demande ou	de l'incident				
+	Créer un ticket							
	Tickets		Туре	Incident ·				
Ë	Réservations		Catégorie	Probleme materiels 🔹 🛓				
Ø	Foire aux questions		Urgence	Moyenne				
			Éléments associés	+				
			Observateurs					
			Titre					
			Description *	Paragraphe V B <i>I</i> ····				
				Bonjour,				
				Mon clavier ne fonctionne plus correctement , je doit faire quoi ?				
«	Réduire le menu							

۲	G Tickets - GLPI	× +		~	×
~	\rightarrow G	🛇 🗞 192.168.2.20/front/ticket.php	☆	S 5	ב ל
	Ģ LPI		Se En	elf-Service tité racine	SS ~
↑	Accueil Créer un ticket	Caractéristiques - Statut V est V Non clos V			
0	Tickets	Trègle 🕜 règle globale (+) groupe 🧮 🤂 Rechercher 🏠 📀			
8	Réservations				
0	Foire aux questions	M			
		ID TITRE STATUT DERNIÈRE MODIFICATION DATE D'OUVERTURE PRIORITÉ DEMANDEUR - AT	TRIBUÉ À - ECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
		4 Bonjour, Mon clavler ne ● Nouveau 2024-06-30 14:04 2024-06-30 14:04 Moyenne seb seb fonctionne plus correctement , je dolt faire		Probleme materiels	
		15 v lignes / page De 1 à 1 sur 1 lignes			
«	Réduire le menu				

Une fois validé, le ticket se retrouve bien dans l'historique de Seb, il ne peut voir que son ticket et il n'est attribué à aucun technicien pour le moment

Maintenant nous allons donc attribuer les tickets à nos techniciens afin qu'ils puissent les traiter. Pour cela nous nous connectons avec notre compte "Chef".

Il lui suffit donc de sélectionner le / les ticket(s) puis d'aller dans la section « Attribuer à » et sélectionner le technicien qui s'occupera de régler l'incident.

Activ	ités 🛛 🕑 Firefox ESR			30 juin 16:09				?	; ()
	G Ticket (# 3) - Bonjour	, je n × +						~	×
\leftarrow	\rightarrow G	🔿 👌 192.168.2.20/front/ticket.fc	rm.php?id=3				⋧	${igsidential}$	മ ≡
	G LPI	🙆 Accueil / 😡 Assistance /	① Tickets +	< <p>Q ☆ ₪ ₪ ♥</p>	Rechercher		Q	Supervis Entité raci	or CC ~
Ŷ	Chercher dans le menu		🔵 Bonjour, je n	ı'ai plus accès a mon adresse mail.	. Pouvez-vous	réinitiali (3)	1/2 >	»
Ø	Parc	Ticket					1		
ឆ	Assistance	Statistiques	GG Cr	réé : 🕚 il y a 20 minutes par 🛛 Å georges georges					
	① <u>T</u> ickets		B	onjour, je n'ai plus accès a mon adı	resse mail.	Ob	servateur		
	+ Créer un ticket	Validations	P	ouvez-vous réinitiali					÷
		Base de connaissances				At	ribué à		
		Éléments	Во	njour,			8 thomas t	homas A	
		Coûts	je i	n'ai plus accès a mon adresse mail.			0		
	🔁 <u>P</u> lanning	Projets	Po	uvez-vous réinitialiser mon mot de pass	e s'il vous				
	C St <u>a</u> tistiques	Tâches de projet	pia	iit ?					
	ර Tickets récurre <u>n</u> ts	Desklämer				¢۱	léments		^
	ර Changements	Problemes				G	les élémen	te	
	récurrents	Changements					les clement		
6	Gestion	Historique 2				(u recherche	e complète	
đ	Outils	Tous	Q Réponse	¥	∇	#⊒ ▲	⊕ :	🔁 Sauve	garder
Ċ	Administration					•			

۲	G Tickets - GLPI	×	+						~	×
~	\rightarrow G	0 8	3 192.168.2.20/fro	nt/ticket.php				☆	െ പ്	≡
	G LPI		🙆 Accueil / 😡 As	sistance / 🛈 Ticke	ts + Q ☆		Rechercher	Q S E	upervisor ntité racine	cc ~
⇔	Chercher dans le menu		• (Caractéristiques - Sta	atut 🕶 est 💌 No	on résolu 🔻				
Ô	Parc ~		[règle] ⊕ ré	gle globale [+} grou	pe Eq Rechercher	☆ ⊗				
្ច	Assistance ~									
	① <u>T</u> ickets									
	+ Créer un ticket		↓ Actions) ₩ 💿 🖞 🌔	<u> </u>					
	🛆 Problèmes		D ID TITRE	STATUT	DERNIÈRE	DATE D'OUVERTURE PRIORIT	TÉ DEMANDEUR -	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEI	V CATÉGORIE	TTR
	Changements		O 4 Daniana Mari	• Manuara	MODIFICATION	0004.00.00.44.04	DEMANDEUR	•	Decklasse	
	🛱 Planning		d Bonjour, Mon clavier ne	 Nouveau 	2024-06-30 14:04	2024-06-30 14:04 MC	byenne seb seb 1		materiels	
	🕒 St <u>a</u> tistiques		plus							
	ත Tickets récurre <u>n</u> ts		, je doit faire							
	ර Cha <u>ng</u> ements récurrents		3 Bonjour, je n'ai plus accès a mon	 En cours (Attribué) 	2024-06-30 14:09	2024-06-30 13:48 Ha	aute georges georges i	thomas thomas i	Demande Acces	
G	Gestion ~		Pouvez-vous réinitiali							
ê	Outils ~		15	lignos / pago		De 1	1 à 2 aur 2 lianac			
Ċ	Administration ~		10 V	iigiies / page		De	i a z sur z lignes			

On peut voir que le ticket passe au statut "En cours (Attribué)" lorsqu'il a été attribué à un technicien.

Les technicien Thomas et Léo vont maintenant pouvoir traiter les incidents :

$\leftarrow \rightarrow $ C C	C C Accuei Chercher dans le menu Parc Assistance Cottis Administration Configuration Configuratio Configurat	${\times}$	பி	≡	
G LPI	Accueil Rechercher	۹	Technicia Entité raci	an T ne	т ~
c> Chercher dans le menu	Vue personnelle Vue groupe Vue globale Flux RSS Tous				
G Assistance	TICKETS À TRAITER VOTRE PLANNING ÉLÉMENTS ID DEMANDEUR ASSOCIÉS DESCRIPTION Aucun événement à affic	cher			
Gestion Value C Administration	ID : 3 2 georges Général Bonjour, je n'ai plus accès a mon adresse mail. Pouvez-vous		e	Ð	
Configuration	NOTES PERSONNELLES				
🛠 Réduire le menu					



۲	G Ticket (# 4) - Bonjour,	1○× +		~ ×
\leftarrow	\rightarrow G	🔿 👌 192.168.2.20/front/ticket.form.p	php?id=4	☆ ♡ 虳 ≡
	G LPI	 	Tickets + 이 ☆ 중 교 Rechercher Bonjour, Mon clavier ne fonctionne plus correctement , je doit f	Q Technician LL ~ Entité racine LL ~
ት ዋ	Chercher dans le menu Parc ×	Ticket 1 Statistiques	SS Créé : ① Il y a 11 minutes Dernière mise à jour : ① À : par seb seb Timstant par leo leo :	① Ticket ^
្ង	Assistance ~ ① <u>T</u> ickets	Validations Base de connaissances	Bonjour, Mon clavier ne fonctionne plus correctement, je doit faire	Date d'ouverture 2024-06-30 14:04:1
	 + Créer un ticket 	Éléments Coûts	Bonjour, Mon clavier ne fonctionne plus correctement , je doit faire quoi ?	Type Incident • Catégorie
	 면anning 양 Statistiques ඊ Tickets récurrents 	Tâches de projet Problèmes	Créé : © À l'Instant par & leo leo	Probleme materiels v i Statut
F	ර Changements récurrents Gestion ~	Historique 8	C Helpdesk	Source de la demande
ے بے ا	Outils ~ Administration ~	Tous	© Réponse →	 Image: Sauvegarder Image: Sauvegarder

Le chef IT pourra enfin clôturer les tickets après validation avec les techniciens qui auront déjà passé le statut du ticket en résolu :



Désormais, étant en mesure de gérer les incidents via les tickets, nous allons créer une base de connaissances des incidents et de leur résolution. Cette base de données facilitera les futures interventions en archivant les dépannages précédents.

Création de la base de connaissances :

Nous allons commencer par créer plusieurs catégories :

Une catégorie "Tickets" qui regroupera les archives de tous les tickets résolus et leur résolution, et qui sera accessible uniquement aux techniciens et administrateurs.

Une catégorie "Astuce" qui sera accessible à tous via la FAQ.

Dans les Outils de GLPI nous allons créer un nouvel élément :

Accueil /	+ Ajouter Q Rechercher	Rechercher Q Super-Admin Entité racine (Arborescence)
Nouvel élément - Base de connaissanc	es	
Catégories de la base de connaissances	*Astuces +	
Placer cet élément dans la FAQ	Oui +	
Visible depuis	tisible jusqu'à	*
Sujet	Astuce	
	Paragraphe ∨ B I <u>A</u> ∨ Z ∨ ⋮≣ ⋮≣ ः · ⊕	× & ₽ ↔ ₽3
	Voir le documents joint.	
Contenu		
	Fichier(s) (2 Mio maxim	num) į
	Glissez et déposez votre fio	chier ici, ou
	Parcourir Aucun fichile	ectionné.
Cible	Entité * Entité racine * i	+ Sous-entités Oui •
		+ Ajouter

- Il sera dans la catégorie "Astuces" (que nous avons créée via le + dans la catégorie de la base de connaissances).
- Il sera placé dans la FAQ.
- Nous y avons joint un fichier qui regroupe un ensemble d'astuces
- La cible sera les utilisateurs de l'entité racine.

On peut vérifier que ça a bien fonctionné en se connectant avec un utilisateur :

🙆 Accueil / 🕲	Foire aux questions				Self-Service SS -
Rechercher	Parcourir				
		Rechercher			
		Sujets les plus récents	Dernières mises à jour	Sujets les plus populaires	
		Astuce	Astuce	Astuce	

Et en ce connectant avec le compte administrateur :

Base de connaissances - 1 × + × ×									
$\leftarrow \ \rightarrow \ G$		🔿 웝 192.16	58.2.20/front/knowbaseitem.form.php?id	d=1	70 %	ដ		$\overline{\mathbf{A}}$	മ ≡
Ģ LPI		🙆 Accueil / 🖨 Outils / 🕲 I	Base de connaissances + Ajouter Q. Rechercher	Astuces.odt Terminé — 8,7 Ko			C) •	scence) GL
Chercher dans le menu			Base de connaissances - Nouvel élément	Afficher tous les téléchargements					
G Assistance	Base de connaissances Catégorie : Astuces			An <u>i</u> ener tous tes teteenargements					
F) Gestion		Cibles	Sujet						
⊖ Outils v		Éditer	Nouvel élément						
në Projets	Élément associé Contenu								
- , ↓ Notes		Documents 1	Documents						
ິກ Flux RSS		Historique 3	+ Fichler		Rubrique	Date			
Base de	ase de Révision Extrementaire Révision Extrementaire Révision		Astuces.odt		nusingao	2025-01-02 20:46			
connaissances			Rédacteur : gipi		Non publié				
Réservations	Tous Créé le 2025-01-02 20:46				0 vue				
🛱 Rapports			Derniere mise a jour le 2025-01-02 20:46		Cet element fait partie de	la FAQ			
Recherches sauvegardées									
C Administration -									
Onfiguration ~									

Nous allons ensuite rajouter la catégorie Tickets :

	+ Ajouter Q. Rechercher	Rechercher	Q Super-Admin Entité racine (Arborescence)
🕲 Nouvel élément - Base de connaissances			
Catégories de la base de connaissances	Tickets +		
Placer cet élément dans la FAQ	Non -		
Visible depuis	🛗 💿 Visible jusqu'à		# O
Sujet	Tickets clos		
	Paragraphe ∨ B I <u>A</u> ∨ ∠ ∨ ⊞ ⊞ ⊞ ⊕ ⊞ ∨ a	∮፼ ⇔∷	
	veuillez trouver en pièce jointe un fichier regroupant les tickets résolus		
Contenu			4
	Fichier(s) (2 Mio maximum) ↓ GipiTicket.pdf 102.55 Kio (102.5	i 55Kio) ③	
	Glissez et déposez votre fichier Parcourir Aucus fichi lactio	rici, ou	
Cible	Groupe + I Entité	Entité racine + i +	Sous-entités Non +
			+ Ajouter

- Il sera dans la catégorie "Tickets" (que nous avons créée via le + dans la catégorie de la base de connaissances).
- Il ne sera pas placé dans la FAQ.
- Nous y avons joint un fichier.
- La cible sera les techniciens.

On peut vérifier que ça a bien fonctionné en se connectant avec un technicien :

2024-2025

ⓓ Accueil / Outils / @ Base de con	naissances + Ajouter Q Rechercher		Rech	ercher Q	Technician Entité racine				
Rechercher Parcourir Gérer									
	Rechercher								
	Sujets les plus récents	Dernières mises à jour	Sujets les plus populaires						
	Tickets clos	Tickets clos	Astuce						
	Astuce	@Astuce	Tickets clos						

On peut voir qu'il a également accès à la catégorie Astuces.

Connexion avec un compte utilisateur :

						Self-Service Entité racine
Rechercher	Parcourir					
			Rechercher			
			Sujets les plus récents	Dernières mises à jour	Sujets les plus populaires	
			Astuce	 Astuce 	ØAstuce	

Il n'y a pas accès !

Conclusion :

Nous avons mis en œuvre deux solutions de gestion : une pour la gestion du parc informatique et une pour les incidents.

Le logiciel de gestion de parc informatique a été installé et configuré, avec l'installation d'agents sur un poste client. Les données de cette machine sont correctement synchronisées et visibles dans notre inventaire.

Pour la gestion des incidents, nous avons créé quatre utilisateurs avec des profils spécifiques et géré les tickets d'incidents via un superviseur. Les incidents ont été résolu et ajouté à une base de connaissance.

En résumé, notre serveur GLPI est opérationnel, et respecte le cahier des charges.