

Mode opératoire GLPI :

I- installation de GLPI

1) Au préalable vous devez avoir fini l'installation de OCS-inventory pour pouvoir installer le plugin GLPI

2) Vous devez par la suite télécharger le plugin GLPI à cette adresse <https://github.com/glpi-project/glpi/releases>

3) Une fois le fichier téléchargé vous obtiendrez un fichier suivant

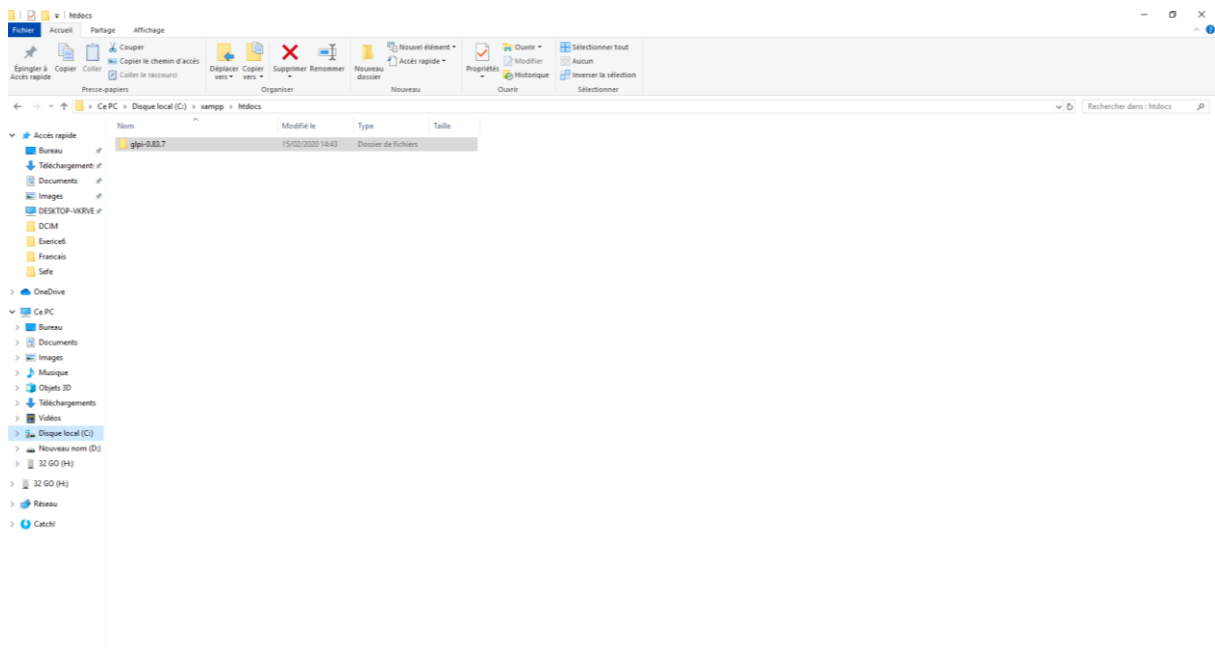


4) décompresser l'archive, vous obtiendrez un dossier de GLPI



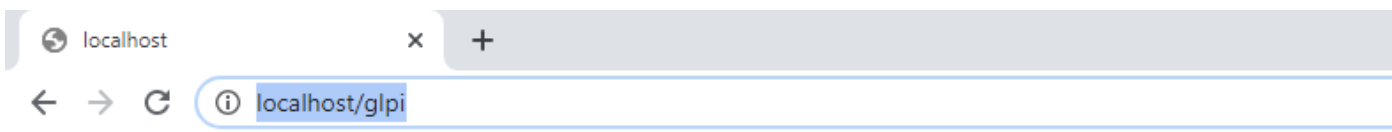
5) Placer le dossier dans le répertoire « htdocs » du serveur Xampp qui se trouve dans :

C:\xampp\htdocs



6) ouvrez un navigateur et tapez l'url suivant :

<http://localhost/glpi>



Une fenetre apparais pour procedez à l'installation de GLPI. Selectionnez la langue que vous souhaitez pour la suite de l'installation



7) une nouvelle fenetre apparais concernat les Licence De GLPI.Cocher « j'ai lu et j'accepte les termes de la licences énoncé ci-dessus » .Cliquer sur continuer.



8) La fenêtre suivante concerne le choix d'installation de GLPI ou une mise à jour pour les personnes ayant déjà installé GLPI. Cliquer soit sur installation si vous souhaitez installer GLPI ou cliquer sur



9) Cette fenêtre indique les pré-requis nécessaire pour l'installation de GLPI(si des éléments manque ou dépendance vous devrez les installez et les paramétrez)



10) la fenêtre suivante indique les parametre de configuration de connexion à la base de données (il s'agit des identifiant qui on été créer precedament lors de la création de la base de données avec OCS-inventory.

Serveur MySQL :localhost

Utilisateur MYSQL : root

Mot de passe : root



11) une nouvelle fenêtre apparaît pour sélectionner la base de données de GLPI (ou bien en crée en nouvelle si l'on souhaite)



12) La fenêtre suivante va procéder au test de la base de données GLPI avec les paramètres qui ont été spécifiés plus haut.



13) Vous arriverez à la dernière fenêtre qui conclue l'installation de GLPI. Cliquer sur « utilisez GLPI » pour pouvoir vous redirigez vers la page de connexions



14) Vous avez devant une nouvelle fenêtre pour pouvoir accédez à l'administration de GLPI avec l'adresse suivant <http://localhost/glpi>

Les login pour pouvoir vous connecter sont :

Login : glpi

Mot de passe : glpi



II -Présentations de l'interface

Pour pouvoir utiliser L'inventaire dans GLPI,premierement il est nécessaire d'importer la base de donnée d'ocs. Par la suite nous aurons la possibilité des incidents ou des intervention avec les machines enregistrer dans notre parc. De cette manière on auras un historique des intervations qui ont été effectué sur l'ordinateur.

1) Importation de la base OCS

Une fois connecté en tant qu'administrateur sur l'interface GLPI,cliquer sur l'onglet Configuration/Mode OCSNG (1) . Si vous ne voyer pas apparaitre l'onglet mode OCSNG cliquer sur l'onglet configuration puis generale. Dans l'onglet inventaire metre « oui » au lieux de non à l'activation du mode OCSNG.



2) Une nouvelle page apparait, on clique sur l'icône + (flèche bleue) afin que l'on puisse renseigner les informations concernant le serveur OCS (flèche verte). On indiquera le nom qui est Server OCS, le nom de la base de données OCSNG qui est ocsweb, on saisira également l'hôte de la base de données qui est Localhost. Pour finir nous saisisons le mot de

On passe de l'utilisateur OCSNG qui est root. Lorsque toutes ces informations seront saisies nous cliquerons sur le bouton Ajouter (flèche rouge).

The screenshot shows the 'Nouvelle fiche' form in 'Mode OCSNG'. The form contains the following fields and controls:

- Nom :
- Hôte de la base de données OCSNG :
- Nom de la base de données OCSNG :
- Utilisateur de la base de données OCSNG :
- Mot de passe de l'utilisateur OCSNG :
- Base de données OCSNG en UTF8 :
- Actif :
- Version :
- Compteurs :
- Bouton 'Ajouter' (highlighted with a red arrow)

Four arrows indicate navigation: a blue arrow points to a home icon, a purple arrow points to a refresh icon, a green arrow points to the 'ocsweb' field, and a red arrow points to the 'Ajouter' button.

Une fois enregistré, on retrouvera notre serveur que l'on a créé en cliquant sur la petite ampoule (flèche violette).

Voici ce qu'on obtient lorsque l'on clique sur l'ampoule.

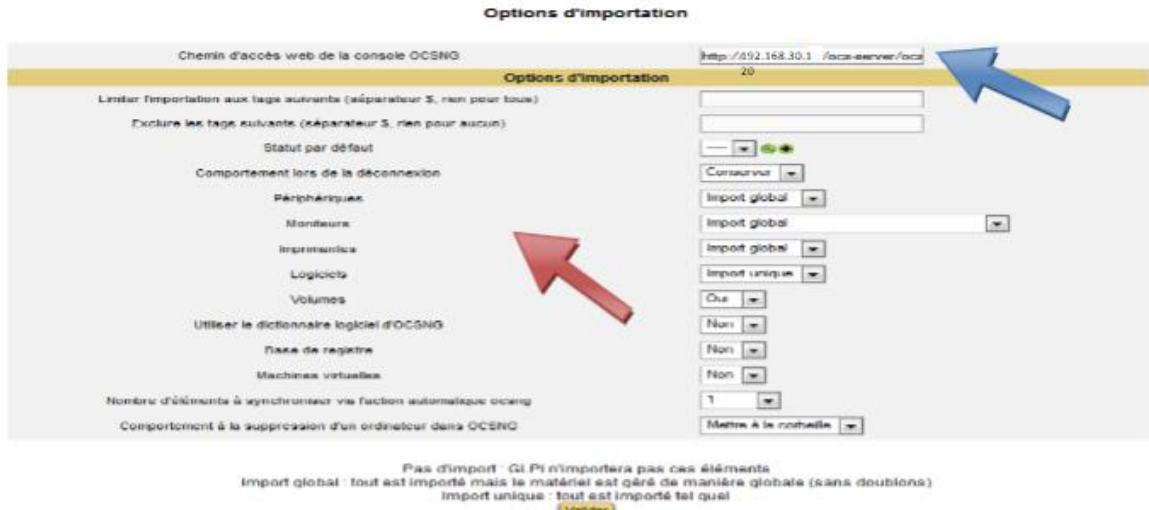
	Nom	Serveur
<input type="checkbox"/>	Serveur OCS	localhost

Below the table, there are two 'Tout' buttons with arrows pointing left and right.

- En cliquant sur le nom du serveur, on accède à une nouvelle page contenant l'ensemble des paramètres d'importation de la base de données. En cliquant sur l'onglet Serveur OSNG, nous allons pouvoir vérifier si l'ensemble des informations ont été enregistrées correctement. Si tout est marqué réussie passez à la suite.

Connexion à la base de données OCSNG
Connexion à la base de données OCSNG réussie
Version et Configuration OCSNG valide

- Dans cet onglet nous allons configurer le chemin d'accès vers l'interface de gestion d'ocs qui est notre adresse suivie de ocs-server (flèche bleue), les options d'importations (flèche rouge) et les informations générales des machines importées laisser tous de base.

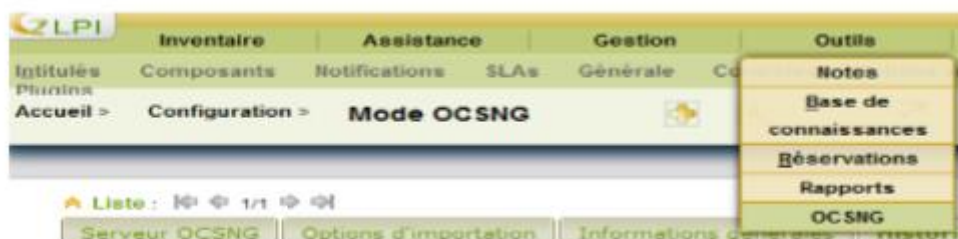


Dans les Options d'importations il est possible de gérer ce que l'on veut importer parmi les matériels comme par exemple les moniteurs, les imprimantes ou bien les ordinateurs. L'option importations globales permet d'importer l'ensemble des éléments en supprimant tous les doublons.

Dans la rubrique informations générales, on peut gérer chaque paramètre qui sera importé pour chaque machine, l'inventaire qui est fourni par OCS est vraiment très précis.



5) Pour pouvoir lancer l'importation de OCS cliquer sur l'onglet outils rubrique OCSNG. Il va importer l'ensemble des informations stocké dans la base de données d'ocs.



6) Une nouvelle fenêtre s'ouvre avec plusieurs actions possibles. L'action importation de nouveaux ordinateurs, qui importe toutes les machines nouvellement inventoriées depuis la dernière importation, Synchronisation des ordinateurs déjà importés qui permettra de mettre à jour les modifications apportées à la configuration des postes déjà importés. Ici, nous choisirons l'Importation.



Après avoir sélectionné le petit 1, apparaît une liste de tous les postes qui n'ont pas encore été importés. On peut soit tout importer ou importer ce que l'on souhaite. Une fois les postes sélectionnés, cliquer sur le bouton importer.



III- Gestions des utilisateurs.

Il existe plusieurs utilisateurs avec différents droits dans l'interface GLPI.

L'utilisateur Post-only: Il ne peut que poster de nouvelles demandes d'interventions. Il n'a pas la possibilité de consulter rien d'autre, et ne peut rien modifier.

L'utilisateur Normal : Cet utilisateur peut accéder à toutes les données mais uniquement en consultation. Il ne peut ni modifier, ni ajouter de nouvelles informations.

L'utilisateur Technicien : C'est celui qui travaillera la plupart du temps sur l'interface GLPI. Il peut consulter, ajouter ou modifier des informations avec l'interface. Il n'a cependant pas la possibilité de modifier les configurations du serveur ou de l'interface.

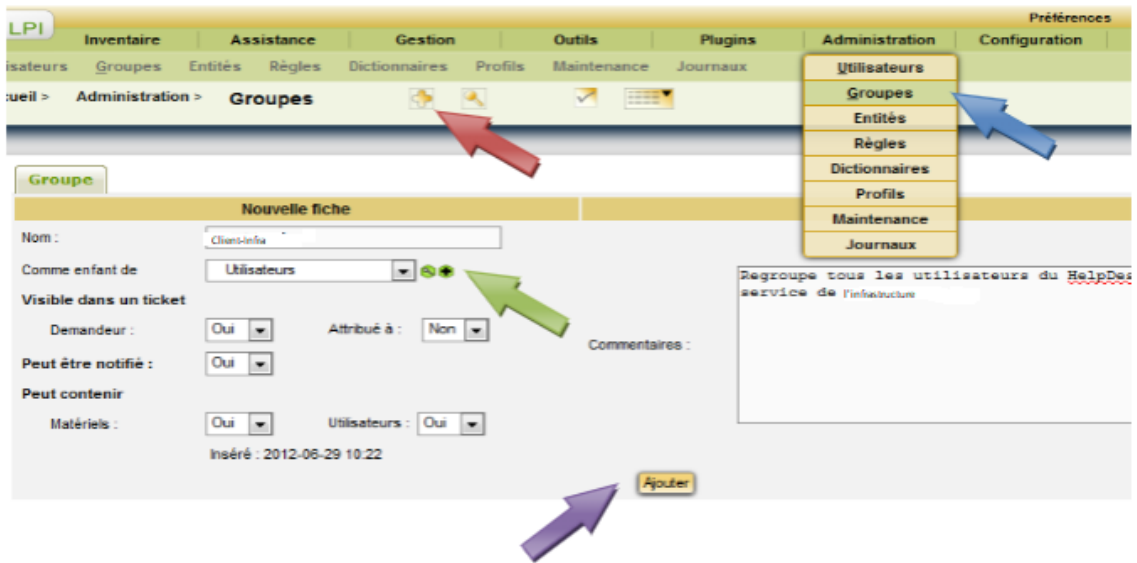
L'utilisateur Superadministrateur : Ce dernier a tous les pouvoirs sur le Serveur GLPI.

1) Création de Groupe

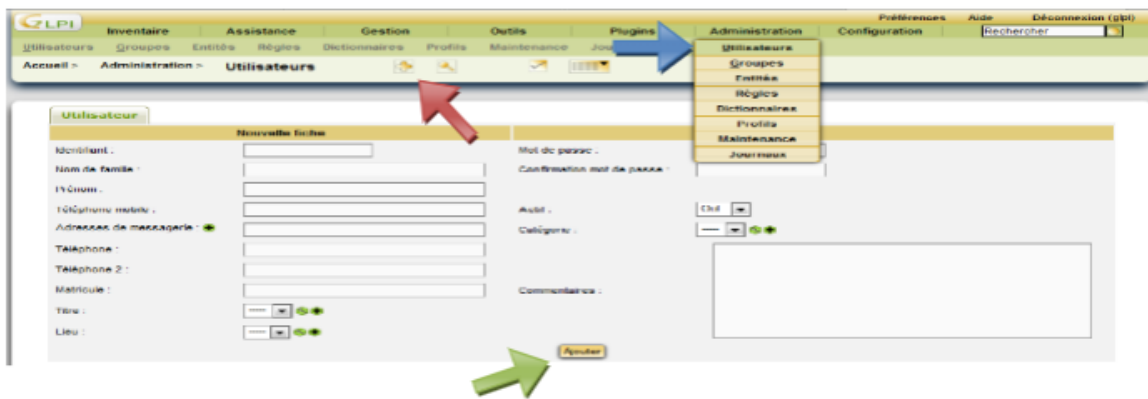
GLPI nous permet de créer des groupes afin de retrouver plus facilement les utilisateurs.

Pour pouvoir créer un nouveau groupe, cliquer sur l'onglet Administration Groupe.

On clique ensuite sur l'icône + pour pouvoir ajouter un nouveau groupe. On renseigne ensuite les champs. Dans le champ Nom, choisissez le nom que vous souhaitez, on renseigne le champ comme étant enfant de (flèche verte) pour que les groupes qui ont été créés se retrouvent dans le groupe de l'élément choisi. Lorsque l'on a terminé de créer les groupes, cliquer sur Ajouter.



Ainsi lorsque nos groupes ont été créer, nous pouvons procéder à la création des utilisateurs qui est assez simple. Cliquer sur l'onglet administrations puis sélectionnez utilisateurs. Cliquer sur l'onglet + pour ajouter de nouvel utilisateur. On remplit l'ensemble des champs demandé et on clique sur Ajouter.



Par la suite nous devons spécifier les droits de chaque utilisateur qui sera créer et ainsi le liée à un groupe. Pour cela cliquer sur l'icone de la loupe puis une nouvelle fenêtre apparais qui affiche la liste des utilisateurs. On clique sur L'identifiant de l'utilisateur que l'on souhaite modifier.

Éléments visualisés

Afficher éléments Page courante en F

	Identifiant	Nom de famille	Adresses de messagerie
<input type="checkbox"/>	admin	MAITRE	admin.maitre@superuser.com
<input type="checkbox"/>	Client1	_SIO	client1.sio@sio1rg2.gsb

Après avoir cliqué sur l'un des identifiant une nouvelle fenêtre s'ouvre cliquer sur l'onglet habilitation, on peut attribuer à chaque utilisateur un niveau d'accès au serveur. On définit ensuite pour chaque utilisateur on définiras s'il est Technicien, Post-Only ou encore Observateur. Ces droits sont listés en dessous. On peut attribuer plusieurs droits à un utilisateur.

The screenshot shows the 'Habilitation' tab for user ID 4. The form contains the following fields and sections:

- User Information:** Identifiant (techno), Nom de famille (Jaadar), Prénom (Mourad), Téléphone mobile (mourad.jaadar@assistance.gsb), Adresse de messagerie, Téléphone, Téléphone 2, Matricule, Titre, Lieu, Profil par défaut (Technician).
- Authentication:** Mot de passe, Confirmation mot de passe, Authentification (Base interne GLPI), Actif (Oui), Catégorie (Technicien d'assistance), Commentaires.
- Default Entity:** Entité par défaut (Entité racine).
- Metadata:** Date dernière mise à jour (2012-06-29 10:15), Dernière connexion (2012-06-29 09:39).
- Buttons:** Actualiser, Supprimer, vCard.
- Section: Ajouter une habilitation à un utilisateur**
 - Entité racine (dropdown)
 - Profil: Self-Service (dropdown, highlighted with a blue arrow)
 - Récurrent: Non (dropdown)
 - Ajouter (button)
- Table: Entités**

Entités	Profil (D-Dynamique, R-Récurrent)
Entité racine	Technician (R)

A red arrow points to the 'Technician (R)' entry in the table.
- Footer:** Tout cocher / Tout décocher, Supprimer.

Lorsque l'on clic sur l'onglet groupe on peut associer un utilisateur à groupe. Il est possible qu'un utilisateur puisse faire partie de plusieurs groupes.

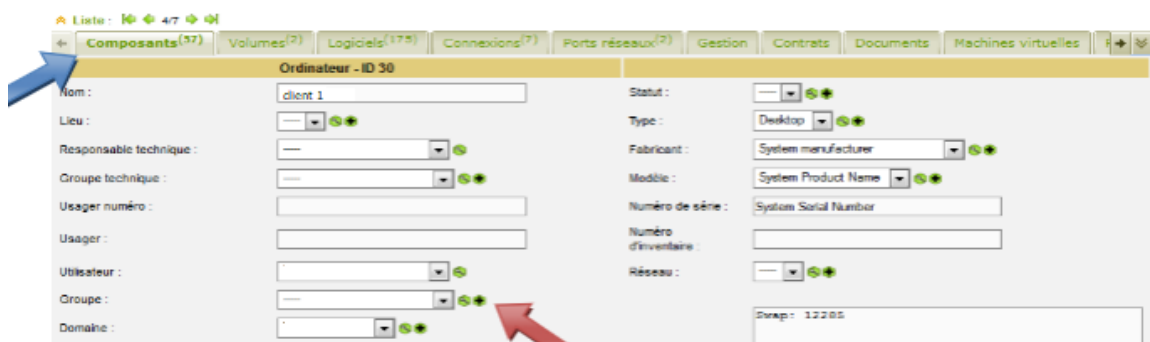
The screenshot shows the user list interface with the following table:

Identifiant	Nom de famille	Adresses de messagerie
admin	MAITRE	admin.maitre@superuser.com
Client1	SIO	client1.sio@sioirg2.gsb

Après cela nous devons mettre en relation le matériel que nous avons inventorié avec les utilisateurs que l'on a créés. Pour cela cliquer sur l'onglet inventaire/ordinateurs qui permet d'afficher la liste du matériel. Puis cliquer sur le nom d'un des poster et cliquer dessus pour pouvoir modifier les caractéristiques de celui-ci et notamment attribuer un utilisateur.



Cliquer sur les des ordinateurs inventoriés puis sélectionnez l'onglet composant, on peut attribuer ce matériel à l'un des utilisateurs particuliers ou à un groupe d'utiliser. Si l'on attribue cet ordinateur à un groupe cela veut dire qu'il peut être un poste multiutilisateur comme les imprimantes aussi par exemple. On valide les modifications en actualisant.



IV-Assistance et gestions des utilisateurs

1. Ouverture d'un ticket d'incidents

Tous les utilisateurs ont la possibilité d'ouvrir un ticket d'incident. L'utilisateur avec le plus bas niveau d'habilitation n'aura que ce droit, et il aura la possibilité de suivre le ticket qu'il aura ouvert. Les techniciens qui eux ont plus d'habilitation ont la possibilité d'ouvrir des tickets de n'importe quel utilisateur, de pouvoir les suivre et de les résoudre. L'administrateur quant à lui aura la possibilité de clore les tickets une fois résolus par les techniciens.

Pour pouvoir ouvrir un ticket, l'utilisateur se connecte à l'interface GLPI, avec ces propres identifiants et son mot de passe, il arrivera sur une interface plus simplifiée que l'interface d'un technicien. Il aura juste la possibilité de créer des tickets, les suivre, soit pouvoir une demande de réservations des tickets.

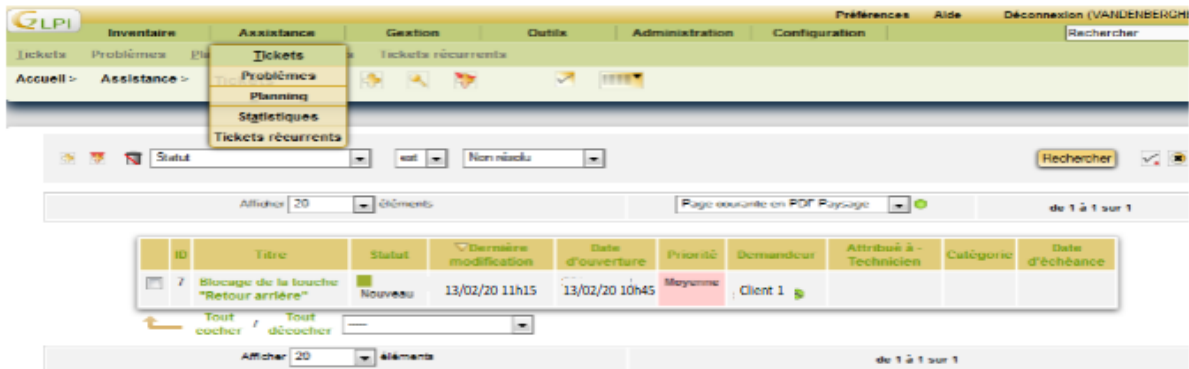


Pour créer un ticket, on clique sur Créer un ticket, on remplit l'ensemble des champs en décrivant le plus possible le problème en étant le plus précis. Pour que le technicien perde le moins de temps possible. Il est possible de définir l'urgence si elle est primordiale ou non pour que le technicien puisse les traiter dans l'ordre de leur importance. Il est possible d'utiliser un fichier de texte comme par exemple un fichier de LOG qui est généré par une application défaillante. Pour envoyer le message on clique sur le bouton envoyer un message

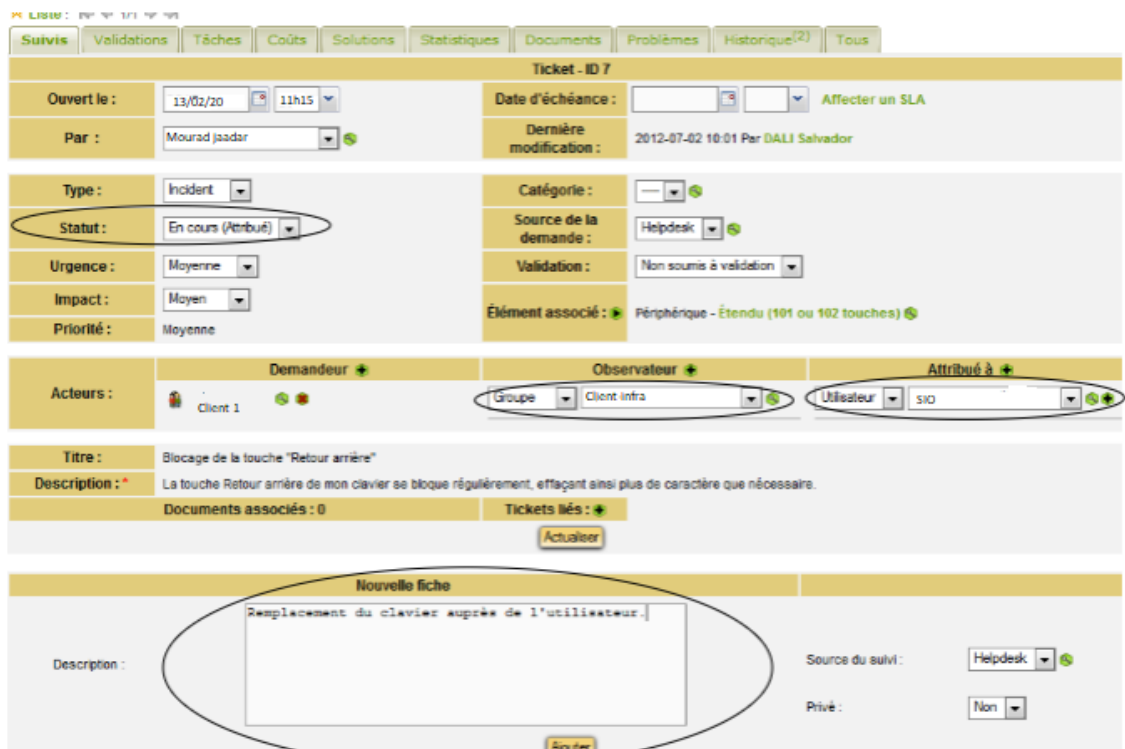


2. Suivi et résolution d'un ticket incident

En se connectant à l'interface cette fois ci avec le compte technicien, on a la possibilité de consulter les nouveaux ticket via le menu Assistance/Ticket. On consulte le détail du ticket émis en cliquant sur son intitulé.



Dans le détail il peut alors changer le statut du ticket et le faire passer à un nouveau statut par exemple de Nouveaux à En cours ou encore d'En cours à Résolu. Il peut également définir à quel technicien ce ticket reviendra à être traité. Il peut également désigner les personnes susceptibles de suivre ce ticket soit en tant qu'observateur ou comme support hiérarchique. C'est dans cette fenêtre que l'on indique comment l'on a réparé la panne et les différentes étapes de résolutions.



Dans l'onglet solutions, il est possible de rechercher une solution dans la base de connaissance si le problème s'est éventuellement déjà posé. Les techniciens rédigent un protocole de résolutions afin que celle-ci enrichisse la base de connaissance.

Ticket - ID 7

Gabarit de solution :

Type de solution :

Enregistrer et ajouter à la base de connaissances :

Description :

Lorsque le problème est résolu, le technicien fait passer le ticket En cours à Résolu. Ensuite c'est au chef de service ou à l'administrateur de le passer en statut de résolu aux statuts clos, C'est une manière de suivre et de valider les résolutions faites. Vu de l'interface de l'utilisateur qui a ouvert le ticket :

Tickets	Nombre
Nouveaux	0
En cours (attribués)	0
En cours (planifiés)	0
En attente	0
Résolus	1
Clos	0