

Utilisation de GLPI

Sommaire

1 – Introduction à GLPI.....	2
2 – Connexion à GLPI.....	3
3 – Création et envoi d'un ticket.....	4
4 – Inventorier le parc informatique.....	8
4.1 – Ajouter un ordinateur.....	8
5 – Gestion des utilisateurs.....	10

1 – Introduction à GLPI

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un logiciel open-source de gestion des services informatiques et de l'inventaire des actifs. Il offre une solution complète pour la gestion des ressources informatiques, des tickets d'assistance et de la documentation.

Cette documentation a pour but de savoir utiliser GLPI de manière efficace pour gérer un parc informatique.



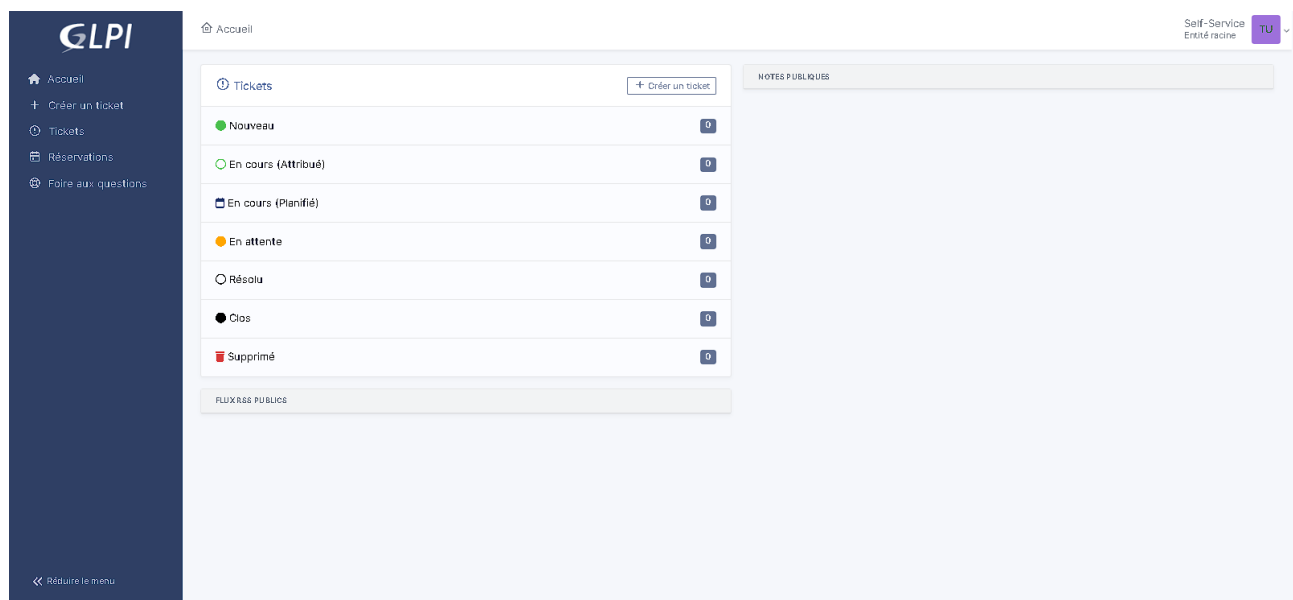
2 – Connexion à GLPI

Afin de pouvoir utiliser GLPI, il n'y a pas besoin de créer un compte. Il suffit de vous connecter avec votre identifiant et votre mot de passe.



Cliquer ensuite sur le bouton « Se connecter ».

Vous arrivez ensuite sur la page d'accueil de GLPI.

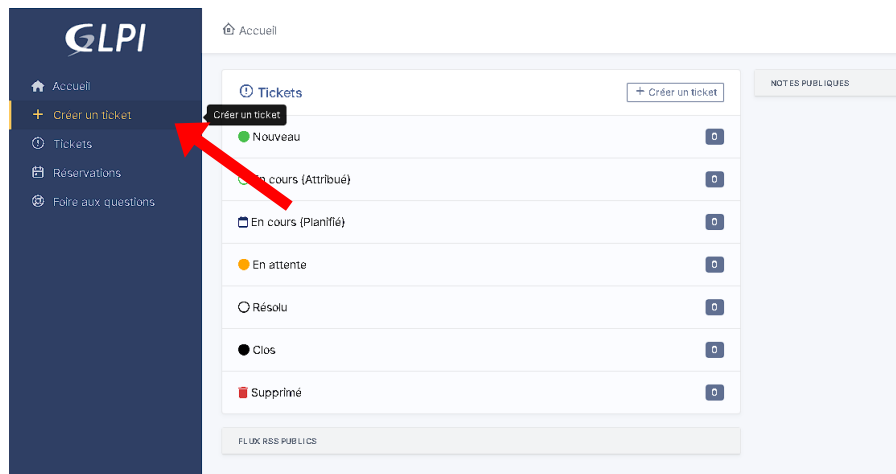


Sur cette page, vous pouvez voir l'état de vos tickets s'ils sont nouveaux ou en cours d'examen par le support informatique.

3 – Création et envoi d'un ticket

Dans le menu se trouvant à gauche de la page, vous devriez voir plusieurs options. Afin de créer un ticket cliquer sur « Créer un ticket ».

Un ticket permettra de signaler un incident et de faire une demande ou une suggestion à l'équipe informatique.



Après avoir cliqué sur ce bouton, vous arrivez sur un formulaire.

The screenshot shows the 'Créer un ticket' form in the GLPI interface. The left sidebar is the same as in the previous image. The main content area has a header with 'Accueil / + Créer un ticket' and a 'Self-Service Entité racine' dropdown. The form is titled 'Description de la demande ou de l'incident'. It contains several fields: 'Type' (Incident), 'Catégorie' (-----), 'Urgence' (Moyenne), 'Éléments associés' (+), 'Observateurs' (-----), 'Lieu' (-----), 'Titre' (-----), and 'Description' (Paragraphe). Below the 'Description' field is a file upload section titled 'Fichier(s) (50 Mio maximum)' with a button 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou Sélectionnez des fichiers' and a status 'Aucun fichier choisi'.

Il y a plusieurs informations à renseigner. Dans « Type » vous pouvez choisir l'objet du ticket si c'est un ticket d'incident ou un ticket de demande.

This is a close-up of the 'Type', 'Catégorie', and 'Urgence' fields from the form. The 'Type' field is a dropdown menu with 'Incident' selected. The 'Catégorie' field is a dropdown menu with 'Incident' selected. The 'Urgence' field is a dropdown menu with 'Moyenne' selected.

Dans « Catégorie », vous préciserez la nature de l'incident ou de la demande.

Catégorie	-----	▲	i
Urgence	Entité racine		
nts associés	»Logiciel		
bservateurs	»Matériel		
Lieu	»Réseau		
	»Système		
Titre	»Utilisateur		

Dans « Urgence », vous jugerez l'importance de l'incident ou de la demande.

Urgence	Moyenne	▲
is associés	Très haute	
servateurs	Haute	
	Moyenne	
Lieu	Basse	
Titre	Très basse	

Dans « Lieu », vous indiquerez le lieu où il faut intervenir.

Dans « Description », vous indiquerez la raison de l'incident ou de la demande.

Cliquez ensuite sur le bouton « Soumettre la demande ».

GLPI

Accueil

Self-Service
Entité racine TU

Type: Incident

Catégorie: Matériel

Urgence: Moyenne

Éléments associés: +

Observateurs:

Lieu: D203

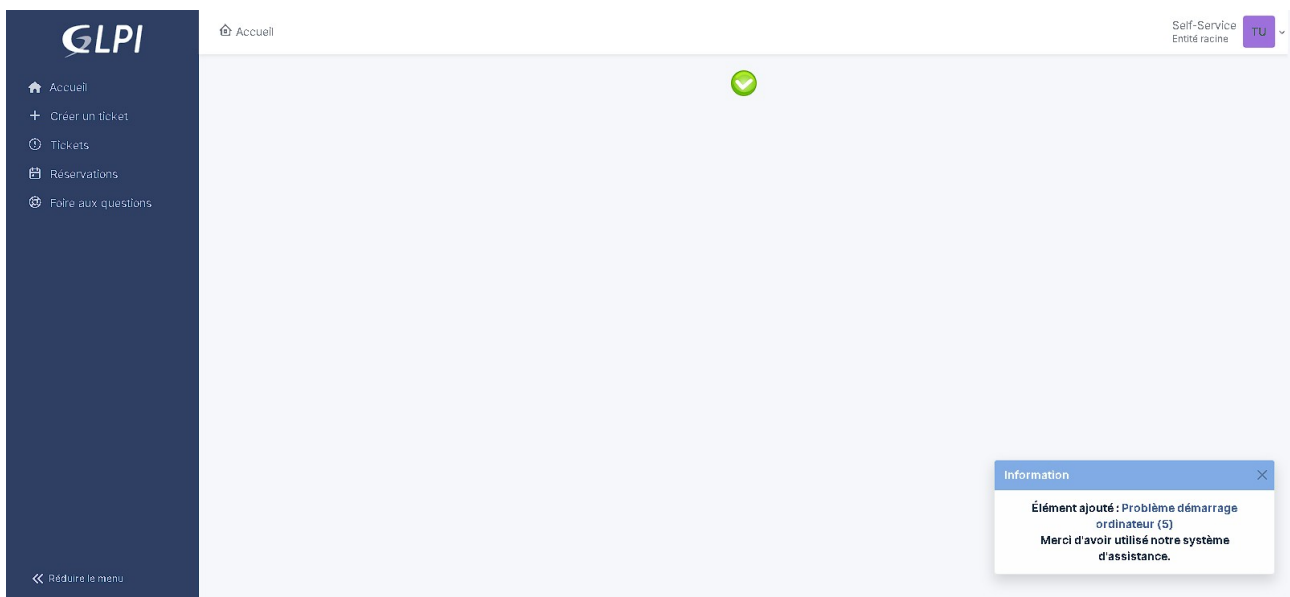
Titre: Problème démarrage ordinateur

Description: Paragraphe B I ...
Bonjour, le poste D203-P04 ne démarre pas.

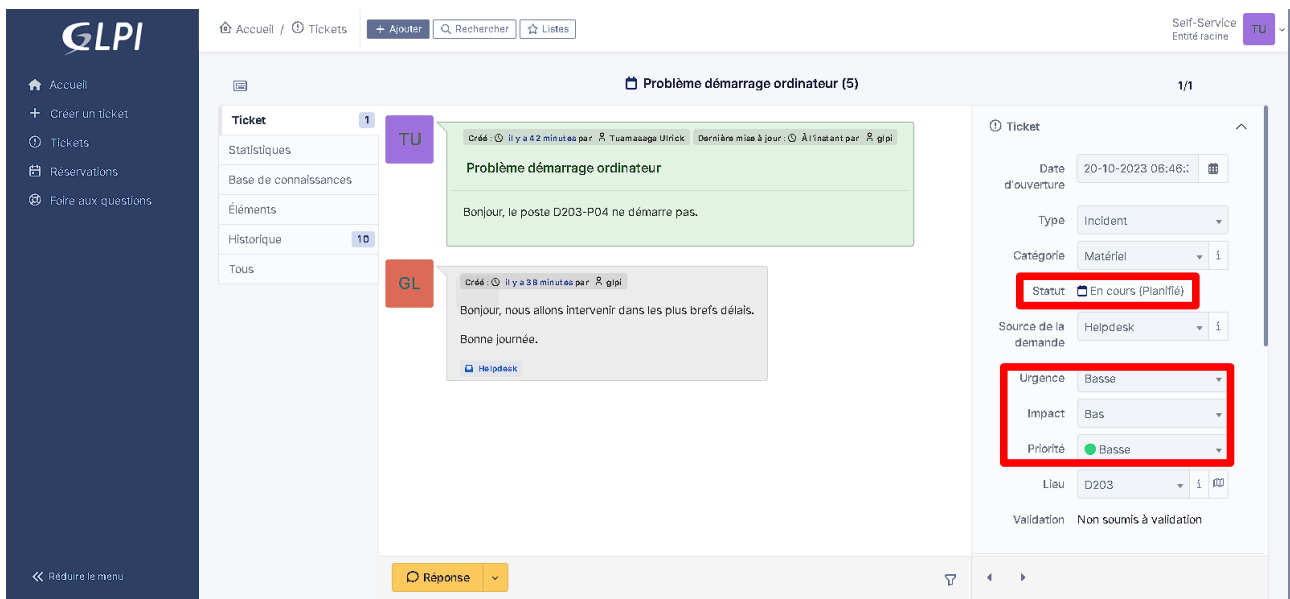
Fichier(s) (50 Mio maximum)
Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Sélect. fichiers Aucun fichier choisi

+ Soumettre la demande

Vous devriez voir une page avec un signe vert qui indique que l'envoi du ticket a bel et bien été effectué.



L'équipe informatique peut modifier certaines informations comme l'urgence du ticket, ou le statut du ticket s'il est résolu, en cours d'examen.



The screenshot displays the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) interface for managing incidents. The main content area shows a ticket titled "Problème démarrage ordinateur (5)". The ticket details on the right include:

- Date d'ouverture: 20-10-2023 06:48:00
- Type: Incident
- Catégorie: Matériel
- Statut: En cours (Planifié)
- Source de la demande: Helpdesk
- Urgence: Basse
- Impact: Bas
- Priorité: Basse
- Lieu: D203
- Validation: Non soumis à validation

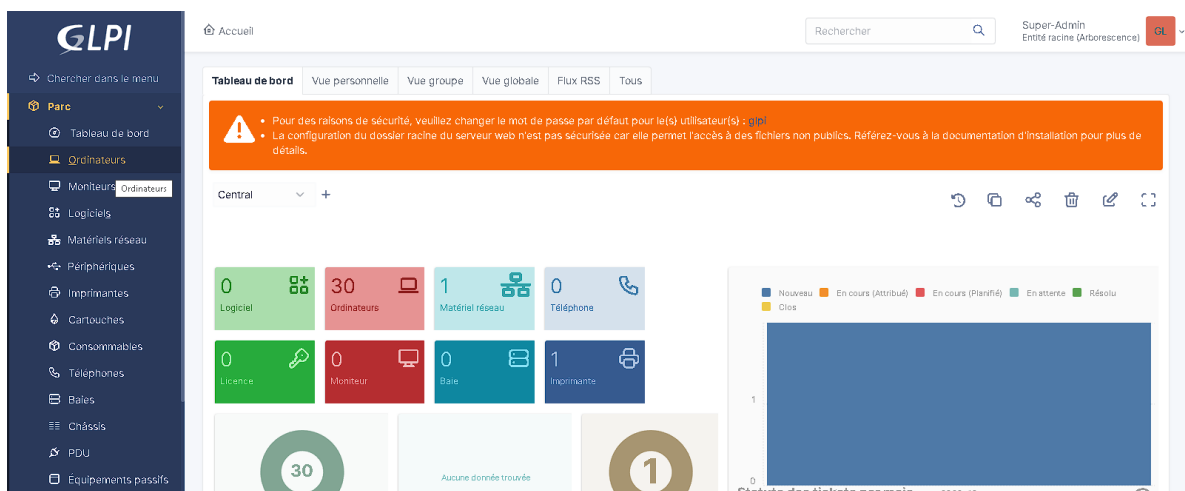
The ticket history shows two messages:

- TU (User):** Created 42 minutes ago by Ulrick Tuamasaga. Title: "Problème démarrage ordinateur". Content: "Bonjour, le poste D203-P04 ne démarre pas."
- GL (GLPI):** Created 38 minutes ago by GLPI. Content: "Bonjour, nous allons intervenir dans les plus brefs délais. Bonne journée."

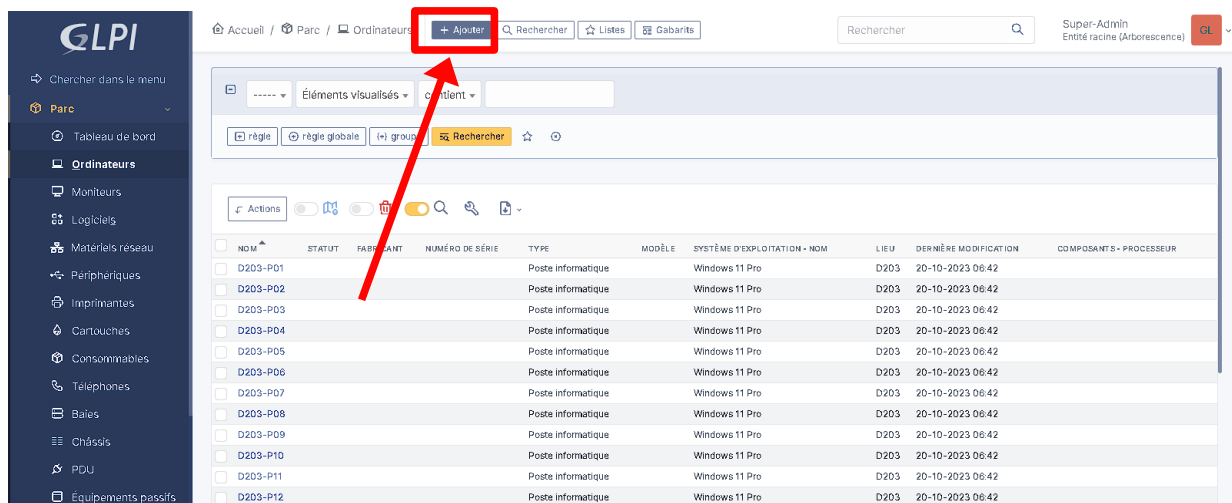
4 – Inventorier le parc informatique

4.1 – Ajouter un ordinateur

Pour ajouter un ordinateur en tant qu'administrateur, dans le menu se trouvant à gauche de la page, cliquer sur « Parc » et sur « Ordinateurs ».



Cliquer ensuite sur « Ajouter » en haut



Vous allez spécifier certaines informations comme le nom de l'ordinateur et le lieu où il se trouve.

Nouvel élément - Ordinateur

Nom: SIO-P01

Lieu: D204

Responsable technique: Entité racine

Groupe technique: »D203

Usager numéro: »D204

Usager: D204

Utilisateur:

Groupe:

Commentaires:

Statut:

Type d'ordinateur:

Fabricant:

Modèle:

Numéro de série:

Numéro d'inventaire:

Réseau:

UUID:

Source de mise à jour:

+ Ajouter

Cliquer ensuite sur « Ajouter ».

Revenez dans « Ordinateurs », vous apercevrez le poste que vous venez d'ajouter.

Actions

NOM	STATUT	FABRICANT	NUMÉRO DE SÉRIE	TYPE	MODÈLE	SYSTÈME D'EXPLOITATION - NOM	LIEU	DERNIÈRE MODIFICATION	COMPOSANTS - PROCESSEUR
<input type="checkbox"/> D203-P13				Poste informatique	Windows 11 Pro		D203	20-10-2023 06:42	
<input type="checkbox"/> D203-P14				Poste informatique	Windows 11 Pro		D203	20-10-2023 06:42	
<input type="checkbox"/> D203-P15				Poste informatique	Windows 11 Pro		D203	20-10-2023 06:42	
<input type="checkbox"/> D204-P01				Poste informatique	Windows 11 Pro		D204	20-10-2023 06:42	
<input type="checkbox"/> D204-P02				Poste informatique	Windows 11 Pro		D204	20-10-2023 06:42	
<input type="checkbox"/> D204-P03				Poste informatique	Windows 11 Pro		D204	20-10-2023 06:42	
<input type="checkbox"/> D204-P04				Poste informatique	Windows 11 Pro		D204	20-10-2023 06:42	
<input type="checkbox"/> D204-P05				Poste informatique	Windows 11 Pro		D204	20-10-2023 06:42	
<input type="checkbox"/> D204-P06				Poste informatique	Windows 11 Pro		D204	20-10-2023 06:42	
<input type="checkbox"/> D204-P07				Poste informatique	Windows 11 Pro		D204	20-10-2023 06:42	
<input type="checkbox"/> D204-P08				Poste informatique	Windows 11 Pro		D204	20-10-2023 06:42	
<input type="checkbox"/> D204-P09				Poste informatique	Windows 11 Pro		D204	20-10-2023 06:42	
<input type="checkbox"/> D204-P10				Poste informatique	Windows 11 Pro		D204	20-10-2023 06:42	
<input type="checkbox"/> D204-P11				Poste informatique	Windows 11 Pro		D204	20-10-2023 06:42	
<input type="checkbox"/> D204-P12				Poste informatique	Windows 11 Pro		D204	20-10-2023 06:42	
<input type="checkbox"/> D204-P13				Poste informatique	Windows 11 Pro		D204	20-10-2023 06:42	
<input type="checkbox"/> D204-P14				Poste informatique	Windows 11 Pro		D204	20-10-2023 06:42	
<input type="checkbox"/> D204-P15				Poste informatique	Windows 11 Pro		D204	20-10-2023 06:42	
<input type="checkbox"/> SIO-P01				Poste informatique	Windows 11 Pro		D204	21-10-2023 09:08	

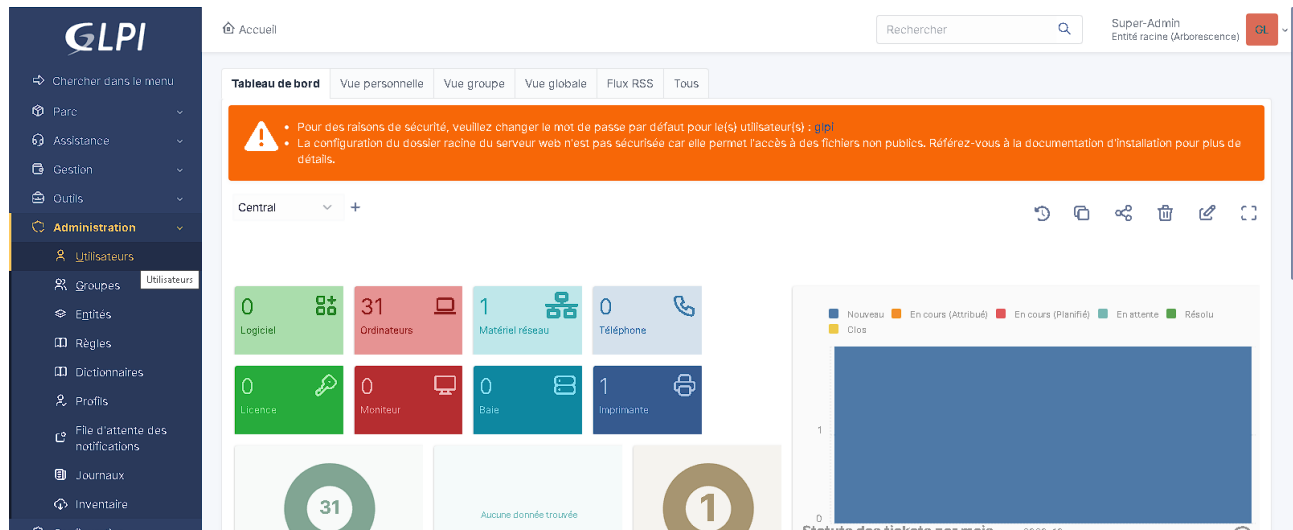
100 lignes / page

De 1 à 31 sur 31 lignes

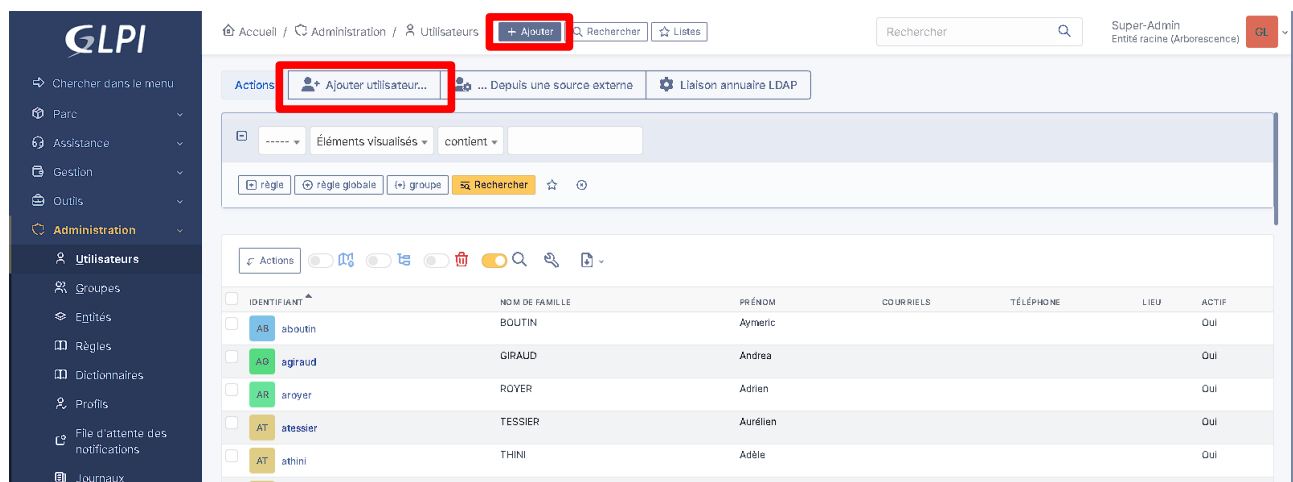
5 – Gestion des utilisateurs

5.1 – Créer un utilisateur

Pour créer un utilisateur en tant qu'administrateur, dans le menu se trouvant à gauche de la page, cliquer sur « Administration » et sur « Utilisateurs ».



Vous pouvez ajouter un utilisateur en cliquant sur « Ajouter utilisateur » ou « Ajouter ».



Sur cette page, vous spécifierez certaines informations comme l'identifiant, le nom de famille, le prénom et le mot de passe de l'utilisateur.

GLPI

Accueil / Administration / Utilisateurs

+ Ajouter Rechercher Listes

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: Utilisateur1

Nom de famille: Utilisateur

Prénom: Utilisateur

Mot de passe:

Confirmation mot de passe:

Fuseau horaire: L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer.

Actif: Oui

Courriels +

Valide depuis

Valide jusqu'à

Faites glisser la page vers le bas et cliquez ensuite sur le bouton jaune « ajouter ».

Cliquez ensuite sur « Utilisateurs » dans « Administration ». Vous devriez voir l'utilisateur que vous venez d'ajouter dans la liste.

GLPI

Accueil / Administration / Utilisateurs

+ Ajouter Rechercher Listes

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

Actions

	IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	PRÉNOM	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
<input type="checkbox"/>	NB nsoujarat	BOLJARAT	Nathanaël				Oui
<input type="checkbox"/>	RJ rjauneau	JAUINEAU	Remi				Oui
<input type="checkbox"/>	RM rmillon	MILLON-DESIGNES	Rudy				Oui
<input type="checkbox"/>	SA sakiltoa	AKILTOA	Stanislas				Oui
<input type="checkbox"/>	SB sbouye	BOUYE	Shun				Oui
<input type="checkbox"/>	TD tchazal	CHAZAL	Thomas				Oui
<input type="checkbox"/>	TL tlaigret	LAIGRET	Terry				Oui
<input type="checkbox"/>	UU Utilisateur1	Utilisateur	Utilisateur				Oui
<input type="checkbox"/>	UT utuamasaga	UTUAMASAGA	Ulrick				Oui
<input type="checkbox"/>	TU UTUAMASAGA	Ulrick	Tuamasaga				Oui
<input type="checkbox"/>	WT wtaica	TALICA	William				Oui
<input type="checkbox"/>	WU wurene	URENE	Wburene				Oui