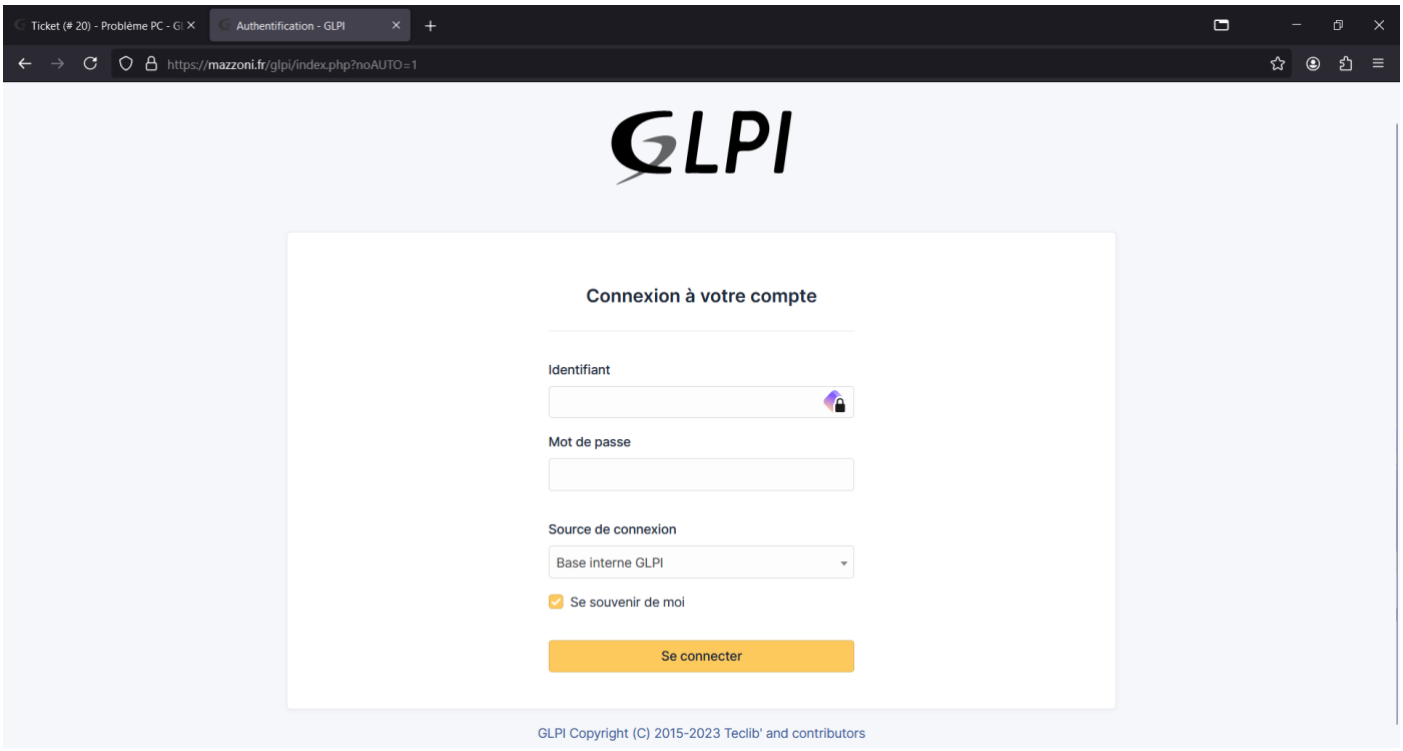
TP Découverte GLPI

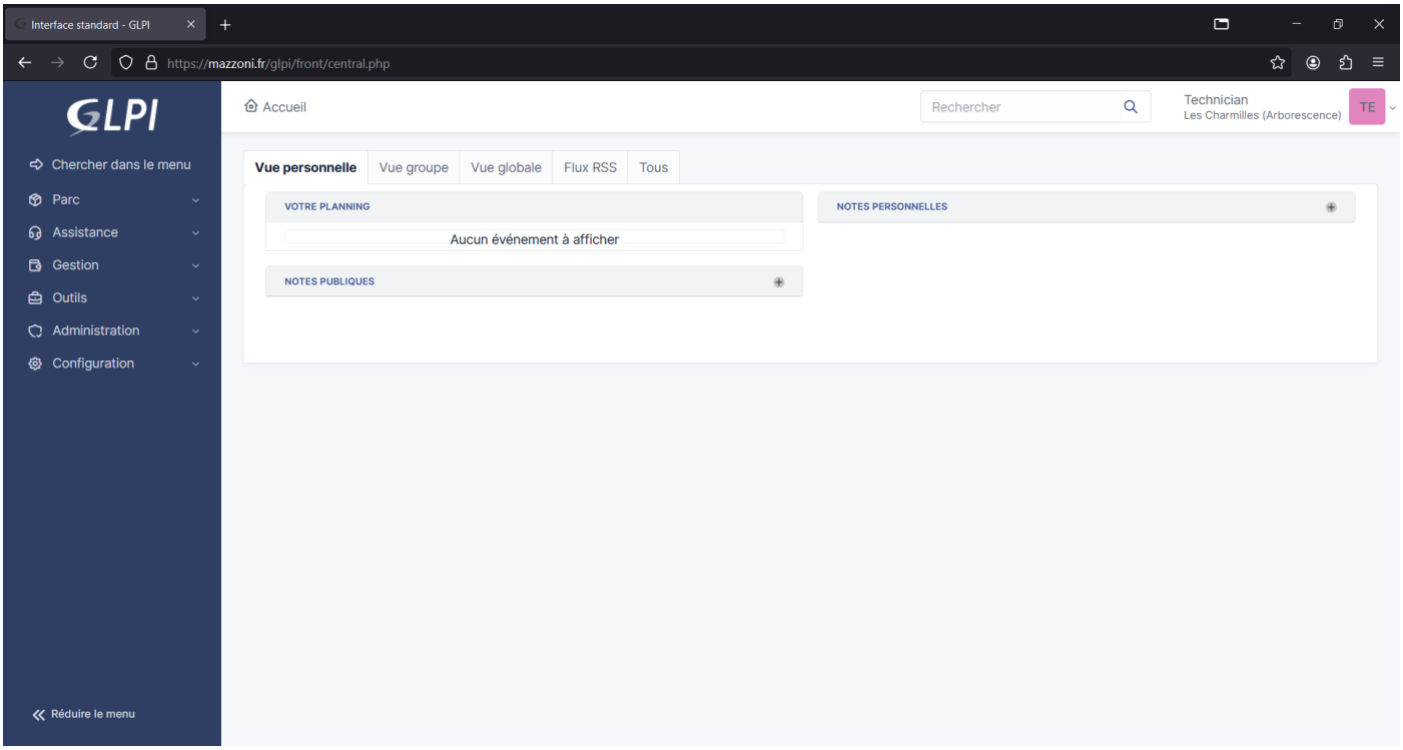
1. Connexion et création de son compte personnel

- Aller sur https://mazzoni.fr/glpi

Le site est accessible et mène sur l'interface de connexion de GLPI ou il est possible de s'y connecter avec les identifiants et mot de passes Tech / Sio26.

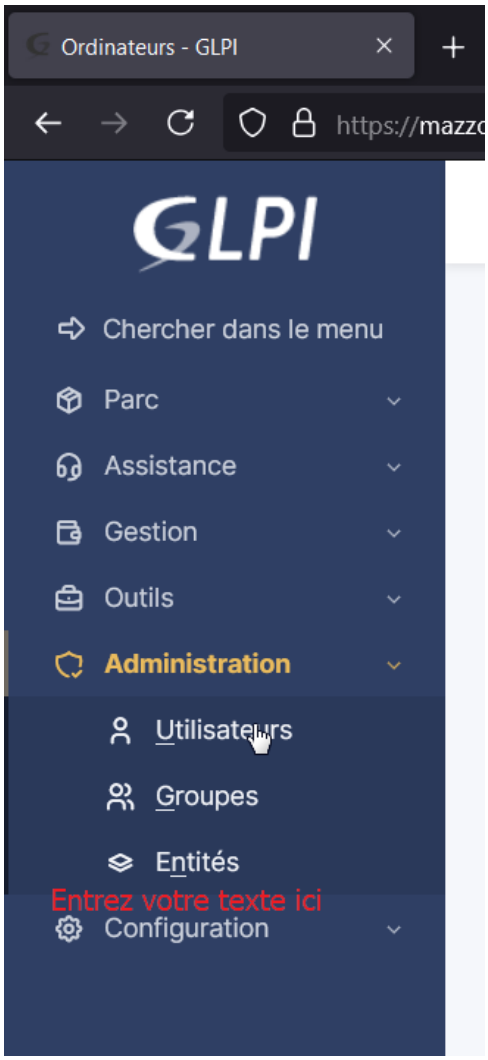


- Se connecter avec le compte Tech / Sio26. Capture d'écran



Voici l'interface de GLPI, à gauche nous pouvons y retrouver les différents onglets permettant de gérer les ticket, machines, utilisateurs…

- Dans Administration / Utilisateurs, créer un compte personnel **à votre nom** avec un profil de **Technicien** expirant le 30 juin 2025, dans le groupe **SIO26** de l'entité **Les Charmilles**. Capture d'écran

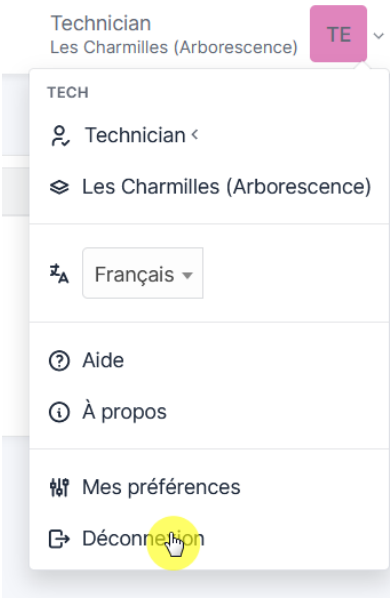






Pour créer un compte utilisateur en tant que « Technicien » dans le groupe SIO26, il faut se rende dans → Administration → Utilisateurs, et puis de créer son propre **identifiant unique** tout en y renseignant son Nom et Prénom (pour plus de facilité à nous reconnaitre) tout en créant un mot de passe sécurisé. Pour la date d'expiration du compte, celle-ci doit être renseignée dans la partie « Valide jusqu'à ». Il ne faut pas oublier dans « Profil » d'y renseigner « **Technician** » pour avoir un compte technicien et de vérifier si le compte est bien présent dans l'entité « Les Charmilles ».

- Se déconnecter et se reconnecter avec son compte personnel.



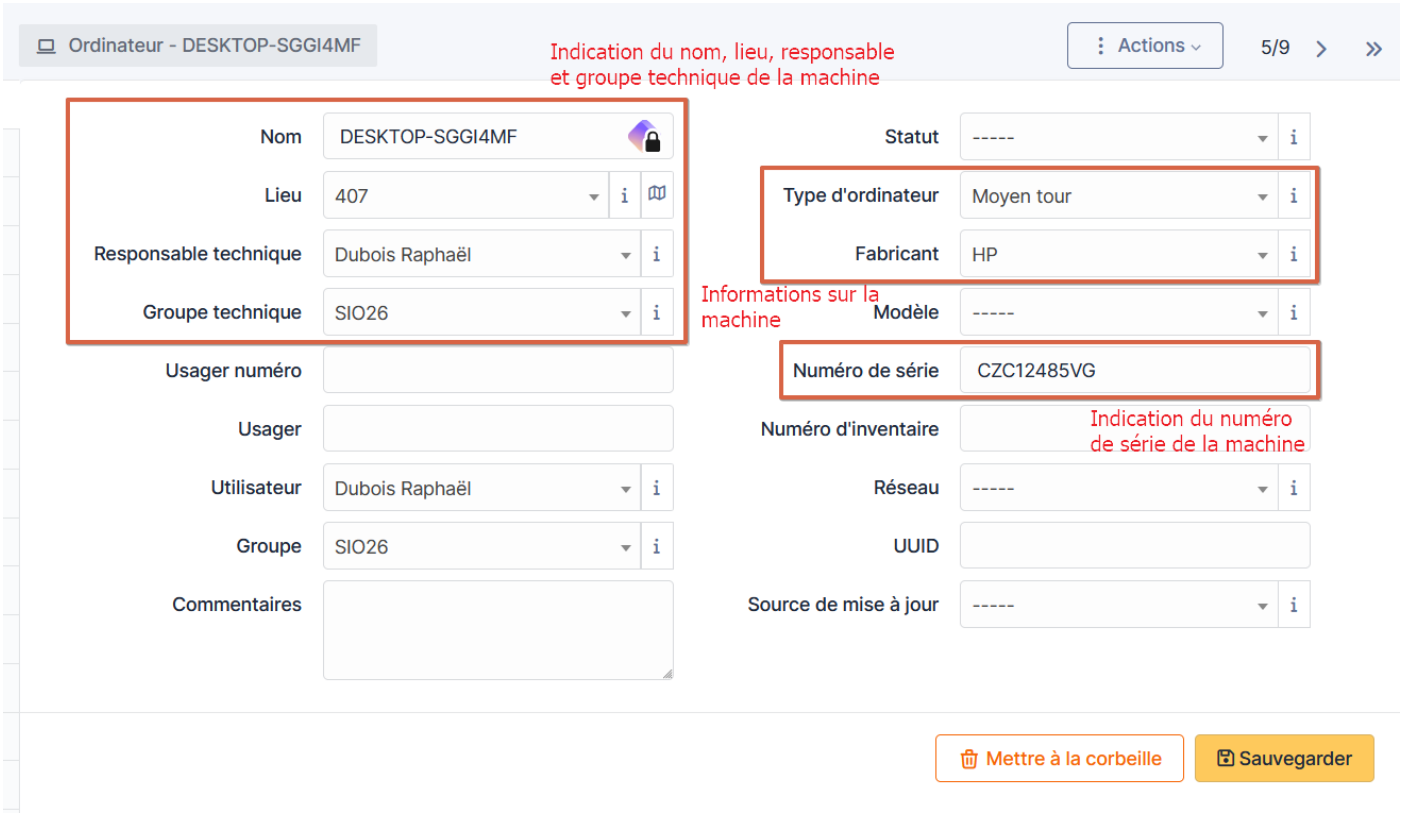
Pour se déconnecter du compte technicien, il suffit de cliquer sur l'icône du compte en haut à droite et de cliquer sur « déconnexion », une fois déconnecté, il suffit de se connecter avec **l'identifiant** précédemment indiqué dans la création de compte GLPI.

- Explorer rapidement les différents menus.

GLPI possède différents menus : Parc, Assistance, Gestion, Outils, Administration et Configuration tous composés en différentes sous catégories.

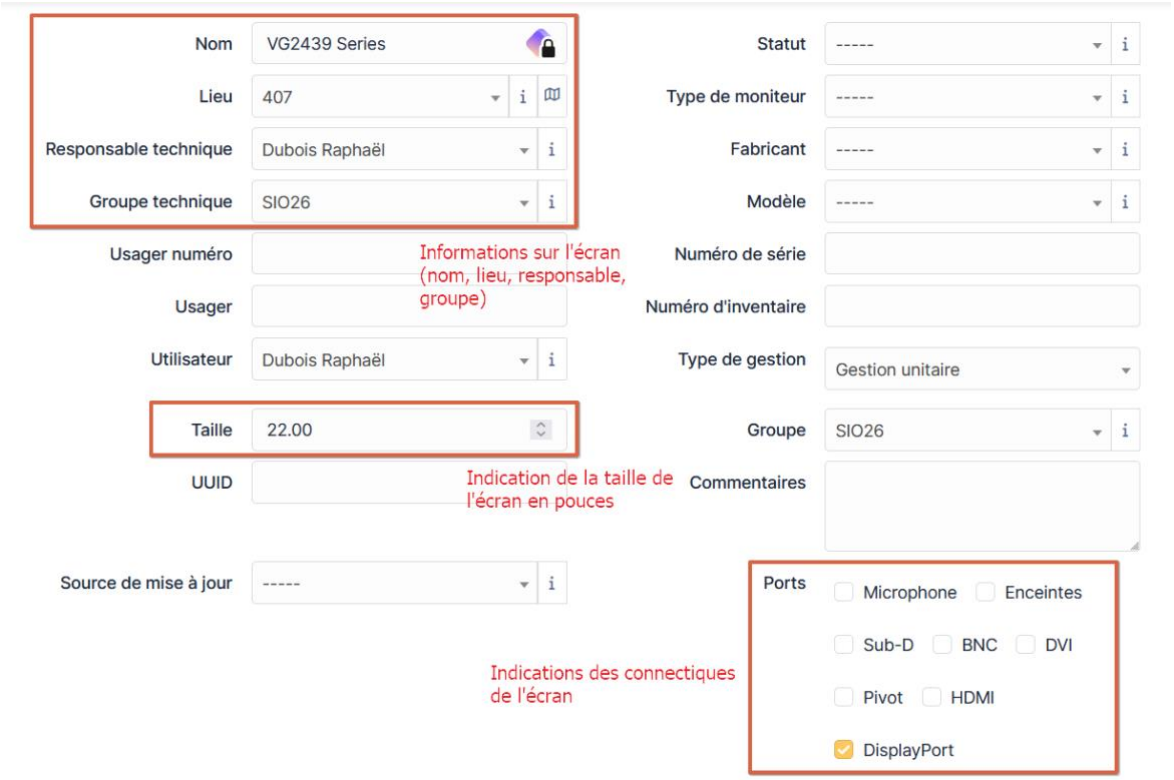
2. Construction du parc informatique

- Dans Parc / Ordinateurs, entrer les caractéristiques de votre machine dont vous êtes le responsable technique dans le groupe technique **SIO26** et de la **salle 407** des **Charmilles**. Capture d'écran



Indications des différents éléments de la machine (nom, salle de la machine, responsable, groupe, type, fabricant et numéro de série). Toutes ces informations sont ensuite enregistrées dans GLPI.

- Dans Moniteurs, entrer votre moniteur. Capture d'écran



Indication du nom de l'écran (trouvable dans les paramètres Windows), le taille de l'écran en pouces et les ports disponibles sur l'écran.

- Dans Logiciels, entrer votre Windows. Capture d'écran

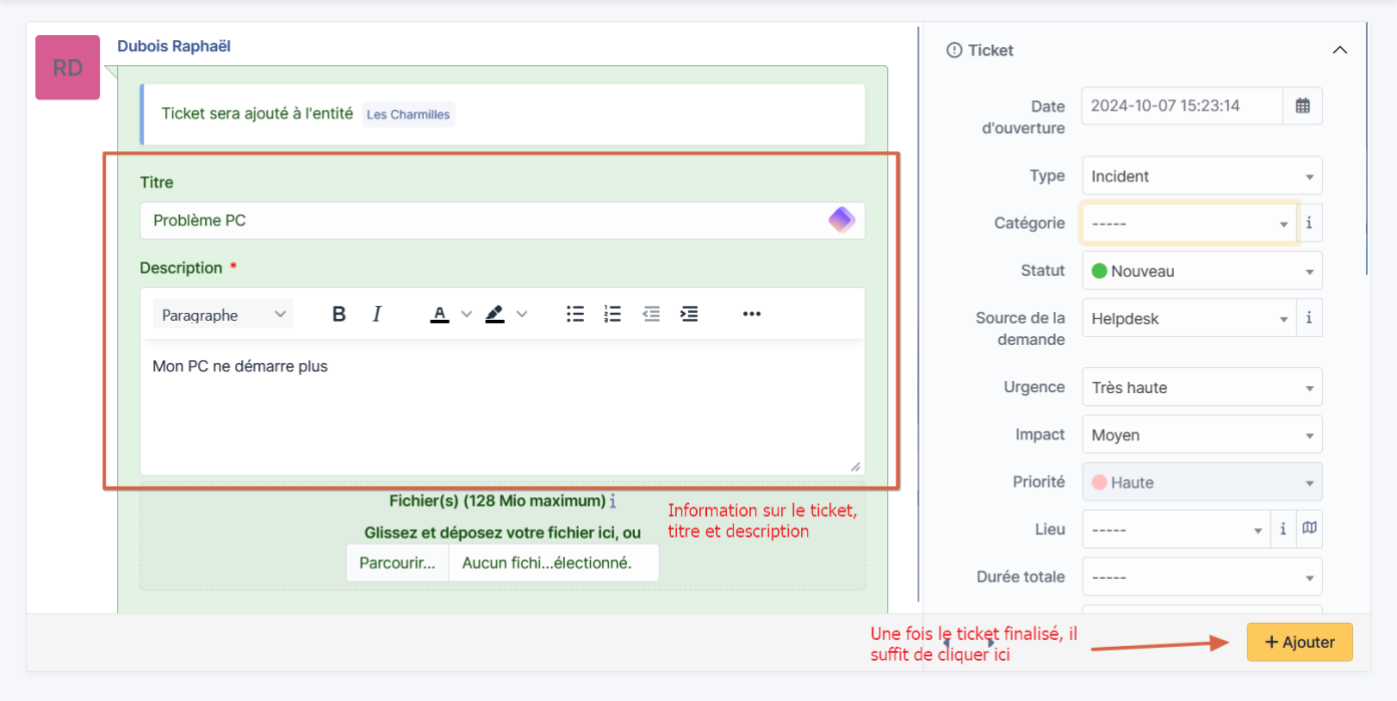


- Critique du parc : rigueur dans la saisie, champs préremplis, remontée automatique...

Dans ce parc, toutes les informations doivent être saisies manuellement, notamment pour le nom des postes, les numéros de série, le nom des écran… Et certains champs pré remplis ne sont pas indiqués dans GLPI comme le modèle de l'ordinateur.

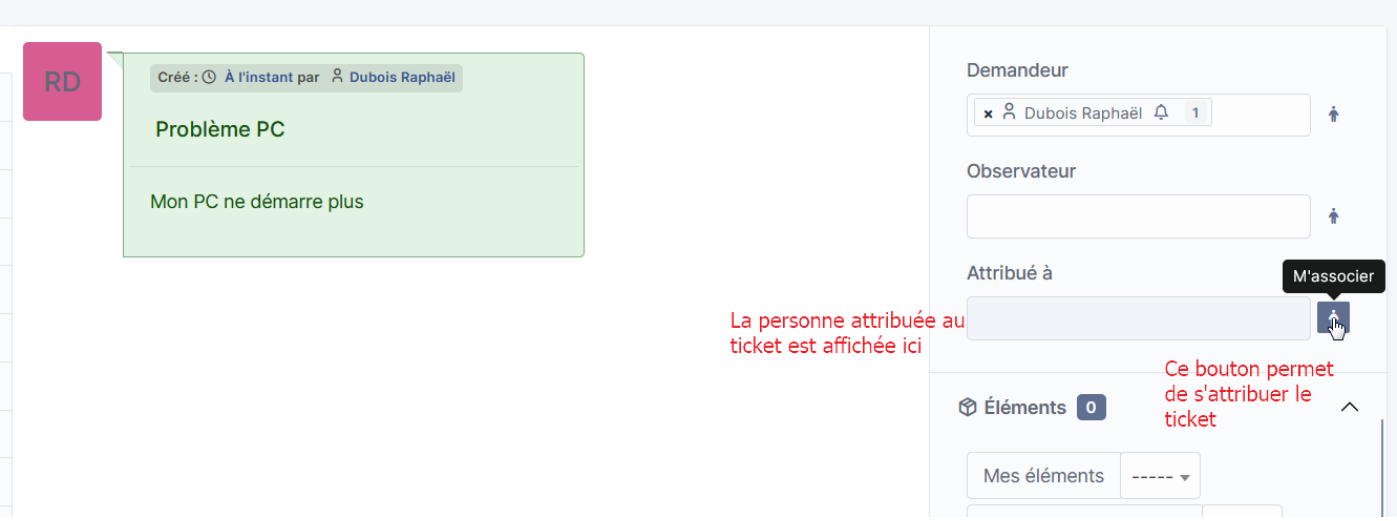
3. Création de tickets

- Dans Assistance / Tickets, créer votre premier ticket fictif. Capture d'écran



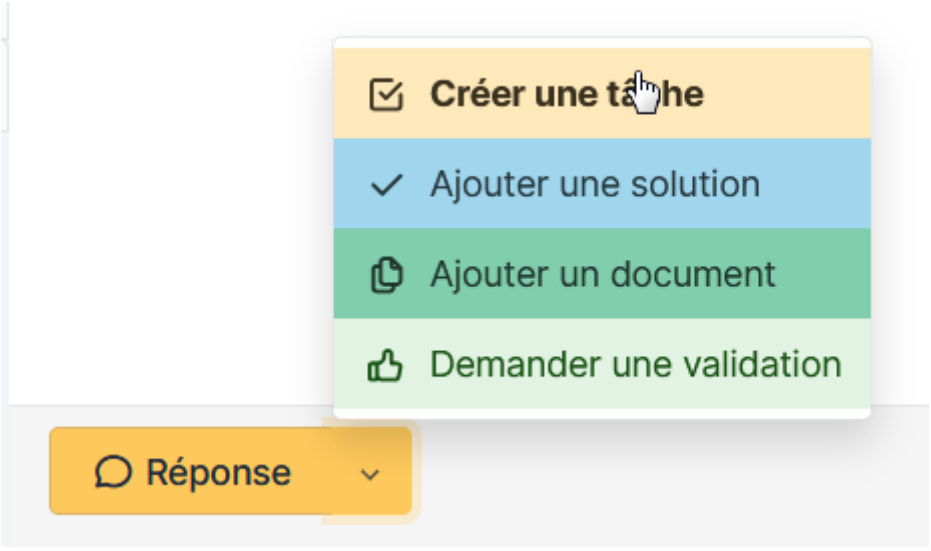
Le ticket est rédigé dans la partie « description » et possède un titre indiqué dans la partie « titre ». Il est important de cliquer sur « ajouter » une fois le ticket finalisé.

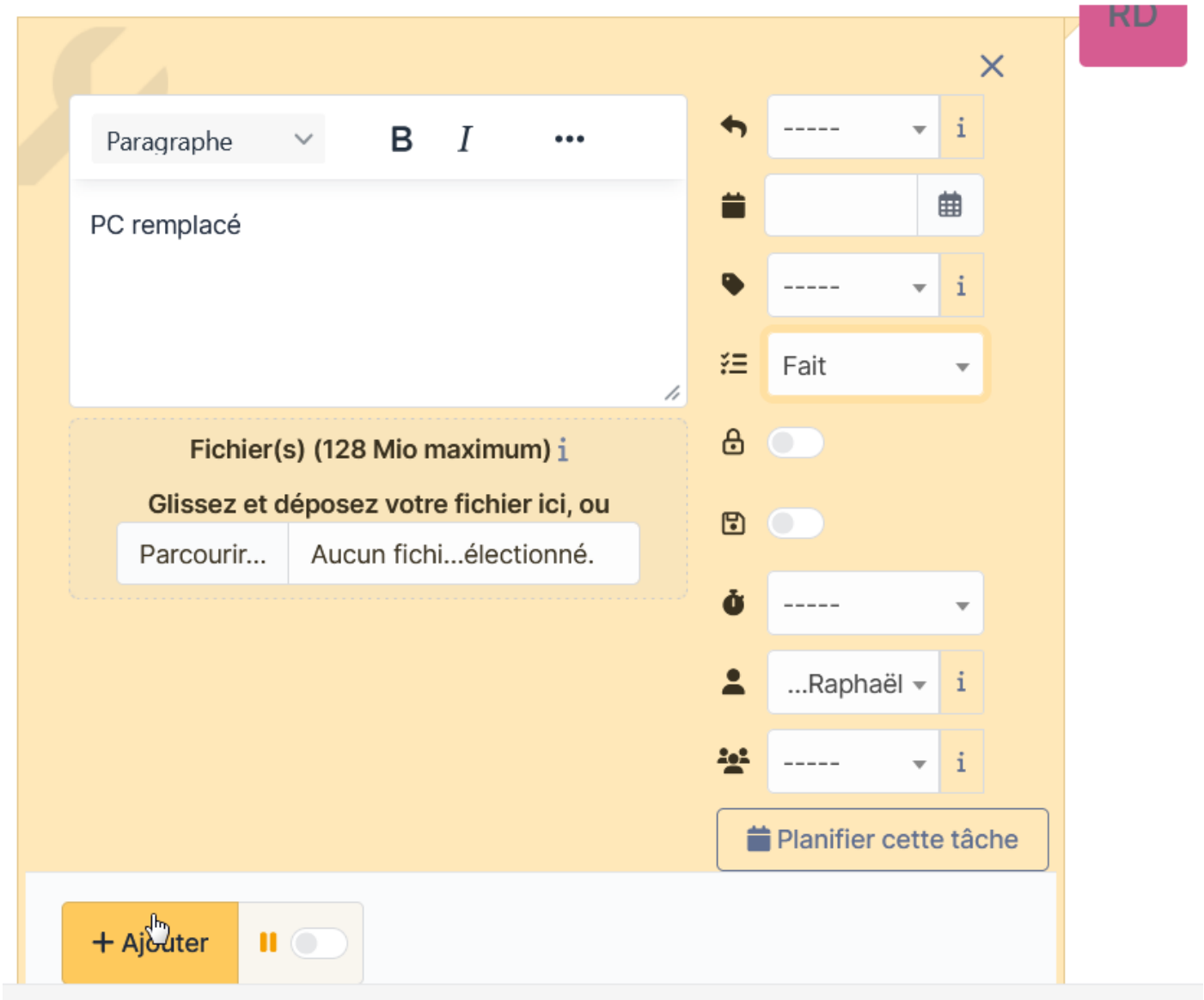
- Attribuer le ticket. Capture d'écran

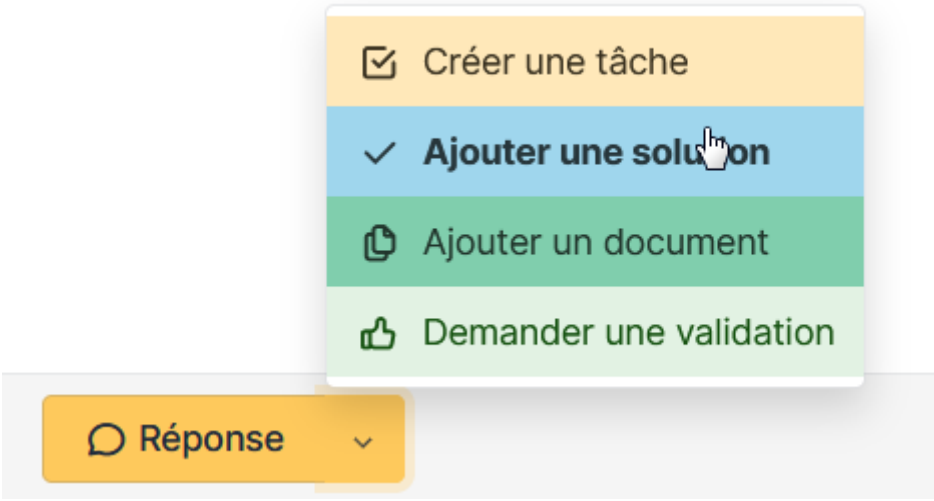


Les informations sur le ticket dont l'attribution du ticket est présente à droite. Dans la partie « Attribué à » il est possible d'observer à qui le ticket est attribué et de s'auto attribuer ce dernier si il n'est attribué à personne.

- Résolution


Créer une tâche
Ajouter une solution
Ajouter un document
Demander une validation
Réponse


RD
Paragraphe
PC remplacé
Fichier(s) (128 Mio maximum)
Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Parcourir...
Aucun fichi...électionné.
Fait
...Raphaël
Planifier cette tâche
+ Ajouter





Une tâche est créer sur le ticket pour indiquer ce qui a été fait brièvement, puis une fois cela réalisé, une solution est ajoutée au ticket, une fois la solution validée, le ticket est automatiquement mis en « Résolu », la personne ayant créer le ticket peut répondre au ticket pour donner suite (si il est satisfait ou non)

4. GLPI et ITIL

- Que veut dire GLPI ?

GLPI signifie « Gestion Libre de Parc Informatique », c'est un logiciel libre de gestion des services informatiques et des services d'assistances.

- Pourquoi GLPI respecte ITIL ?

GLPI respecte ITIL. En effet, ce logiciel suit les bonnes pratiques pour gérer correctement les services informatiques, notamment grâce à la gestion des incidents, des demandes et des changements et permet aussi permet aussi de suivre les équipements, de gérer les services et d'améliorer la qualité des services informatiques. Cela permet aux gérant de ces services de mieux organiser leur travail et de répondre plus rapidement au besoin des clients.