



## Procédures GLPI

### Direction des systèmes d'information (dsi) LA MAISON DES LIGUES (m2L)

**Objectif** : fiche à destination des techniciens pour présenter et former sur le GLPI

#### 1. Présentation de la solution GLPI (gestion libre de parc informatique)

Dans le cadre de l'amélioration du support informatique, la DSI met à disposition des utilisateurs un outil centralisé de gestion des demandes : **GLPI**.

Toute demande d'assistance technique (panne, accès, demande de matériel...) doit désormais être formulée sous forme de **ticket** via cette plateforme.

En tant que technicien ceci permet :

- **Centraliser** la gestion du parc informatique
- **Suivre l'état** des équipements et logiciels
- **Faciliter** la gestion des demandes utilisateurs (tickets)
- **Réaliser** l'inventaire automatique des postes via GLPI Agent ou SNMP

#### 2. Architecture de la solution

Composant	Détail
Serveur GLPI	172.16.10.2
Base de données	MySQL / MariaDB
Agent GLPI	Déployé par GPO
Découverte SNMP	Activée pour équipements sans agent (imprimantes, switches)
Authentification	Crés dans l'AD, créés manuellement dans le GLPI



### 3. Fonctionnalités activées

#### Inventaire automatique

- Réalisé via GLPI Agent
- Informations collectées : matériel, OS, logiciels, réseau

#### Découverte SNMP

- Pour équipements sans agent (imprimantes, switches...)
- Configuration depuis GLPI avec communauté SNMP (ex : public)

#### Gestion des tickets

- Interface intuitive accessible via navigateur
- Suivi des états : nouveau, en cours, résolu, clos
- Affectation à un technicien
- Historique et pièces jointes disponibles

#### Gestion des utilisateurs (via AD, mais motif manuel dans GLPI)

- Les comptes sont **créés dans Active Directory**
- Le **technicien doit les modifier manuellement dans GLPI**
- Menu : **Administration > Utilisateurs > Ajouter**
- Login = identifiant AD
- Authentification : LDAP
- Après création, le **profil doit être modifié** selon le rôle (utilisateur / technicien / admin)

### 4. Accès à la plateforme GLPI

- Ouvrir votre navigateur web (Google Chrome pour la documentation)

Saisir l'adresse suivante dans la barre d'adresse :

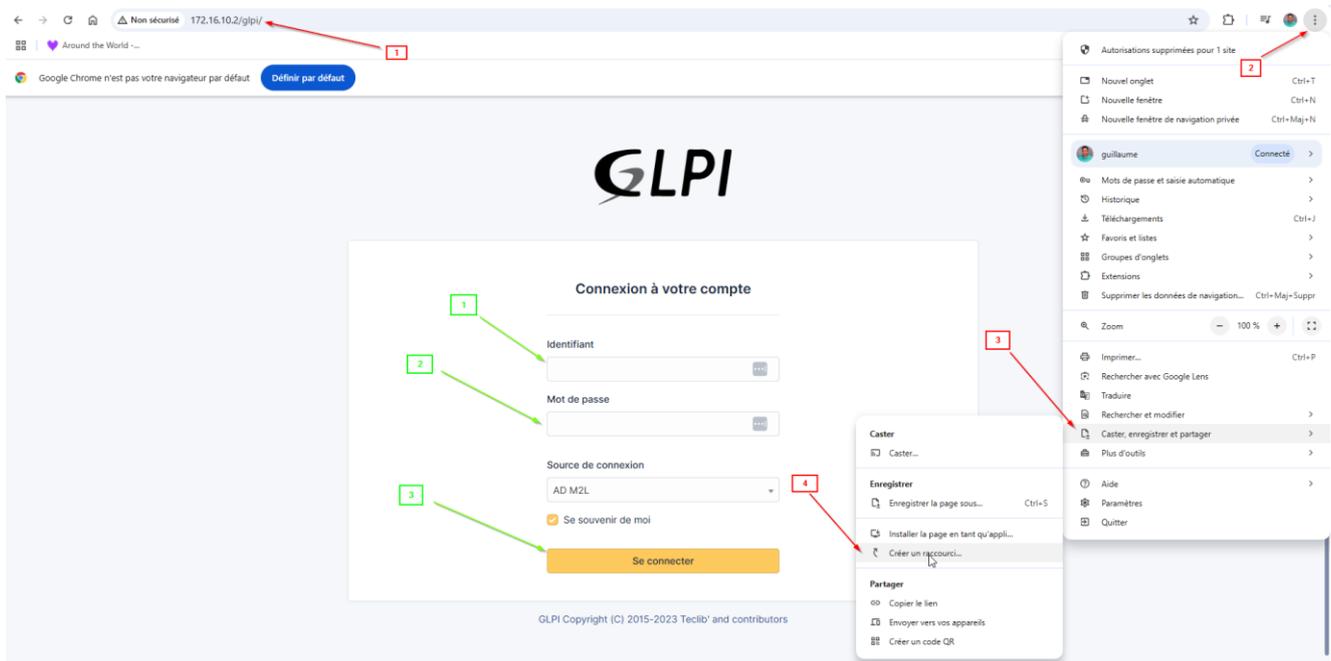
👉 <http://172.16.10.2/glpi>

## 5. Connexion à GLPI

- Utilisez vos **identifiants réseau Windows** (les mêmes que pour ouvrir votre session sur l'AD)
  - **Nom d'utilisateur** : prenom.nom 1
  - **Mot de passe** : votre mot de passe habituel 2



**Vérifier que les utilisateurs sont bien créés dans l'Active Directory. Le cas échéant, contacter l'administrateur pour procéder à leur création.**



The screenshot shows the GLPI login page in a Google Chrome browser. The address bar shows the URL '172.16.10.2/gp/'. The page title is 'Connexion à votre compte'. The login form includes fields for 'Identifiant' (username) and 'Mot de passe' (password), a dropdown for 'Source de connexion' (currently set to 'AD M2L'), and a checkbox for 'Se souvenir de moi'. A 'Se connecter' button is at the bottom. A context menu is open over the 'Se connecter' button, showing options like 'Caster', 'Enregistrer', and 'Partager'. Red boxes with numbers 1 through 4 point to specific elements: 1 points to the username field, 2 to the password field, 3 to the browser's menu bar, and 4 to the context menu.

## 6. Comment inventorier un poste.

Pour qu'un poste soit inventorié par le serveur GLPI, il est nécessaire que l'agent GLPI soit installé et configuré sur ce poste. Il a été mis en place une GPO qui déploient et installent automatiquement l'agent GLPI.

Il convient d'intégrer le poste dans le domaine en le **renommant**.

## 7. Comment sur GLPI changer le profil en fonction des besoins de l'utilisateur

Le profil GLPI d'un utilisateur doit être ajusté afin de lui attribuer les droits appropriés.

- Pour un utilisateur standard, il convient d'assigner le profil "Self-Service", lui permettant uniquement de créer et suivre ses propres tickets. Une notice d'information a été communiquée aux utilisateurs à cet effet.
- Pour un technicien, il faut attribuer le profil "Technicien", qui autorise la gestion complète des tickets (création, traitement, clôture) ainsi qu'un accès en lecture seule au parc informatique.

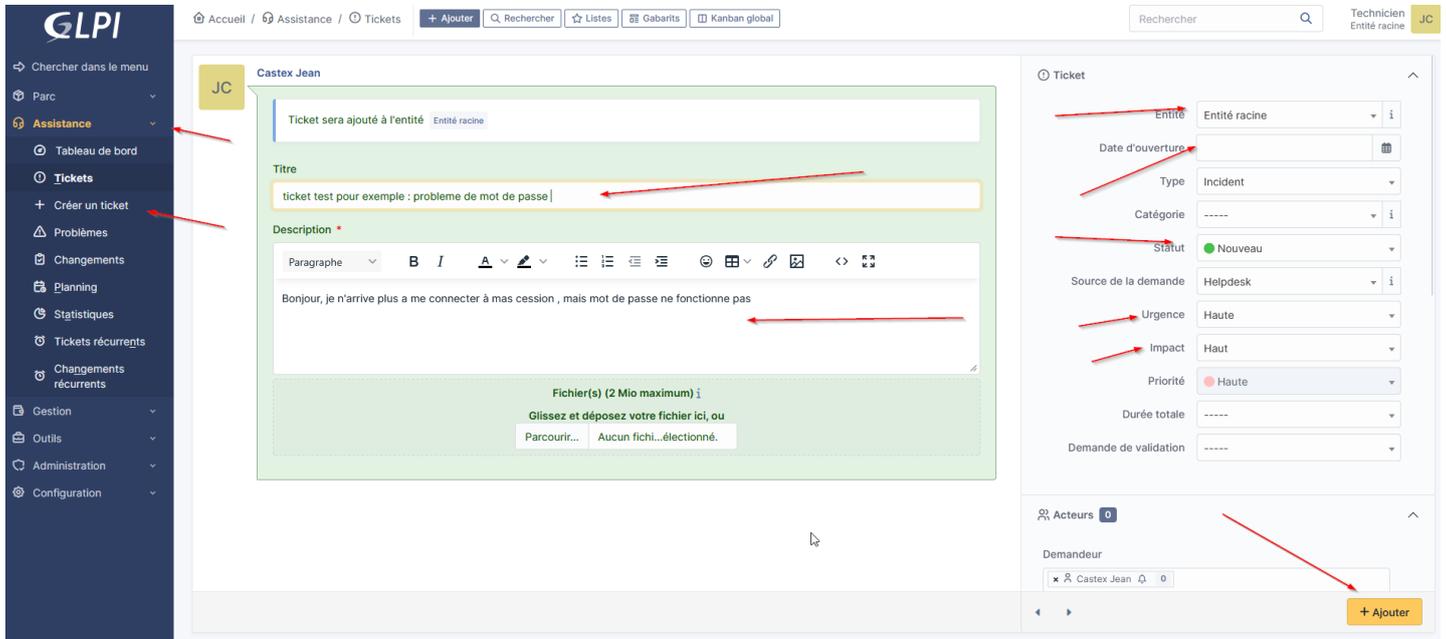
La modification du profil d'un utilisateur (ex. passage au profil **Technicien**) est une opération sensible réservée **exclusivement à l'administrateur GLPI**.

Si un changement de profil est nécessaire, l'utilisateur concerné ou un technicien doit effectuer une **demande via un ticket** adressé à l'administrateur. Ce dernier analysera la demande et, si elle est justifiée, attribuera les droits nécessaires à l'utilisateur.

**Aucune modification de profil ne doit être réalisée par un technicien ou un autre utilisateur sans validation et intervention explicite de l'administrateur.**

## 5. Création d'un nouveau ticket

### Étape 1- Accéder au menu et création du ticket



- Dans la barre latérale à gauche *administration* > créer un ticket.
- Sur le ticket indiquer le titre , la description.
- Dans la partie de droite du ticket remplir les les valeurs suivantes et ajouter vous trouverez un champ observateur si vous voulez l'orienter à un destinataire précis.
- Puis ajouter.

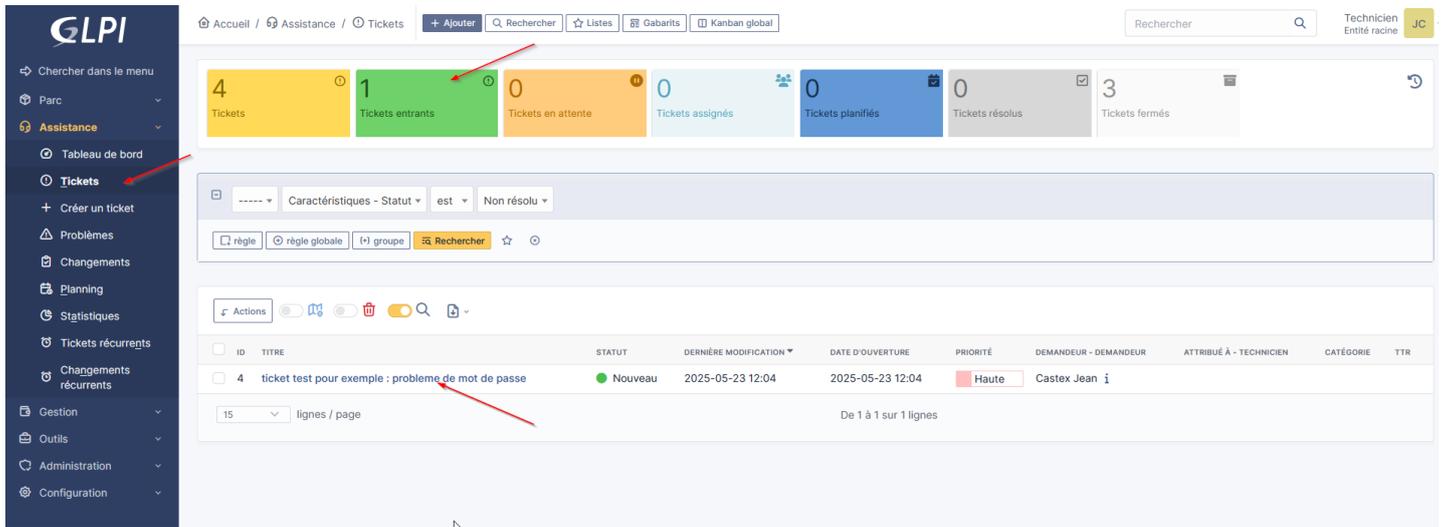
Information
✕

Élément ajouté : ticket test pour exemple : probleme de mot de passe (4)

lorsque votre ticket de message apparaîtra.

## 6. Gerer le ticket glpi

- Allez dans le menu **"Tickets"** pour consulter l'état d'avancement (en attente, en cours, résolu).



The screenshot shows the GLPI Tickets dashboard. On the left is a navigation menu with 'Tickets' selected. The main area displays a summary of ticket counts: 4 Tickets, 1 Tickets entrants, 0 Tickets en attente, 0 Tickets assignés, 0 Tickets planifiés, 0 Tickets résolus, and 3 Tickets fermés. Below this is a search bar and a table of tickets. The first ticket in the table is highlighted with a red arrow:

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
4	ticket test pour exemple : probleme de mot de passe	Nouveau	2025-05-23 12:04	2025-05-23 12:04	Haute	Castex Jean			



The screenshot shows the details of a ticket titled 'ticket test pour exemple : probleme de mot de passe (4)'. The ticket is in the 'Nouveau' (New) status. The description reads: 'Bonjour, je n'arrive plus à me connecter à mas cession , mais mot de passe ne fonctionne pas'. There is a comment from 'GUILLAUME COZIAN' stating 'changement de mot de passe au niveau de l'AD'. The right-hand panel shows the ticket's metadata, including the date of opening (2025-05-23 12:04:09), type (Incident), category (-----), status (En cours (Planifié)), source (Helpdesk), urgency (Haute), impact (Haut), and priority (Haute). The requester is listed as 'Castex Jean'.

Planifier la tâche, indiquer le statut et si vous n'avez pas les compétences ou les droits attribué la tache au service adapté.

## . Clôture du ticket

Un incident ou une demande est considéré comme résolu uniquement lorsque le ticket est marqué comme **clos**. Pour ce faire, dès que l'interlocuteur valide la résolution avec l'assistance, il faut accéder à la barre latérale et changer le statut du ticket en **clos**.

ticket test pour exemple : probleme de mot de passe (4)

Statut: Clos

Source de la demande: Helpdesk

Urgence: Haute

Impact: Haut

Priorité: Haute

Validation: Non soumis à validation

Acteurs: 2

Demandeur: Castex Jean

Attribué à: Castex Jean

Sauvegarder

4 Tickets

0 Tickets entrants

0 Tickets en attente

0 Tickets assignés

0 Tickets planifiés

0 Tickets résolus

4 Tickets fermés

Caractéristiques - Statut: est Clos

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
4	ticket test pour exemple : probleme de mot de passe	Clos	2025-05-23 13:09	2025-05-23 12:04	Haute	Castex Jean	Castex Jean		
3	probleme de voisin	Clos	2025-05-23 12:09	2025-05-21 12:00	Haute	Guillerm Byrone	Guillerm Byrone		
2	plus de connection internet	Clos	2025-05-21 09:28	2025-05-17 09:07	Haute	Castex Jean			
1	besoin d'une souris	Clos	2025-05-16 15:23	2025-05-16 14:57	Moyenne	Castex Jean			

15 lignes / page

De 1 à 4 sur 4 lignes

## 7 Créer un ticket « problème »

Dans la partie précédente nous avons pu voir comment créer un incident. Un ticket de type "problème" dans GLPI correspond à un incident récurrent ou complexe pouvant affecter plusieurs utilisateurs, équipements ou services. Contrairement à un incident isolé, un problème nécessite une analyse approfondie pour en identifier la cause racine (root cause) et mettre en place une solution définitive.

Exemples :

- Pannes fréquentes sur un même poste ou service
- Déconnexions régulières d'un service réseau
- Répétition d'incidents similaires sur plusieurs utilisateurs

### Étape 1 – Identification du besoin

- Un technicien ou un utilisateur constate des incidents récurrents ou inexpliqués
- Le technicien N1 ou l'administrateur décide de créer un ticket "Problème" pour centraliser les recherches

---

### Étape 2 – Création du ticket

1. Aller dans Assistance > Problèmes
2. Cliquer sur Ajouter
3. Remplir les champs principaux :
  - Titre : description synthétique (ex. : "Déconnexions réseau fréquentes sur le VLAN 200")
  - Description : contexte, fréquence, impact, utilisateurs touchés
  - Demandeur : technicien ou responsable
  - Attribué à : technicien ou groupe d'expertise



- Urgence / Impact / Priorité : à définir selon la situation

#### 4. Enregistrer le ticket

---

#### Étape 3 – Lier les tickets incidents

- Aller dans l'onglet "Tickets liés"
  - Ajouter les tickets d'incidents associés à ce problème
    - Cela permet de centraliser l'analyse
    - Les utilisateurs liés sont notifiés via les incidents initiaux
- 

#### Étape 4 – Diagnostic et traitement

- Le technicien analyse les symptômes communs
  - Recherche de la cause racine
  - Test ou mise en œuvre d'un contournement temporaire
  - Propose une solution définitive (changement de configuration, patch, remplacement matériel, etc.)
- 

#### Étape 5 – Clôture

- Une fois la cause identifiée et corrigée :
    - Clôturer le ticket Problème
    - Clôturer ou informer les tickets incidents liés
    - Documenter la solution dans la base de connaissances GLPI
-