

Presentation de l'outil GLPI

GLPI : Un Outil Incontournable pour la Gestion IT

Dans le paysage actuel des technologies de l'information, la gestion efficace des ressources informatiques est primordiale. GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) se présente comme une solution incontournable pour répondre à ce besoin. Cet outil open source offre une plateforme complète pour la gestion des services d'assistance et des actifs informatiques.

Les Fonctionnalités de GLPI :

- **Helpdesk** : Un système de gestion des tickets pour un suivi précis des incidents et des demandes.
- **Inventaire** : Une gestion détaillée du matériel et des logiciels, permettant une vue d'ensemble du parc informatique.
- **Gestion Financière** : Des outils pour le suivi des contrats, des dépenses et des fournisseurs, essentiels pour la maîtrise des coûts IT.
- **Gestion de Projet** : Des fonctionnalités pour la planification et le suivi des projets, avec des outils visuels tels que les tableaux Kanban¹.
- **Administration** : Une interface personnalisable et des options de configuration pour s'adapter aux processus internes de l'entreprise.

Version : La dernière version stable de GLPI est la **10.0.15**. Cette mise à jour assure une meilleure performance et une sécurité accrue pour répondre aux exigences des environnements IT modernes.

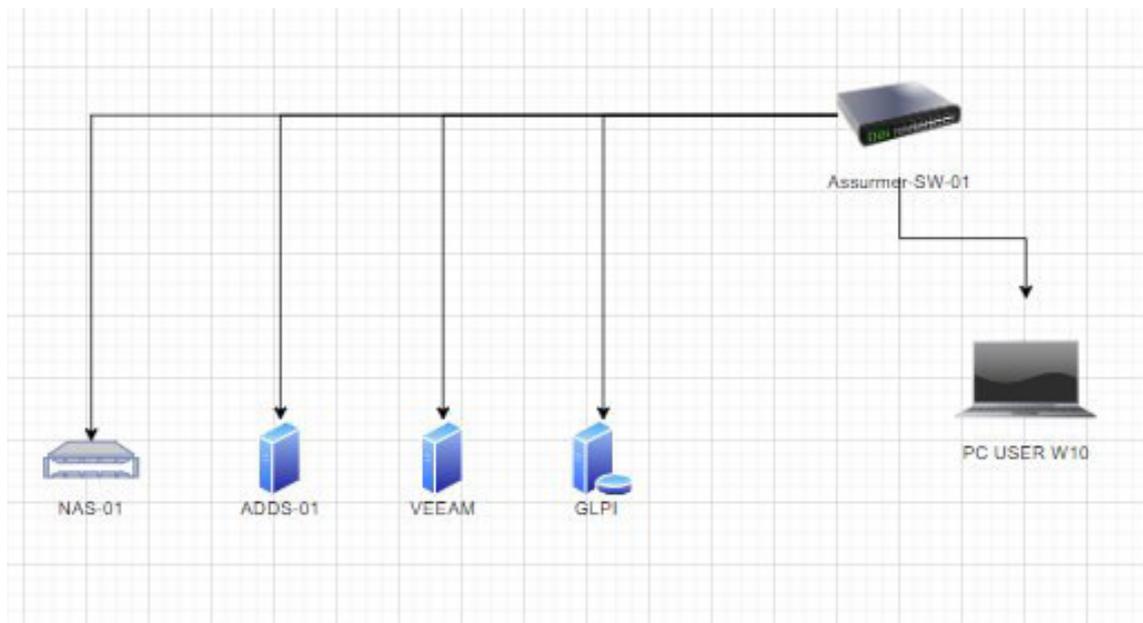
La Licence Open Source : GLPI est distribué sous la licence GPL², ce qui garantit la liberté d'utilisation, de modification et de partage, tout en contribuant à la sécurité et à la transparence.

L'intégration de GLPI au sein d'Assurmer représente une opportunité d'optimiser la gestion des ressources informatiques, d'améliorer la réactivité du support technique et de renforcer la stratégie IT globale.

Topologie

Infrastructure d'Assumer :

ADDS-01(services DNS,DHCP)	192.168.0.1/24
Serveur-Veeam	192.168.0.111/24
NAS	192.168.0.10/24
GLPI(apache , MariaDB , php)	192.168.0.9/24
Assumer-SW-01	192.168.0.220/24



Fichier de configuration

Voici notre fichier de configuration :

```

GNU nano 7.2                                config_db.php
<?php
class DB extends DBmysql {
    public $dbhost = 'localhost';
    public $dbuser = 'admindb_glpi';
    public $dbpassword = ██████████;
    public $dbdefault = 'db_glpi';
    public $use_utf8mb4 = true;
    public $allow_myisam = false;
    public $allow_datetime = false;
    public $allow_signed_keys = false;

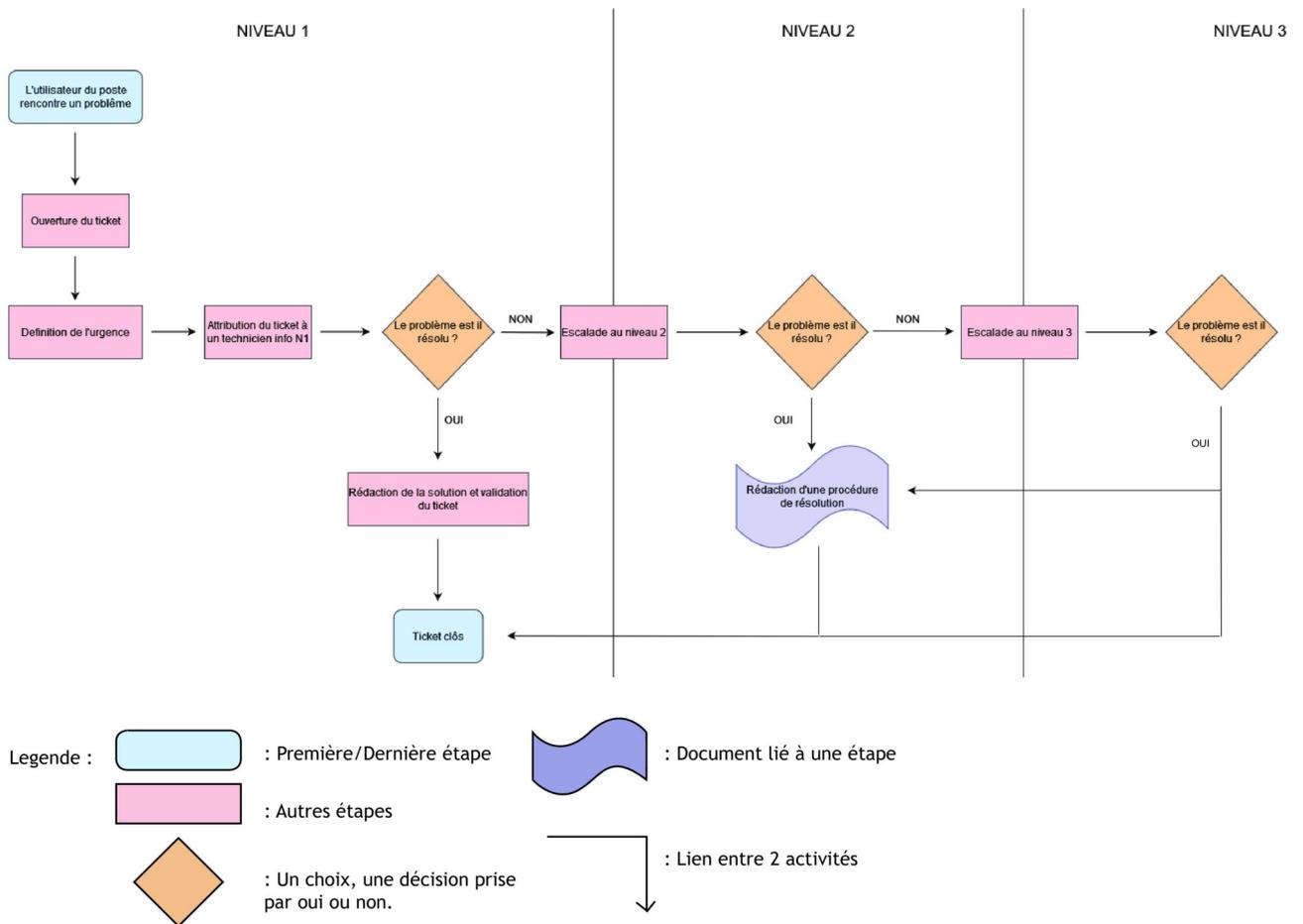
    public $dbport = '3306';
    public $dbsslmode = 'ENABLED';
}

[ Lecture de 14 lignes ]
^G Aide      ^O Écrire    ^W Chercher  ^K Couper    ^T Exécuter  ^C Emplacement
^M Quitter   ^D Idee fixe ^P Recherche ^U Coller    ^I Insérer   ^A Aller à la fin

```

Pour des raisons évidentes de sécurité, le mot de passe a été caché.

Schéma du cycle de vie du ticket et explications



Explications

L'utilisateur du poste rencontre un problème :

Le processus commence lorsqu'un utilisateur rencontre un problème avec son poste de travail ou un autre équipement informatique.

Ouverture du ticket :

L'utilisateur ouvre un ticket pour signaler le problème. Cela peut se faire via un portail de support, par e-mail, ou par téléphone.

Définition de l'urgence :

Le ticket est évalué pour déterminer l'urgence du problème. Cela aide à prioriser la résolution en fonction de la criticité.

Attribution du ticket à un technicien info N1 :

Le ticket est attribué à un technicien de niveau 1 (N1), qui est souvent la première ligne de support. Ce technicien va essayer de résoudre le problème.

Le problème est-il résolu ? :

Le technicien N1 examine le problème et tente de le résoudre.

Si le problème est résolu, on passe à l'étape de rédaction de la solution et validation du ticket.

Sinon, le ticket est escaladé au niveau 2.

Escalade au niveau 2 :

Si le technicien N1 ne peut pas résoudre le problème, celui-ci est escaladé à un technicien de niveau 2 (N2), qui a généralement plus d'expertise.

Le problème est-il résolu ? :

Le technicien N2 essaie de résoudre le problème.

Si le problème est résolu, on passe à l'étape de rédaction de la solution et validation du ticket.

Sinon, le ticket est escaladé au niveau 3.

Escalade au niveau 3 :

Si le technicien N2 ne peut pas résoudre le problème, celui-ci est escaladé à un technicien de niveau 3 (N3), qui a encore plus d'expertise ou des accès spéciaux.

Le problème est-il résolu ? :

Le technicien N3 essaie de résoudre le problème.

Si le problème est résolu, on passe à l'étape de rédaction de la solution et validation du ticket.

Si le problème n'est toujours pas résolu à ce stade, il pourrait être nécessaire d'escalader davantage (par exemple, à un prestataire).

Rédaction de la solution et validation du ticket :

Une fois le problème résolu, la solution est documentée et le ticket est validé pour s'assurer que tout est en ordre.

Rédaction d'une procédure de résolution :

Si nécessaire, une procédure de résolution est rédigée pour documenter la solution de manière formelle, ce qui peut aider à résoudre des problèmes similaires à l'avenir.

Ticket clos :

Le ticket est fermé, marquant la fin du processus de gestion du problème.