

DSI – Bureau Assistance Informatique

Guide GLPI du RNT

[Sous-titre du document]

En cours de rédaction





Suivi et Validation du document

Rôle	Nom	Division	Date
Rédacteur(s)	DELAPLACE Laurent	DSI - BAI	20/02/19
Relecteur(s)			
Approbateur(s)			

HISTORIQUE DES MISES À JOUR

Numéro de version	Objet de la mise à jour	Auteur	Date
0.0	Création du document		

LISTE DE DIFFUSION

Nom	Fonction / Service



Table des matières

Présentation.....	3
I. Objectif du document.....	3
II. GLPI : un outil de gestion des services informatiques (ITSM).....	3
A. Introduction.....	3
B. Fonctionnalités.....	3
C. Fonctionnalités supplémentaires	3
D. Versions.....	3
Exploitation.....	5
I. Gestion des tickets.....	5
A. Présentation.....	5
B. Etapes.....	7
II. Gestion de parc.....	13
A. Présentation.....	13
B. Cycle de vie d'un équipement.....	14
C. Processus.....	15



Présentation

I. Objectif du document

Le présent document a pour but de guider les Référents Numériques Techniques dans l'utilisation et l'exploitation de l'outil de gestion de parc et d'assistance GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique).

II. GLPI : un outil de gestion des services informatiques (ITSM)

A. Introduction

GLPI est un outil qui permet de gérer les principaux processus de gestion des services informatiques (ITSM).

Voici la liste des processus couverts :

- Gestion des incidents / problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion des changements
- Gestion des actifs et éléments de configuration

Ces processus sont décrits dans la documentation ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Vous trouverez plus d'information sur le lien suivant : <https://www.itilfrance.com>

B. Fonctionnalités

GLPI offre les fonctionnalités suivantes :

Fonctionnalité	Processus ITIL
Centre de service compatible ITIL v2	Gestion des incidents, Gestion des niveaux de service
Gestion de parc et inventaire automatique	Gestion des actifs et éléments de configuration
Gestion administrative et financière des biens informatiques	Gestion des actifs et éléments de configuration
Inventaire des logiciels et gestion des licences	Gestion des actifs et éléments de configuration
Base de connaissance et foire aux questions	Gestion des incidents / connaissance

C. Fonctionnalités supplémentaires

L'application GLPI peut être enrichie avec des plugins.

La liste des plugins est consultable sur l'url <https://plugins.gpi-project.org/#/>

D. Versions

1) Serveur GLPI

La version actuellement déployée par le Vice-rectorat est la 9.2.4.

Nous disposons également d'une instance de développement en version 9.3



2) Plugins

Nom	Version	Statut	Description
Alertes	1.3.5	Activé	Permet d'afficher des messages sur la page d'accueil
Dashboard	1.5.2	Activé	Permet de personnaliser la vue des tickets
Formulaires	2.6.1	Activé	Permet de créer des formulaires personnalisés
Impression pdf	1.3.0	Activé	
OCS Inventory NG	1.4.4	Activé	Permet d'intégrer l'inventaire issu d'OCS
Tableau de bord	0.9.3	Activé	Permet d'afficher des Graphiques et Tableaux personnalisés



Exploitation

I. Gestion des tickets

A. Présentation

La mise en œuvre d'une assistance de proximité nécessite la mise en place d'un support d'assistance technique en établissement.

Cette assistance est donc assurée par les 2 groupes de personnes suivants :

- **Assistance technique de niveau 1** : regroupe au moins le RNT / RNE
- **Assistance technique de niveau 2** : équipe de Bureau d'assistance informatique (DSI du Vice-rectorat)
- **Assistance technique niveau supérieurs** : équipes des autres bureaux (Bureau des systèmes d'information et Bureau des infrastructures systèmes et réseaux)

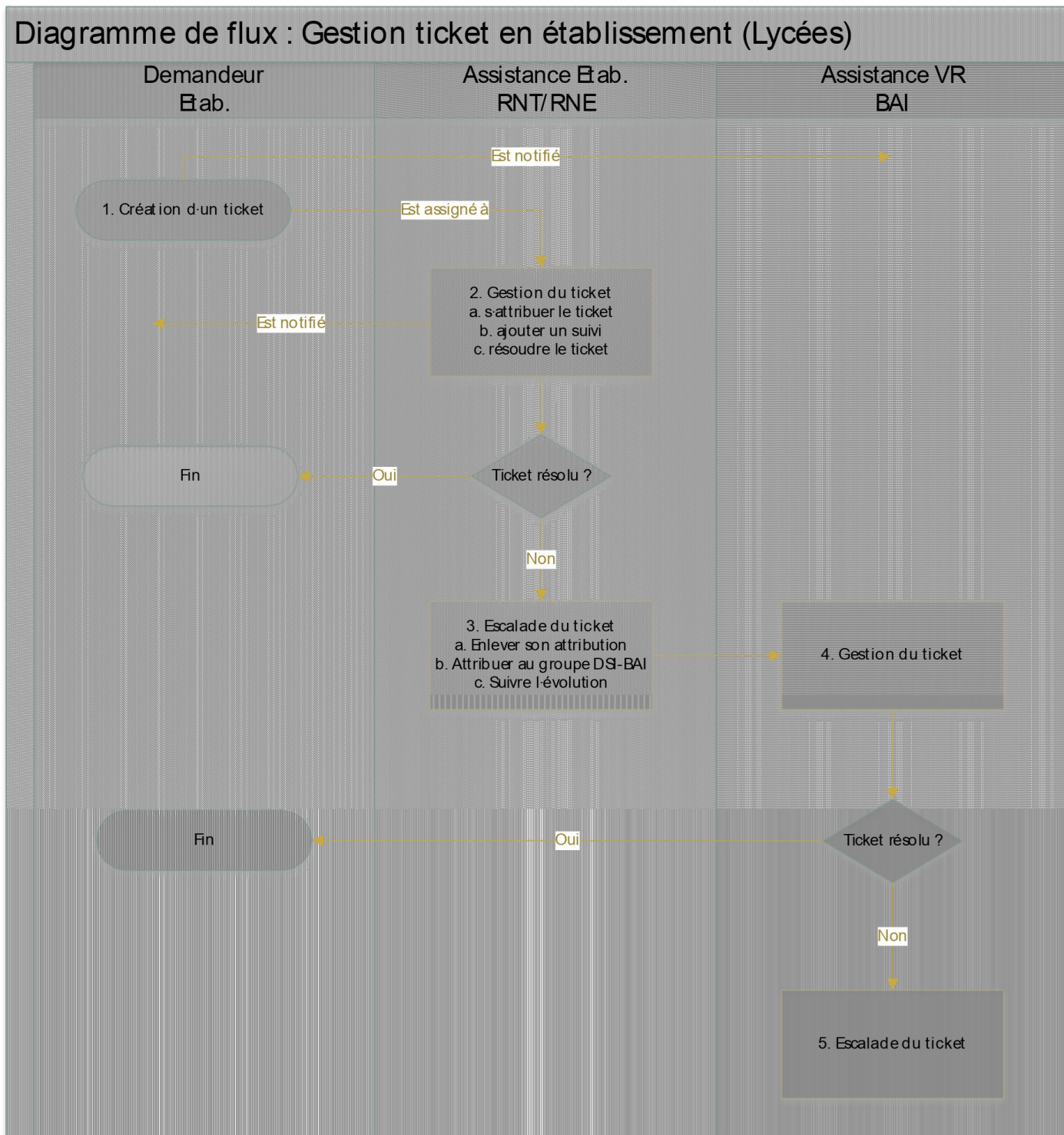
Afin de centraliser le suivi de l'assistance, il a été décidé que l'ensemble des demandes d'assistance soit traité dans un seul outil : GLPI.

Cette application est hébergée au Vice-Rectorat et elle est accessible via l'adresse suivante :

<https://ticket.ac-noumea.nc>

Les tickets ainsi créés par les utilisateurs seront traités avec un niveau d'escalade.

Le schéma ci-après explique le processus de traitement d'un ticket :





B. Etapes

1) Création du ticket

Cette étape est à réaliser par les demandeurs.

Dans les établissements, il peut s'agir des personnels administratifs, des enseignants...

- Se connecter à l'application de déclaration de ticket (GLPI)
- L'utilisateur devra renseigner les champs suivants :
 - **Type** : Incident (problème/panne) ou Demande (création/évolution)
 - **Catégorie** : Il est important que l'utilisateur choisisse la bonne catégorie car il peut y avoir des règles automatiques d'associés (par ex celle du LSU)
 - **Urgence** : niveau d'urgence du problème (évaluation arbitraire),
 - **Titre** : le titre doit être **clair** et **concis** (ex : Erreur accès GFC),
 - **Description** : détail de l'incident/demande.
 - Message d'erreur (pour un incident)
 - Numéro de contact de la personne
- Une fois le ticket complet, l'utilisateur cliquera sur.

Soumettre la demande

2) Gestion du ticket



Lors de la création d'un ticket GLPI, il sera attribué automatiquement au groupe d'assistance de l'établissement. Ce qui génère une notification via courriel aux personnes référencées dans le groupe GLPI « assistance.983XXXXX ».

Vous allez donc recevoir des notifications à chaque étape de la vie de votre ticket (création, nouveaux suivis et clôture).

- Dans le mail, cliquez sur le lien qui vous dirigera vers l'application de gestion des tickets

Cliquez sur le lien suivant pour suivre l'état votre ticket:

https://glpi.ac-noumea.nc/index.php?redirect=ticket_6397

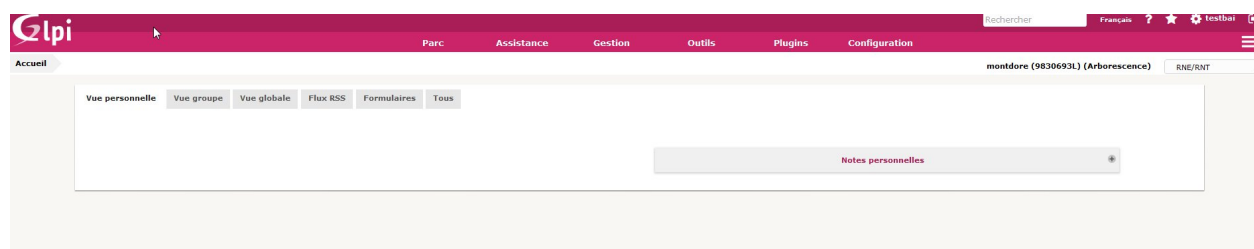
- Saisissez votre identifiant académique

Identifiant académique

Mot de passe

Envoyer

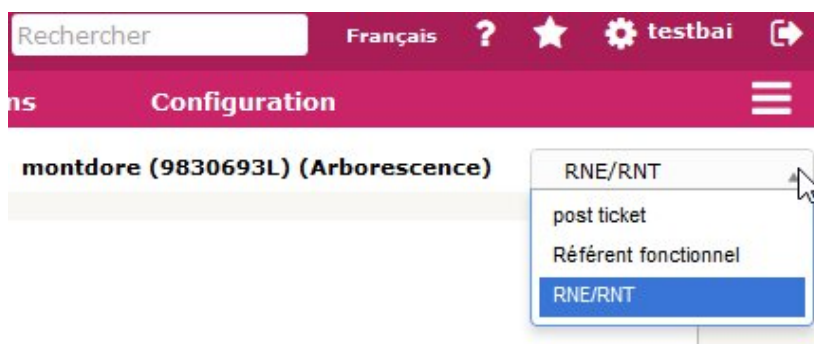
- Une fois connecté, votre page d'accueil s'affiche.



Pour prendre en charge le ticket, Il faut vérifier votre type de profil.

Le profil définit vos droits dans l'application.

- Allez sur la liste déroulante en haut à droite **d'ASSISTANCE** et sélectionnez le profil « **RNE/RNT** » si jamais ce n'est pas celui-ci qui est affiché. La page s'actualise.



Cliquez ensuite sur l'onglet « **Tous** » pour obtenir la visualisation de l'ensemble des tickets de l'établissement.

- Cliquer sur la description du ticket pour visualiser le détail du ticket

2.a S'attribuer le ticket

Une fois sur le ticket, il faudra se l'attribuer. Comme évoqué précédemment, la création d'un ticket en établissement aura pour objectif d'attribuer le ticket au groupe d'assistance de celui-ci et non à un individu.

L'objectif est donc de **s'attribuer nominativement** le ticket.

- Dans la rubrique **Acteur**, allez dans la colonne **Attribué à** et cliquez sur le personnage à droite du signe +

- Votre nom est maintenant ajouté à la liste des gestionnaires

2.b Ajouter un suivi

Afin de traiter au mieux les échanges avec le demandeur, il est important de bien documenter le ticket. Cela passe donc par l'ajout d'un suivi.

- Vers le bas du ticket, vous trouverez une rubrique Ajouter. Cela vous permet d'ajouter des suivis, des tâches à exécuter des documents, etc. Cliquez sur suivi.

Traitement du ticket 0 Statistiques Validations Base de connaissances Historique 9 Tous

Ajouter : **Suivi** Tâche Document Solution

Historique des actions : Filtrer l'historique : [icônes]

- Renseignez le suivi. Remarquez que vous pouvez ajouter une pièce jointe. Cliquer enfin sur le bouton « Ajouter »

Traitement du ticket 0 Statistiques Validations Base de connaissances Historique 9 Tous

Ajouter : Suivi Tâche Document Solution

Nouvel élément - Suivi

Description:

Source du suivi: [dropdown menu]

Fichier(s) (10 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Browse... No files selected.

Privé: [Non]

Ajouter ▼

2.c Résoudre le ticket

- Comme vu précédemment, cliquez sur le bouton suivi et renseignez le champ description.
- Cliquez ensuite sur la flèche à droite du bouton Ajouter et choisissez dans la liste l'option « Résolu ». Cliquez ensuite sur « Ajouter ».

3) Escalade du ticket (BAI)

Si le ticket présente une difficulté technique, il est nécessaire d’attribuer le ticket au groupe du bureau d’assistance de la DSI (DSI-BAI).

Toutefois, il est important de laisser le groupe « **assistance.983XXXXX** » en observation afin d’être informé par mail de l’avancement du ticket.

3.a Supprimer votre attribution

- Dans la rubrique « Acteur », colonne « Attribué à », cliquez sur les croix à droite de votre nom d’utilisateur et du groupe



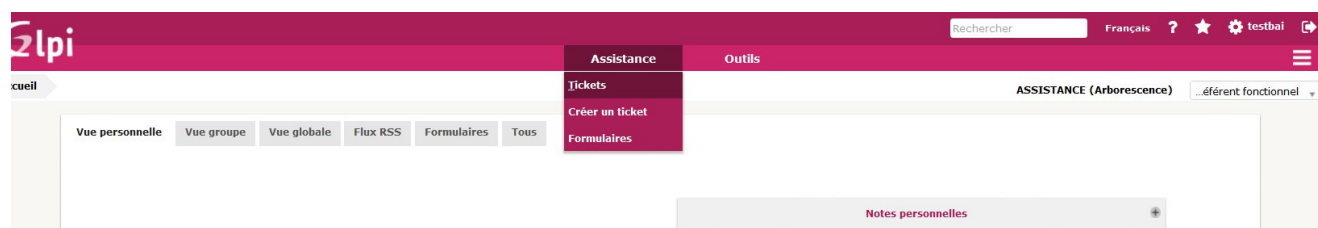
3.b Attribuer le ticket

- Dans **Attribué à**, cliquez sur le signe « **+** » et ajouter le groupe **DSI-BAI**

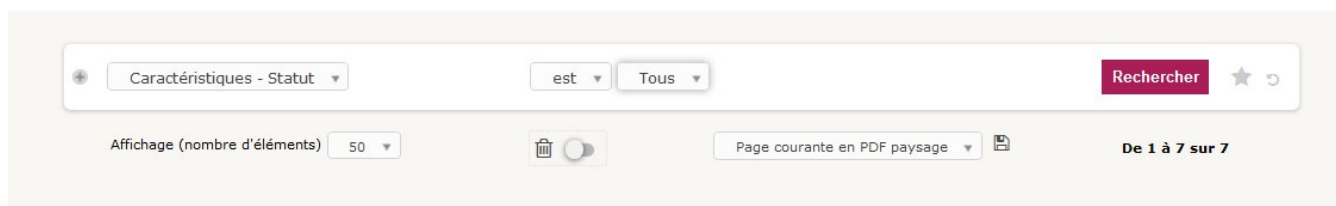


3.c Suivre l’évolution du ticket

- Vous allez pouvoir gérer votre visualisation des tickets en fonction du filtre de ticket



Allez dans le filtre d'affichage et sélectionnez **Caractéristiques - Statut > Est > Tous**



Il est indispensable d'effectuer les suivis sur l'application GLPI et non en répondant par courriel aux notifications.



II. Gestion de parc

A. Présentation

1) Fonctionnalités principales

GLPI offre de nombreuses fonctionnalités pour la gestion de votre parc dont voici les principales :

- Inventaire des matériels actifs : ordinateurs, écrans, imprimantes, matériels réseaux, périphériques, téléphones
- Vue détaillée des matériels avec leurs connexions et informations réseaux
- Historique complet des modifications sur les matériels
- Gestion des systèmes d'exploitations (version, édition, noyau, clefs, etc)
- Gestion des logiciels installés sur les postes
- Inventaire des composants internes du matériel
- Inventaire des composants du réseau avec la gestion des connexions à d'autres périphériques (adresse IP, adresses Mac, VLAN, prises réseaux)
- Gestion du cycle de vie des matériels (du stock à la réforme)
- Virtualisation (relation hôte et machine virtuelle, OS, logiciels)
- Inventaire des imprimantes, cartouches et consommables
- Gestion des certificats
- Gestion de la téléphonie : lignes, téléphones, cartes SIM
- Réservations de matériels

Par défaut, GLPI n'offre pas de fonctionnalité d'inventaire automatisé. Afin d'étendre les fonctionnalités de GLPI, il est nécessaire de s'appuyer sur un outil tiers (OCS Inventory NG ou Fusion Inventory).

Le Vice-Rectorat a fait le choix de la **solution OCS Inventory NG**.

L'ajout du plugin OCS Inventory NG sur le serveur GLPI permettra ainsi d'automatiser la remontée de nombreux éléments dont les ordinateurs, écrans, imprimantes, éléments actifs, téléphones IP...

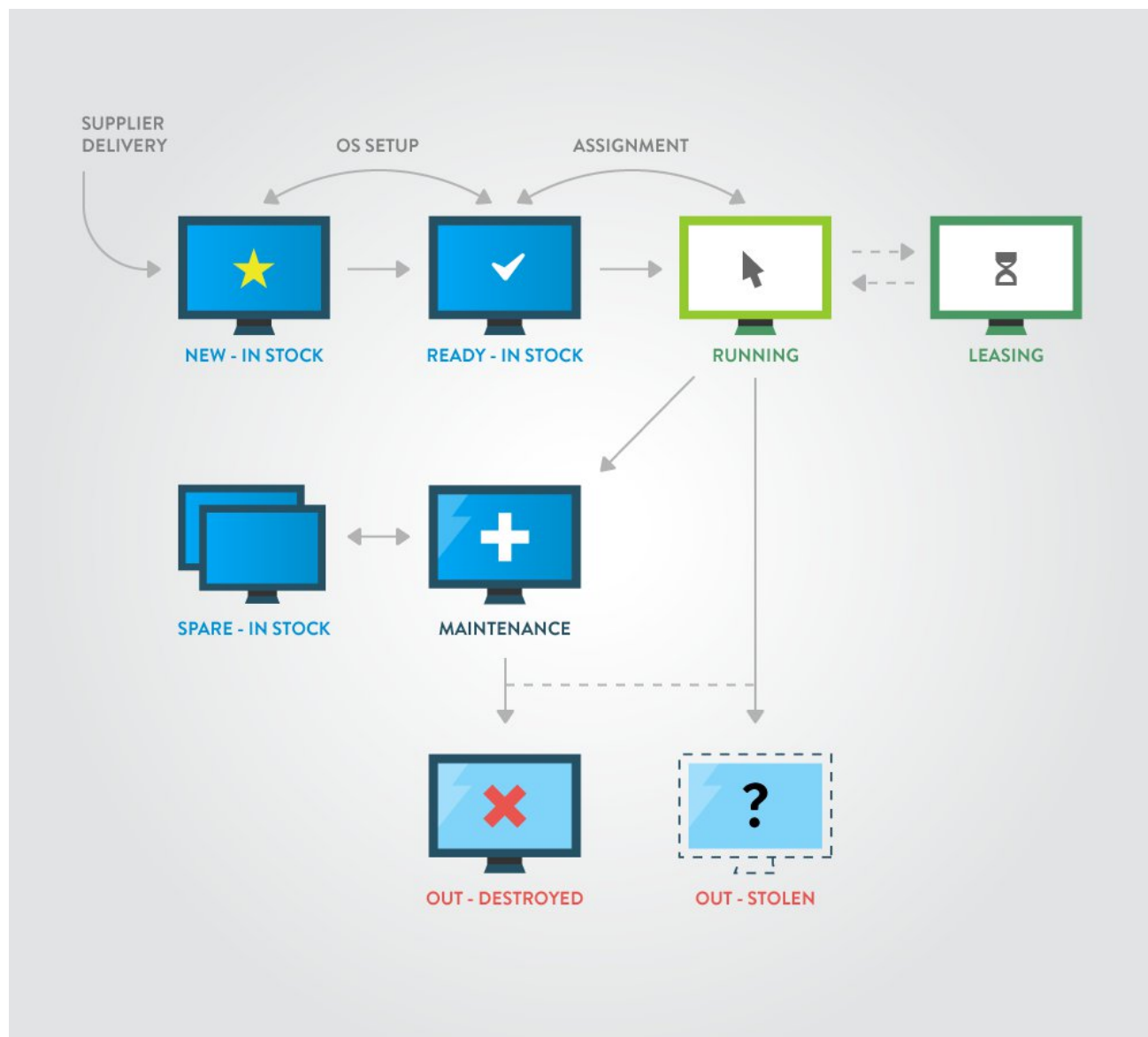
2) Fonctions de gestion Administrative et Financière des biens informatiques (IT Asset Management)

En plus de la gestion technique du parc, il est possible d'étendre les fonctionnalités de GLPI à la gestion administrative et financière.

Fonctions disponibles:

- Gestion du cycle de vie du bien (date de commande, d'achat, de livraison, mise en service, réforme)
- Gestion des garanties (date de fin, alertes)
- Gestion des budgets (Créer et suivre son budget)
- Gestion des fournisseurs, contrats et contacts
- Gestion des documents (associer des documents numériques comme factures, bon de livraison, documentation technique, etc.).

B. Cycle de vie d'un équipement



Liste des statuts créés

- En stock (nouveau)
- En stock (installé)
- En production
- En prêt
- En maintenance
- Hors parc (rebus)
- Hors parc (volé)
- En stock (spare)



C. Processus

Etape	Activités	Statut	Lieu
Réception poste informatique	Création d'un gabarit (GLPI) Ajout des informations administratives et financières (GLPI)	En stock (nouveau)	Stock informatique
Préparation du poste	Déploiement du master sur le poste Déploiement de l'agent OCS Lier l'ordinateur avec OCS (GLPI)	En stock (installé)	Stock informatique
Installation poste	Déploiement et configuration des logiciels Affectation à l'utilisateur (GLPI)	En production	Bureau / Salle de destination
Maintenance poste	Création d'un ticket et association du poste au ticket (GLPI)	En maintenance	Local informatique
Mise au rebus du poste		Hors parc (rebus)	