

AP 5 : La mise en place d'un outil de gestion



ASSORMER



Date	Version	Rédacteur(s)	Validateur(s)
29/03/2022	1.0	LE LIBOUX – Etudiant LE DOHER – Etudiant PREVOST - Etudiant	

Sommaire :

- 1.1. Qu'est-ce que GLPI ?.....p3
- 1.2. Qu'est-ce qu'un ticket ?.....p3
- 2.1 GLPI et licencep4
- 2.2 La licence GPLp4
- 3.1 Ressources numériquesp5
- 3.2 Topologie Réseaup5
- 4.1 Mode de Diffusionp6



1.1. Qu'est-ce que GLPI ?

GLPI est un outil de support informatique créé par l'association INDEPNET.

Il permet à un utilisateur de rapporter des incidents ou de soumettre des demandes.

Tout ceci se fait grâce à un ticket que l'on peut consulter, faire un suivi, ajouter des pièces jointes, fermer et rouvrir.

1.2. Qu'est-ce qu'un ticket ?

Le ticket va servir de moyen de communication entre le technicien et l'utilisateur.

L'utilisateur crée le ticket en décrivant son problème/sa demande qui va être pris en charge par le technicien suivant une certaine priorité pré-définie

Pour ça le ticket passe par plusieurs étapes :

- Nouveau (création du ticket sur le portail)
- Assigné (prise en charge par le technicien)
- En attente (si besoin de précisions, disponibilité...)
- Résolu (proposition d'une solution par le technicien)

L'utilisateur peut ensuite valider ou non la solution. La communication écrite se fait via portail ou mail.



2.1. GLPI et licence

GLPI est un logiciel libre de gestion des services informatiques et de gestion de services et assistances.

Comme dit précédemment c'est un logiciel libre distribué sous licence GPL.

2.2. La licence GPL

La licence GPL ou General Public Licence est une licence fixant des conditions légales de distribution d'un logiciel libre.

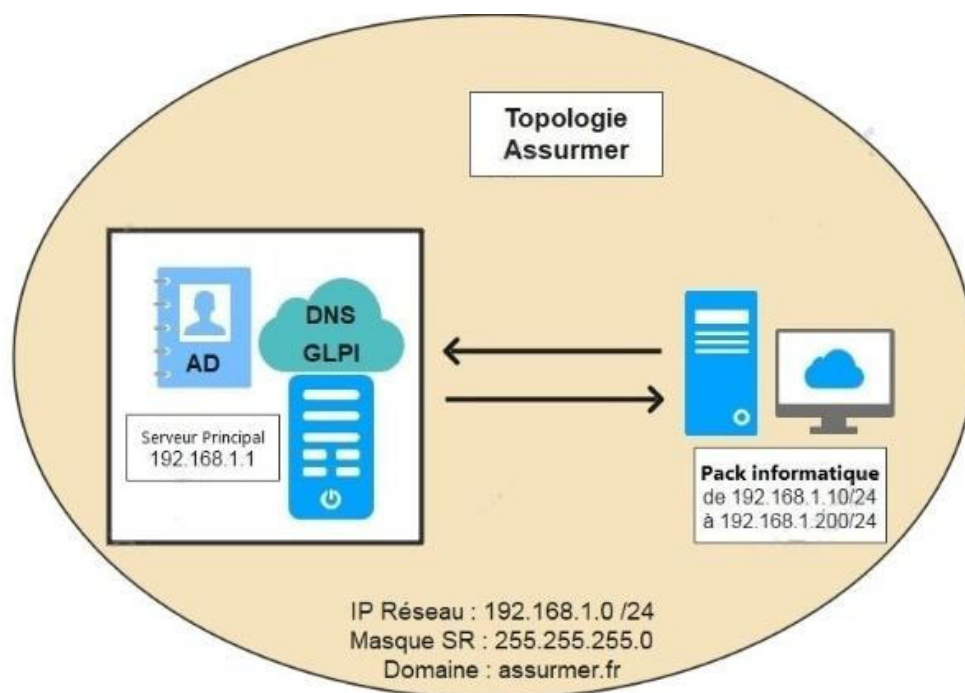
Autrement dit, GLPI est un logiciel libre et gratuit.

3.1. Ressources numériques

Pour pouvoir utiliser GLPI, nous avons besoin de :

- Sur le serveur :
 - Un serveur http (Apache 2.4.53, via XAMPP)
 - Une version compatible de PHP (8.0.18, via XAMPP)
 - Une base de données dédiée (MariaDB 10.4.24, via XAMPP)
 - Un navigateur internet (Mozilla Firefox 99.0.1)
 - Un Active Directory (pour pouvoir synchroniser ses utilisateurs)
- Sur le client :
 - Un navigateur internet (Mozilla Firefox 99.0.1)

3.2. Topologie réseau



4.1 Mode de Diffusion



Le guide d'utilisation sera diffusé via un e-mail à tous les employés.

Destinataires

Nouveau outil de ticketing

Bonjour,

Je vous annonce la mise en place d'un nouveau système de ticketing (GLPI). Il vous permettra de créer des tickets pour tous vos problèmes ou demandes liés à l'informatique.

Vous pourrez trouver la documentation pour notre nouveau système de ticketing en pièce jointe.

Nous restons à votre disposition, si vous avez d'autres questions.

Cordialement,

Loïc LE DOHER

Technicien Informatique

loic.le-dohér@assurmer.fr

ASSURMER

Utilisation de GLPI.docx.pdf (577 Ko)



Envoyer

