

Présentation de GLPI

Qu'est-ce que GLPI ?

GLPI est un gestionnaire libre de parc informatique :

- Il permet de **référencer à la main les machines d'un parc** (matériel, système, logiciels, ...).
- Il permet aussi la **gestion de tickets d'incident**, la création d'une base de connaissance, la gestion de plannings, des sondages, ...
- Il permet aussi de faire du multi-clients. Si vous avez plusieurs clients dont vous administrez le parc informatique, il ne vous suffira que d'un seul GLPI.

La gestion de machine permet de mettre en place des états (utilisée, en stock, en panne, ...).

Il est aussi possible de gérer les licences (unitaires ou globales), voire encore d'attribuer un ticket d'incident à une machine. Il est conseillé de gérer son inventaire de machines via un outil d'automatisation (OCS ou fusion par exemple).

GLPI permet en outre de gérer les stocks, non seulement des machines, mais aussi des consommables (cartouches par exemple). C'est, il est vrai assez peu utilisé.

La grosse partie du travail sous GLPI concerne la gestion des tickets d'incident, dans un cadre help desk, ou dans le cadre d'un service maintenance. Les tickets d'incidents sont plus complexes qu'une simple ouverture et fermeture de ticket. Ils permettent d'être mis en place dans le cadre d'une SLA (Service Level Agreement) et de visualiser les statistiques en accord avec le contrat (temps de résolution d'un ticket, pourcentage de prise d'appel, ...). Le non-respect d'un accord du contrat peut entraîner des pénalités et avoir une incidence sur la productivité de l'entreprise. Nous reparlerons d'ITIL un peu plus tard.

GLPI permet de gérer les utilisateurs et des niveaux hiérarchiques de ceux-ci en attribuant de manière granulaire différents rôles.

Les différentes versions

GLPI est né en novembre 2003 et compte depuis de nombreuses versions dû au fait que la communauté de libre permet une grande rapidité d'évolution. Il est entièrement gratuit et bien sûr toutes les sources sont disponibles (licence GPL).

Il est de plus modulaire, plusieurs plugins peuvent être ajoutés via le site de GLPI ou les forums dédiés, et bien entendu, il est possible de développer soi-même ses propres plugins (addons).

La dernière version est la 9.5.2. GLPI est une application web, et nécessite donc pour être installé un serveur web (Apache ou autre), une base de données (MySQL, Mariadb). Il est majoritairement développé en PHP (7.2 pour la toute dernière version).

Toutes les fonctionnalités se retrouvent sur le site officiel :

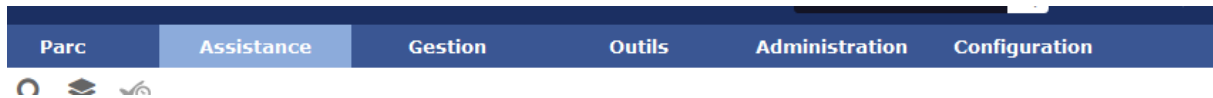
<https://glpi-project.org/fr/fonctionnalites/>

Installation de GLPI

Voir le TP spécifique ...

L'interface

Il existe beaucoup de menus dans GLPI. Ceux-ci sont organisés logiquement avec une partie Parc, Assistance, ...



En plus de ces menus, il y a de nombreux sous-menus. Ces derniers sont devenus plus graphiques dans les toutes dernières versions.



Ces menus sont visibles ou non en fonction du type d'utilisateur sous lequel nous sommes connectés (glpi étant le grand administrateur)

L'interface d'accueil est celle par défaut en fonction du type d'utilisateur sous lequel on est connecté, mais il est possible de personnaliser son interface et sa page d'accueil afin d'avoir une meilleure visibilité sur ses informations.

L'administrateur permettra la visibilité ou non de certaines données à certains utilisateurs. Attention tout de même, par exemple tous les utilisateurs n'ont pas à avoir un accès à toutes les licences (pour éviter de s'en resservir ailleurs ...)

La personnalisation de l'interface se configure dans le menu préférence des paramètres utilisateurs.

Afin de gérer les habilitations, il est possible, en fonction du profil de l'utilisateur de cocher et décocher les cases correspondantes aux droits que l'on veut attribuer. Tout ceci se déroule dans le menu profils du menu administration.

A noter que des profils sont définis par défaut (Admin, hotliner, Self-Service, ...) mais il est possible d'en définir soi-même. La seule raison d'existence de ces profils est de regrouper les habilitations pour un utilisateur. Il est déconseillé de modifier les habilitations des profils déjà existants, et il est préférable de créer de nouveaux profils.

	Voir mes tickets	Lecture	Mettre à jour	Créer	Supprimer	Purger	Voir tickets des groupes	Voir tous les tickets	Voir assigné	Assigner	Voler	Être en charge	Modifier la priorité	Approuver solution / Réponse satisfaction (mes tickets)	Sélectionner/désélectionner tout
Tickets	✓		✓	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>
Coûts des tickets		✓	✓	✓		✓									✓
Tickets récurrents		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>
Sélectionner/désélectionner tout		<input type="checkbox"/>	✓	✓		<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>

Suivis / Tâches										
	Voir les publics	Éditer les suivis (auteur)	Ajouter suivi (demandeur)	Purger	Éditer tous	Ajouter à tous les tickets	Voir les privés	Ajouter suivi (groupes associés)	Ajouter à tous les éléments	Sélectionner/désélectionner tout
Suivis	✓	✓	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	✓	✓	<input type="checkbox"/>		✓
Tâches	✓			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		✓		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sélectionner/désélectionner tout	✓			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		✓			✓

L'installation de GLPI entraine la création de 4 comptes : glpi, normal, tech, et post only

La gestion des tickets

Dans le monde informatique, tout fonctionne à base de tickets. Tous les appels effectués sont des tickets (appel chez un fournisseur, un opérateur, ...). Il représente la base d'un SLA. Par exemple si le contrat indique une résolution de problème en 2h, ces 2h démarrent au moment de la création du ticket. Cela signifie que pour toute demande d'un client (ou d'un collaborateur), il faudra absolument créer et gérer tous les état d'un ticket.

Evidemment, pour mettre en place une infrastructure de ticketing, il est nécessaire d'avoir les ressources qui vont avec. En effet la base de ticket va se remplir quotidiennement, et afin de répondre au mieux à la demande des clients, les techniciens devront être parfaitement formés, et disponibles. Les technicien niveau 1 auront pour tâche la prise en compte des incident, la création des tickets et la gestion de ceux-ci, la résolution des problèmes basiques, éventuellement la transmission aux techniciens de niveau 2, qui eux devront éventuellement se rendre sur place ou se mettre en relation avec les fournisseurs/constructeurs/développeurs. Tout ceci nécessite donc une certaine infrastructure derrière et une organisation parfaite. Dans le cas d'un SLA, les pénalités dues à un non-respect du contrat peuvent être fatales à l'entreprise.

La création d'un ticket est assez simple sous GLPI. Le plus complexe étant les informations que nous allons rentrer dans ce ticket.

Description de la demande ou de l'incident

Type: Incident

Catégorie: Matériel *i*

Urgence: Moyenne

Éléments associés: Mes éléments - Ordinateur - PC01 *Ajouter*
0 ticket en cours ou récemment résolu pour cet élément.

Lieu: Service Commercial *i*

Observateurs: normal *i*

Titre: Mon clavier ne fonctionne plus

Description *
 Formats *B I A A* *☰ ☷ ☹ ☺ ☻ ☼ ☽ ☾ ☿ ☽ ☾ ☿ ☽ ☾ ☿ ☽ ☾ ☿*
 Je n'arrive plus à écrire avec mon clavier

Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

La création d'un ticket coté utilisateur

Ticket - ID 1

Date d'ouverture: 2020-09-17 10:59:34 *📅*

Par: post-only *i*

Dernière modification: 2020-09-17 10:59 par post-only

Temps de prise en charge: *📅*

Temps de résolution: *📅*

Temps interne de prise en compte: *📅*

Temps interne de résolution: *📅*

Type: Incident

Catégorie: Matériel *i*

Statut: Nouveau

Source de la demande: Helpdesk *i*

Urgence: Moyenne

Validation: Non soumis à validation

Impact: Moyen

Lieu: Service Commercial *i*

Priorité: Moyenne

Acteur: Demandeur *+* Observateur *+* Attribué à *+*

post-only i *normal i*

Titre: Mon clavier ne fonctionne plus

Description **i*
 Formats *B I A A* *☰ ☷ ☹ ☺ ☻ ☼ ☽ ☾ ☿ ☽ ☾ ☿ ☽ ☾ ☿ ☽ ☾ ☿*
 Je n'arrive plus à écrire avec mon clavier

Tickets liés *+*

Fichier (2 Mio maximum) *i*
 Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

La gestion d'un ticket coté administrateur

La gestion du ticket est un élément important dans un service informatique. Un ticket doit être vivant, dans le sens où il est indispensable de le faire évoluer en y ajoutant des informations. L'utilisateur doit pouvoir constater que vous travaillez sur son problème. De plus c'est aussi important pour l'équipe technique (suivre les avancées, consulter la base de connaissances)

Les différents états du ticket :

- Nouveau : Le ticket vient d'être créé, il n'a pas encore été pris en compte par l'équipe technique. Cet état sera fondamental dans le SLA (par exemple 15 minutes maximum avant qu'il ne passe de nouveau à attribué)
- Attribué : le ticket a été affecté à un technicien
- En cours : le technicien vient de prendre en compte la problématique du ticket et se penche sur le problème
- Résolu : le problème ou la panne est résolue.
- Clos : le ticket est fermé, il doit être toujours clôturé par le client (au niveau ITIL)

Il est possible à chaque étape d'envoyer automatiquement un email au client afin qu'il puisse constater l'évolution de son ticket.

Deux choses seront pris en compte dans le cas d'un SLA :

- Le temps entre l'état Nouveau et l'état Attribué (15 minutes pour une bonne pratique)
- Le temps entre l'état Attribué et l'état résolu (2h pour une bonne pratique)

Il est possible aussi de mettre le ticket en pause. Par exemple si vous attendez un retour de l'utilisateur, ou encore dans le cas où vous êtes en attente du changement d'un composant par le constructeur. Bien sûr vous ne devez pas mettre en pause un ticket si l'attente provient de vous (vous êtes débordé, vous travaillez sur un autre projet, ...). La mise en attente ne doit provenir que d'un élément extérieur à votre service.

Il est possible d'ajouter un ticket à un problème. Un problème est un dysfonctionnement intervenant dans le système informatique qui sera susceptible de déclencher l'envoi de plusieurs tickets. Par exemple, si un switch lâche, de nombreux clients vont créer des tickets indiquant qu'ils n'ont plus accès au réseau. Ces tickets seront donc affectés au problème "Switch défectueux". Le fait de clôturer le problème entraînera la clôture de tous les tickets y étant affectés.

Le reporting

Il est important de consulter les statistiques de traitement des tickets. Cela permettra plusieurs choses :

- Justifier le respect du SLA vis-à-vis du client
- Consulter les éléments bloquant du service (pannes récurrentes de certains matériels, ...)
- Expliquer pas à pas certaines anomalies du service (manque de personnel, de formation, ...)
- ...