

# Mise en place d'un support ou assistance aux utilisateurs GLPI

Par DUBOIS Clément

## Table des matières :

- Installation de l'application GLPI
- Gestion des utilisateurs
- Gestion des tickets
- Base de connaissances

# Gestion des utilisateurs sous GLPI

## Comment fonctionne la structure ?

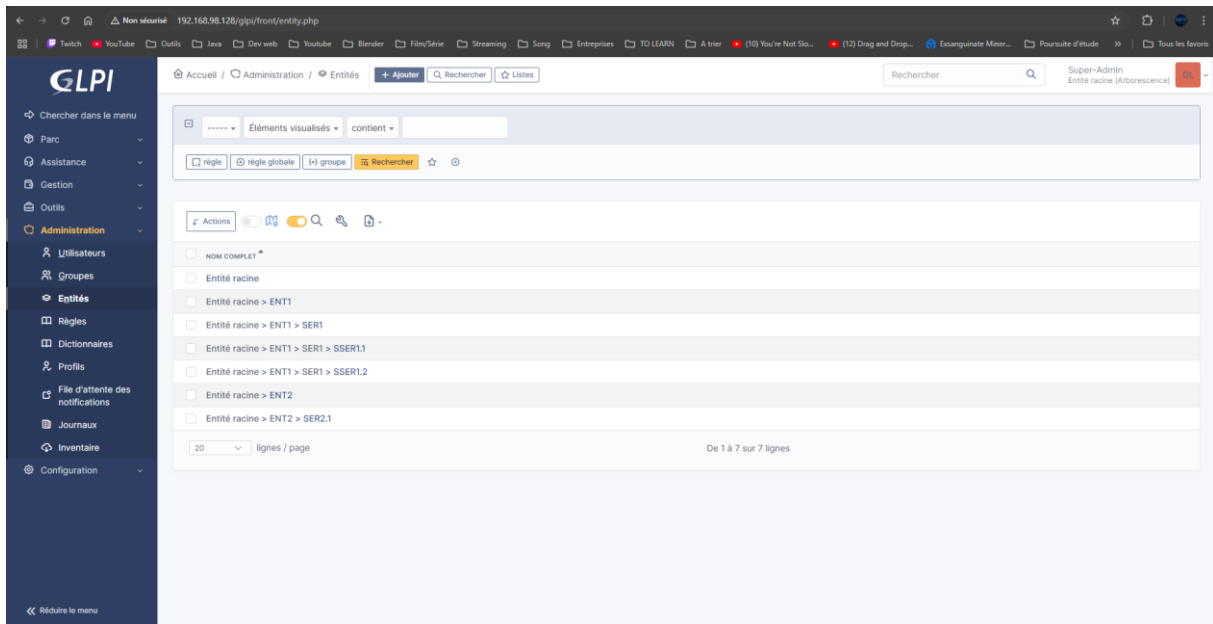
La structure de la gestion utilisateurs comprends plusieurs parties, dont :

**Les entités :** Représentent les services de l'organisation

**Les profils :** Définissent les permissions (ce que l'utilisateur peut ou ne peut pas faire).

**Les utilisateurs :** Il est nécessaire de créer des profils utilisateurs, chacun correspondant à un utilisateur définit au sein d'un service. Chaque utilisateur peut avoir un ou plusieurs profils.

Exemple d'entité :



# Gestion des profils

Sous l'onglet Administration

→ Profils :

Ajouter de nouveaux profils permettant de définir les droits d'accès aux utilisateurs.

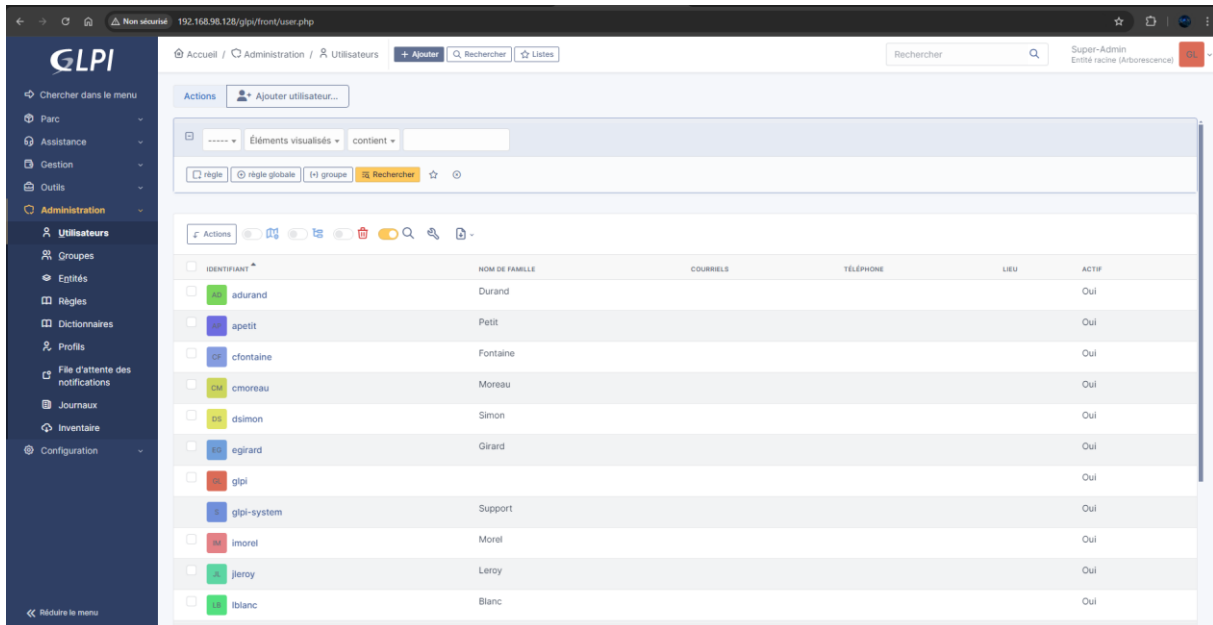
The screenshot shows the GLPI administration interface. The left sidebar contains a menu with options like 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', 'Utilisateurs', 'Groupes', 'Eplisés', 'Règles', 'Dictionnaires', 'Profils', 'File d'attente des notifications', 'Journaux', 'Inventaire', and 'Configuration'. The main content area is titled 'Administration / Profils' and includes a search bar and a table of profiles.

	nom	ID	PROFIL PAR DÉFAUT	DERNIÈRE MODIFICATION
<input type="checkbox"/>	Admin	3	Non	
<input type="checkbox"/>	Hotliner	5	Non	
<input type="checkbox"/>	Observer	2	Non	
<input type="checkbox"/>	Read-Only	8	Non	
<input type="checkbox"/>	Self-Service	1	Oui	
<input type="checkbox"/>	Super-Admin	4	Non	
<input type="checkbox"/>	Supervisor	7	Non	
<input type="checkbox"/>	Technician	6	Non	

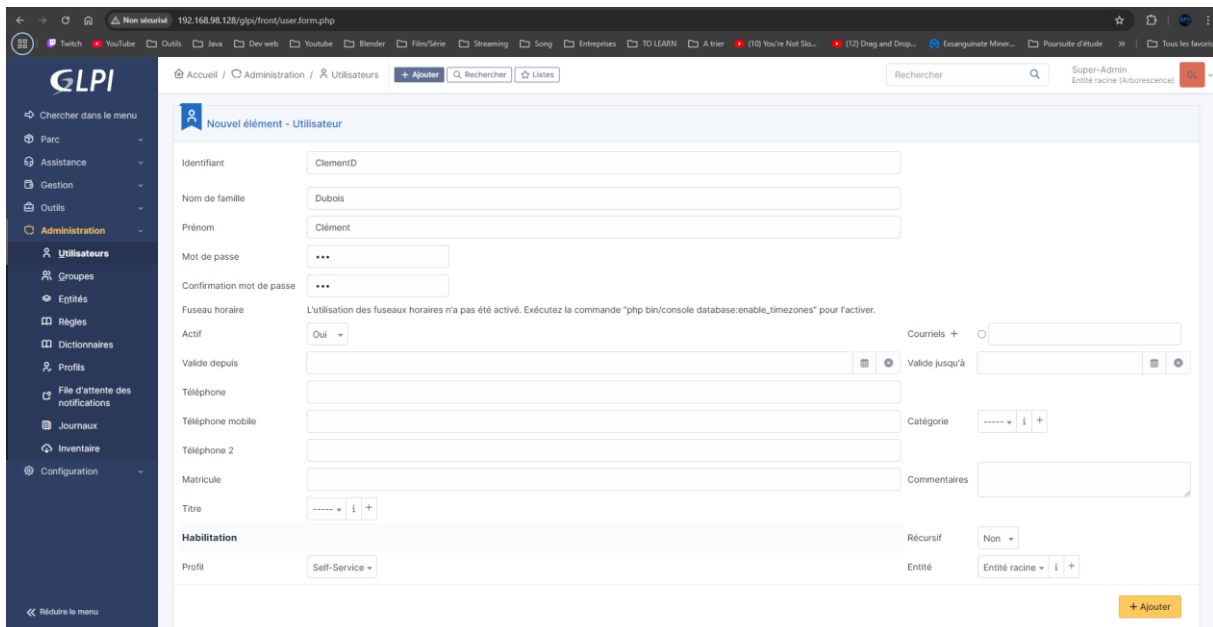
At the bottom of the table, it indicates '20 lignes / page' and 'De 1 à 8 sur 8 lignes'.

# Création d'un profil utilisateur

- Sous l'onglet Administration
  - Utilisateurs :
    - Ajouter un utilisateur



Remplir le formulaire par les informations concernant notre utilisateur :



Ajouter sa fonction dans l'entité dans la rubrique « profil », puis ajouter votre utilisateur.

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: ClementD

Nom de famille: Dubois

Prénom: Clément

Mot de passe: \*\*\*

Confirmation mot de passe: \*\*\*

Fuseau horaire: L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable\_timezones" pour l'activer.

Actif: Oui

Valide depuis: [ ] Valide jusqu'à: [ ]

Téléphone: [ ]

Téléphone mobile: [ ]

Téléphone 2: [ ]

Matricule: [ ]

Titre: [ ]

Habilitation: Admin, Hotliner, Observer, Read-Only, Self-Service, Self-Service

Récursif: Non

Profil: Self-Service

Entité: Entité racine

+ Ajouter

Enfin, l'utilisateur nouvellement créé s'affiche dans le menu principal de l'onglet « Utilisateurs »

Actions: + Ajouter utilisateur...

Éléments visualisés: [ ] contient: [ ]

[ ] règle [ ] règle globale [ ] groupe [ ] Rechercher [ ]

Actions: [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

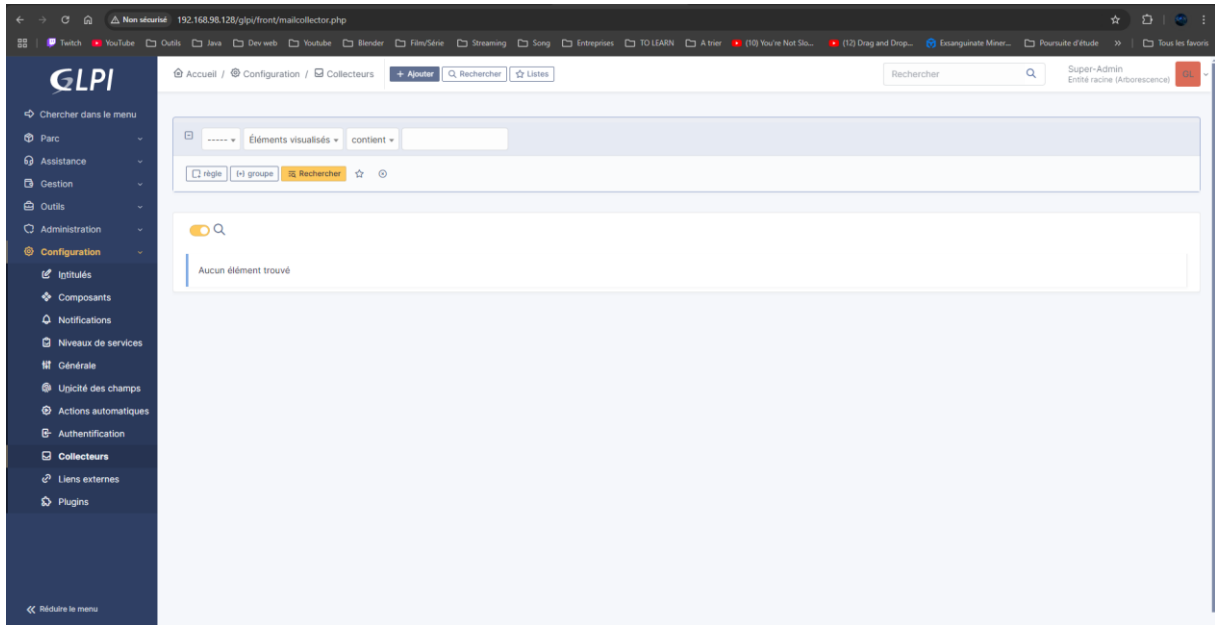
IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
adurand	Durand				Oui
apetit	Petit				Oui
cfontaine	Fontaine				Oui
ClementD	Dubois				Oui
cmoreau	Moreau				Oui
dsimon	Simon				Oui

# Gestion des tickets

Le collecteur de mails dans GLPI permet, grâce à une connexion à une boîte mail de récupérer automatiquement les e-mails envoyés et de les convertir en tickets.

→ Sous l'onglet Configuration

Ajouter un nouveau collecteur :



Remplir le formulaire avec les informations nécessaire :

- Le serveur
- Le type de connexion
- Le port
- Les identifiants de connexion à la boîte mails

