

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 ?

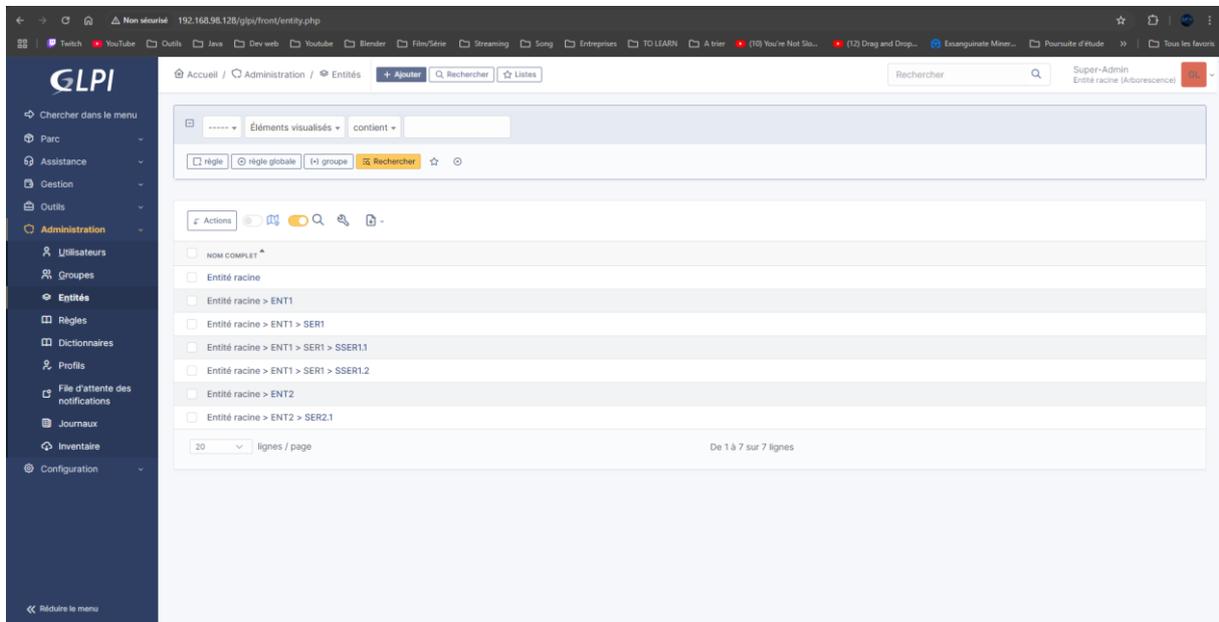
La structure de la gestion utilisateurs comprends plusieurs parties, dont :

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.

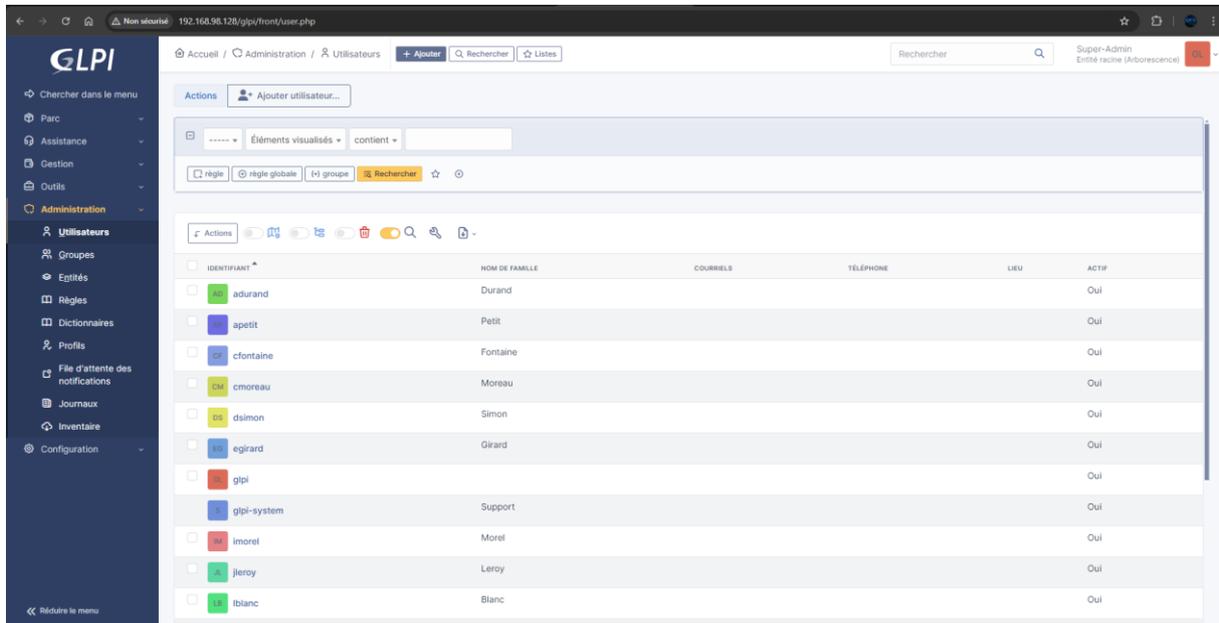
The screenshot shows the GLPI administration interface. The left sidebar contains a menu with options like 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', 'Utilisateurs', 'Groupes', 'Eplétés', 'Règles', 'Dictionnaires', 'Profils', 'File d'attente des notifications', 'Journaux', 'Inventaire',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

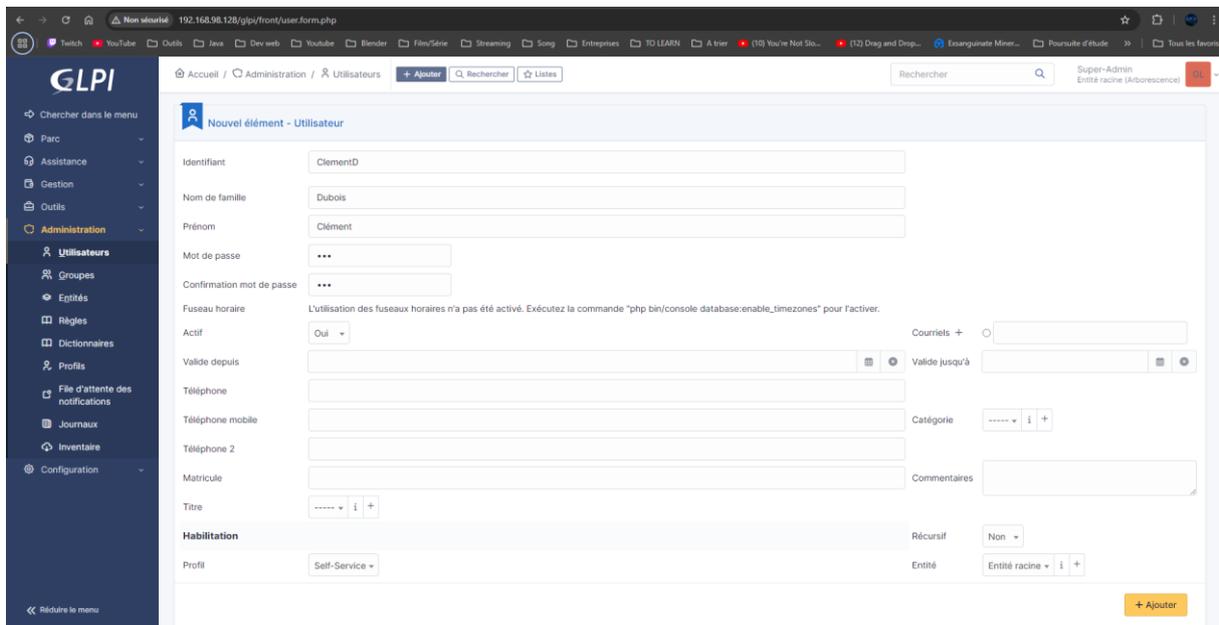
At the bottom of the table, there is a pagination control showing '20 lignes / page' and 'De 1 à 8 sur 8 lignes'.

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: [date]

Valide jusqu'à: [date]

Téléphone: [input]

Téléphone mobile: [input]

Téléphone 2: [input]

Matricule: [input]

Titre: [input]

Habilitation: Self-Service

Profil: Self-Service

Récursif: Non

Entité: Entité racine

+ Ajouter

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

Actions: + Ajouter utilisateur...

Éléments visualisés: [dropdown] contient: [input]

[règle] [règle globale] [+1] groupe [Rechercher] [star]

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

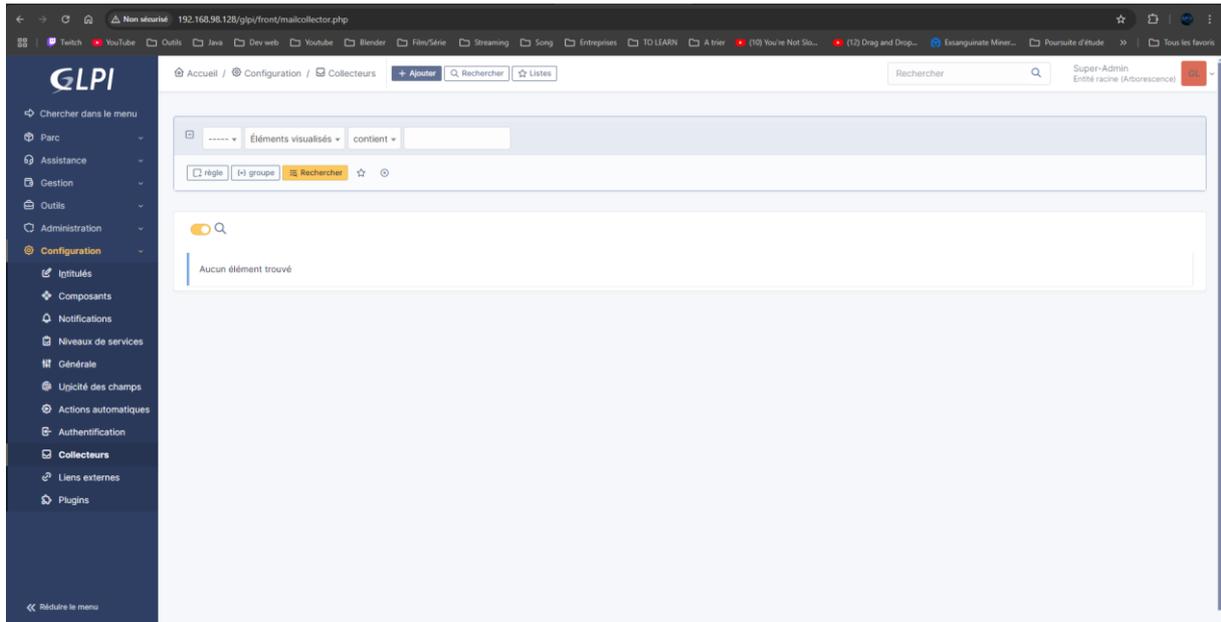
IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
adurand	Durand				Oui
apetit	Petit				Oui
cfontaine	Fontaine				Oui
ClementD	Dubois				Oui
cmoreau	Moreau				Oui
dsimon	Simon				Oui

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

