

Configuration de GLPI

<p><u>Configuration de GLPI</u></p> 	<p>SAKO Bah/ AHMED Abdou</p> <p>2B-SISR</p>
---	---

ASSURMER

Version	Auteur	Date	Nombre de pages	À l'attention	Mode de diffusion	Valideur
1.0	SAKO Bah/ AHMED Abdou	15/05/2024	7	Assurmer-IT	.pdf	SAKO Bah

Configuration de GLPI

Configuration de GLPI

Configuration des Notifications par Email :

- Création des modèles des mails pour chaque situation

-Mail envoyé à l'utilisateur qui a créé le ticket, à son responsable et au groupe assigné lorsqu'un nouveau ticket est créé.

Notification

Nom

Nouveau Ticket

Actif

Oui

Permettre de répondre

Non

Type

Ticket

Événements

Nouveau ticket

Commentaires

Supprimer définitivement

Sauvegarder

Gabarits 1

Ajouter un gabarit

ID	Gabarit	Mode
2	Tickets	Courriel

ID	Gabarit	Mode
----	---------	------

Destinataires 5

Destinataires

Administrateur

Demandeur

Groupe chargé du ticket

Observateur

Profil : Admin

Modifier

Historique 3

-Mail envoyé à l'utilisateur lorsque le ticket nécessite une validation/ Mail de demande de validation envoyé au N+1 du demandeur.

Notification

Nom

Ticket Validation

Actif

Oui

Permettre de répondre

Oui

Type

Ticket

Événements

Demande de validation

Commentaires

Supprimer définitivement

Sauvegarder

Gabarits 1

Ajouter un gabarit

ID	Gabarit	Mode
12	Tickets Validation	Courriel

ID	Gabarit	Mode
----	---------	------

Destinataires 2

Destinataires

Demandeur

Valideur

Modifier

...

Configuration de GLPI

-Mail envoyé à l'utilisateur et à l'équipe de support assigné lorsque le ticket a été validé.

Notification

Nom

Ticket Validation Answer

Actif

Oui

Permettre de répondre

Oui

Type

Ticket

Événements

...onse à une demande de validation

Commentaires

Supprimer définitivement

Sauvegarder

Gabarits1

Ajouter un gabarit

ID	Gabarit	Mode
37	Tickets Validation	Courriel

ID

Gabarit

Mode

Destinataires3

Destinataires

xDemandeur

xGroupe chargé du ticket

xValideur

Modifier

Historique2

-Mail envoyé à l'utilisateur et à l'équipe de support assigné lorsque le ticket est réassigné à un groupe.

Notification

Nom

Escalade du Ticket

Actif

Oui

Permettre de répondre

Non

Type

Ticket

Événements

Mise à jour d'un ticket

Commentaires

Supprimer définitivement

Sauvegarder

Gabarits1

Ajouter un gabarit

D	Gabarit	Mode
3	Tickets	Courriel

D

Gabarit

Mode

Destinataires6

Destinataires

xAdministrateur

xAncien technicien chargé du ticket

xDemandeur

xGroupe chargé du ticket

xObservateur

xTechnicien chargé du ticket

Modifier

3/7

Configuration de GLPI

-Mail envoyé à l'équipe de support assigné lorsque le ticket provient d'un VIP.

Notification

Nom

Ticket VIP

Actif

Oui ▾

Permettre de répondre

Non ▾

Type

Ticket ▾

Événements

----- ▾

Commentaires

Supprimer définitivement

Sauvegarder

Gabarits

Ajouter un gabarit

Aucun élément trouvé

Destinataires 1

Destinataires

✕Groupe : Local_IT

Modifier

-Mail envoyé à l'utilisateur et à l'équipe de support assigné lorsque l'utilisateur désapprouve la solution.

Notification

Nom

Solution rejeté

Actif

Oui ▾

Permettre de répondre

Non ▾

Type

Ticket ▾

Événements

Solution rejetée ▾

Commentaires

Supprimer définitivement

Sauvegarder

Gabarits

Ajouter un gabarit

Aucun élément trouvé

Destinataires 1

Destinataires

✕Groupe chargé du ticket

Modifier

Historique 2

Configuration de GLPI

-Mail envoyé à l'utilisateur et à l'équipe de support lorsque le ticket est résolu et cloturé.

Notification

Nom

Close Ticket

Actif

Oui

Permettre de répondre

Oui

Type

Ticket

Événements

Clôture du ticket

Commentaires

Supprimer définitivement

Sauvegarder

Gabarits 1

Ajouter un gabarit

ID	Gabarit	Mode
4	Tickets	Courriel

ID	Gabarit	Mode
----	---------	------

Destinataires 4

Destinataires

xAdministrateur

xDemandeur

xGroupe chargé du ticket

xObservateur

Modifier

Historique 1

-Mail envoyé aux managers de l'équipe de support lorsque le ticket est sans action depuis plus d'un mois.

Notification

Nom

Ticket Recall

Actif

Oui

Permettre de répondre

Oui

Type

Ticket

Événements

Rappels automatiques des SLAs

Commentaires

Supprimer définitivement

Sauvegarder

Gabarits 1

Ajouter un gabarit

ID	Gabarit	Mode
24	Tickets	Courriel

ID	Gabarit	Mode
----	---------	------

Destinataires 1

Destinataires

xGroupe chargé du ticket

Modifier

Configuration de GLPI

Configuration des Utilisateurs, des Groupes et des profils :

- Création et gestion des comptes utilisateurs pour permettre l'accès à GLPI grâce à une remonté ldap 52 utilisateurs ont été remonté

BaseDN

OU=SERVICES,DC=assumer,DC=dom

Filtre de recherche des utilisateurs

(& (samaccountname=*) (&(objectClass=user)(objectCategory=person)!(userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2))))

Rechercher

IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
<input type="checkbox"/> BO	Bob.Hernandez				Oui
<input type="checkbox"/> CH	Charlie.Williams				Oui
<input type="checkbox"/> D	DRH	DRH			Oui
<input type="checkbox"/> EM	Emma.White				Oui
<input type="checkbox"/> FI	Fiona.Williams				Oui

5

 lignes / page

De 1 à 5 sur 52 lignes

<< < 1 2 3 ... > >>

- Création de groupe pour chaque service et attribution d'un superviseur pour chaque groupe

NOM COMPLET	COMMENTAIRES
<input type="checkbox"/> Direction	Superviseur Julia Taylor tous les membre du groupe sont VIP
<input type="checkbox"/> Local_IT	Superviseur du groupe Bah Sako
<input type="checkbox"/> Ressource humaine	Superviseur du groupe Bob Hernandez
<input type="checkbox"/> Service commerciale	Superviseur du groupe Emma white
<input type="checkbox"/> Service comptable	Superviseur du groupe Paula anderson

- Création et configuration des profils

NOM	ID	COMMENTAIRES	PROFIL PAR DÉFAUT	DERNIÈRE MODIFICATION
<input type="checkbox"/> Admin	3	Administrateur de Glpi ticket pour avoir accès minimum manager en IT	Non	2024-05-28 20:08
<input type="checkbox"/> Read-Only	8	This profile defines read-only access. It is used when objects are locked. It can also be used to give to users rights to unlock objects.	Non	
<input type="checkbox"/> Self-Service	1	Utilisateur pas besoin de demande le profil est donné par default	Oui	2024-05-28 20:08
<input type="checkbox"/> Super-Admin	4	Créateur de glpi	Non	2024-05-28 20:06
<input type="checkbox"/> Supervisor	7		Non	
<input type="checkbox"/> Technician	6	Support informatique attribué au utilisateur du groupe local IT ticket demande d'accès	Non	2024-05-28 20:09
<input type="checkbox"/> Valideur	9	Attribué a tout les superviseur permet de validé les demande Ticket de droit d'accès pour avoir le profil	Non	2024-05-28 20:07

le profil admin est attribué au manager de l'IT
le profil Self-Service est attribué par défaut il permet de faire des ticket
le profil Technicien est attribué au technicien de l'équipe IT
le profil Valideur est attribué au Superviseur de chaque équipe il permet de valider un ticket

Configuration des règles:

- Les règles sur les tickets

Règles métier pour les tickets

Nom	Description	Règle utilisée pour	Critères	Actions	Actif
<input type="checkbox"/> Ticket de demande d'accès	demande une validation au n+1	Ajouter / Mettre à jour	<div>Catégorie est Directory Access Right (Entité racine)</div> <div>Catégorie est Request new hardware (Entité racine)</div> <div>Catégorie est Request for software installation (Entité racine)</div> <div>Catégorie est I need an Application Access (Entité racine)</div> <div>Catégorie est Generic CyberSecurity Request (Entité racine)</div>	<div>Demande d'approbation au superviseur du groupe demandeur</div> <div>Envoyer Oui</div> <div>Envoyer une demande de validation - Responsable du demandeur</div> <div>Envoyer Oui</div> <div>Validation Assigner En attente de validation</div>	<div></div>
<input type="checkbox"/> Assignation au groupe IT	Assigne le ticket au groupe IT quand il est validé	Ajouter / Mettre à jour	Statut est Nouveau	Groupe de techniciens Assigner Local_IT	<div></div>
Nom	Description	Règle utilisée pour	Critères	Actions	Actif

La règle Ticket de demande d'accès demande une validation du superviseur du demandeur pour toutes les catégories spécifié

Configuration de GLPI

La règle Assignment au groupe IT assigne tous les nouveaux tickets au groupe Local_IT

- Règles sur les utilisateurs

Actions

Règles d'affectation d'habilitations à un utilisateur

<input type="checkbox"/> Nom	Description	Critères	Actions	Actif
<input type="checkbox"/> Root		Type d'authentification ▶ est ▶ Annuaire LDAP : Type d'authentification ▶ est ▶ Serveur de messagerie :	Entité ▶ Assigner ▶ Entité racine	<div></div>
<input type="checkbox"/> Assignment des droit IT		Groupe ▶ est ▶ Local_IT	Profils ▶ Assigner ▶ Technician	<div></div>
<input type="checkbox"/> Assignment des droit valideur		Groupe ▶ est ▶ Valideur	Profils ▶ Assigner ▶ Valideur	<div></div>
<input type="checkbox"/> Nom	Description	Critères	Actions	Actif

La règle Assignment des droit IT assigne à l'utilisateur du groupe Local_IT le profil Technician

La règle Assignment des droits valideurs assigne aux utilisateurs du groupe Valideur le profil Valideur