

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	Validateur
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

Gabarits 1

Ajouter un gabarit

ID	Gabarit	Mode
2	Tickets	Courriel

Destinataires 5

Historique 3

Notification

Gabarits 1

Ajouter un gabarit

ID	Gabarit	Mode
12	Tickets Validation	Courriel

Destinataires 2

Historique 2

-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

Gabarits 1

Ajouter un gabarit

ID	Gabarit	Mode
12	Tickets Validation	Courriel

Destinataires 2

Historique 2

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	Commentaires
Actif	Oui	
Permettre de répondre	Oui	
Type	Ticket	
Événements	...onse à une demande de validation	

Supprimer définitivement Sauvegarder

Gabarits 1

Ajouter un gabarit

ID	Gabarit	Mode
37	Tickets Validation	Courriel

Destinataires 3

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

Historique 2

-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	Commentaires
Actif	Oui	
Permettre de répondre	Non	
Type	Ticket	
Événements	Mise à jour d'un ticket	

Supprimer définitivement Sauvegarder

Gabarits 1

Ajouter un gabarit

ID	Gabarit	Mode
3	Tickets	Courriel

Destinataires 6

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

Destinataires

Administrateur Ancien technicien chargé du ticket Demandeur Groupe chargé du ticket Observateur
 Technicien chargé du ticket

Modifier

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

×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

×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

Destinataires 4

Destinataires

Administrateur Demandeur Groupe chargé du ticket Observateur

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

Destinataires 1

Destinataires

Groupe 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=assurmer,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
BO	Bob.Hernandez
CH	Charlie.Williams
D	DRH
EM	Emma.White
FI	Fiona.Williams
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
Direction	Superviseur Julia Taylor tous les membre du groupe sont VIP
Local_IT	Superviseur du groupe Bah Sako
Ressource humaine	Superviseur du groupe Bob Hernandez
Service commerciale	Superviseur du groupe Emma white
Service comptable	Superviseur du groupe Paula anderson

- Création et configuration des profils

NOM	ID COMMENTAIRES	PROFIL PAR DÉFAUT	DERNIÈRE MODIFICATION
Admin	3 Administrateur de Glpi ticket pour avoir accès minimum manager en IT	Non	2024-05-28 20:08
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	
Self-Service	1 Utilisateur pas besoin de demande le profil est donné par default	Oui	2024-05-28 20:08
Super-Admin	4 Créeateur de glpi	Non	2024-05-28 20:06
Supervisor	7	Non	
Technician	6 Support informatique attribué au utilisateur du groupe local IT ticket demande d'accès	Non	2024-05-28 20:09
Validateur	9 Attribué à tous les superviseur permet de valider 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 Validateur 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
Ticket de demande d'accès	demande une validation au n+1	Ajouter / Mettre à jour	Catégorie ▶ est ▶ Directory Access Right (Entité racine) Catégorie ▶ est ▶ Request new hardware (Entité racine) Catégorie ▶ est ▶ Request for software installation (Entité racine) Catégorie ▶ est ▶ I need an Application Access (Entité racine) Catégorie ▶ est ▶ Generic CyberSecurity Request (Entité racine)	Demande d'approbation au superviseur du groupe demandeur ▶ Envoyer ▶ Oui Envoyer une demande de validation - Responsable du demandeur ▶ Envoyer ▶ Oui Validation ▶ Assigner ▶ En attente de validation	●
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	●
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 **Assignation 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 :	Entité ▶ Assigner ▶ Entité racine	 
<input type="checkbox"/> Assignation des droit IT		Groupe ▶ est ▶ Local_IT	Profils ▶ Assigner ▶ Technician	 
<input type="checkbox"/> Assignation des droit validateur		Groupe ▶ est ▶ Validateur	Profils ▶ Assigner ▶ Validateur	 
<input type="checkbox"/> Nom	Description	Critères	Actions	Actif

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

La règle **Assignation des droits valideurs** assigne aux utilisateurs du groupe **Validateur** le profil **Validateur**