	TD15 - Contexte ID LOG	BLOC1 TD15
	Mettre en place les habilitations d'accès des utilisateurs au logiciel de gestion d'incidents BLOC1	-
		12/01/2021

Mettre en place les habilitations d'accès des utilisateurs au logiciel de gestion d'incident

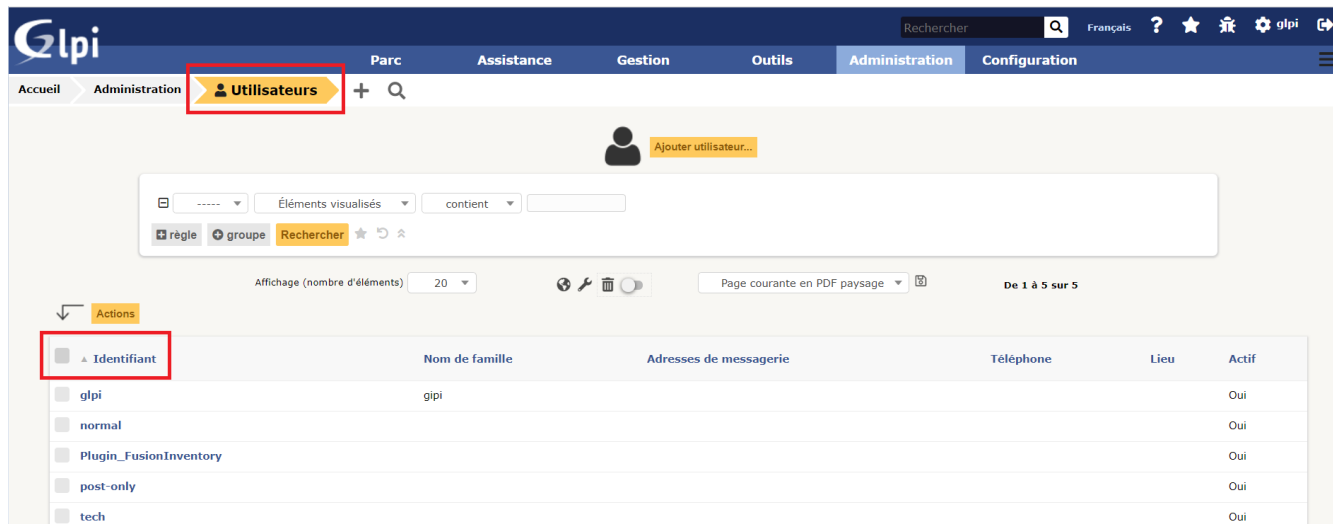
Objectif du TP

- Gérer le patrimoine informatique
- Mettre en place les habilitations d'accès des utilisateurs au logiciel de gestion d'incidents

Cahier des charges de la gestion des habilitations sur le logiciel de gestion des incidents :

4. Affecter un mot de passe personnalisé que vous reporterez dans un tableau ci-dessous pour les utilisateurs « glpi », « post-only », « tech » et « normal » afin de faire disparaître le bandeau d'avertissement sur le tableau de bord de GLPI. Décrire la procédure d'exemple pour un utilisateur au choix.

Une fois connecté sur le site glpi avec ce lien <http://192.168.1.26/glpi>, je vais aller dans utilisateur et changer le mot de passer pour chaque utilisateur



Identifiant	Nom de famille	Adresses de messagerie	Téléphone	Lieu	Actif
glpi	glpi				Oui
normal					Oui
Plugin_FusionInventory					Oui
post-only					Oui
tech					Oui

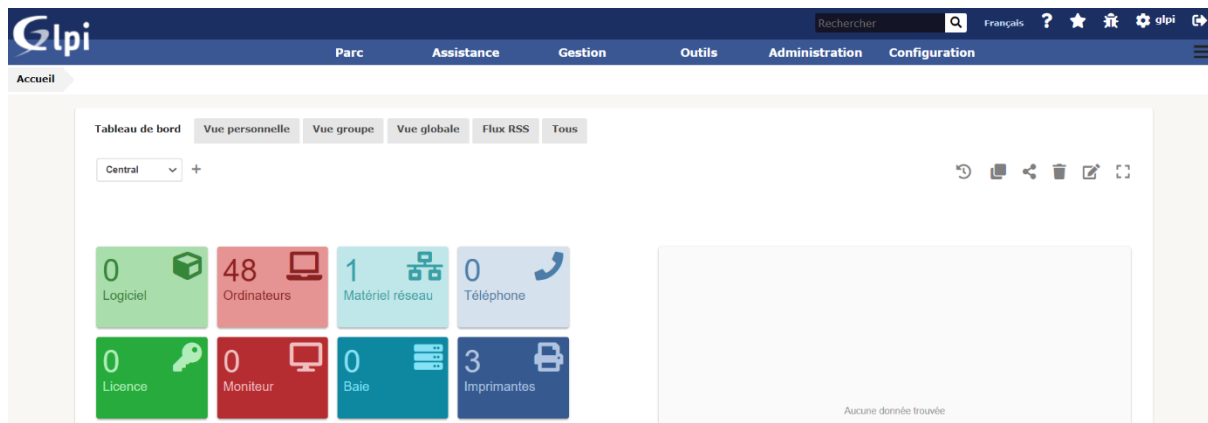
Pour l'utilisateur **gipi** j'ai choisi le mot de passe personnalisé **khiat**

Pour l'utilisateur **post-only** j'ai choisi le mot de passe personnalisé **route**

Pour l'utilisateur **tech** j'ai choisi le mot de passe personnalisé **fleure**

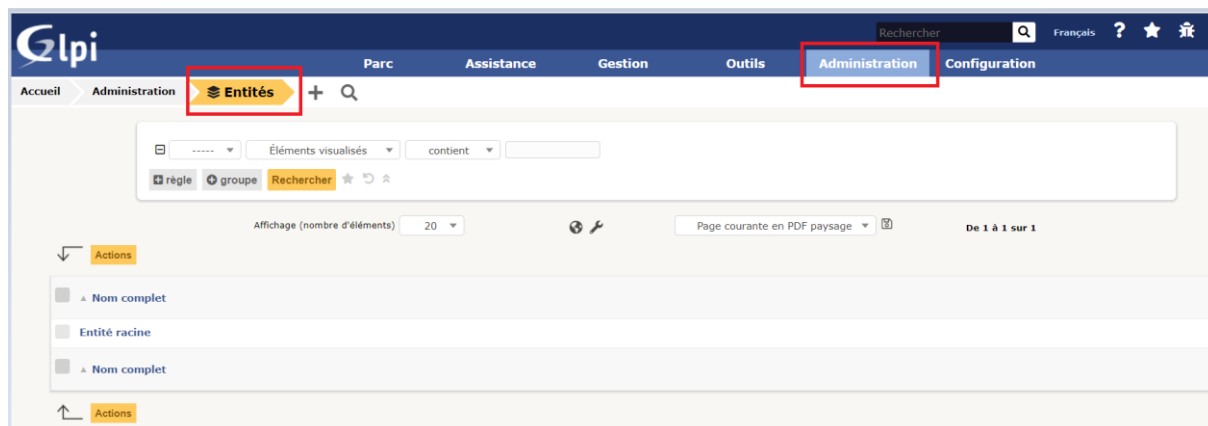
Pour l'utilisateur **normal** j'ai choisi le mot de passe personnalisé **voiture**

Et voilà ! Le bandeau d'avertissement sur le tableau de bord de GLPI a disparu !



5. Dans GLPI, créer une entité « ID LOG » comme enfant de l'entité racine qui regroupera l'ensemble des actifs informatiques, les utilisateurs et les tickets d'incidents du client ID LOG. Décrire la procédure pour la réalisation de cette action.

Pour créer une entité, il faudra se rendre dans Administrations puis Entités



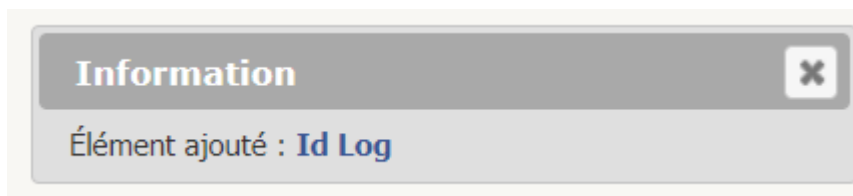
Ensuite, il faudra cliquer sur le + (**encadrer en rouge**)



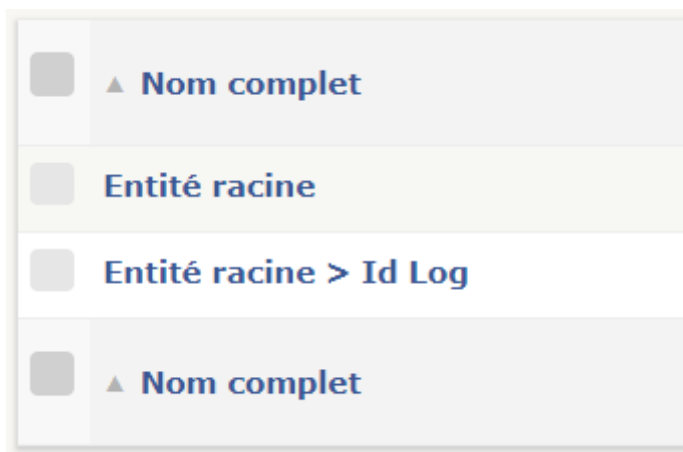
Ici il faudra entrer comme nom pour notre nouvelle entité Id Log, et il faudra choisir cette nouvelle entité comme l'enfant de l'entité racine, une fois ceci fait il faudra cliquer sur ajouter



Et voilà l'entité Id Log a été ajouté



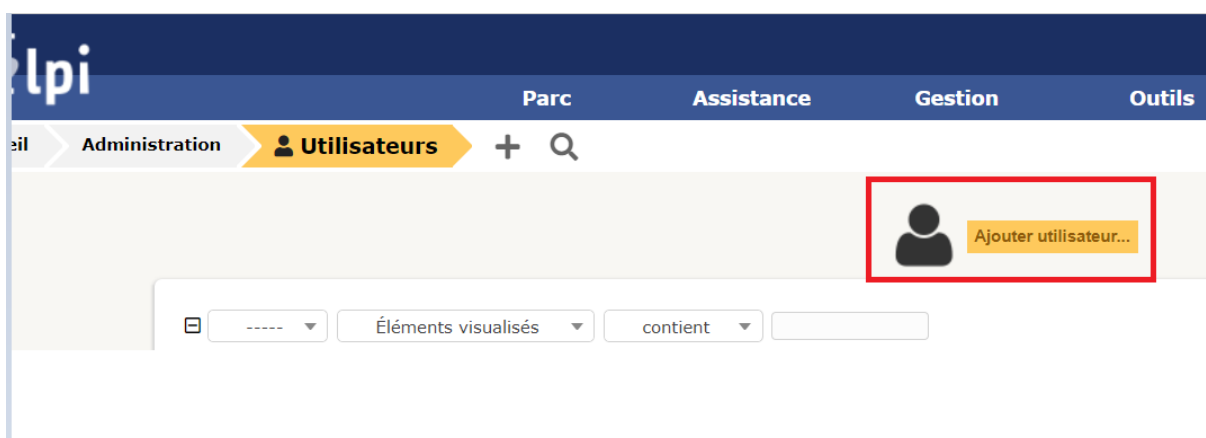
L'entité Id Log a bien été créée



6. Paramétrer les habilitations sur le logiciel de gestion d'incidents GLPI afin de permettre aux utilisateurs du client ID LOG de pouvoir saisir des tickets d'incidents et aux techniciens de faire le suivi des tickets. Créer les utilisateurs en définissant les profils et les droits corrects. Vous êtes libres de choisir les identités de vos utilisateurs à créer (nom, prénom, etc.). Décrire la procédure d'exemple pour un utilisateur au choix et montrer un récapitulatif de la création de l'ensemble des utilisateurs. Matrice de création des utilisateurs pour GLPI :

1. Dans le cadre du projet, ce sont les utilisateurs du service des ressources humaines du client qui seront créés dans GLPI et testerons la solution de création de ticket d'incidents. ☑ Entité ID LOG → ☑ Service → RH ☑ nombre d'utilisateurs 4 → ☑ habilitations/droits profil utilisateur standard, être capable de poster ou saisir un ticket d'inci → - dent, être capable de le mettre à jour.

Pour faire cette étape, je vais commencer par créer un nouvel utilisateur



Ici, J'ai créé 4 utilisateurs, et je les ai mis dans l'entité Id Log

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant

Nom de famille

Prénom

Mot de passe

Confirmation mot de passe

Fuseau horaire ! L'accès à la base des fuseaux horaires (mysql) n'est pas autorisé.

Actif

Adresses de messagerie +

Valide depuis

Valide jusqu'à

Téléphone

Téléphone mobile

Téléphone 2

Matricule

Titre

Catégorie

Commentaires

Récurrent

Habilitation

Profil

Entité

Création du groupe **ressources humaines**

Pour ce faire, aller dans administration, puis cliquer sur groupe.



Je vais sélectionner les options nécessaires et créer le groupe pour les 4 utilisateurs

Nouvel élément - Groupe Entité racine Sous-entités

Nom

Comme enfant de

Visible dans un ticket

Demandeur

Observateur

Attribué à

Tâche

Peut être notifié

Visible dans un projet

Peut être superviseur

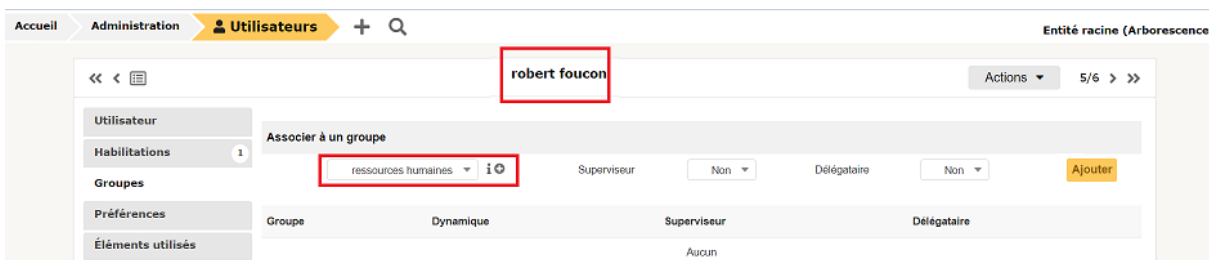
Peut contenir

Éléments

Utilisateurs

Commentaires

Maintenant pour chaque utilisateur il me suffira d'associé leur groupes correspondant comme ci-dessous

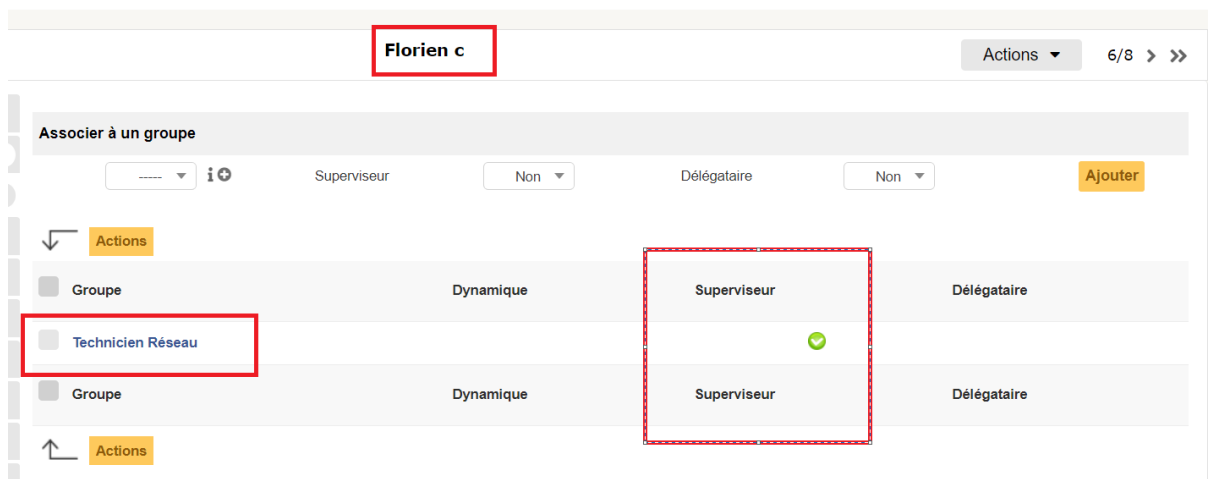


Voici les informations des 4 utilisateurs

Utilisateur	Groupe	Entité	Identifiant
Robert foucon	Ressources humaines	Id Log	robert22
Henry defosse	Ressources humaines	Id Log	henry13
Tintin delaroie	Ressources humaines	Id Log	Dupont12
Milou ouaf	Ressources humaines	Id Log	milou27

2. Les techniciens (au nombre de 2) de l'équipe support réseaux et applications dont vous faites partie interviendrons au niveau 1 de la gestion des incidents afin d'assister les utilisateurs au quotidien quand à l'utilisation des outils informatiques et du logiciel de gestion des ressources humaines.

Les 2 utilisateur ont été créé et ont été mis dans leur groupe.



Voici les informations des 2 techniciens

Utilisateur	Groupe	Entité	Identifiant
Arthur dela	Technicien Réseau	Id Log	Reseau1
Florien c	Technicien Réseau	Id Log	Reseau2

3. Enfin, un ingénieur réseau, système et applicatif s’occupera du niveau 2 et 3 du support pour des incidents demandant un niveau d’expertise et d’analyse plus complexe pour les incidents plus complexes.

L'utilisateur a été créer ainsi que son groupe !!

Maxime ladoi Actions ▾ 4/9 > >>

Associer à un groupe

Ingénieur 1 ▾ ⓘ
Superviseur
Oui ▾
Délégataire
Oui ▾
Ajouter

Groupe
Dynamique
Superviseur
Délégataire

Aucun

Utilisateur	Groupe	Entité	Identifiant
Maxime ladoi	Ingénieur Réseau	Id Log	Ingénieur 1

Création d'un ticket

Cliquer sur **Nouveau ticket pour cet élément**

Tintin delaroie

Nouveau ticket pour cet élément...

Ici il faudra entrer toutes les informations nécessaires pour la création du ticket

L'objet ticket va être ajouté à l'entité Entité racine > Id Log

Date d'ouverture

Temps de prise en charge

Temps interne de prise en compte

Type Incident ▾

Temps de résolution

Temps interne de résolution

Catégorie ----- ▾ ⓘ

Acteur	Demandeur	Observateur	Attribué à
	<p>Tintin delaroie ▾ ⓘ <small>cours : 0)</small></p> <p>----- ▾ ⓘ</p>	<p>----- ▾ ⓘ</p> <p>----- ▾ ⓘ</p>	<p>gipi gipi ▾ ⓘ <small>cours : 1)</small></p> <p>----- ▾ ⓘ</p> <p>----- ▾ ⓘ</p>

Statut Nouveau ▾

Urgence Moyenne ▾

Impact Moyen ▾

Priorité Moyenne ▾

Durée totale ----- ▾

Titre

Source de la demande Helpdesk ▾ ⓘ

Demande de validation ----- ▾










Lieu ----- ▾ ⓘ ⓘ

Éléments associés Mes éléments ----- ▾
Ou recherche complète
Général ▾

Ajouter

Et ici il suffira d'écrire le problème rencontré

Titre

Formats **B** *I* A **A**         

Ecrire le problème

Tickets liés +

Fichier (2 Mio maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Choisir des fichiers | Aucun fichier n...été sélectionné

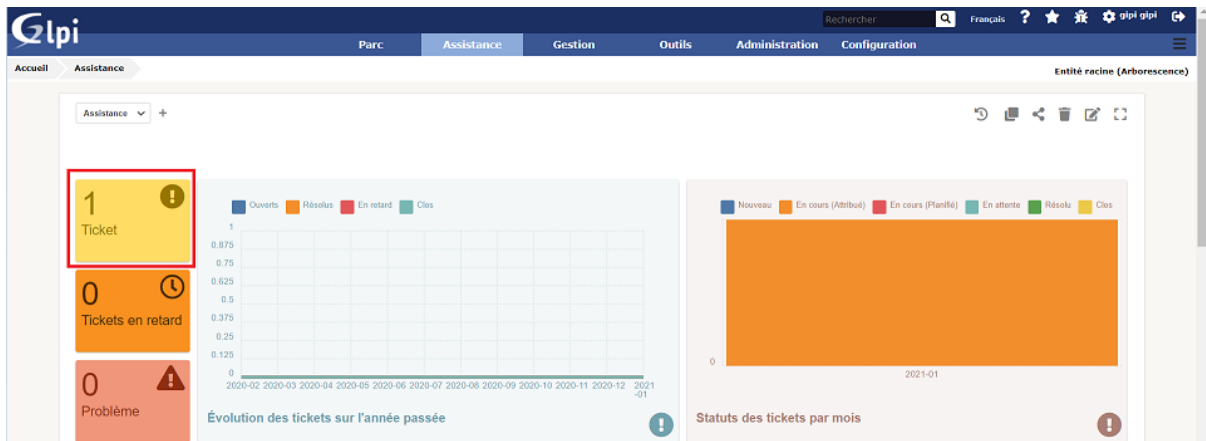
Ajouter

Pour répondre au ticket il faudra se rendre dans l'onglet assistance



Comme on peut voir ci-dessous, le ticket a bien été créé par l'utilisateur.

On va cliquer sur **ticket 1** (encadré en rouge)



Ici on peut voir le statut de ticket et l'ensemble de ses informations

ID	Titre	Entité	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
1	fgfgdfgdf	Entité racine > Id Log	En cours (Attribué)	2021-01-17 15:16	2021-01-21 12:00	Moyenne	Milou ouaf i	gpI gpI i		

Les administrateurs pourront gérer le ticket du client avec toutes ces options présentes

The screenshot shows a web interface for ticket management. At the top, there is a breadcrumb trail: "fgfgdfgdfd (Entité racine > Id Log)". On the left, a sidebar menu lists various options: "Traitement du ticket" (0), "Ticket", "Statistiques", "Validations", "Base de connaissances", "Éléments", "Coûts", "Projets", "Tâches de projet", "Problèmes", "Changements", "Historique" (4), and "Tous". The main content area features an "Ajouter :" menu with buttons for "Suivi", "Tâche", "Document", "Validation", and "Solution". Below this is the "Historique des actions :" section, which includes a clock icon, a timestamp "2021-01-21 12:00", a user profile for "Milou Ouaf i", and a green action card for "fgfgdfgdfd" with the text "fgfgdfgdfd" and "Ticket# 1 description". A "Filterer l'historique" link is visible on the right.

Si on clique sur **Solution**, les administrateurs pourront répondre aux besoins de la personne qui a créé ce ticket

This screenshot displays the "Nouvel élément - Solution" form. The "Ajouter :" menu at the top includes "Suivi", "Tâche", "Document", "Validation", and "Solution". The form fields include:

- "Gabarit de solution": A dropdown menu with a search icon and a "Rechercher une solution" button.
- "Type de solution": A dropdown menu with a search icon.
- "Enregistrer et ajouter à la base de connaissances": A dropdown menu set to "Non".
- "Description": A rich text editor with a toolbar containing "Formats", "B", "I", "A", "A", "List", "List", "List", "List", "Table", "Link", "Image", "Undo", and "Redo" icons.

 An "+ Ajouter" button is located at the bottom right of the form.