

# Utilisation de l'outil GLPI à l'ARS-ARA

## Table des matières

<b>Gestion des ressources matériels : Inventaire .....</b>	<b>1</b>
Principaux usages.....	1
Bénéfices .....	1
Ma mission en entreprise .....	1
<b>Gestion des demandes et incidents : Ticketing .....</b>	<b>2</b>
Principaux usages.....	2
Bénéfices .....	2
Ma mission en entreprise .....	2
<b>Fonctionnalité de base de connaissances.....</b>	<b>3</b>
Principaux usages.....	3
Bénéfices .....	3
Ma mission en entreprise .....	4

## Gestion des ressources matériels : Inventaire

GLPI permet de recenser et de gérer l'ensemble des équipements informatiques d'un parc (ordinateurs, imprimantes, périphériques réseau, logiciels, etc.). L'inventaire peut être enrichi automatiquement via des agents comme **GLPI Agent** (cas ici présent).

### Principaux usages :

- Suivi en temps réel des matériels et logiciels utilisés.
- Centralisation des informations techniques (modèle, configuration, garantie).
- Visualisation des relations entre les équipements (topologie réseau, affectation aux utilisateurs ou services).
- Aide à la planification de renouvellements ou d'interventions.

### Bénéfices :

- Vision claire et structurée du parc informatique.
- Réduction des erreurs de gestion.
- Meilleure anticipation des besoins

### Ma mission en entreprise :

Ma mission est de m'assurer que chaque matériel est bien référencé et classé dans le système d'inventaire GLPI. Chaque année, pendant la période d'été, un inventaire physique est fait pour s'assurer de la fiabilité et de la tenue de l'inventaire.



## Utilisation de l'outil GPLI

NOM	ENTITÉ	STATUT	FABRICANT	LIEU	TYPE	MODÈLE	USAGER	UTILISATEUR	NUMÉRO DE SÉRIE	NUMÉRO D'INVENTAIRE	Contrats - Nom	Commentaires
100111F1808-005	ARS-ARA > SI-AG > SIEGE-SITE-LYON	Sortie d'inventaire	LENOVO	069 > 059 - RESERVE	Fixe	M710S			S4FD1581	28262	PC FIXE - Lenovo M710s - 1806	
100111F1808-007	ARS-ARA > SI-AG > SIEGE-SITE-LYON	Sortie d'inventaire	LENOVO	069 > 059 - RESERVE	Fixe	M710S			S4FD1575	28264	PC FIXE - Lenovo M710s - 1806	
100111F1808-008	ARS-ARA > SI-AG > SIEGE-SITE-LYON	Sortie d'inventaire	LENOVO	069 > 059 - RESERVE	Fixe	M710S			S4FD1881	28265	PC FIXE - Lenovo M710s - 1806	
100111F1808-010	ARS-ARA > SI-AG > SIEGE-SITE-LYON	Sortie d'inventaire	LENOVO	069 > 059 - RESERVE	Fixe	M710S			S4FD1666	28267	PC FIXE - Lenovo M710s - 1806	
100111F1808-011	ARS-ARA > SI-AG > SIEGE-SITE-LYON	Sortie d'inventaire	LENOVO	069 > 059 - RESERVE	Fixe	M710S			S4FD1892	28268	PC FIXE - Lenovo M710s - 1806	
100111F1808-009	ARS-ARA > SI-AG > SIEGE-SITE-LYON	En stock	LENOVO		Fixe	M710S			S4FD2020	28266	PC FIXE - Lenovo M710s - 1806	
100111FD000001	ARS-ARA > SI-AG > DD01	En service	LENOVO		Fixe	M720t			S4ND7985	23362	PC FIXE - Lenovo M720t - 2004	DP dans la baie de brassage
100111P1707-027	ARS-ARA > SI-AG > DD01	En service	LENOVO	001 > 419B - Local SI	Portable	L470	COD DD01	- COD	PFOTEQRQ	25707	PC PORTABLE - Lenovo L470 - 1707	COD de l'Ain
100111P1907-007	ARS-ARA > SI-AG > DD01	En stock	LENOVO	001 > 419B - Local SI	Portable	L480			PF1QH6PY	22007	PC PORTABLE - Lenovo L480 - 1907	
100111P1907-008	ARS-ARA > SI-AG > SIEGE-SITE-LYON	Sortie d'inventaire	LENOVO	069 > 059 - RESERVE	Portable	L480			PF1QH5A9	22008	PC PORTABLE - Lenovo L480 - 1907	
100111P1907-009	ARS-ARA > SI-AG > DD01	En stock	LENOVO		Portable	L480			PF1QH350	22009	PC PORTABLE - Lenovo L480 - 1907	Casque Focus2 2DD5A8
100111P1907-010	ARS-ARA > SI-AG > SIEGE-SITE-LYON	Sortie d'inventaire	LENOVO	069 > 059 - RESERVE	Portable	L480			PF1QHACC	22010	PC PORTABLE - Lenovo L480 - 1907	

## Gestion des demandes et incidents : ticketing

### Description :

Le système de ticketing de GLPI permet la gestion des demandes et incidents IT. Il facilite la communication entre les utilisateurs finaux et l'équipe support via un portail dédié.

### Principaux usages :

- Création de tickets par les utilisateurs ou les techniciens.
- Attribution, catégorisation et suivi des demandes.
- Définition de règles de priorisation et d'escalade.
- Historisation complète des interventions.
- Rapports et statistiques sur la résolution.

### Bénéfices :

- Amélioration de la réactivité et de la traçabilité du support.
- Meilleure organisation du service informatique.
- Gain de temps dans le traitement des incidents.

### Ma mission en entreprise :

Ma mission est de me rendre disponible en support pour les utilisateurs afin de satisfaire leurs demandes et gérer les incidents. Si je ne suis pas capable de résoudre un incident par sa difficulté ou son domaine d'expertise, je redirige les tickets vers les services concernés. Des statistiques (temps, satisfaction, type de panne...etc) sont dressé grâce à un large échantillon de ticket, permettant d'anticiper les besoins matériels et humains et pour éviter les incidents.

## Utilisation de l'outil GPLI

The screenshot displays the GLPI application interface across three main sections:

- Tickets Module:** Shows a list of open tickets. One ticket is highlighted: "Demande téléphone portable" (ID: 2 024 002 147). The ticket details include:
 

ID	TITRE	ENTITÉ	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - GROUPE TECHNICIEN	ATTRIBUÉ À - GROUPE DE TECHNICIENS	TTO + PROGR
2 024 002 147	Demande téléphone portable	ARS-ARA ▶ SI-AG DD26	En attente	23-05-2025 08:36	13-06-2024 17:03	Moyenne	BOUILLY Maryline	DD26	CASANOVA Xavier	INFORMATIQUE_DD26
- Knowledge Base Article:** A detailed article titled "Impossibilité d'ouvrir certains fichiers ADOBE". It includes a screenshot of a file browser showing several PDF files and a message from a user reporting an issue with opening certain Adobe PDF files.
- Incident Alert:** A red box titled "Suite Incident - Coupe Électrique – Site Paris Rosny du 16/05/25" with the date range "16-05-2025 10:00 - 23-05-2025 12:00". It states: "Les équipes de la DNUM ont été mobilisées tout le we pour rétablir au maximum les services et applications. PerseusR reste toujours inaccessible."

## Fonctionnalité de base de connaissance

### Description :

GLPI propose un module de base de connaissance permettant de documenter les procédures, résoudre des problèmes récurrents, et partager des bonnes pratiques.

### Principaux usages :

- Rédaction d'articles internes pour les techniciens ou publics pour les utilisateurs.
- Accès rapide aux solutions déjà apportées à des problèmes similaires.
- Centralisation du savoir-faire de l'équipe IT.

### Bénéfices :

- Réduction des temps de résolution.
- Uniformisation des pratiques de support.

## Utilisation de l'outil GPLI

- Auto-dépannage par les utilisateurs finaux.

### Ma mission en entreprise :

Le partage de compétence et de connaissance est une des clés d'une équipe informatique support efficace. Le partage des différentes solutions aux incidents est un gain de temps considérable. Ma mission est de compléter au quotidien cette base de connaissances.

The screenshot displays two views of the GLPI knowledge base and ticket management system.

**Top View (Knowledge Base):**

- Left Sidebar:** Shows navigation links for Chercher dans le menu, Assistance, Gestion, Outils (Notes, RSS, Knowledge Base, Sauvegardées, Alertes), and Administration.
- Header:** Accueil / Outils / Base de connaissances / + Ajouter / Rechercher
- Search Bar:** Rechercher (Search) button.
- Content:** Three columns of knowledge base subjects:
  - Sujets les plus récents:** OrganelWork déplacer tickets Glpi, CERTIFICAT : Vérification installation certificat machine, SNIIRAM - SAS, EDGE : Résolution problème d'accès, Problème de connexion OneDrive/TEAMS/Outlook => erreur "7ita", Outlook 365 en Anglais, POWERSHELL/EXO : Commandes de requêtes rapides sur Exchange Online en Powershell, AD POLARIS /SERVEUR FICHIER : Checklist pour créer un répertoire contrôlé par un (...), AD POLARIS : Changer la portée d'un groupe AD de "Locale" à "Global".
  - Dernières mises à jour:** OrganelWork déplacer tickets Glpi, CERTIFICAT : Vérification installation certificat machine, SNIIRAM - SAS, EDGE : Résolution problème d'accès, GRH - Gestion Salariale, BONITA : changer un Manager / responsable de tâche, Parapheur Fast - Installation, Problème de connexion OneDrive/TEAMS/Outlook => erreur "7ita", Outlook 365 en Anglais, INFOGERANCE NATIONALE - Easy Vista pour le PSSM.
  - Sujets les plus populaires:** SECURITE : Caractères spéciaux à éviter dans les mots de passe, TEAMS : Problème de connexion à l'application teams : Réinitialisation de l'iden (...), OUTLOOK : Interface Outlook en Anglais, DSN-VAL (outil d'auto-Contrôle) - Mise à jour mensuelle - SG/DDRH, OUTLOOK : Crédit d'un profil "Désimbrûlé" pour une boîte fonctionnelle, SALLES DE REUNION : Main courante - Signalement des problèmes rencontrés, CASQUE : FOCUS2-POLY (sans fil) - Demande SAV, UNIX : Administration des comptes Unix, WINDOWS : Problème dysfonctionnement ordinateur, SALLE DE REUNION : Interface d'administration à distance des équipements des sal (...).

**Bottom View (Ticket Detail):**

- Left Sidebar:** Same as the top view.
- Header:** Accueil / Outils / Base de connaissances / + Ajouter / Rechercher
- Content:**
  - Base de connaissances:** Catégorie : INFORMATIQUE > LOGICIELS > Messagerie Outlook
  - Sujet:** Problème de connexion OneDrive/TEAMS/Outlook => erreur "7ita".
  - Contenu:**
    - Documents (5): Bonjour,
    - Historique (8): Certains utilisateurs se retrouvent bloqués et ne peuvent plus utiliser les outils Office365. Cette erreur est due à un problème de connexion au compte Office365.
    - Révision
    - Impression pdf
    - Tous
  - Text:** Pour résoudre ce problème, il faut : Exécuter WPJCleanUp ARA disponible sur l'ensemble des postes de l'ARS sous C:\Appli\ARSARA\WPJCleanUp
  - Note:** Une fois les 10 étapes effectuées par le script, il faut lancer une des applications bureautiques de la suite Office365 (au choix : Word/Excel ou PowerPoint).
  - Text:** Cliquer en haut à droite, sur le profil de l'agent et se déconnecter :
  - Image:** A screenshot of a Windows login screen showing a user profile (PC, chan-phenn.pen@ars.sante.fr) and a 'Déconnexion' (Logout) button.