Quizz élèves sur GLPI votre nom : BEN WAHAB KADI AZIZ
1ère partie « gérer votre parc informatique »

https://openclassrooms.com/fr/courses/1730516-gerez-votre-parc-informatique-avec-ocs-inventory

Connaissances générales sur GLPI :

Pouvez-vous expliquer brièvement ce qu'est GLPI et son rôle dans la gestion informatique ?

(Vous donnerez l'acronyme de **GLPI**)

Gestion libre de parc informatique, il permet de gérer le parc informatique (Inventorier, organiser et administrer le parc informatique)

Quelle est la licence de GLPI

- ❑ Licence prioritaire
- ❑ Licence creative common
- ❑ Licence publique générale GNU
- ❑ Licence Freenium

Quelle fonctionnalité de GLPI permet de suivre les périphériques connectés à un réseau

- ❑ Suivi des incidents
- ❑ Inventaire matériels
- ❑ Gestion des projets
- ❑ Suivi des ventes

Pourquoi inventorier ?

Avoir une vue d'ensemble du parc informatique, facilite le dépannage , anticiper les besoins

Que faut-il inventorier ?

PC, serveurs, imprimantes, switch, Logiciels, Licences

Quels équipement serait-il pertinent d'inventorier afin d'avoir une gestion de parc cohérente ?
(Plusieurs réponses)

- ❑ Les ordinateurs
- ❑ Les imprimantes
- ❑ Les câbles
- ❑ Les Switches
- ❑ Les souris

Quizz élèves sur GLPI votre nom : BEN WAHAB KADI AZIZ

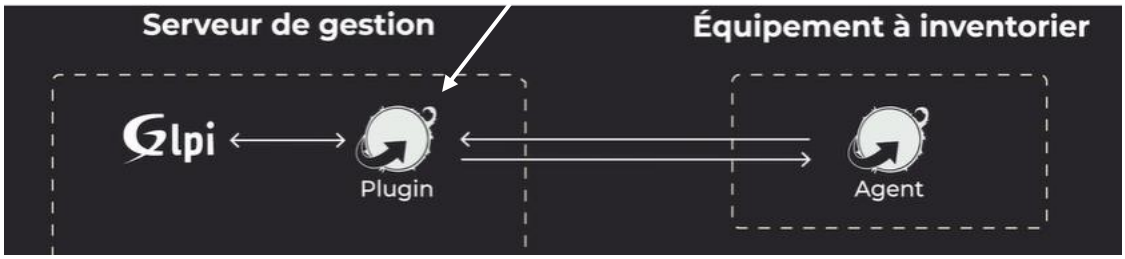
Les informations du parc ne sont pas remontées automatiquement, à chaque insertion de matériel dans le parc vous devrez le saisir manuellement ce qui prend beaucoup de temps et ce qui est très fastidieux

Quel est l'outil qui s'intègre dans GLPI et qui résout ce problème en inventoriant automatiquement le parc. Comment s'appelle ce plug in ? ➔ **Réponse :** FusionInventory

A quoi sert l'agent placé sur l'équipement à inventorier ? *(Voir schéma ci-dessous)*

L'agent FusionInventory, installé sur chaque appareil à inventorier, recueille des informations détaillées sur le matériel et les logiciels. Ces données sont ensuite envoyées au serveur GLPI

Ici !



Vous inventoriez un parc informatique de 40 ordinateurs et écrans, 5 imprimantes et 2 switches. Vous savez ce qu'est un plan de nommage mais vous voulez être certain que cela vous servira à quelque chose

A quoi peut servir un plan de nommage (plusieurs réponses)

- ❑ Il permet de retrouver plus facilement l'ordinateur concerné
- ❑ Il peut vous permettre de connaitre l'état du poste
- ❑ Il peut vous permettre de connaitre l'adresse IP d'un poste
- ❑ Il peut vous permettre de savoir que quel site se trouve un ordinateur

Quizz élèves sur GLPI votre nom : BEN WAHAB KADI AZIZ

Petit rappel sur 1ère partie

Ce qu'il faut ABSOLUMENT SAVOIR POUR L'EXAMEN

Qu'est-ce que GLPI ? *plusieurs réponses sont demandées*

Un logiciel de gestion de parc informatique

Un système de suivi des incidents

A quoi sert fusion inventory ?

Un agent d'inventoring sert à collecter automatiquement des informations sur les équipements d'un parc informatique

FusionInventory sert à automatiser l'inventaire du parc informatique

A quoi sert un agent d'inventoring ?

Où l'installe-t-on ?

Un agent d'inventaire est installé sur chaque équipement à inventorier

Quizz élèves sur GLPI votre nom : BEN WAHAB KADI AZIZ 2ème partie « la partie ticket d'incident sur GLPI »

Introduction :

Un logiciel de ticketing, également connu sous le nom de système de gestion des tickets, est une application informatique conçue pour aider les entreprises et les organisations à gérer et suivre les demandes de service, les problèmes, les incidents ou les requêtes de manière organisée. Ces demandes sont généralement soumises par les utilisateurs finaux ou les clients, et le logiciel de ticketing permet de créer, attribuer, suivre et résoudre ces tickets de manière efficace.

Ecouter la vidéo et répondre aux questions en même temps

https://www.youtube.com/watch?v=y7hCPVjKVDI&ab_channel=YannickTeach

Quelle différence entre incident et demande

Un incident est un événement qui perturbe le fonctionnement normal d'un service informatique, nécessitant une intervention pour rétablir le service. Une demande est une requête utilisateur pour obtenir un service, une information ou une modification sans qu'il y ait nécessairement une interruption de service.

Qu'est-ce qu'un ticket d'incident dans GLPI ?

- ❑ Un document officiel
- ❑ Un enregistrement de la durée de travail des employés
- ❑ Un enregistrement des problèmes signalés par les utilisateurs
- ❑ Une note de service interne

Quelles informations sont généralement incluses dans un ticket d'incident ?

Le problème

Identité de la personne qui a signalé l'incident

Date et heure du signalement

Priorité (urgence du ticket)

Etat du ticket

Technicien ayant été affecter au ticket

Par qui peut être créé un ticket d'incident ?

Par les utilisateurs de l'entreprises

Quels sont les types d'urgence ?

BASSE

MOYENNE

Quizz élèves sur GLPI votre nom : BEN WAHAB KADI AZIZ

HAUTE

CRITIQUE

À quoi sert la priorité d'un ticket d'incident dans GLPI ?

- ❑ À déterminer le nom de l'utilisateur
- ❑ À choisir la couleur du ticket
- ❑ À indiquer l'importance ou l'urgence du problème

Quel est le 1er statut d'un ticket quand il est créé ?

Nouveau

Qui va intervenir quand le ticket est créé ?

Le technicien qui a été assigné

Quels sont les 2 critères qui font changer la priorité d'un ticket lorsque le technicien analyse le ticket ?

Impact sur le service, urgence

Quel est le statut du ticket quand le technicien a validé le ticket ?

En cour de traitement

Quel est le statut du ticket quand le technicien a travaillé sur le ticket ?

Résolu

Pourquoi le technicien n'a pas clôturé le ticket dans la vidéo ?

En attente de confirmation de l'utilisateur

Quand la solution est trouvée et finalisée que devient le statut du ticket ?

Résolu

Quel est le dernier statut d'un ticket ?

Clôturé

3ème partie « profils et utilisateurs sur GLPI »

Ecouter la vidéo

https://www.youtube.com/watch?v=eHxPKm0u04g&ab_channel=YannickTeach

A quoi servent les profils ?

Définir les accès (droit) et permissions des utilisateurs dans GLPI

Quizz élèves sur GLPI votre nom : BEN WAHAB KADI AZIZ

Quels sont les différents profils ?

Super-Admin

Admin

Technicien

Self-Service

Quel est le rôle de l'utilisateur qui s'appelle **GLPI** quel est son login ?

Login : glpi , c'est un utilisateur par défaut avec des droits d'administration complets.

A quoi a-t-il accès, que peut-il faire ?

Accès complet à toutes les fonctionnalités de GLPI

Gestion des configurations, des utilisateurs, des profils

En ce qui concerne maintenant **le profil technicien**

Quel est son login ?

Pas de login spécifique par défaut, il est défini par l'administrateur

A quoi a-t-il accès, que peut-il faire ?

Gestion et traitement des tickets d'incident

Accès à l'inventaire des équipements

Gestion des tâches et interventions

Quelles sont les parties dont il n'a pas accès ?

Administration générale du système

Configuration des règles et paramètres globaux

Gestion avancée des utilisateurs et des profils

En ce qui concerne maintenant le **profil self-service**

Quel est son login ?

A défini lors de la création du compte

A quoi a-t-il accès, que peut-il faire ?

Quizz élèves sur GLPI votre nom : BEN WAHAB KADI AZIZ

Création et suivi de tickets d'incident

Consultation de la base de connaissances

Quelles sont les parties dont il n'a pas accès ?

Accès à l'inventaire et aux équipements

Administration et configuration

Gestion des tâches et interventions

traitement des tickets (uniquement les siens)

Comment créer un utilisateur ?

Aller dans Administration après Utilisateurs

Ajouter un utilisateur

Renseigner les informations

Définir le profil et les permissions

Enregistrer

Qui peut le faire ?

Un administrateur ou un super administrateur

Quelles sont les 2 rubriques obligatoires pour créer un utilisateur ?

Login

Profil