

COMPTE RENDU DE TRAVAUX PRATIQUES

TP Gestion du Parc Informatique

GLPI

Gestionnaire Libre de Parc Informatique – Prise en main et exploitation

Élèves	Alec Philippon & Eythan Franceus
Classe	1SIO2 – BTS Services Informatiques aux Organisations
Option	SISR – Solutions d'Infrastructure, Systèmes et Réseaux
Module	Gestion du parc informatique – Helpdesk – Inventaire – Statistiques
Logiciel	GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) – Open Source

Jalons traités : Vision générale | Saisie inventaire | Matrice Urgences × Impacts | Cycle de vie ticket | Requêtes parc | Statistiques

Table des matières

Table des matières	2
I. Jalon Vision Générale de la Plateforme	3
1.1 Accès à l'interface	3
1.2 Navigation et fonctionnalités principales	4
II. Jalon B – Saisie d'inventaire	5
2.1 Import des documents et factures.....	5
2.2 Saisie manuelle des équipements	6
III. Jalon Matrice Urgences × Impacts	7
IV. Jalon Cycle de Vie d'un Ticket Utilisateur	9
4.1 Création d'un ticket (côté utilisateur).....	9
4.2 Traitement du ticket (côté technicien)	9
4.3 Exemples de tickets traités	10
Ticket #712 – Besoin d'une clé USB	10
Ticket #707 – Panne de WiFi en salle d'étude	11
Ticket #710 – Chiffrement des données par ransomware	12
Ticket #705 – Problème d'écran sur ordinateur portable	13
4.4 Gestion des statuts et clôture des tickets.....	14
V. Jalon Requêtes de Consultation du Parc.....	16
5.1 Requête 1 – Ordinateurs avec 4 Go de RAM.....	16
5.2 Requête 2 – Ordinateurs avec mémoire DDR3.....	17
5.3 Requête 3 – Disques durs inférieurs à 128 Go	18
5.4 Requête 4 – Processeurs des ordinateurs de la salle 217	18
5.5 Requête 5 – Licences Microsoft Office 2007.....	18
5.6 Requête 6 – Les 50 ordinateurs les moins performants.....	19
VI. Jalon Statistiques Générales et par Ticket.....	20
6.1 Statistiques générales	20
6.2 Récapitulatif des tickets traités	21
VII. Bilan et compétences validées	21
7.1 Récapitulatif des jalons réalisés.....	21
7.2 Compétences BTS SIO validées	21

I. Jalon Vision Générale de la Plateforme

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est une application web open source permettant de visualiser et de gérer son Système d'Information (SI) de manière complète. Il couvre deux grands domaines : l'inventaire de toutes les ressources matérielles et logicielles de l'entreprise, et la gestion des tâches administratives et financières associées.

Son caractère open source est un avantage majeur : l'administrateur système peut modifier le code source et adapter la plateforme aux besoins spécifiques de son organisation. GLPI nécessite comme prérequis un serveur web (Apache ou IIS), PHP et une base de données relationnelle.

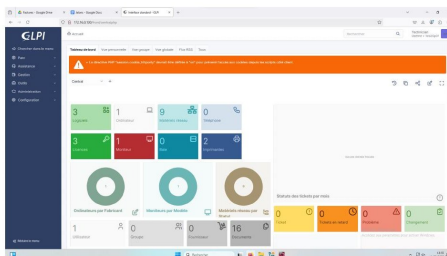
1.1 Accès à l'interface

Une fois GLPI installé et configuré sur le réseau avec son adresse IP, on y accède depuis n'importe quel navigateur web (Chrome, Firefox, Edge...) en saisissant l'URL du serveur dans la barre d'adresse :

Jalon "vision générale" de la plateforme

GLPI ou Gestionnaire Libre de Parc Informatique est une application web qui permet de visualiser et de gérer son système d'information (SI) de manière complète : inventaire de toutes les ressources de la société et gestion des tâches administratives et financières. L'avantage de GLPI est qu'il est open-source, cela veut dire que l'administrateur du système peut ainsi modifier le code source pour l'adapter selon ses besoins comme bon lui semble. Pour installer GLPI, il faut avoir comme prérequis un serveur web (tournant sur le module Apache ou IIS), de PHP ainsi qu'une base de données. Pour plus de détails vous pouvez vous rendre sur le site de GLPI directement.

Dans un premier temps, une fois que notre GLPI est installé puis configuré sur le réseau avec une adresse IP, il faut se rendre sur un navigateur internet (chrome,firefox,edge...) afin de taper sur la barre de l'URL l'adresse de notre serveur :



Nous voilà sur l'interface de GLPI ou nous constatons l'ensemble de nos périphériques sur notre SI.

Tableau de bord GLPI – vue générale du SI avec l'ensemble des ressources inventoriées

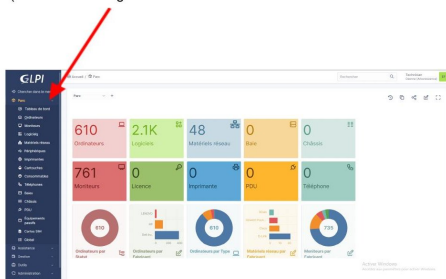
1.2 Navigation et fonctionnalités principales

Le menu de navigation principal se situe sur la partie gauche de l'interface. Il donne accès à l'ensemble des modules de GLPI : Parc, Assistance, Gestion, Outils, Administration et Configuration.

Depuis cette interface, il est possible de paramétrer de nombreux éléments utiles pour l'entreprise GSB, notamment :

- La création et la configuration des comptes utilisateurs
- L'inventaire complet du parc matériel (ordinateurs, imprimantes, moniteurs...)
- Le suivi des consommables comme les cartouches d'imprimantes
- La gestion des licences logicielles
- Le système de ticketing (helpdesk)

Pour trouver rapidement l'interface qui permet rapidement de trouver toutes les fonctions de GLPI se trouve sur la partie gauche de la fenêtre (voir la flèche rouge:



Dans cette interface, il est possible de paramétrer plusieurs éléments très intéressants pour l'entreprise GSB comme la création puis configuration d'utilisateur, la possibilité de savoir combien de cartouches d'imprimantes nous restent-ils...

II. Jalon B – Saisie d'inventaire

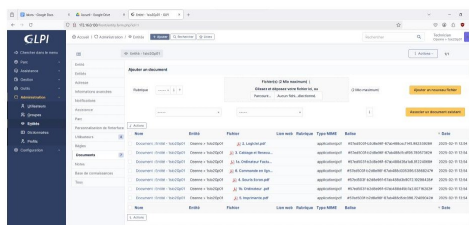
La saisie d'inventaire est une étape fondamentale dans la mise en place de GLPI. Elle consiste à référencer l'ensemble des ressources du parc informatique dans la plateforme pour disposer d'une vue exhaustive et centralisée du SI.

2.1 Import des documents et factures

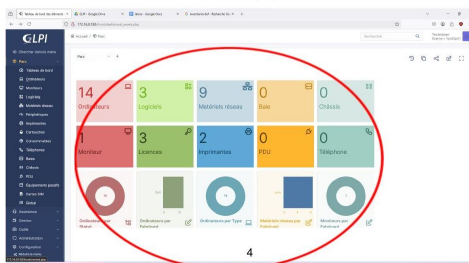
La première étape consiste à se rendre dans l'entité concernée, puis dans la rubrique "Documents", afin de renseigner l'ensemble des factures que l'entreprise GSB souhaite conserver. Ces documents servent de justificatifs d'achat et permettent d'assurer le suivi financier du parc.

Jalon B Saisie d'inventaire

Pour effectuer une saisie d'inventaire sur GLPI, il faut se rendre (pour nous dans notre entité) dans les documents ainsi de renseigner l'ensemble des factures que GSB gardera :



Ensuite, il faut alors ajouter chaque équipement manuellement sur le logiciel afin d'inventorier l'ensemble des équipements. Nous pouvons mettre tous les ordinateurs de réseau, les imprimantes, les cartouches d'imprimantes... Ce qui donne le résultat suivant une fois tous les équipements saisis sur le GLPI.



Interface GLPI – section Documents avec les factures importées pour l'entité GSB

2.2 Saisie manuelle des équipements

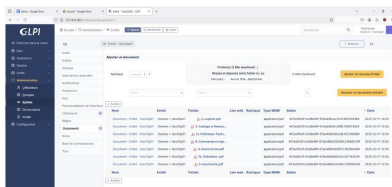
Une fois les documents intégrés, il faut ajouter chaque équipement manuellement dans GLPI. Cela inclut les ordinateurs du réseau, les imprimantes, les cartouches d'imprimantes, les moniteurs, les logiciels, etc.

Chaque équipement est saisi avec ses caractéristiques techniques (processeur, RAM, disque dur, système d'exploitation...), sa localisation et son affectation. Cette rigueur de saisie est indispensable pour exploiter ensuite les fonctions de recherche et de requêtes.

Voici le résultat du tableau de bord une fois l'ensemble des équipements saisis dans GLPI :

Jalon B Saisie d'inventaire

Pour effectuer une saisie d'inventaire sur GLPI, il faut se rendre (pour nous dans notre entité) dans les documents ainsi de renseigner l'ensemble des factures que GSB gardera :



Ensuite, il faut alors ajouter chaque équipement manuellement sur le logiciel afin d'inventorier l'ensemble des équipements. Nous pouvons mettre tous les ordinateurs du réseau, les imprimantes, les cartouches d'imprimantes... Ce qui donne le résultat suivant une fois tous les équipements saisis sur le GLPI.

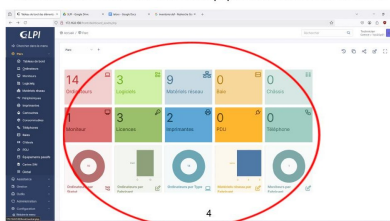


Tableau de bord du Parc après saisie complète – 14 ordinateurs, 9 matériels réseau, 2 imprimantes...

III. Jalon Matrice Urgences × Impacts

La matrice urgences × impacts est un outil d'aide à la priorisation des incidents. Elle croise deux dimensions : l'urgence (délai dans lequel le problème doit être traité) et l'impact (nombre de personnes ou de services affectés). Cette matrice est utilisée dans GLPI pour qualifier les tickets et orienter les techniciens dans leur traitement.

Voici la matrice que nous avons établie pour le contexte scolaire de l'établissement :

	Impact faible	Impact moyen	Impact fort
Peu urgent	Un élève ne parvient pas à se connecter à son compte ENT.	Logiciel de traitement de texte ne fonctionne plus sur un PC de la bibliothèque. Mise à jour antivirus obsolète.	Plusieurs élèves ne peuvent accéder à internet. Un professeur ne peut utiliser son PC pour ses cours. Réseau internet hors service. Serveurs de l'école en panne.
Normal	Un élève a oublié son mot de passe. Un PC de la salle des professeurs est lent.	Plusieurs PC de la bibliothèque infectés par virus. Un professeur ne peut plus utiliser le projecteur.	Panne électrique en salle informatique. Logiciel de gestion administrative bloqué.
Très urgent	Un élève signale un cas de cyberharcèlement.	Un virus bloque tous les ordinateurs d'une salle de classe.	Données personnelles d'élèves divulguées. Ransomware chiffrant toutes les données. Groupe de hackers infiltrant le SI (notes, données admin, etc.).

Lecture de la matrice : plus un incident est urgent ET à fort impact, plus il doit être traité en priorité absolue. Par exemple, une attaque par ransomware chiffrant l'ensemble des données de l'établissement représente le scénario le plus critique (très urgent, impact fort) et nécessite une réponse immédiate et coordonnée.

Jalon matrice urgences x impacts

Jalon A

	Impact faible	Impact moyen	Impact fort
Peu urgent	Un élève ne parvient pas à se connecter à son compte ENT . Logiciel de traitement de texte ne fonctionne plus sur un ordinateur de la bibliothèque. La mise à jour d'un antivirus est obsolète.	Plusieurs élèves ne peuvent plus accéder à internet pour faire des recherches. - Un professeur ne peut plus utiliser son ordinateur pour préparer ses cours.	Le réseau internet de l'établissement est hors service. - Les ordinateurs de la salle informatique sont bloqués. - Les serveurs de l'école sont en panne
Normal	Un élève a oublié son mot de passe pour accéder à un service en ligne. - Un ordinateur de la salle des professeurs est lent.	Plusieurs ordinateurs de la bibliothèque sont infectés par un virus. - Un professeur ne peut plus utiliser le projecteur de sa salle de classe.	Une panne électrique affecte la salle informatique. - Un logiciel important pour la gestion administrative de l'école est bloqué
Très urgent	Un élève signale un cas de cyberharcèlement. Un virus bloque tous les ordinateurs d'une salle de classe.	Des informations personnelles sur les élèves sont divulguées sur internet. - Un logiciel malveillant crypte les données de l'établissement.	Groupe de hackers parvient à infiltrer le système informatique de l'école et chiffre toutes les données (notes des élèves, informations personnelles, documents administratifs, etc.).

Matrice urgences x impacts telle que définie dans le document de référence du TP

IV. Jalon Cycle de Vie d'un Ticket Utilisateur

Le système de ticketing de GLPI (module Assistance) permet aux utilisateurs de signaler des incidents ou des demandes de service, et aux techniciens de les traiter de manière organisée et traçable. Chaque ticket suit un cycle de vie défini, de sa création à sa clôture.

4.1 Création d'un ticket (côté utilisateur)

Pour créer un ticket, l'utilisateur s'authentifie sur GLPI via l'interface Self-Service, puis clique sur "Créer un ticket". Il renseigne ensuite les informations suivantes pour faciliter le traitement par le technicien :

- Type : Incident ou Demande de service
- Catégorie : domaine technique concerné
- Urgence : Basse, Moyenne, Haute ou Très haute
- Titre : résumé concis du problème
- Description : détail de l'incident avec un maximum d'informations
- Pièces jointes éventuelles (captures d'écran, logs...)

Jalon cycle de vie d'un " ticket" utilisateur

Pour créer un ticket sur GLPI, dans un premier temps, il faut s'identifier sur le glpi et dans la rubrique "créer un ticket" :

Ensuite, il faut renseigner les détails du tickets avec un maximum de détails pour que le technicien sache le plus d'informations possible pour une intervention efficace et rapide.

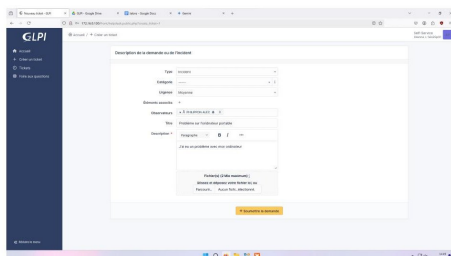
6

Formulaire de création d'un ticket utilisateur – interface Self-Service GLPI

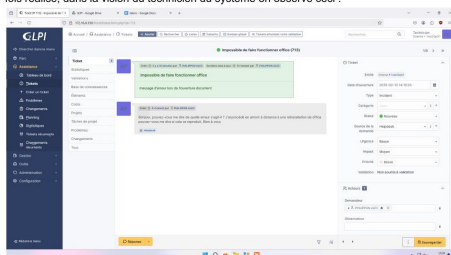
Une fois le formulaire complété, l'utilisateur soumet sa demande. Le ticket est alors visible pour le technicien.

4.2 Traitement du ticket (côté technicien)

Dans la vue technicien, le ticket apparaît avec toutes les informations renseignées par l'utilisateur, ainsi que des champs supplémentaires (statut, priorité calculée, technicien attribué, dates...). Le technicien peut répondre, proposer des solutions et faire évoluer le statut du ticket.



Pour finir, il faut soumettre la demande pour que le technicien puisse accéder au ticket. Une fois réalisé, dans la vision du technicien du système on observe ceci :



Le technicien peut ainsi répondre aux tickets et proposer des solutions aux différents problèmes.

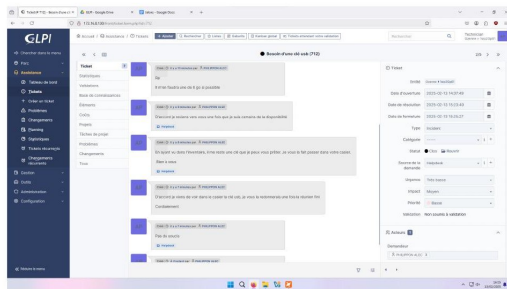
4.3 Exemples de tickets traités

Nous avons créé et traité plusieurs tickets couvrant des thématiques variées, conformément au cahier des charges :

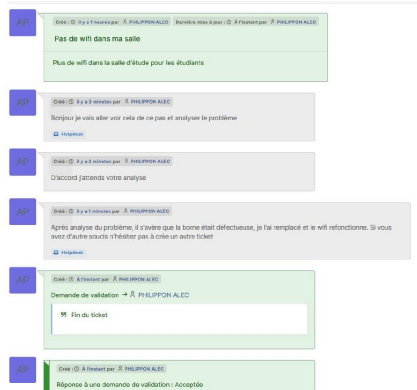
Ticket #712 – Besoin d'une clé USB

Ticket de type demande matérielle. L'utilisateur signale l'absence de clé USB disponible. Le technicien effectue l'inventaire, confirme la disponibilité et prête le matériel. Le ticket est clôturé après validation.

Ticket sur un besoin matériel (clé usb) :



Ticket sur une panne de wifi :

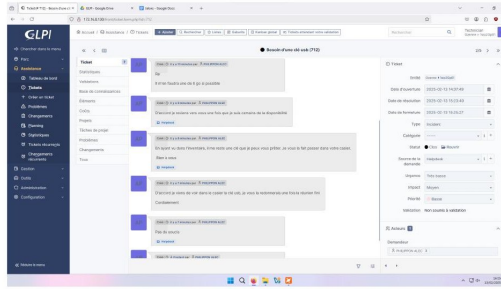


Ticket #712 – Échange complet sur le besoin d'une clé USB avec clôture du ticket

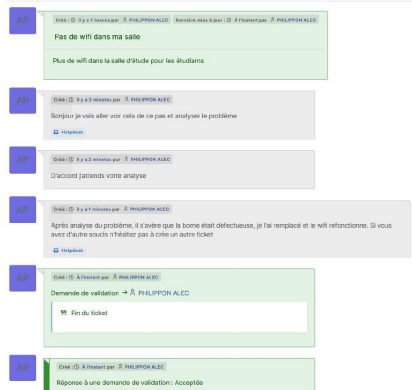
Ticket #707 – Panne de WiFi en salle d'étude

Ticket de type incident réseau. L'utilisateur signale l'absence de connexion WiFi dans la salle d'étude. Le technicien analyse le problème, identifie une borne défectueuse, la remplace et confirme le rétablissement du service. Le ticket est clôturé après demande de validation acceptée.

Ticket sur un besoin matériel (clé usb) :



Ticket sur une panne de wifi :

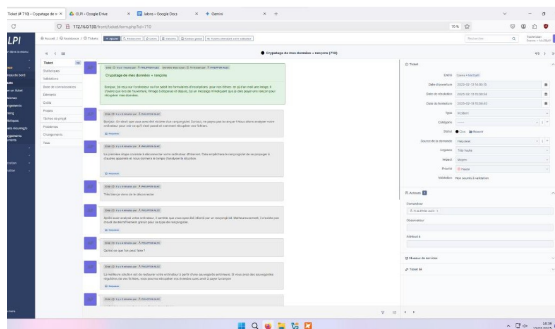


Ticket #707 – Suivi complet de la panne WiFi : diagnostic, résolution, validation et clôture

Ticket #710 – Chiffrement des données par ransomware

Ticket critique de type incident sécurité. Un ransomware a chiffré les données d'un ordinateur. Le technicien prend en charge immédiatement : déconnexion du réseau, restauration depuis les sauvegardes, réinitialisation de l'ordinateur et sensibilisation de l'utilisateur.

Ticket sur un pc corrompu par un virus qui à crypter les données :

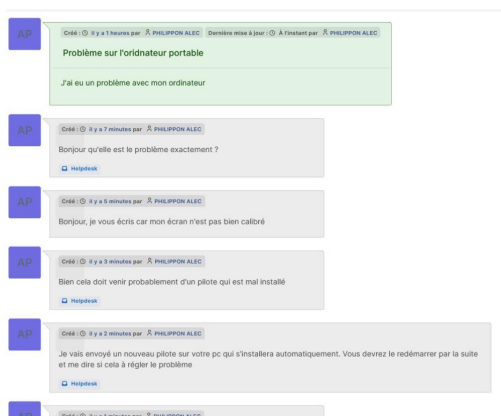


10

Ticket #710 – Incident ransomware : intervention complète et restauration depuis sauvegardes

Ticket #705 – Problème d'écran sur ordinateur portable

Ticket de type incident matériel. L'utilisateur signale un écran mal calibré. Le technicien diagnostique un pilote d'affichage mal installé, envoie un nouveau pilote à distance qui s'installe automatiquement, et le problème est résolu après redémarrage.



11

Ticket #705 – Échange sur le problème d'écran avec résolution par mise à jour de pilote

4.4 Gestion des statuts et clôture des tickets

Tout au long de leur cycle de vie, les tickets passent par différents statuts permettant de suivre leur avancement : Nouveau → En cours (attribué) → En cours (planifié) → En attente → Résolu → Clos.

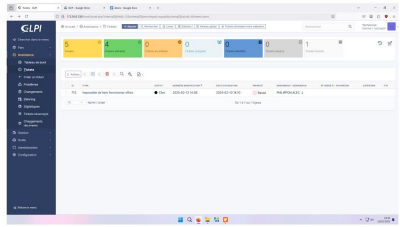
Une fois un ticket résolu, l'utilisateur reçoit une demande de validation. S'il accepte, le ticket est automatiquement clôturé. Les tickets clos sont archivés dans GLPI et restent consultables.

Donc nous avons en tout comme tickets :

ID	TITRE	STATUT	DATE DE DÉBUT	DATE DE FIN	ASSIGNÉ	STATUT	PROFIL	PROFIL	PROFIL
176	Problème sur les fonctionnalités	En cours	2023-05-10 14:17	2023-05-10 14:28	Philippon ALIC J	En cours	Philippon ALIC J	Philippon ALIC J	Philippon ALIC J
178	Problème sur les fonctionnalités	En cours	2023-05-10 14:15	2023-05-10 14:28	Philippon ALIC J	En cours	Philippon ALIC J	Philippon ALIC J	Philippon ALIC J
179	Problème sur les fonctionnalités	En cours	2023-05-10 14:16	2023-05-10 14:28	Philippon ALIC J	En cours	Philippon ALIC J	Philippon ALIC J	Philippon ALIC J

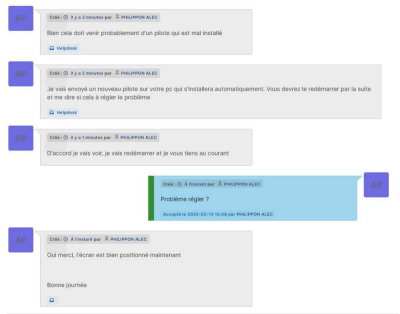
Répondant aux cahier des charges sur 1 thème différent.

Une fois qu'un ticket est terminé, l'utilisateur doit faire une demande de validation qui va donc traduire vers la fin de ce ticket. Pour nous repérer facilement, nous pouvons également mettre à jour le ticket en changeant son statut par exemple de "en cours" vers "résolu" ou "clos" :

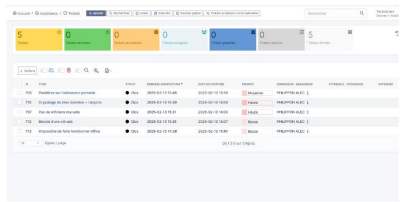


On répète la même chose sur l'ensemble de nos tickets :

Vue d'ensemble des tickets – liste avec statuts, priorités et demandeurs



Du côté du technicien, nous voyons également que les tickets clos sont archivés directement dans le GLPI :



Vue technicien – liste des 5 tickets tous clôturés et archivés dans GLPI

V. Jalon Requêtes de Consultation du Parc

GLPI offre un puissant moteur de recherche et de filtrage qui permet d'interroger le parc informatique selon des critères précis. Ces requêtes sont essentielles pour aider le responsable informatique à prendre des décisions d'investissement et de maintenance.

5.1 Requête 1 – Ordinateurs avec 4 Go de RAM

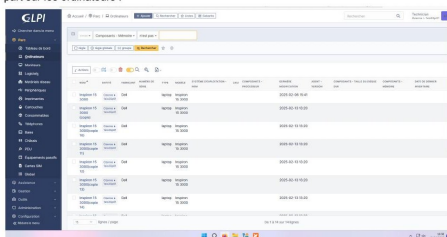
Windows 10 nécessite idéalement 8 Go de RAM pour fonctionner de manière fluide. L'objectif est d'identifier les machines qui n'ont que 4 Go afin de planifier une mise à niveau.

Méthode dans GLPI : Parc → Ordinateurs → Icône loupe → Filtre "Composants - Mémoire = 4Go" → Rechercher.

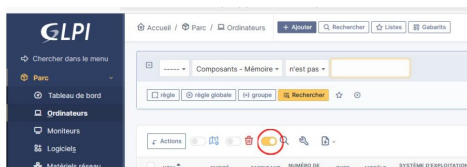
Jalon requêtes consultation du parc

1 - Pour utiliser Windows 10 de manière fluide, il est conseillé d'avoir un ordinateur avec 8 Go de mémoire vive.
Lister les ordinateurs qui possèdent encore 4 Go de RAM

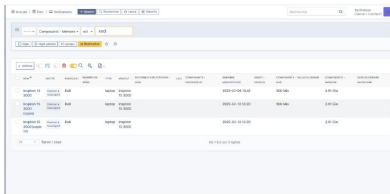
Pour lister sur glpi, il faut se rendre sur les éléments que l'on souhaite configurer (pour notre part sur les ordinateurs) :



Cliquer sur la loupe situé ici :



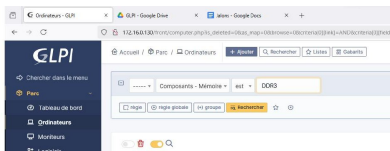
Et ensuite tapé le filtre que l'on souhaite par exemple que la ram est de 4 GO :



Cela montre uniquement les ordinateurs qui ont 4 GO de ram.

On poursuit cela avec l'ensemble des requête du cahier des charges :

Les mémoires DDR4 sont plus rapides et plus efficaces que les mémoires DDR3.
Lister les ordinateurs qui possèdent des mémoires DDR3 en vue d'un remplacement ultérieur.



14

Résultats – liste des 3 ordinateurs identifiés avec seulement 4 Go de RAM (500 Mio affiché)

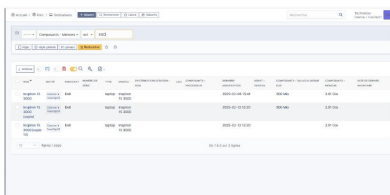
Évaluation du coût (passage de 4 Go à 8 Go) : on peut s'attendre à payer entre 20 € et 50 € par module de 8 Go de RAM. Le coût total par machine pour passer de 4 Go à 8 Go serait donc estimé entre 20 € et 50 € par ordinateur.

5.2 Requête 2 – Ordinateurs avec mémoire DDR3

Les mémoires DDR4 sont plus rapides et efficaces que les DDR3. Il convient de lister les ordinateurs encore équipés de DDR3 pour planifier leur remplacement progressif.

Filtre appliqué : "Composants - Mémoire = DDR3"

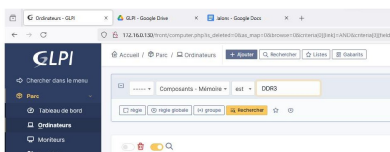
Et ensuite tapé le filtre que l'on souhaite par exemple que la ram est de 4 GO :



Cela montre uniquement les ordinateurs qui ont 4 GO de ram.

On poursuit cela avec l'ensemble des requête du cahier des charges :

Les mémoires DDR4 sont plus rapides et plus efficaces que les mémoires DDR3.
Lister les ordinateurs qui possèdent des mémoires DDR3 en vue d'un remplacement ultérieur.



14

Requête GLPI – filtre "Composants - Mémoire = DDR3" pour identification des machines à upgrader

5.3 Requête 3 – Disques durs inférieurs à 128 Go

Les machines avec un disque dur inférieur à 128 Go sur la partition principale présentent un risque de saturation et de lenteur. Il faut les identifier pour prévoir leur remplacement par des SSD de 256 Go.

Filter appliqué : "Composants - Taille du disque dur < 128"

3 – Lister les ordinateurs dont la taille du disque dur sur la partition principale est inférieure à 128 Go.

ID	Nom	Marque	Modèle	OS	Version	Processeur	RAM	Disque	Localisation	Statut
207-01	Ingenieur 15	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-10100	8 Go	64 Go	Salle 217	Actif

4 - la salle 217 va accueillir des utilisateurs devant utiliser un progiciel de montage vidéo, il faut un processeur puissant. Quel est le modèle du processeur des ordinateurs de la salle 217 ?

ID	Nom	Marque	Modèle	OS	Version	Processeur	RAM	Disque	Localisation	Statut
207-01	Ingenieur 15	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-10100	8 Go	64 Go	Salle 217	Actif
207-02	Ingenieur 16	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-03	Ingenieur 17	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-04	Ingenieur 18	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-05	Ingenieur 19	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-06	Ingenieur 20	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-07	Ingenieur 21	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-08	Ingenieur 22	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-09	Ingenieur 23	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-10	Ingenieur 24	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-11	Ingenieur 25	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-12	Ingenieur 26	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-13	Ingenieur 27	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-14	Ingenieur 28	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-15	Ingenieur 29	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-16	Ingenieur 30	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-17	Ingenieur 31	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-18	Ingenieur 32	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-19	Ingenieur 33	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-20	Ingenieur 34	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-21	Ingenieur 35	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-22	Ingenieur 36	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-23	Ingenieur 37	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-24	Ingenieur 38	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-25	Ingenieur 39	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-26	Ingenieur 40	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-27	Ingenieur 41	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-28	Ingenieur 42	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-29	Ingenieur 43	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-30	Ingenieur 44	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-31	Ingenieur 45	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-32	Ingenieur 46	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-33	Ingenieur 47	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-34	Ingenieur 48	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-35	Ingenieur 49	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-36	Ingenieur 50	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-37	Ingenieur 51	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-38	Ingenieur 52	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-39	Ingenieur 53	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-40	Ingenieur 54	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-41	Ingenieur 55	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-42	Ingenieur 56	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-43	Ingenieur 57	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-44	Ingenieur 58	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-45	Ingenieur 59	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-46	Ingenieur 60	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-47	Ingenieur 61	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-48	Ingenieur 62	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-49	Ingenieur 63	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-50	Ingenieur 64	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-51	Ingenieur 65	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-52	Ingenieur 66	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-53	Ingenieur 67	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-54	Ingenieur 68	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-55	Ingenieur 69	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-56	Ingenieur 70	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-57	Ingenieur 71	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-58	Ingenieur 72	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-59	Ingenieur 73	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-60	Ingenieur 74	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-61	Ingenieur 75	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-62	Ingenieur 76	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-63	Ingenieur 77	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-64	Ingenieur 78	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-65	Ingenieur 79	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-66	Ingenieur 80	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-67	Ingenieur 81	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-68	Ingenieur 82	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-69	Ingenieur 83	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-70	Ingenieur 84	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-71	Ingenieur 85	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-72	Ingenieur 86	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-73	Ingenieur 87	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-74	Ingenieur 88	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-75	Ingenieur 89	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-76	Ingenieur 90	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-77	Ingenieur 91	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-78	Ingenieur 92	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-79	Ingenieur 93	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-80	Ingenieur 94	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-81	Ingenieur 95	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-82	Ingenieur 96	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-83	Ingenieur 97	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-84	Ingenieur 98	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-85	Ingenieur 99	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif
207-86	Ingenieur 100	Dell	OptiPlex 7020	Windows 10	19H2	Intel Core i3-12100	8 Go	250 Go	Salle 217	Actif

Requête 3 – 1 ordinateur identifié avec 64 Go de disque / Requête 4 – Processeurs salle 217

Évaluation du coût : le remplacement par un SSD 256 Go est estimé à environ 35,99 € par machine.

5.4 Requête 4 – Processeurs des ordinateurs de la salle 217

La salle 217 doit accueillir des utilisateurs travaillant avec un progiciel de montage vidéo, nécessitant un processeur puissant. Le filtre croise le lieu "217" et les caractéristiques du processeur.

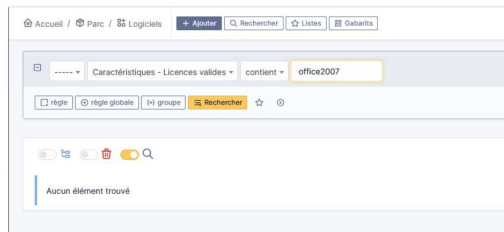
Résultats : tous les ordinateurs de la salle 217 sont équipés d'un Intel Core i3-12100 (12ème génération), avec 8 Go de RAM et 250 Go de disque. Conclusion : le nombre d'ordinateurs à rénover étant important, la rénovation devra se faire progressivement.

5.5 Requête 5 – Licences Microsoft Office 2007

Le responsable souhaite connaître le nombre d'installations de Microsoft Office 2007 encore actives dans le parc.

Filtre appliqué : Parc → Logiciels → "Caractéristiques - Licences valides contient office2007"

5 - Votre responsable souhaite faire le point sur le nombre de licences Microsoft Office 2007. Sur combien d'ordinateurs Office 2007 est-il installé ?



6 - Votre responsable a le budget pour remplacer 50 ordinateurs du parc par des ordinateurs plus performants. Lister les 50 ordinateurs les moins performants du parc informatique en vue de leur remplacement. Vous définirez vous-même les critères de performance. Vous expliquerez à votre responsable le choix de ces critères.

Nous allons nous baser sur l'âge de l'ordinateur car les ordinateurs les plus anciens sont généralement moins performants en raison de l'évolution rapide de la technologie.

ID	Nom	Localisation	Catégorie	Fabricant	Modèle	Date de création	Date d'achat
100-01	DELL	DELL	Desktop	Microsoft Windows 7	Microsoft Windows 7	2010-01-01 09:47	100-01-01
100-02	DELL	DELL	Desktop	Microsoft Windows 7	Microsoft Windows 7	2010-01-01 09:47	100-02-01
100-03	DELL	DELL	Desktop	Microsoft Windows 7	Microsoft Windows 7	2010-01-01 09:47	100-03-01
100-04	DELL	DELL	Desktop	Microsoft Windows 7	Microsoft Windows 7	2010-01-01 09:47	100-04-01
100-05	DELL	DELL	Desktop	Microsoft Windows 7	Microsoft Windows 7	2010-01-01 09:47	100-05-01
100-06	DELL	DELL	Desktop	Microsoft Windows 7	Microsoft Windows 7	2010-01-01 09:47	100-06-01
100-07	DELL	DELL	Desktop	Microsoft Windows 7	Microsoft Windows 7	2010-01-01 09:47	100-07-01
100-08	DELL	DELL	Desktop	Microsoft Windows 7	Microsoft Windows 7	2010-01-01 09:47	100-08-01
100-09	DELL	DELL	Desktop	Microsoft Windows 7	Microsoft Windows 7	2010-01-01 09:47	100-09-01
100-10	DELL	DELL	Desktop	Microsoft Windows 7	Microsoft Windows 7	2010-01-01 09:47	100-10-01

Requête 5 – Aucun élément trouvé pour Office 2007 / Requête 6 – Tri par ancienneté

Résultat : aucun logiciel Office 2007 n'est détecté dans le parc. Le parc est donc à jour sur ce point.

5.6 Requête 6 – Les 50 ordinateurs les moins performants

Le responsable dispose d'un budget pour remplacer 50 ordinateurs du parc. Le critère retenu pour définir les "moins performants" est l'ancienneté de la machine (date de création < 5 ans), car les machines les plus anciennes sont généralement les moins performantes en raison de l'évolution rapide de la technologie.

Filtre appliqué : "Caractéristiques - Date de création < 5" → les résultats sont triés par date d'inventaire pour identifier les plus anciennes machines.

VI. Jalon Statistiques Générales et par Ticket

GLPI dispose d'un module de statistiques complet permettant d'analyser l'activité du helpdesk sur une période donnée. Ces statistiques sont accessibles depuis le menu Assistance → Statistiques.

6.1 Statistiques générales

Les statistiques générales fournissent une vue d'ensemble de l'activité helpdesk : nombre de tickets ouverts et fermés, durée moyenne de traitement, satisfaction des utilisateurs, etc. Ces indicateurs permettent de mesurer la performance du service informatique et d'identifier les axes d'amélioration.

Les résultats des requêtes seront présentés sous forme synthétique (notamment sous forme de tableau).

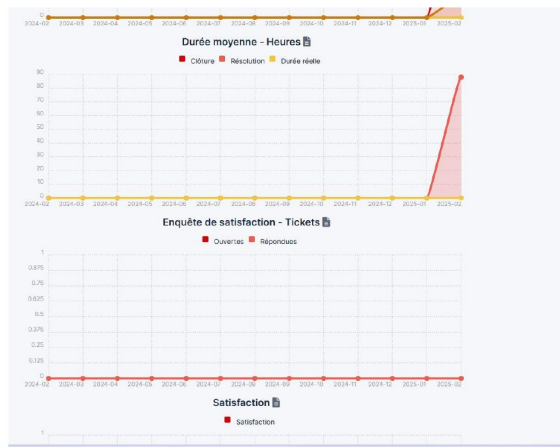
- Pour la requête 1, vous donnerez une évaluation du coût du passage de 4Go à 8Go.
- Pour la requête 3, vous donnerez une évaluation du remplacement des disques durs actuels par des disques dur SSD d'une capacité de 256 Go.
- Pour la requête 4, les ordinateurs de la salle 217 sont-ils à renouveler ?

Pour la requête 1, on peut attendre à payer entre 20 € et 50 € par module de 8 Go de RAM. Donc, pour passer de 4 Go à 16 Go, le coût serait d'environ 20 € à 50€ par ordinateur.

Pour la requête 3, Les ssd varient beaucoup en termes de prix. A l'heure acutelle peut coûter entre 35,99 € par SSD.

Pour la requête 4, Le nombre d'ordinateurs à rénover est trop grand pour le faire d'un coup, le mieux serait de le rénover petit-à-petit.

Jalon statistiques générales et statistiques par ticket



17

Statistiques GLPI – durée moyenne de traitement, enquête de satisfaction et courbe d'activité

Les graphiques disponibles dans GLPI incluent notamment :

- Durée moyenne des tickets : Clôture, Résolution et Durée réelle (en heures)
- Enquête de satisfaction : nombre de tickets ouverts vs répondus
- Score de satisfaction global des utilisateurs

Dans notre cas, les statistiques montrent une activité concentrée sur la période de février 2025, correspondant à la réalisation du TP avec la création et résolution des 5 tickets.

6.2 Récapitulatif des tickets traités

Voici le tableau récapitulatif des 5 tickets créés et traités lors de ce TP :

N°	Titre	Priorité	Statut	Résolution
705	Problème écran portable	Moyenne	Clos	Mise à jour pilote d'affichage
707	Panne WiFi salle étude	Haute	Clos	Remplacement borne défectueuse
710	Ransomware données	Haute	Clos	Restauration + réinitialisation PC
712	Besoin clé USB	Basse	Clos	Prêt de matériel depuis inventaire
713	Office ne fonctionne plus	Basse	Clos	Réinstallation à distance

VII. Bilan et compétences validées

Ce travail pratique nous a permis de prendre en main GLPI dans sa globalité, de l'inventaire du parc jusqu'à la gestion complète du helpdesk et l'exploitation des statistiques.

7.1 Récapitulatif des jalons réalisés

- Jalon Vision générale : prise en main de l'interface GLPI et navigation dans les modules
- Jalon B Inventaire : saisie manuelle des équipements et import des documents/factures
- Jalon Matrice : conception et application de la matrice urgences × impacts
- Jalon Ticket : création, traitement et clôture de 5 tickets sur des thèmes variés
- Jalon Requêtes : exploitation du moteur de recherche GLPI pour 6 requêtes métier
- Jalon Statistiques : analyse des statistiques générales et par ticket du helpdesk

7.2 Compétences BTS SIO validées

- A1.1.1 – Recenser et caractériser les matériels, les logiciels et les applications
- A1.1.2 – Recenser et caractériser les acteurs et leur rôle dans le SI
- A1.3.2 – Mettre en place et exploiter un outil de gestion de parc
- A5.1 – Participer à la gestion du parc informatique
- A5.2.2 – Gérer les incidents et les demandes de service (helpdesk)

Fin du compte rendu – TP GLPI – Alec Philippon & Eythan Franceus – 1SIO2