

DEBIAN

Debian est un système d'exploitation libre pour votre ordinateur. Un système d'exploitation est l'ensemble des programmes de base et des utilitaires qui permettent à votre ordinateur de fonctionner.

Debian utilise le noyau Linux mais la plupart des outils de base du système d'exploitation viennent du projet GNU. C'est pourquoi nous l'appelons système d'exploitation Debian GNU/Linux.

Debian GNU/Linux fournit plus qu'un simple système d'exploitation - un grand nombre d'applications est fourni avec : il propose plus de 29000 paquets, des logiciels précompilés.

Pourquoi utilisé une Debian pour GLPI ?

La plupart des utilisateurs apprécient sa stabilité et la douceur des processus de mise à niveau aussi bien des paquets que de la distribution dans son entier. Debian est aussi très largement utilisée par les développeurs de logiciels et de matériels parce qu'elle fonctionne sur de nombreux périphériques et architectures, et elle fournit un système de suivi de bogues public ainsi que d'autres outils pour les développeurs. Si vous projetez d'utiliser Debian dans un environnement professionnel, il existe d'autres avantages comme les versions avec suivi à long terme et les images pour l'informatique dématérialisée.

Debian pour les utilisateurs est :
-un logiciel libre
-un système d'exploitation stable et sur

Debian pour les utilisateurs dispose :
-d'une vaste prise en charge matérielle.
-d'un installateur souple.

Debian pour les développeurs :
-De multiples architectures matérielles.
-Internet des objets et périphériques embarqués.
-Un nombre immense des paquets logiciels disponibles.
-Des outils de développement et la charte Debian.

CYCLE DE VIE D'UN TICKET

Cycle vie d'un ticket GLPI au sein de la société Assurmer. A la création d'un ticket il y a tout un processus pour arriver a sa finalité, le status « clos ». On commencera par l'enregistrement du ticket donc qui est généralement fait par le demandeur ou parfois par le technicien si le demandeur appel directement au service téléphonique, la classification par le technicien, le traitement qui est fait par le technicien après l'attribution du ticket, la solution apportée par les techniciens, la validation qui se fait d'abord par le demandeur puis ensuite le technicien pourra le validé puis la clôture du ticket.



Etape du processus	Objectif	Statut
Enregistrement	Création du ticket	Nouveau
Classification	Sélectionner la catégorie, choisir entre demande et incident. Sélectionner la gravité.	Nouveau ou En attente
Traitement	Attribution du ticket à la personne compétente.	En cours (attribué) Ou En cours (planifié)
Solution	Le technicien estime avoir trouver le problème et envoie sa solution.	Résolu
Validation	Le demandeur a confirmé que la solution répond sa son problème.	Clos
Clôture	Si le demandeur n'est pas disponible pour la validation, la personne qui été attribué peut le clore.	Clos

Ce schéma de résolution de ticket est à respecter par tous les techniciens pour permettre un bon déroulement de la résolution. Ce plan permet aussi aux demandeurs de savoir quelle est le cycle de vie de leurs tickets.

Présentation GLPI

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est une application accessible à tous qui permet de gérer l'ensemble des problématiques de gestion de parc informatique, cela peut aller de la gestion de l'inventaire des composantes matérielles ou logicielles d'un parc informatique à la gestion de l'assistance aux utilisateurs.
(Editée en langage PHP sous licence GPL)

La fonctionnalité de gestion d'assistance fournit aux utilisateurs un service qui leur permet de signaler des incidents ou de créer des demandes par la création d'un ticket d'assistance, qui est généralement appelé « helpdesk » et qui va remonter vers le service informatique.

Point fort du projet GLPI, c'est la possibilité de pouvoir lui ajouter des plugins afin d'apporter de nouvelles fonctionnalités. De plus, GLPI supporte l'intégration de certains projets complémentaires pour l'inventaire automatique comme Fusioninventory ou encore OCS Inventory. Il permet aussi d'inventorier les composants matériels et logiciels automatiquement.

Fonctionnalités de GLPI :

- Gestion des licences (acquises, à acquérir...);
- Affectation du matériel par zone géographique (salle, étage...), par groupes d'utilisateurs et par utilisateurs;
- Gestion des informations commerciales et financières (achat, garantie et extension, amortissement);
- Gestion des états de matériel;
- Gestion des demandes d'intervention pour tous les types de matériel de l'inventaire (helpdesk);
- Gestion des entreprises, contrats, documents liés aux éléments d'inventaire;
- Gestion des réservations de matériel.