

MYDIGITALSCHOOL ANGERS — BTS SIO SISR

Mise en place d'une solution de gestion de parc (GLPI)

Guide de configuration — Entités, profils, règles

Rédacteur	Paul Barrault-Gautier
Établissement	MyDigitalSchool Angers
Formation	BTS SIO — option SISR (Session 2026)
Cadre	Travaux pratiques / Projet de formation
Date	Avril 2026
Version	1.0

1. Introduction

Ce document décrit la configuration de GLPI après installation, en se concentrant sur les trois piliers de l'organisation : les entités (structure organisationnelle), les profils (gestion des droits) et les règles (automatisation). Ces éléments sont à configurer avant de commencer à inventorier le parc ou à traiter des tickets.

i Dans ce projet de formation, la structure simulée est celle d'une PME fictive : NexaGroup, avec un siège et deux sites.

2. Configuration des entités

2.1 Concept d'entité dans GLPI

Une entité représente une subdivision de l'organisation (site géographique, département, filiale...). Chaque objet GLPI (ordinateur, ticket, utilisateur...) appartient à une entité. Les entités sont hiérarchiques : une entité enfant hérite des paramètres de son parent.

2.2 Créer la hiérarchie d'entités

Chemin : Administration > Entités > Ajouter

Entité	Parent	Description
NexaGroup (Racine)	—	Entité racine de l'organisation
Siège — Angers	NexaGroup	Site principal, services administratifs
Site Production — Nantes	NexaGroup	Site de production secondaire
DSI	Siège — Angers	Direction des Systèmes d'Information

2.3 Paramètres clés d'une entité

- Nom, commentaire, adresse (informations générales)
- Délégation : autoriser les sous-entités à gérer leurs propres ressources
- Notifications : configurer les e-mails envoyés depuis cette entité
- Assistance : définir les SLA (délais de résolution) par entité
- Inventaire : activer ou non la remontée automatique des agents

3. Configuration des profils

3.1 Concept de profil dans GLPI

Un profil définit les droits d'accès d'un groupe d'utilisateurs : lecture, écriture, suppression sur chaque module GLPI. GLPI propose des profils par défaut qu'il convient d'adapter aux besoins.

3.2 Profils par défaut à connaître

Profil	Droits et usage typique
Super-Admin	Accès total à toutes les fonctionnalités. Réservé aux administrateurs GLPI.
Admin	Administration sans accès aux paramètres globaux (entités, profils).
Technician	Traitement des tickets, gestion du parc. Profil typique d'un technicien helpdesk.
Observer	Lecture seule sur tous les objets. Utile pour les managers.
Self-Service	Création et suivi de ses propres tickets uniquement. Profil utilisateur final.

3.3 Créer un profil personnalisé

Chemin : Administration > Profils > Ajouter

1. Donner un nom au profil (ex. : « Technicien N1 »)
2. Dans l'onglet « Assistance » : autoriser Créer / Modifier / Voir les tickets assignés à son groupe
3. Dans l'onglet « Parc » : autoriser la lecture des ordinateurs, moniteurs, imprimantes
4. Dans l'onglet « Outils » : autoriser l'accès à la base de connaissances
5. Désactiver les onglets Administration et Configuration
6. Enregistrer et affecter le profil aux utilisateurs concernés

3.4 Affecter un profil à un utilisateur

Chemin : Administration > Utilisateurs > [Utilisateur] > Onglet « Autorisations »

- Cliquer sur « Ajouter une autorisation »
- Sélectionner le profil et l'entité (ou « Récursif » pour inclure les sous-entités)
- Un utilisateur peut avoir des profils différents selon les entités

4. Configuration des règles

4.1 Règles d'affectation des tickets

Les règles permettent d'automatiser le routage des tickets entrants. Chemin : Configuration > Règles > Règles métier pour les tickets

i Les règles sont évaluées dans l'ordre affiché. La première règle correspondante s'applique.

Exemple 1 — Affecter automatiquement les tickets réseau à l'équipe DSI

Paramètre	Valeur
Nom de la règle	Affectation tickets réseau → DSI
Critère	Titre contient « réseau » OU « switch » OU « wifi »
Action	Assigner au groupe « Équipe DSI »
Action 2	Définir catégorie « Infrastructure réseau »

Exemple 2 — Priorité haute pour les serveurs

Paramètre	Valeur
Nom de la règle	Priorité haute — tickets serveur
Critère	Titre contient « serveur » OU catégorie = « Serveurs »
Action	Définir urgence = Très haute
Action 2	Définir priorité = Très haute

4.2 Règles d'affectation des ordinateurs (inventaire)

Lors de la remontée d'inventaire par les agents GLPI, des règles permettent d'affecter automatiquement les machines à la bonne entité. Chemin : Configuration > Règles > Règles d'affectation d'un ordinateur à une entité

Exemple — Affectation par sous-réseau IP

Paramètre	Valeur
Critère	Adresse IP commence par 192.168.10.
Action	Affecter à l'entité « Siège — Angers »

Paramètre	Valeur
Critère	Adresse IP commence par 192.168.20.
Action	Affecter à l'entité « Site Production — Nantes »

4.3 SLA — Niveaux de service

Chemin : Configuration > SLA > Ajouter

Priorité	Délai de prise en charge	Délai de résolution	Calendrier
Très haute	30 minutes	4 heures	24h/24 — 7j/7
Haute	1 heure	8 heures	Jours ouvrés
Moyenne	4 heures	3 jours	Jours ouvrés
Basse	1 jour	7 jours	Jours ouvrés

5. Configuration de la messagerie

5.1 Récepteur de mails (création de tickets par e-mail)

Chemin : Configuration > Récepteurs de mails

- Protocole : IMAP ou POP3 vers la boîte helpdesk@nexagroup.local
- Fréquence de collecte : toutes les 5 minutes (tâche planifiée GLPI)
- Action sur réception : créer un ticket avec l'objet comme titre
- Entité d'affectation : définie par règle ou entité par défaut

5.2 Notifications

Chemin : Configuration > Notifications

- Activer les notifications par e-mail
- Configurer le serveur SMTP : smtp.nexagroup.local, port 587, STARTTLS
- E-mail expéditeur : glpi@nexagroup.local
- Événements à notifier : nouveau ticket, assignation, résolution, clôture