GLPI – Labo 2 : Exercices de gestion de parc informatique

Consignes générales

- **ChatGPT est autorisé** pour la recherche d'informations techniques.
- Vous devez **faire des captures d'écran de toutes les étapes importantes** de votre travail.
- Toutes les captures doivent être **collées dans un document Word**.

📌 **Nom du fichier à rendre :**

GLPILabo2_Nom_Prénom

Exercice 1 : Gestion avancée d’un parc informatique

Objectif

Maîtriser l’ajout détaillé d’un équipement dans **GLPI** ainsi que la gestion des **périphériques, logiciels et licences**.

1️⃣ Ajout d’un ordinateur

Ajoutez un ordinateur dans GLPI avec le nom suivant :

PC Entreprise2 Nom Prénom

Utilisez cet ordinateur comme référence :

https://www.topachat.com/pages/detail2_cat_est_ordinateurs_puis_rubrique_est_w_pcgam_ta_puis_ref_est_in20031132.html

Complétez toutes les informations importantes dans la fiche de l’ordinateur.

📸 **Captures d’écran à fournir :**

2️⃣ Ajout des périphériques

Associez les périphériques suivants à votre ordinateur dans GLPI.

Chaque périphérique doit porter le nom suivant :

NomDuPeripherique2 Nom Prénom

Moniteur

Nom :

Moniteur2 Nom Prénom

Lien du modèle :

https://www.topachat.com/pages/detail2_cat_est_peripheriques_puis_rubrique_est_w_moni_puis_ref_est_in20028246.html

📸 **Capture d’écran :**

Clavier

Nom :

Clavier2 Nom Prénom

Lien du modèle :

https://www.topachat.com/pages/detail2_cat_est_gaming_puis_rubrique_est_wg_pccla_puis_ref_est_in20030182.html

📸 **Capture d’écran :**

Souris

Nom :

Souris2 Nom Prénom

Lien du modèle :

https://www.topachat.com/pages/detail2_cat_est_gaming_puis_rubrique_est_wg_pcsou_puis_ref_est_in20030848.html

📸 **Capture d’écran :**

Imprimante

Nom :

Imprimante2 Nom Prénom

Lien du modèle :

https://www.coolblue.be/fr/produit/944187/epson-ecotank-et-2871.html

📸 **Capture d’écran :**

Processeur

Nom :

Processeur2 Nom Prénom

Lien du modèle :

https://www.topachat.com/pages/detail2_cat_est_micro_puis_rubrique_est_wpr_puis_ref_est_in20016948.html

📸 **Capture d’écran :**

Carte mère

Nom :

Cartemere2 Nom Prénom

Lien du modèle :

https://www.topachat.com/pages/detail2_cat_est_micro_puis_rubrique_est_w_cm_am5_puis_ref_est_in20021773.html

📸 **Capture d’écran :**

3️⃣ Ajout du système d’exploitation

Ajoutez le système d’exploitation suivant :

https://doc.ubuntu-fr.org/versions

Choisissez **une version récente d’Ubuntu**.

⚠️ N’oubliez pas d’associer ce système d’exploitation à vos logiciels.

📸 **Capture d’écran :**

4️⃣ Ajout de logiciels

Associez **2 nouveaux logiciels** à votre ordinateur.

Chaque logiciel doit contenir :

- Nom du logiciel
- Version
- Clé de licence (fictive)

Format du nom : NomDuLogiciel Nom Prénom

Exemple : GTA 5 Warrimont Timour

Logiciel 1

Grand Theft Auto V

https://www.jeuxvideo.com/jeux/pc/00034710-grand-theft-auto-v.htm

📸 **Capture d’écran :**

Logiciel 2

WinRAR

https://www.winrar.be/fr/winrar-7-20

📌 Vérifiez **la dernière version sur Internet** avant de l'ajouter.

📸 **Capture d'écran :**

Informations de licence

Pour chaque logiciel ajoutez :

Date d'expiration : Jamais/Aucune

Nom de licence : Licence Gratuite

📸 **Capture d'écran :**

5️⃣ Ajout d'un antivirus

Ajoutez l'antivirus suivant :

https://be.norton.com/products/norton-360-standard

📸 **Capture d'écran :**

6️⃣ Vérification finale

Vérifiez que :

- Tous les périphériques sont associés à l'ordinateur
- Les logiciels sont installés correctement
- Les licences sont configurées
- Les informations sont complètes

📸 **Capture d'écran :**

- Capture d'écran de la page de votre PC avec les onglets à gauche !

Exercice 2 : Automatisation et suivi des tickets

Objectif

Apprendre à **créer, suivre et clôturer des tickets d'incident dans GLPI**.

Création de tickets

Créez **3 tickets d'incident** correspondant aux situations suivantes.

Ticket 1

Problème :

Un PC refuse de s'allumer après un orage.

Nom du ticket :

PC refuse de s'allumer – Nom

📸 **Capture d'écran :**

- Création du **ticket**

Ticket 2

Problème :

Un utilisateur ne reçoit plus ses emails sur Outlook.

Nom du ticket :

Utilisateur ne reçoit plus ses emails – Nom

📸 **Capture d’écran :**

- Création du **ticket**

Ticket 3

Problème :

Un serveur de fichiers ne répond plus et plusieurs utilisateurs signalent des erreurs.

Nom du ticket :

Serveur de fichiers inaccessible – Nom

📸 **Capture d’écran :**

- Création du **ticket**

Informations à compléter dans chaque ticket

Vous devez ajouter :

- Une **catégorie**
- Une **priorité**
  - Basse
  - Moyenne
  - Haute
  - Critique
- Un **technicien responsable**
  - Vous-même
- Une **date estimée de résolution**

📸 **Capture d’écran :**

- Ticket **complet avec toutes les informations**

Clôture des tickets

Vous devez **résoudre vos propres tickets**.

Pour chaque ticket, rédigez un **compte-rendu expliquant :**

- le diagnostic
- les actions réalisées
- la solution appliquée

📸 **Capture d'écran :**

- Ticket **fermé avec la résolution**

Exercice 3 : Simulation de gestion de crise

Objectif

Réagir efficacement à une **panne critique dans un réseau informatique**.

Scénario

Un **virus informatique s'est propagé sur plusieurs postes**, rendant plusieurs ordinateurs inutilisables.

1️⃣ Mise en quarantaine

Modifiez le statut des ordinateurs infectés dans l'inventaire.

Statut :

Quarantaine

📸 **Capture d’écran :**

- Ordinateurs **mis en quarantaine dans GLPI**

2️⃣ Création d’un ticket de crise

Créez un **ticket global de crise** indiquant qu’un virus infecte plusieurs ordinateurs.

Ajoutez ensuite **des sous-tickets pour chaque poste touché**.

Exemple :

PC_Entreprise2_Nom_Prénom contaminé par un virus.

📸 **Captures d’écran :**

- Ticket **global de crise**
- Sous-ticket **créé pour l’ordinateur infecté**

3️⃣ Rapport de résolution

Dans votre document Word, expliquez :

- les mesures prises pour isoler les machines
- les actions pour supprimer le virus
- les mesures pour éviter que cela se reproduise