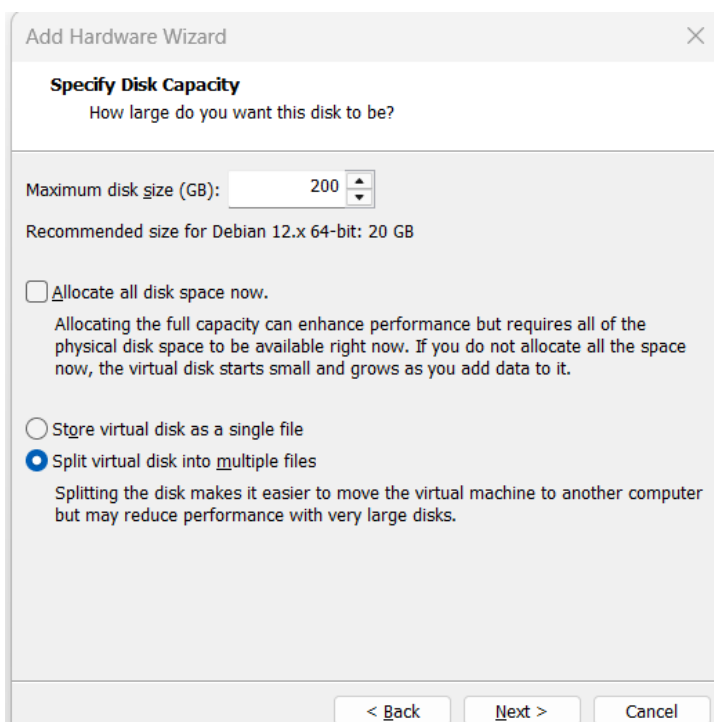
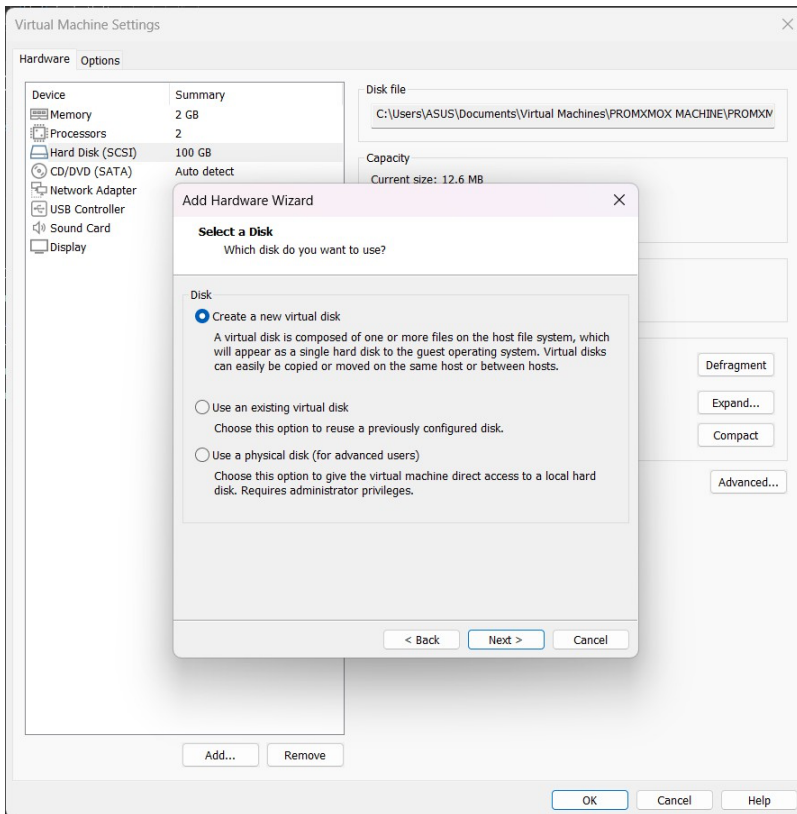


PROJET TECHNIQUE

Infrastructure Virtuelle & Gestion de Parc Informatique

Partie I : Déploiement de l'Infrastructure (Proxmox VE s GLPI)

Mise en place de l'hyperviseur Proxmox VE, configuration du stockage (2ème disque dur virtuel) et initialisation du serveur de gestion de parc GLPI.



Virtualization engine


- Virtualize Intel VT-x/EPT or AMD-V/RVI
- Virtualize CPU performance counters
- Virtualize IOMMU (IO memory management unit)

Sélection du premier disque virtuel (/dev/sda - 100 Go) pour l'installation du système d'exploitation Proxmox VE, en réservant le second disque pour les données des machines virtuelles.

Target Harddisk	/dev/sda (100.00GiB, VMware Virtual S) /dev/sdb (200.00GiB, VMware Virtual S)	Options
-----------------	--	---------

Mot de pass : proxmox

Password	●●●●●●●●
Confirm	●●●●●●●●
Email	mail@example.invalid

Proxmox VE Installer

Summary

Please confirm the displayed information. Once you press the **Install** button, the installer will begin to partition your drive(s) and extract the required files.

Option	Value
Filesystem:	ext4
Disk(s):	/dev/sda
Country:	France
Timezone:	Europe/Paris
Keymap:	en-us
Email:	sifoda2107@gmail.com
Management Interface:	ens33
Hostname:	pve
IP CIDR:	192.168.253.165/24
Gateway:	192.168.253.2
DNS:	192.168.253.2

Automatically reboot after successful installation

AbortPreviousInstall

PROXMOX Virtual Environment

Server View

Datacenter

Proxmox VE Login

User name:

Password:

Realm: Linux PAM standard authentication

Language: English - English

Save User name: Login

Tasks Cluster log

Start Time	End Time	Node	User name	Description	Status

```

Disk: /dev/sdb
Size: 200 GiB, 214748364800 bytes, 419430400 sectors
Label: gpt, identifier: 455A356E-507B-49AD-99B8-D1D2B47938C8
  
```

Device	Start	End	Sectors	Size	Type
>> /dev/sdb1	2048	419428351	419426304	200G	Linux filesystem

Partition UUID: D151580C-4FBA-4A40-9C2B-A2E07E27005E
 Partition type: Linux filesystem (0FC63DAF-8483-4772-8E79-3D69084770E4)

Are you sure you want to write the partition table to disk?

Type "yes" or "no", or press ESC to leave this dialog.

Add: Directory

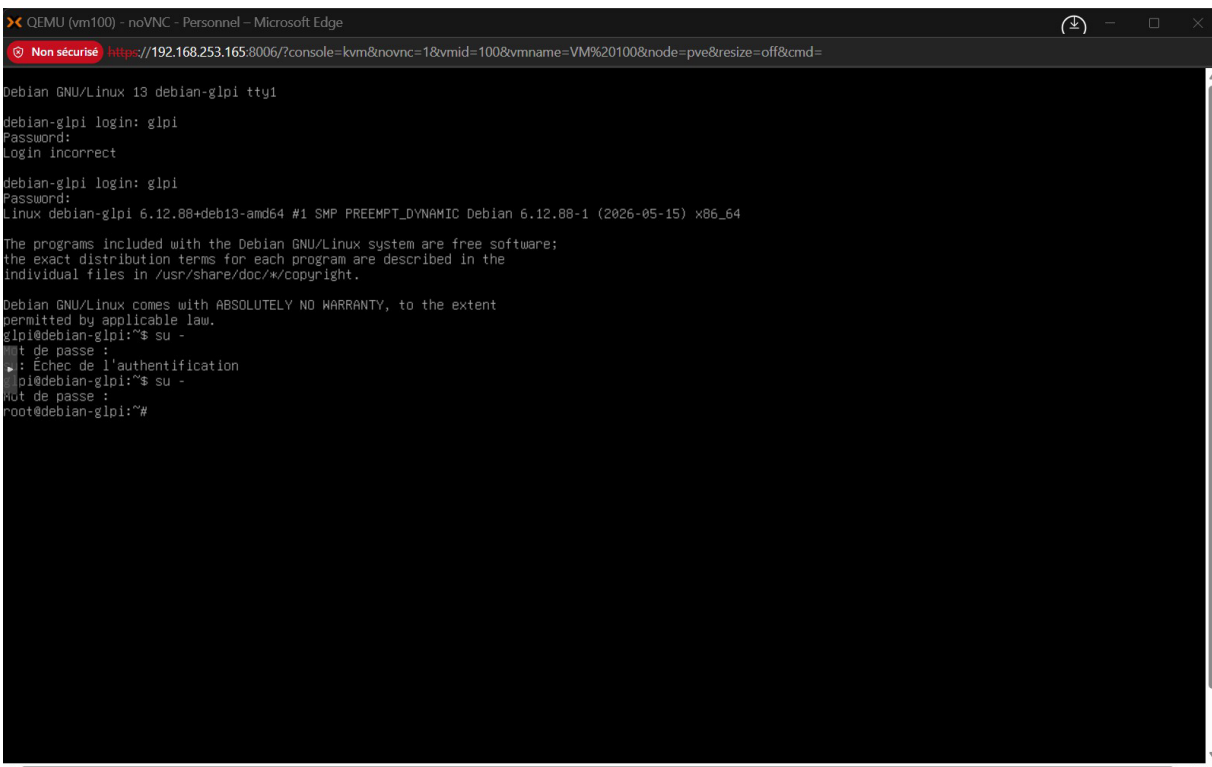
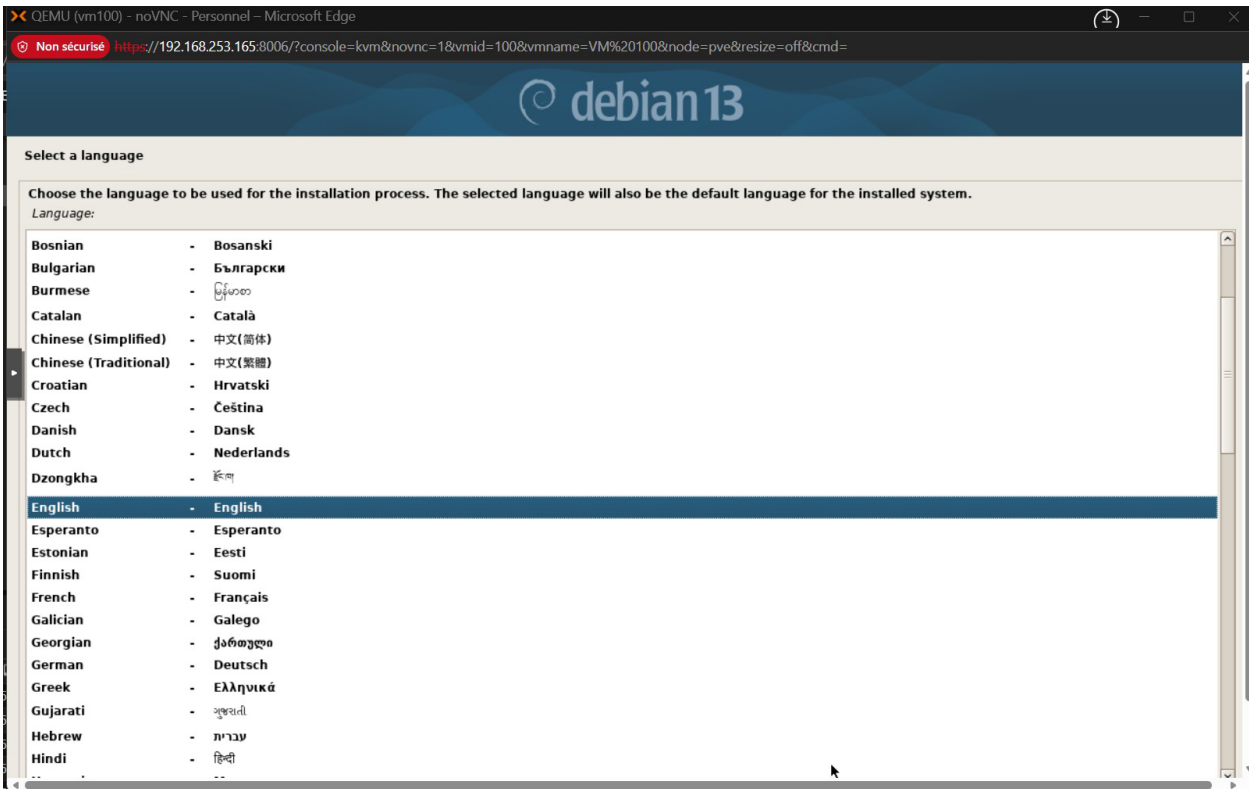
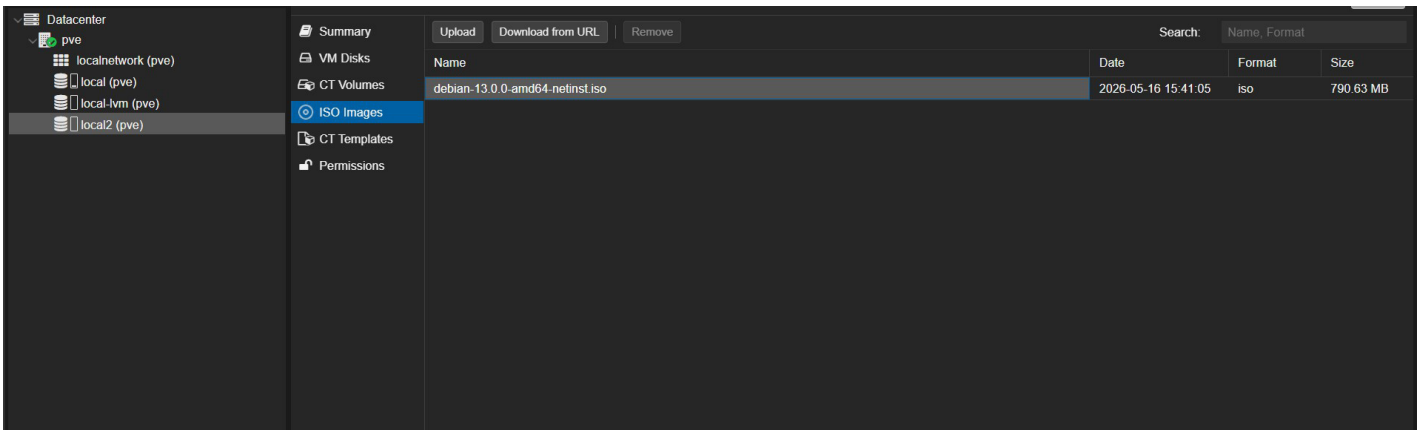
General Backup Retention

ID: Nodes:

Directory: Enable:

Content: Shared:

Help Advanced Add





GLPI Installation

Sélectionnez votre langue

English (US)

OK >

The screenshot shows the GLPI dashboard interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Chercher dans le menu, Parc, Assistance, Gestion, Outils, Administration, and Configuration. The main content area has a top navigation bar with 'Accueil', a search bar, and the user 'Super-Admin'. Below this is a 'Tableau de bord' section with a warning message about changing the default password for 'glpi post-only tech normal'. A central notification states 'Vous visionnez actuellement des données de démonstration.' with a button to 'Désactiver les données de démonstration'. The dashboard features several data cards: Logiciels (114.7K), Ordinateurs (5.4K), Matériels réseau (1.2K), Téléphones (1.5K), Licences (130), Moniteurs (3.8K), Baies (12), and Imprimantes (1.4K). There are also three donut charts for 'Ordinateurs par Fabricant' (4.5K), 'Moniteurs par Modèle' (3.8K), and 'Matériels réseau par' (1.0K). A bar chart titled 'Statuts des tickets par mois' shows ticket counts from 2025-06 to 2026-04, with a legend for Nouveau, Validation, En cours (Attribué), En cours (Planifié), En attente, Résolu, and Clos. At the bottom, a summary bar shows 1.5K tickets with a warning icon, 2 tickets with a warning icon, 1.5K tickets with a warning icon, and 1.5K tickets with a checkmark icon.

Suppression de fichier d'installation

```
root@debian-glpi:/# rm /var/www/html/glpi/install/install.php
root@debian-glpi:/#
```

1. Planification des Sauvegardes Automatiques (Scheduled Backup) :

Mise en place d'une politique de sauvegarde automatisée au sein de Proxmox VE. Les machines virtuelles (Serveur GLPI et Client Windows) sont sauvegardées quotidiennement à 02:00 du matin sans interruption de service (Mode Snapshot), garantissant la résilience des données en cas de panne majeure.

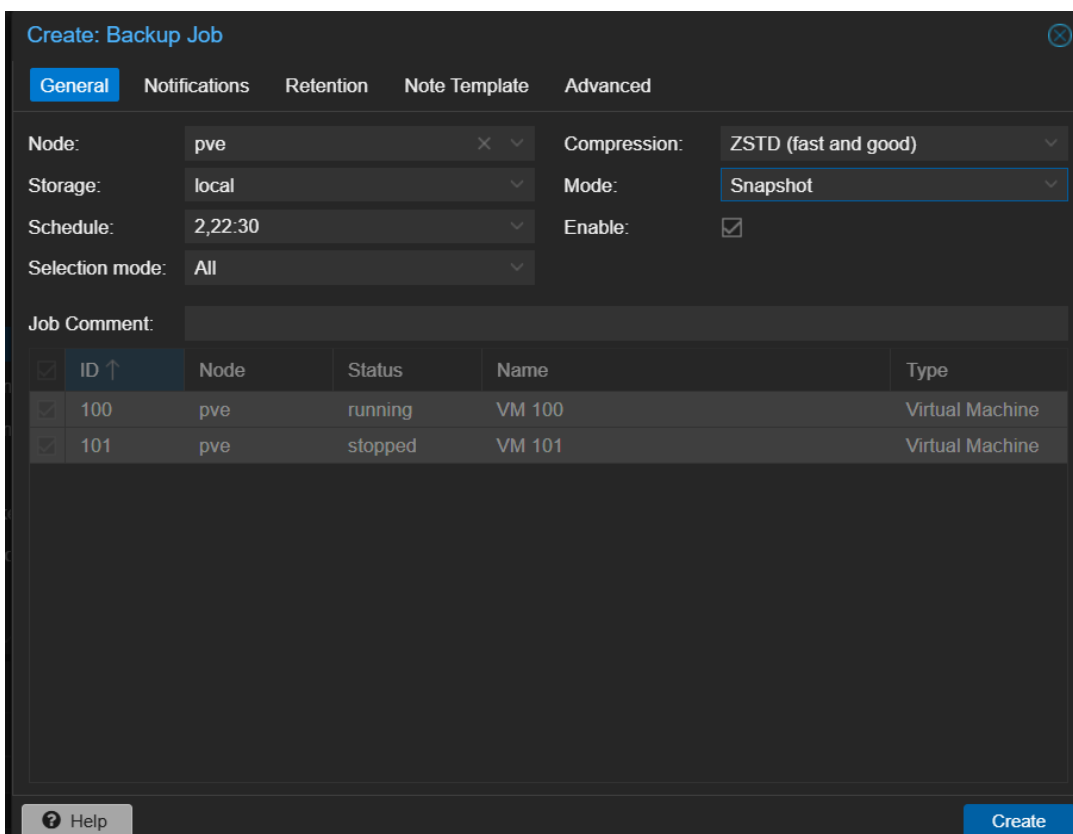
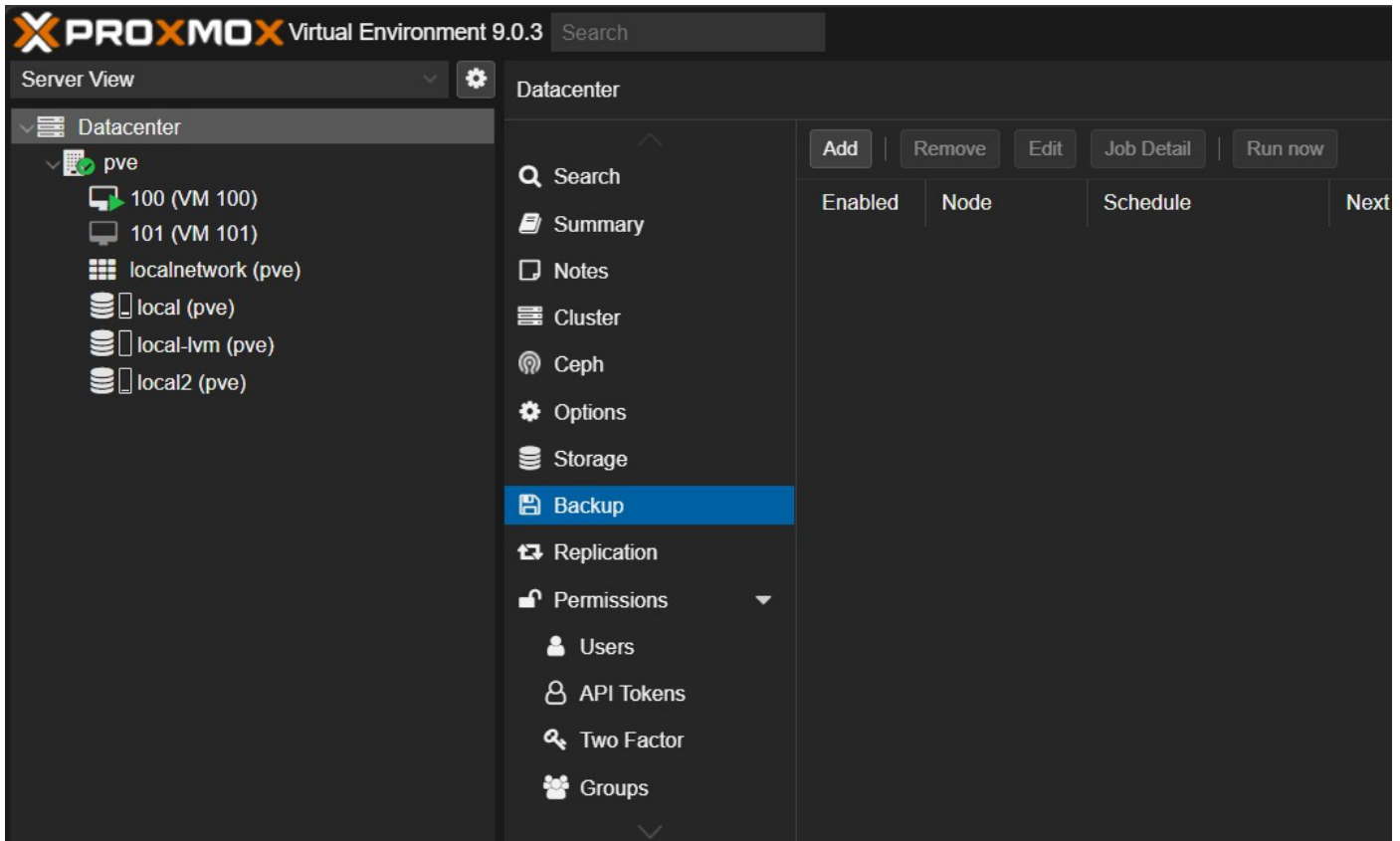
2. Segmentation Réseau via VLANs

Configuration du réseau virtuel via une approche hybride (Proxmox VE / VMware). Le serveur GLPI (contenant la base de données MariaDB) est sécurisé au sein du VLAN 10 sur Proxmox VE, tandis que le poste client Windows 11 est isolé sur un segment réseau distinct géré par l'hyperviseur hôte (VMware). Ce cloisonnement logique limite efficacement la surface d'attaque et sécurise les flux internes entre l'environnement serveur et la zone utilisateur.

3. Configuration d'un Point de Montage Extérieur (NFS)

Intégration d'un espace de stockage externe via le protocole NFS (Network File System) sur l'hyperviseur Proxmox. Ce stockage déporté est dédié exclusivement à la rétention des sauvegardes (Backups), respectant ainsi les bonnes pratiques de sécurité (externalisation des données).

1. Planification des Sauvegardes Automatiques (Scheduled Backup) :



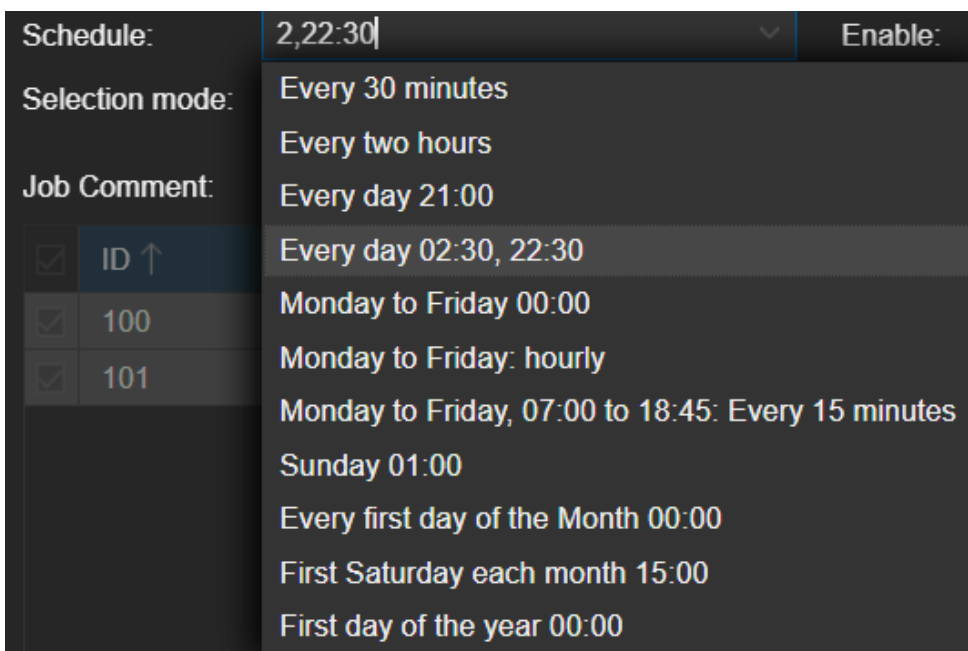
Node : Nous avons sélectionné le nœud "pve" qui correspond à notre serveur physique hébergeant l'ensemble de l'infrastructure virtuelle.



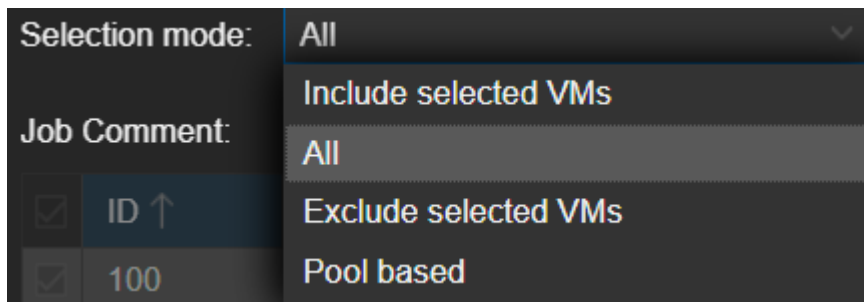
Storage : Nous avons choisi le stockage "local" intégré pour accueillir et centraliser les fichiers de sauvegarde.



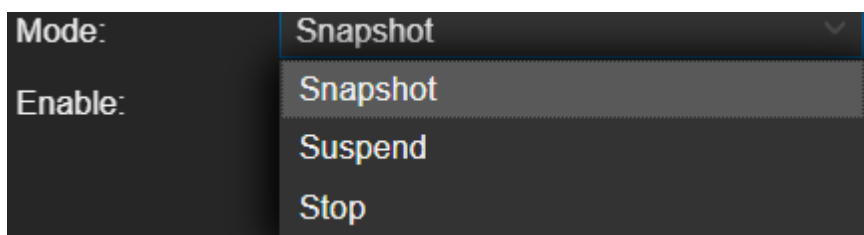
Schedule : La sauvegarde est planifiée chaque jour à 02:30 (ou 22:30), garantissant son exécution en dehors des heures d'activité pour préserver les performances du serveur.



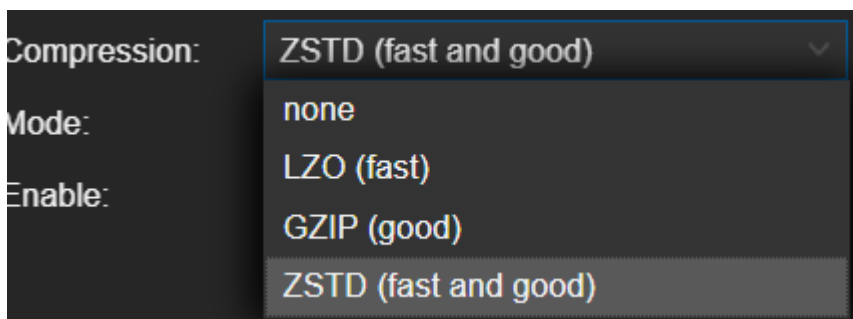
Selection Mode : Nous avons opté pour l'option "All" afin d'inclure automatiquement toutes les machines virtuelles configurées sur l'hyperviseur.



Mode : Nous avons choisi le mode "Snapshot" pour réaliser une sauvegarde à chaud sans aucune interruption de service pour les utilisateurs.



Compression : L'algorithme "ZSTD" a été sélectionné pour garantir une compression rapide et maximale sans surcharger le processeur (CPU) de l'hôte.



Retention (Keep Last) : Nous avons configuré la rétention sur 5 versions pour automatiser le nettoyage des anciennes sauvegardes et éviter la saturation du disque.

Create: Backup Job ✕

General Notifications **Retention** Note Template Advanced

Keep all backups

Keep Last: Keep Hourly:

Keep Daily: Keep Weekly:

Keep Monthly: Keep Yearly:

Help Create

Add Remove Edit Job Detail Run now Schedule Simulator

Enabled	Node	Schedule	Next Run	Storage	Com...	Retention	Selection
✓	pve	2,22:30	2026-05-16 22:30:00	local		keep-last=5	-- All --

2. Segmentation Réseau via VLANs

PROXMOX Virtual Environment 9.0.3

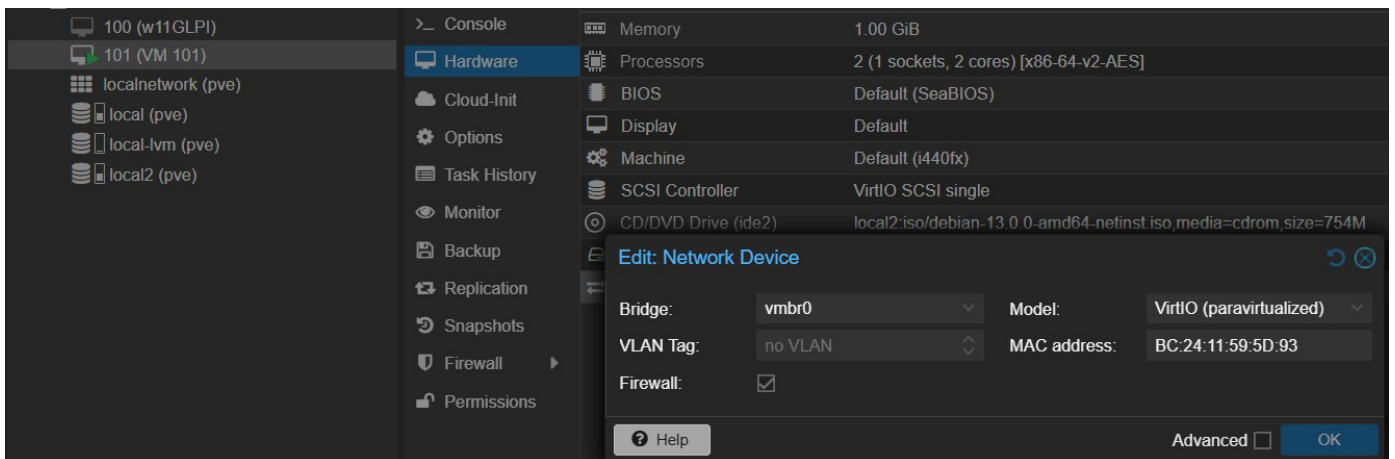
Server View Node 'pve'

Name	Alternative Names	Type	Active	Autostart	VLAN a...	Ports/Slaves	Bond Mode	CIDR	Gateway
ens33	enp2s1 enx000c29f6dbcb	Network Device	Yes	No	No				
vibr0		Linux Bridge	Yes	Yes	No	ens33		192.168.253.165/24	192.168.253.2

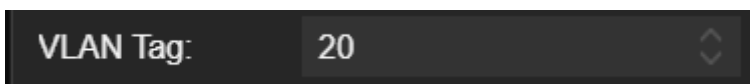
Nous avons activé l'option "VLAN Aware" sur le pont réseau principal vibr0 du nœud pve afin de lui permettre de reconnaître, filtrer et acheminer les étiquettes (tags) de VLANs.

Autostart:

VLAN aware:



Nous avons configuré l'identifiant "VLAN Tag" avec la valeur 10 sur l'interface réseau de la machine virtuelle Debian 13 afin de l'isoler logiquement dans le sous-réseau sécurisé du serveur GLPI.



Configuration d'un Point de Montage Extérieur (NFS)

L'externalisation des sauvegardes est cruciale pour garantir la résilience de notre infrastructure virtuelle. Pour ce faire, nous avons déployé une machine virtuelle Debian dédiée sur VMware Workstation, configurée comme serveur NFS (Network File System) externe. Nous interconnectons ensuite ce stockage avec l'hyperviseur Proxmox VE afin d'isoler physiquement les fichiers de sauvegarde (VZDump) hors des disques locaux du nœud pve, assurant ainsi une restauration rapide en cas de panne matérielle majeure de l'hôte.

- Nous installons le paquet `nfs-kernel-server` et nous créons le répertoire de stockage `/mnt/backup_proxmox` avec les permissions appropriées.

permitted by applicable law.

```
root@debian:~# apt install nfs-kernel-server -y
```

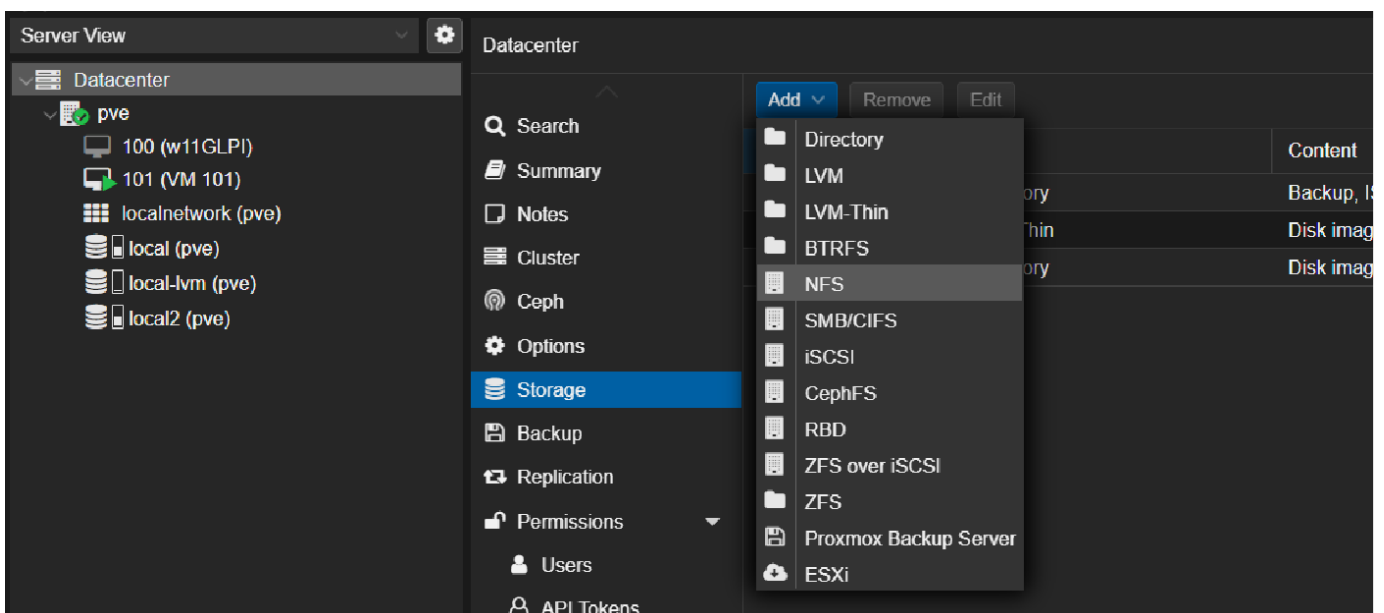
```
root@debian:~# mkdir -p /mnt/backup_proxmox
root@debian:~#
```

```
root@debian:~# chown nobody:nogroup /mnt/backup_proxmox
root@debian:~# chmod 777 /mnt/backup_proxmox
root@debian:~#
```

- Nous configurons le fichier /etc/exports pour partager le répertoire de sauvegarde et autoriser les accès réseau.

```
GNU nano 8.4 /etc/exports
# /etc/exports: the access control list for filesystems which may be exported
# to NFS clients. See exports(5).
#
# Example for NFSv2 and NFSv3:
# /srv/homes hostname1(rw,sync,no_subtree_check) hostname2(ro,sync,no_subtree_check)
#
# Example for NFSv4:
# /srv/nfs4 gss/krb5i(rw,sync,fsid=0,crossmnt,no_subtree_check)
# /srv/nfs4/homes gss/krb5i(rw,sync,no_subtree_check)
#
/mnt/backup_proxmox *(rw,sync,no_subtree_check,no_root_squash)
```

Nous ajoutons le stockage NFS dans Proxmox en renseignant l'adresse IP 192.168.253.172 du serveur Debian et en spécifiant le chemin partagé /mnt/backup_proxmox.



Add: NFS ✕

General Backup Retention

ID: Backup_NFS Nodes: All (No restrictions) ▾

Server: 192.168.253.172 Enable:

Export: |

Content: /mnt/backup_proxmox

Help Advanced Add

Add: NFS ✕

General Backup Retention

ID: Backup_NFS Nodes: All (No restrictions) ▾

Server: 192.168.253.172 Enable:

Export: /mnt/backup_proxmox ▾

Content: Backup ▾

Help Advanced Add

Le point de montage "Backup_NFS" est correctement activé et connecté sur l'hyperviseur, dédié exclusivement aux fichiers de sauvegarde VZDump.

Backup_NFS	NFS	Backup	/mnt/pve/Backup_...	Yes	Yes
local	Directory	Backup, ISO image, Container template	/var/lib/vz	No	Yes
local-lvm	LVM-Thin	Disk image, Container		No	Yes
local2	Directory	Disk image, ISO image, Container, Co...	/var/lib/vz2	No	Yes

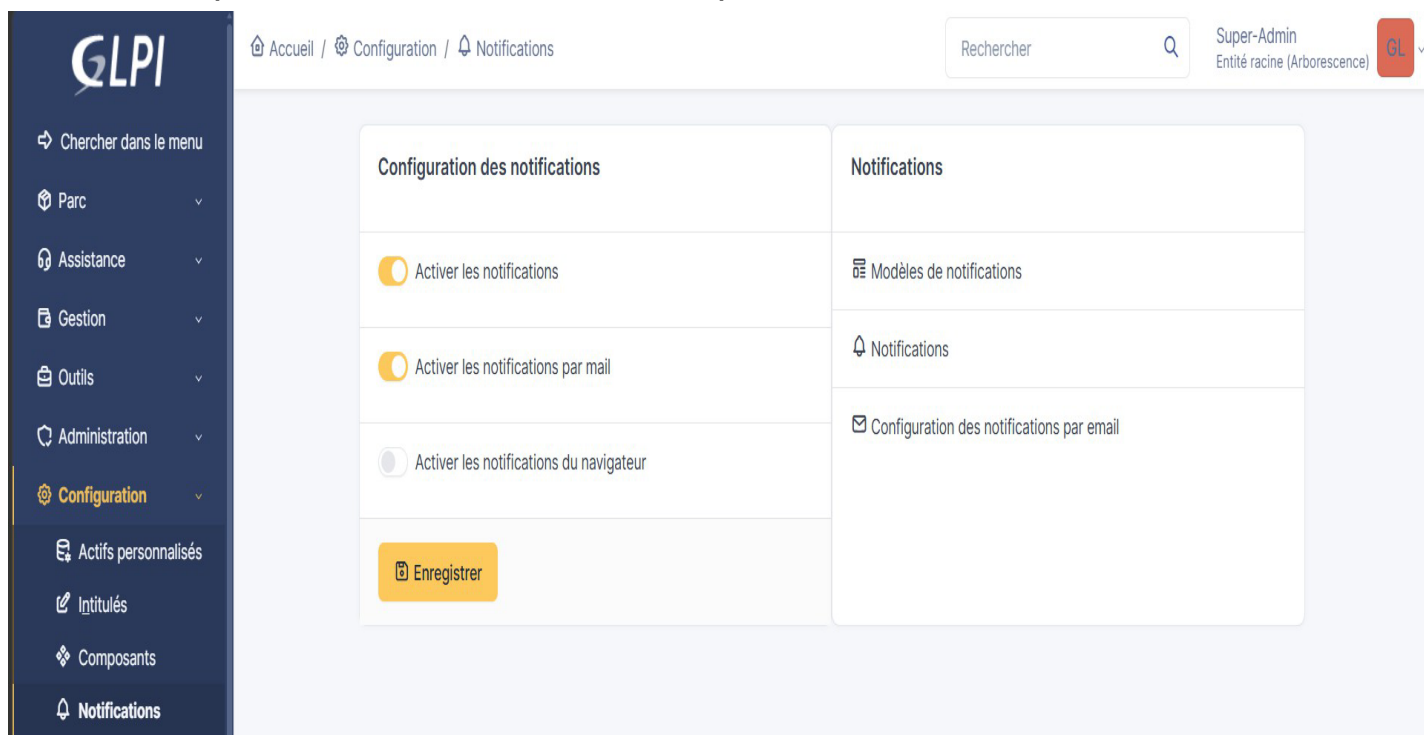
1. Configuration SMTP s Automatisation des Alertes E-mail : Mise en place et liaison de la plateforme GLPI avec un serveur de messagerie externe via le protocole SMTP (Port 587 / TLS). Cette configuration permet d'automatiser l'envoi des notifications et des alertes par e-mail aux techniciens et aux utilisateurs (création, suivi et clôture des tickets), assurant ainsi une communication fluide et réactive au sein du support.

2. Gestion de la Qualité de Service via les SLA (Service Level Agreements) : Définition et implémentation des règles de niveaux de service au sein de GLPI pour encadrer la prise en charge et la résolution des incidents. Des objectifs temporels stricts sont configurés selon la criticité des demandes (Urgent, Haute, Moyenne, Basse), incluant des mécanismes d'escalade automatique pour garantir le respect des engagements et des temps de rétablissement.

3. Structuration et Organisation du Helpdesk (Gestion des Tickets) : Modélisation de l'arborescence des catégories de tickets (Matériel, Logiciel, Réseau) et création de règles de routage automatique. Ce paramétrage permet d'affecter instantanément les tickets entrants aux groupes de techniciens spécialisés compétents, optimisant le flux de traitement des incidents et la gestion globale du parc informatique.

1- Configuration SMTP s Automatisation des Alertes E-mail

Nous activons globalement le système de notifications par e-mail dans GLPI en basculant l'option "Activer les notifications par mail"



The screenshot shows the GLPI configuration interface for email notifications. The breadcrumb path is "Accueil / Configuration / Notifications". The user is logged in as "Super-Admin" with the role "Entité racine (Arborescence)". The main content area is divided into two columns: "Configuration des notifications" and "Notifications".

Configuration des notifications	Notifications
<input checked="" type="checkbox"/> Activer les notifications	<input checked="" type="checkbox"/> Modèles de notifications
<input checked="" type="checkbox"/> Activer les notifications par mail	<input checked="" type="checkbox"/> Notifications
<input type="checkbox"/> Activer les notifications du navigateur	<input checked="" type="checkbox"/> Configuration des notifications par email
<input type="button" value="Enregistrer"/>	

Nous configurons les paramètres du serveur SMTP (smtp.gmail.com sur le port 587 avec chiffrement TLS) pour lier l'application à notre infrastructure de messagerie.

Accueil / Configuration / Notifications

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

GL

Configuration

Historique

Tous

E-mail de l'administrateur s.djilaliayad@gmail.com

Nom de l'administrateur seyf

E-mail de l'expéditeur ? s.djilaliayad@gmail.com

Nom de l'expéditeur du message ? Service Desk GLPI

Adresse de réponse ? s.djilaliayad@gmail.com

Nom de réponse ? Support GLPI

Adresse de non réponse ?

Nom de non réponse ? No Reply

Ajouter des documents dans les notifications de ticket Tous les documents

Signature des e-mails Cordialement,
L'équipe Support Informatique.

Mode d'envoi des e-mails SMTP

Tentatives d'envoi max. 3

Tenter d'envoyer de nouveau dans (minutes) 2

SERVER MAILS

Vérifier le certificat Non

Hôte SMTP smtp.gmail.com

Port 587

Accueil / Configuration / Notifications

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

GL

Ajouter des documents dans les notifications de ticket Tous les documents

Signature des e-mails Cordialement,
L'équipe Support Informatique.

Mode d'envoi des e-mails SMTP

Tentatives d'envoi max. 3

Tenter d'envoyer de nouveau dans (minutes) 2

SERVER MAILS

Vérifier le certificat Non

Hôte SMTP smtp.gmail.com

Port 587

Identifiant SMTP (optionnel) s.djilaliayad@gmail.com

Mot de passe SMTP (optionnel)

Expéditeur du message ?

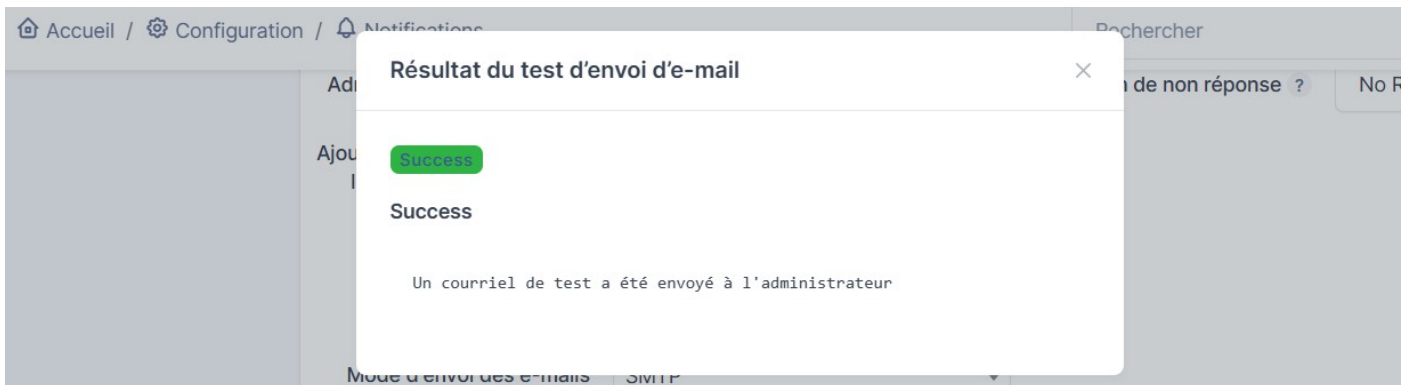
Effacer

Envoyer un mail de test à l'administrateur

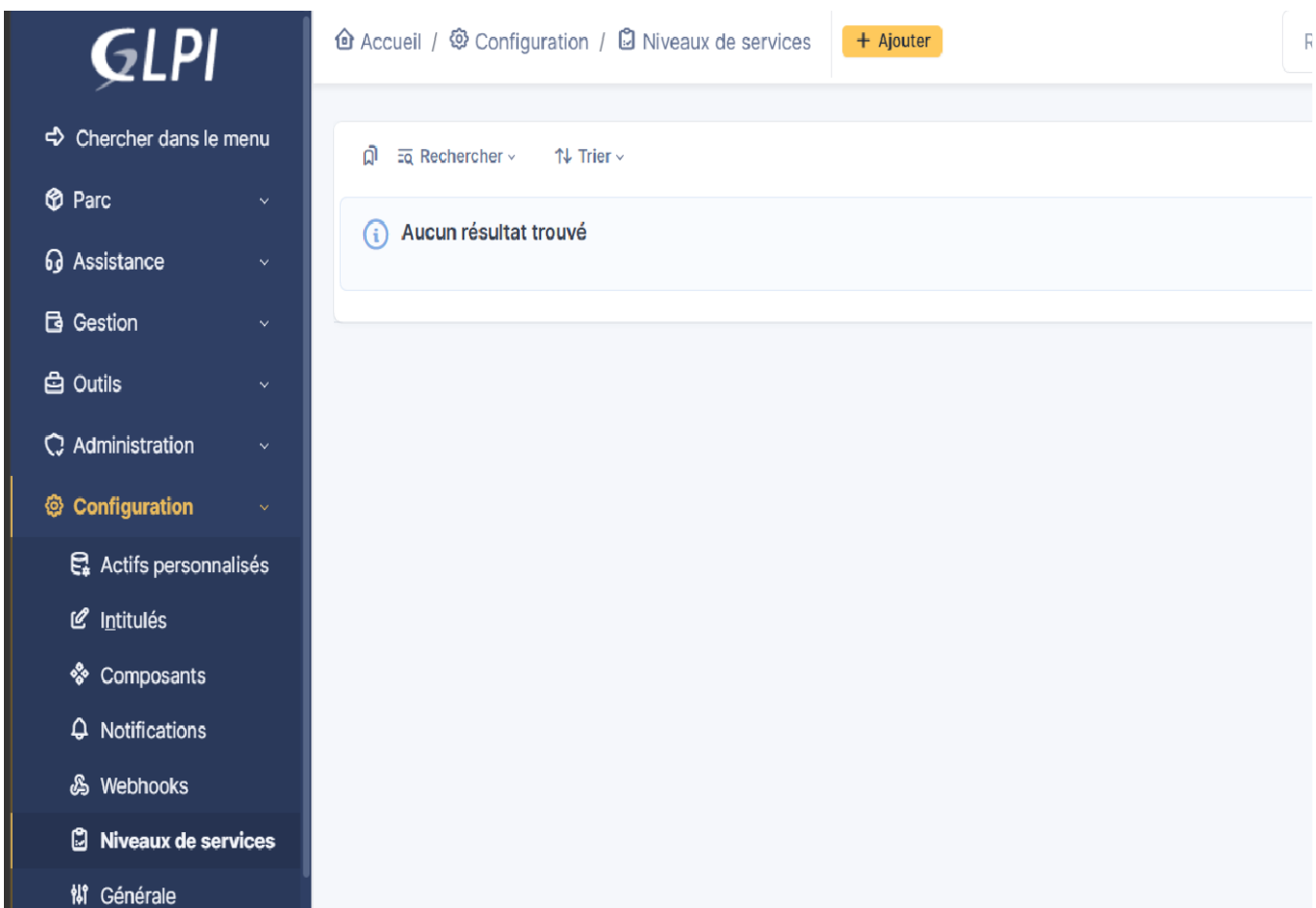
Sauvegarder

↑

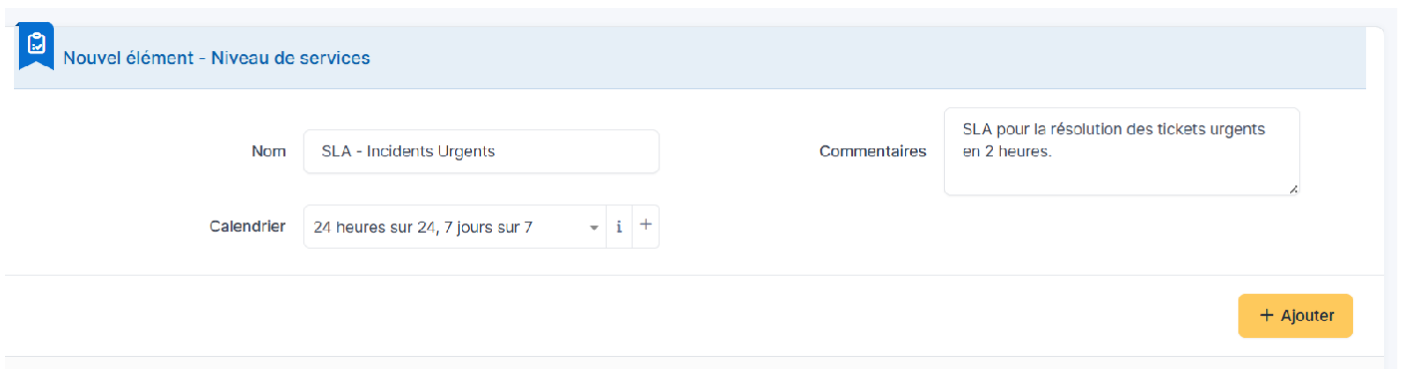
Nous exécutons un test d'envoi de courriel vers l'adresse de l'administrateur, validé par le bandeau vert de succès, ce qui confirme le bon fonctionnement des alertes automatiques du Service Desk.



Gestion de la qualité de service (SLA)



Nous créons la structure principale du niveau de service nommée "SLA - Incidents Urgents" associée au calendrier par défaut pour définir notre politique de qualité de service.

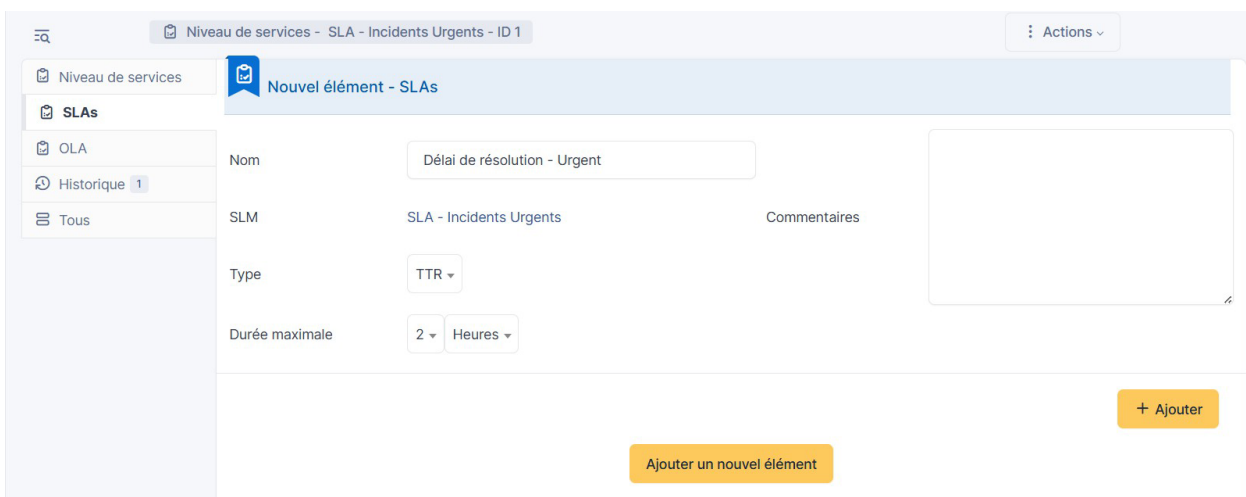


The screenshot shows a form titled "Nouvel élément - Niveau de services". It contains the following fields:

- Nom:** SLA - Incidents Urgents
- Commentaires:** SLA pour la résolution des tickets urgents en 2 heures.
- Calendrier:** 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

A yellow button labeled "+ Ajouter" is located at the bottom right of the form.

Nous définissons un critère de type TTR (Time to Resolve) avec une durée maximale de 2 heures pour le traitement des incidents critiques.



The screenshot shows a form titled "Nouvel élément - SLAs" within a "Niveau de services - SLA - Incidents Urgents - ID 1" context. The form includes a sidebar with navigation options: "Niveau de services", "SLAs", "OLA", "Historique 1", and "Tous". The main form fields are:

- Nom:** Délai de résolution - Urgent
- SLM:** SLA - Incidents Urgents
- Type:** TTR
- Durée maximale:** 2 Heures

There is a large empty text area for "Commentaires" on the right. A yellow button labeled "+ Ajouter" is at the bottom right, and a button labeled "Ajouter un nouvel élément" is at the bottom center.

Nous configurons un niveau d'escalade actif qui se déclenche 30 minutes avant l'échéance du SLA pour alerter les techniciens en cas de retard imminent.

The screenshot shows a configuration page for SLAs. The breadcrumb is 'SLAs - Délai de résolution - Urgent - ID 1'. On the left, there is a sidebar with 'Niveaux d'escalade' selected. The main area shows a configuration form with the following fields:

- Nom: Rappel avant échéance
- Activé: Oui (dropdown)
- Exécution: - 30 minutes (dropdown)

A '+ Ajouter' button is visible in the bottom right corner.

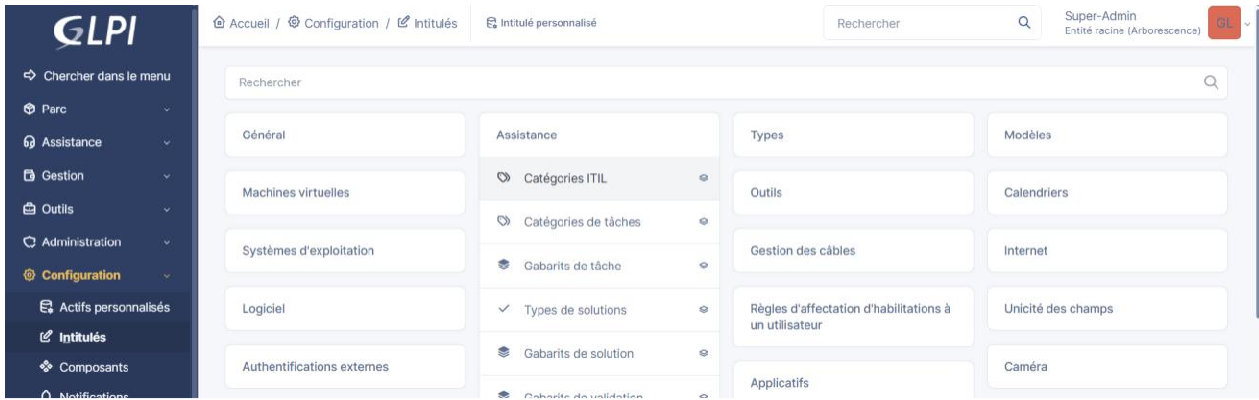
Nous généralisons l'implémentation des SLA pour l'ensemble des niveaux de criticité (Haute, Moyenne et Basse) avec des délais de résolution adaptés, complétant ainsi notre politique de gestion de la qualité de service.

The screenshot shows a table with a header 'Ajouter un nouvel élément' and a table below it. The table has columns for 'NOM', 'TYPE', 'DURÉE MAXIMALE', and 'CALENDRIER'. There are four rows of data, each with a checkbox in the first column.

<input type="checkbox"/>	NOM	TYPE	DURÉE MAXIMALE	CALENDRIER
<input type="checkbox"/>	Délai de résolution - Urgent	TTR	2 heures	24 heures sur 24, 7 jours sur 7
<input type="checkbox"/>	Délai de résolution - Haute	TTR	4 heures	24 heures sur 24, 7 jours sur 7
<input type="checkbox"/>	Délai de résolution - Moyenne	TTR	8 heures	24 heures sur 24, 7 jours sur 7
<input type="checkbox"/>	Délai de résolution - Basse	TTR	24 heures	24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Structuration et Organisation du Helpdesk (Gestion des Tickets)

Nous structurons l'arborescence du Helpdesk en créant les catégories de tickets principales : Matériel, Logiciel et Réseau, afin de classer efficacement les incidents entrants.



Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom	<input type="text" value="Matériel"/>	Commentaires	<input type="text"/>
Comme enfant de	<input type="text" value="-----"/>	Technicien responsable	<input type="text" value="-----"/>
Groupe responsable	<input type="text" value="-----"/>	Base de connaissances	<input type="text" value="-----"/>
Code représentant la catégorie de tickets	<input type="text"/>	Visible dans l'interface simplifiée	<input type="text" value="Oui"/>
Visible pour un incident	<input type="text" value="Oui"/>	Visible pour une demande	<input type="text" value="Oui"/>
Visible pour un problème	<input type="text" value="Oui"/>	Visible pour un changement	<input type="text" value="Oui"/>
Gabarit pour une demande	<input type="text" value="-----"/>	Gabarit pour un incident	<input type="text" value="-----"/>
Gabarit pour un changement	<input type="text" value="-----"/>	Gabarit pour un problème	<input type="text" value="-----"/>

[+ Ajouter](#)

Rechercher Trier

<input type="checkbox"/> NOM COMPLET
<input type="checkbox"/> Matériel
<input type="checkbox"/> Logiciel
<input type="checkbox"/> Réseau

20 lignes / pages

Nous implémentons une règle de routage automatique permettant d'affecter instantanément tout ticket de la catégorie "Réseau" au groupe de techniciens spécialisés ("Groupe Réseau") pour optimiser le flux de traitement des incidents.

↑ Importer ↓ Exporter

📖 Autres règles

- 👤 Règles d'affectation d'habilitations à un utilisateur
- 🛠️ Règles d'affectation d'une catégorie aux logiciels
- 🕒 Règles métier pour les tickets
- 📅 Règles métier pour les changements
- ⚠️ Règles métier pour les problèmes
- 🚫 Listes noires

Nom	<input type="text" value="Routage Automatique - Réseau"/>	Description	<input type="text"/>
Opérateur logique	<input type="text" value="ET"/>	Activé	<input type="text" value="Non"/>
Règle utilisée pour	<input type="text" value="Ajouter"/>	Commentaires	<input type="text"/>

+ Ajouter

🕒 Règle

☰ Critères

▶ Actions

🕒 Historique 2

☰ Tous

Critère Critères - Catégorie ▼ est ▼ Réseau ▼ i +

+ Ajouter



Nouvel élément - Groupe

Nom

Groupe Réseau

Commentaires

Code

Comme enfant de

Appartenance récursive ?

Non

Visible dans un ticket

Demandeur

Oui

Observateur

Oui

Attribué à

Tâche

Règle

Critères 1

Actions

Historique 4

Tous

Il est possible d'affecter le résultat d'une expression régulière en utilisant la chaîne #0

Action

Groupe de techniciens

Assigner

Groupe Réseau

Mise en place de la Base de Connaissances et du Self-Service :

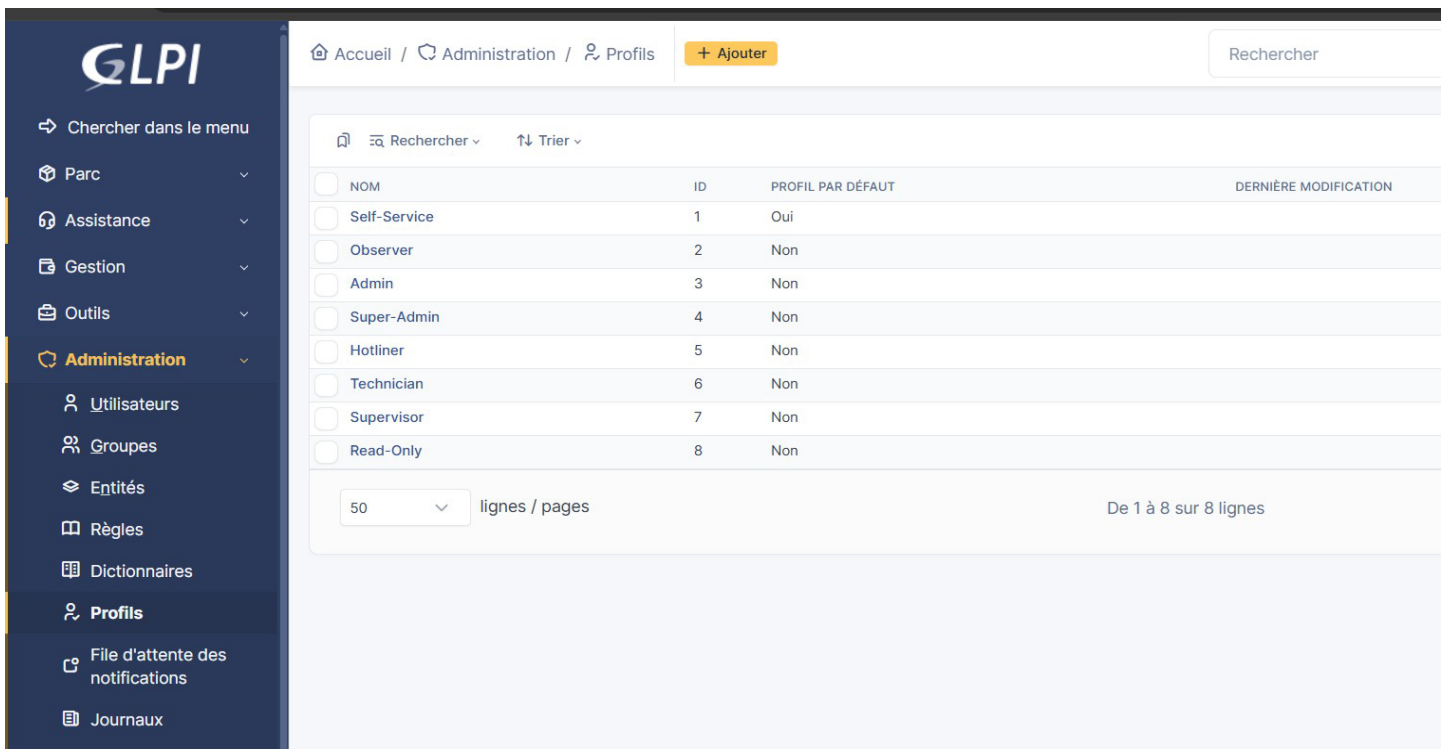
Création et structuration d'un espace documentaire et de guides techniques au sein de GLPI. Cette base de connaissances permet de catégoriser les incidents récurrents (Accès, Réseau, Impression) afin d'offrir aux utilisateurs des procédures d'auto-résolution (Self-Service) , réduisant ainsi efficacement la charge de travail du support informatique de niveau 1.

Évaluation de la Qualité de Service via les Enquêtes de Satisfaction :

Implémentation et configuration d'un système automatisé de mesure de la satisfaction utilisateur (CSAT) après la clôture des incidents. Ce mécanisme déclenche l'envoi automatique d'enquêtes basées sur une échelle de notation et des commentaires , permettant de générer des rapports mensuels pour analyser la performance du helpdesk et identifier les axes d'amélioration.

1- Mise en place de la Base de Connaissances et du Self-Service :

Afin de permettre aux utilisateurs finaux de consulter les solutions documentées, nous devons modifier les privilèges du profil par défaut (Post-Only) pour lui accorder l'accès en lecture à la base de connaissances.



The screenshot shows the GLPI administration interface. The left sidebar contains the navigation menu with 'Administration' selected. The main content area displays the 'Profils' (Profiles) page. The breadcrumb navigation is 'Accueil / Administration / Profils'. There is a search bar and a '+ Ajouter' button. Below the navigation, there is a table of profiles with the following data:

NOM	ID	PROFIL PAR DÉFAUT	DERNIÈRE MODIFICATION
Self-Service	1	Oui	
Observer	2	Non	
Admin	3	Non	
Super-Admin	4	Non	
Hotliner	5	Non	
Technician	6	Non	
Supervisor	7	Non	
Read-Only	8	Non	

At the bottom of the table, there is a pagination control showing '50 lignes / pages' and 'De 1 à 8 sur 8 lignes'.

Paramétrage des droits d'accès de l'interface simplifiée (Self-Service) pour autoriser la consultation de la base de connaissances.

OUTILS	LECTURE	LIRE LA FAQ	FAIRE UNE RÉSERVATION	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT
Base de connaissances		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Éléments réservables	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Notes	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
Flux RSS	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
Sélectionner/désélectionner tout	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>

Pour structurer notre espace documentaire et faciliter les futures recherches des utilisateurs, nous procédons à la création de catégories thématiques dédiées aux incidents récurrents.

Rechercher

Général	Assistance	Types	Modèles
Machines virtuelles	Gestion	Outils	Calendriers
Systèmes d'exploitation	Réseau	Catégories de la base de co...	Internet
Logiciel	Utilisateur	Gestion des câbles	Unicité des champs
Authentications externes	Gestion de l'alimentation	Règles d'affectation d'habilitations à un utilisateur	Caméra
Autres		Applicatifs	

Nouvel élément - Catégorie de la base de connaissances

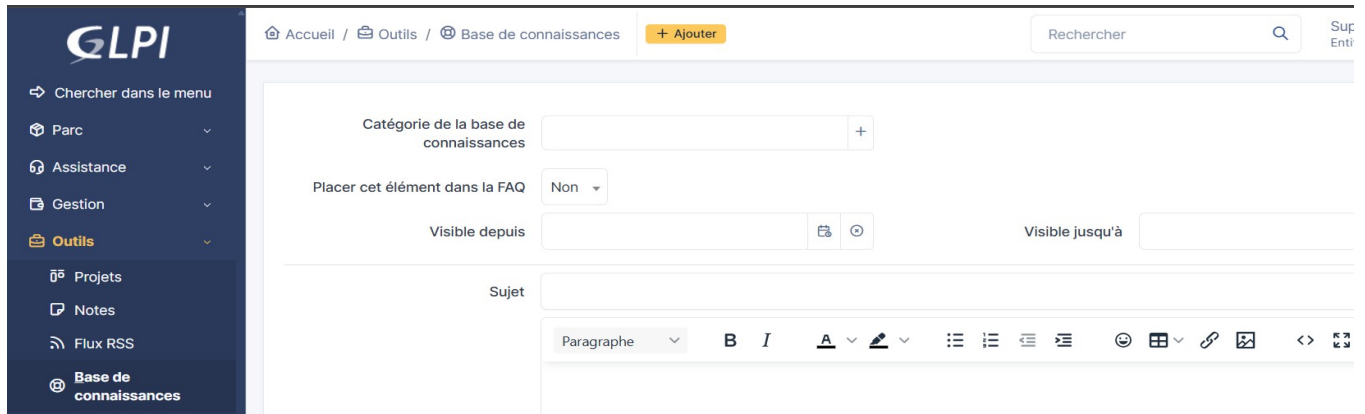
Nom: Connexion & Accès

Commentaires: [Text area]

Comme enfant de: [Dropdown menu]

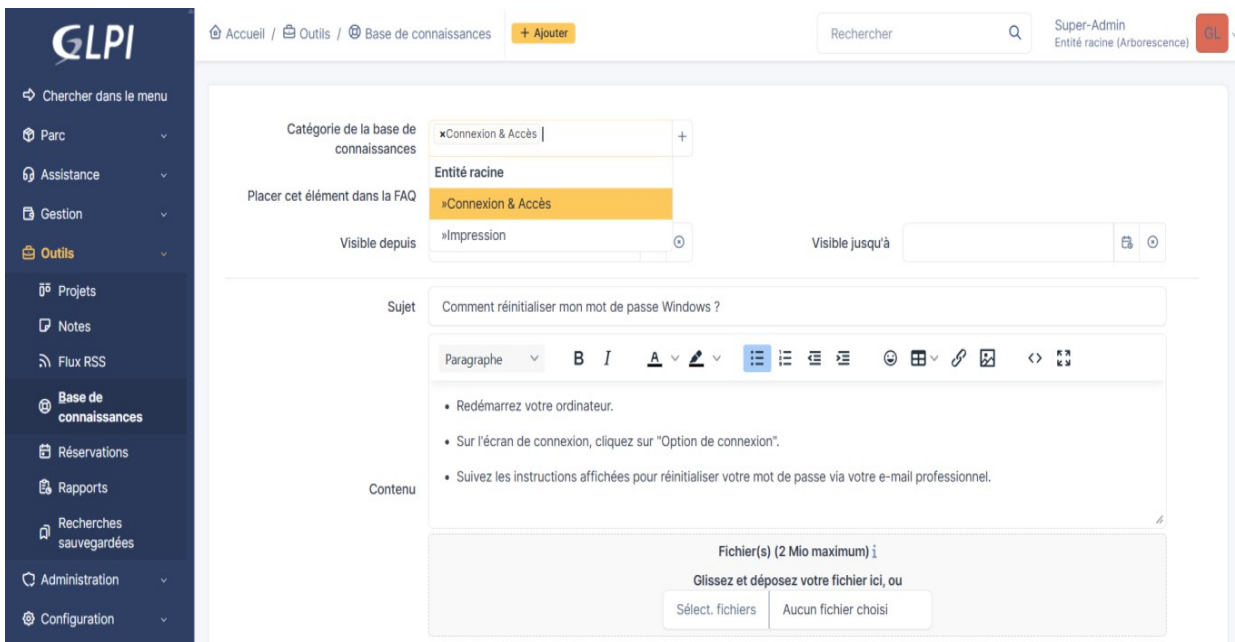
+ Ajouter

Nous rédigeons à présent un article de solution guidée qui explique pas à pas la procédure de réinitialisation d'un mot de passe Windows, en y associant des mots-clés pertinents.

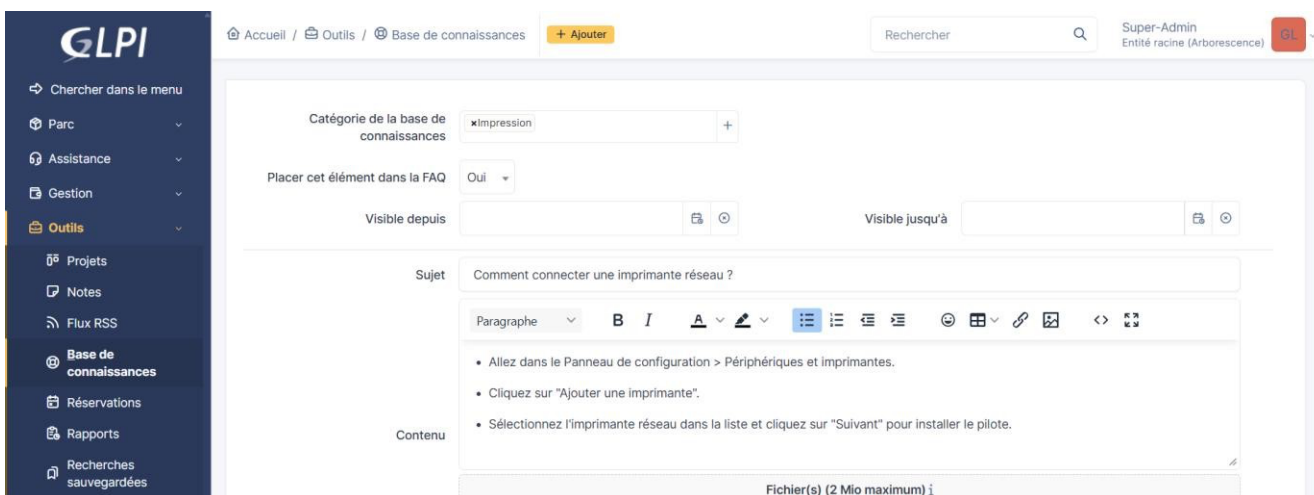


The screenshot shows the GLPI interface for creating a new article in the knowledge base. On the left is a dark blue sidebar with the GLPI logo and a menu containing: 'Chercher dans le menu', 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils' (highlighted), 'Projets', 'Notes', 'Flux RSS', and 'Base de connaissances'. The main content area has a breadcrumb trail: 'Accueil / Outils / Base de connaissances' and a '+ Ajouter' button. A search bar with 'Rechercher' and a magnifying glass icon is on the right, with 'Sup' and 'Ent' buttons above it. The form fields include: 'Catégorie de la base de connaissances' (text input with a '+' icon), 'Placer cet élément dans la FAQ' (dropdown menu set to 'Non'), 'Visible depuis' (text input with a calendar icon), 'Visible jusqu'à' (text input), and 'Sujet' (text input). Below these is a rich text editor toolbar with options for 'Paragraphe', bold (B), italic (I), text color (A), background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, and image insertion.

Afin d'enrichir notre base de connaissances et d'offrir une autonomie aux utilisateurs, nous procédons à la création d'un article détaillant la procédure de réinitialisation d'un mot de passe Windows.



De la même manière, nous créons un autre article pour guider les utilisateurs lors de la configuration d'une imprimante réseau.



Pour que cet article soit visible par l'ensemble des utilisateurs sur leur portail d'accueil, nous configurons sa cible de diffusion sur l'entité globale et basculons son statut du mode brouillon vers le mode publié.



On test avec un profile self-service :

GLPI Accueil / Administration / Utilisateurs [+ Ajouter](#) Rechercher Super-Admin Entité racine (Arborescence)

Chercher dans le menu

- Parc
- Assistance
- Gestion
- Outils
- Administration**
 - Utilisateurs**
 - Groupes
 - Entités
 - Règles
 - Dictionnaires
 - Profil
 - File d'attente des notifications
 - Journaux

Identifiant: snow

Nom de famille: yamal

Prénom:

Fuseau horaire: L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer.

Activé: Oui

Valide depuis:

Valide jusqu'à:

Catégorie: -----

Titre: -----

Commentaires:

Matricule:

Habilitation

Récurrent: Non

Profil: Self-Service

Entité: Entité racine

Besoin d'aide ? Une question ?

Rechercher des articles de la base de connaissances ou des formulaires

FORMULAIRES 2

- Demander un service**
Demander un service réalisé par notre équipe.
- Signaler un problème**
Demander du support auprès de notre équipe helpdesk.

ARTICLES DE LA FAQ 1

- Comment connecter une imprimante réseau ?**
Allez dans le Panneau de configuration > Périphériques et imprimantes. Cliquez sur "Ajouter une imprimante". Sélectionnez ...

Catégories

Impression

Sujet

Comment connecter une imprimante réseau ?

Contenu

- Allez dans le Panneau de configuration > Périphériques et imprimantes.
- Cliquez sur "Ajouter une imprimante".
- Sélectionnez l'imprimante réseau dans la liste et cliquez sur "Suivant" pour installer le pilote.

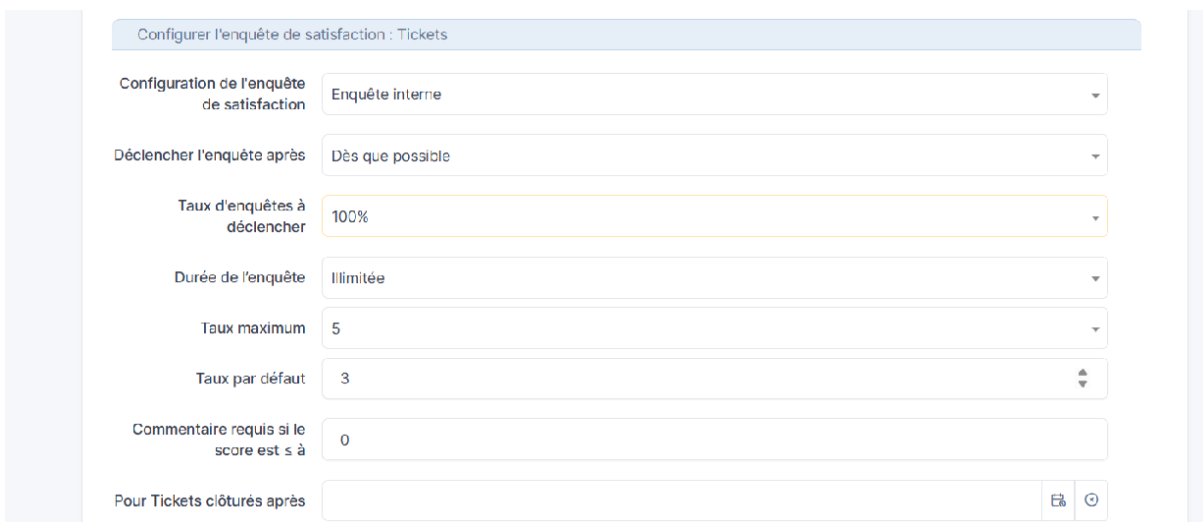
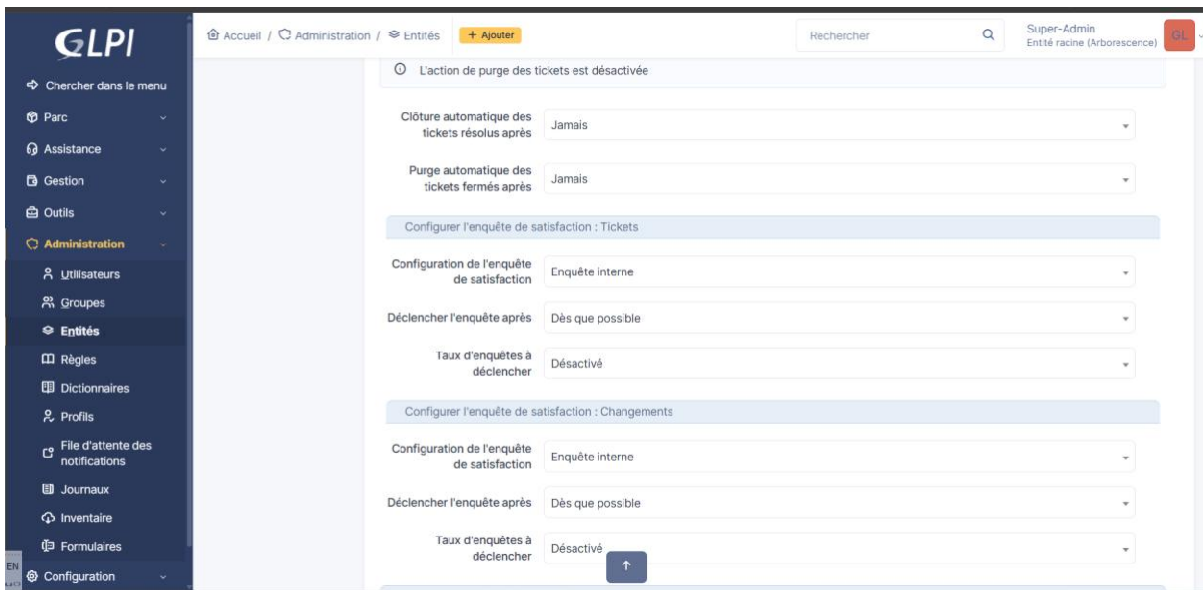
Rédacteur : glpi
Cet élément fait partie de la FAQ
Créé le 2026-05-18 13:15

4 vues

Dernière mise à jour le 2026-05-18 13:16

2 - Évaluation de la Qualité de Service via les Enquêtes de Satisfaction :

Afin de mesurer l'efficacité de notre support informatique et de calculer le score CSAT (Customer Satisfaction Score), nous activons le module des enquêtes de satisfaction au niveau de la configuration de l'entité.



Demander un service

Urgence

Haute

Catégorie

Réseau

Matériels de l'utilisateur

Observateurs

x  glpi

Lieu

Titre

probleme reseaux

Une fois le ticket résolu et clôturé par l'équipe technique, le système GLPI génère automatiquement un formulaire d'évaluation sur le portail de l'utilisateur final afin de recueillir son avis sur la qualité du support.

ⓘ Après 12 heures vous ne pourrez plus modifier votre réponse.

Satisfaction de la résolution du Ticket 

Commentaires

 Sauvegarder

 Après 12 heures vous ne pourrez plus modifier votre réponse.

Satisfaction de la résolution du Ticket 

Commentaires

bien resolu

Date de réponse à l'enquête de satisfaction

2026-05-18 14:54:56