

GLPI – GESTION DES UTILISATEURS & DES PROFILS

Table des matières

I.	Contexte & objectifs :	2
II.	Création des utilisateurs dans GLPI :	2
III.	Attribution des profils GLPI	3
IV.	Tableau récapitulatif des droits attribués & justification :	5
V.	Pour aller plus loin... ..	7

Compétences mobilisées :

- Mettre en place et vérifier les niveaux d'habilitations à un service
- Exploiter des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique
- Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service

I. Contexte & objectifs :

Ce TP a pour but de se familiariser avec la gestion des utilisateurs et profils dans GLPI à travers le cas de l'entreprise TechSolutions Lille.

L'objectif était de :

- Créer les utilisateurs dans GLPI
- Leur attribuer un profil par défaut adapté à leur rôle
- Et justifier ces choix selon la logique organisationnelle les fiches de postes données

II. Création des utilisateurs dans GLPI :

Pour commencer, une fois connecté en administrateur sur notre plateforme GLPI nous avons réalisé les étapes suivantes :

- Accès au menu Administration → Utilisateurs.
- Création manuelle de chaque utilisateur à partir du fichier donné (contenant les informations de l'employé ainsi que les informations de connexion à mettre)

GLPI

Accueil / Administration / Utilisateurs + Ajouter

Rechercher Super-Admin Entité racine (Arborescence)

Chercher dans le menu

- Parc
- Assistance
- Gestion
- Outils
- Administration
 - Utilisateurs**
 - Groupes
 - Eglisés
 - Règles
 - Dictionnaires
 - Profil
 - File d'attente des notifications
 - Journaux
 - Inventaire
 - Formulaires
- Configuration

Identifiant: adurand

Nom de famille: Alexandre Prénom: DURAND

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

Valide depuis: Valide jusqu'à: Catégorie: Titre: Commentaires: Matricule:

Habilitation

Récursif: Non Entité: Entité racine Profil: Self-Service

Information de contact

E-mails: Téléphone: Téléphone mobile: Téléphone 2:

Mot de passe et jeton d'accès

Envoyer un e-mail à l'utilisateur pour changer son mot de passe.

Mot de passe: Confirmer le mot de passe:

+ Ajouter

IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	E-MAILS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIVÉ
AD	adurand				Oui
ML	mlefebvre				Oui
IM	imorel				Oui
DS	sdavid				Oui
CF	cfontaine				Oui
SG	sguerin				Oui
PM	pmartin				Oui
SD	sdubois				Oui
JE	jleroy				Oui
CM	cmoreau				Oui
TB	tbernard				Oui
FO	fourmier				Oui

III. Attribution des profils GLPI

Maintenant les utilisateurs ont été créés, nous allons leur attribuer un profil, qui leur permettra d’avoir certains droits ainsi que d’effectuer certaines actions dans GLPI.

Les étapes réalisées ont été les suivantes :

- Lecture de la fiche de poste de chaque utilisateur dans le document fourni.
- Analyse du rôle de chaque membre (direction, responsable, technicien...).
- Attribution du profil GLPI le plus adapté à sa mission parmi ceux par défaut.

NOM	ID	PROFIL PAR DÉFAUT	DERNIÈRE MODIFICATION
Self-Service	1	Oui	
Observer	2	Non	
Admin	3	Non	
Super-Admin	4	Non	2025-09-23 10:26
Hotliner	5	Non	
Technician	6	Non	
Supervisor	7	Non	
Read-Only	8	Non	

GLPI

Accueil / Administration / Utilisateurs + Ajouter

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

Utilisateur - DURAND Arnaud - ID 7

Ajouter une habilitation à un utilisateur

Habilitations 1

Entité: Entité racine

Profil: Observer

Récuratif: Non

Ajouter

30 lignes / pages

De 1 à 1 sur 1 lignes

Actions

ENTITÉS PROFILES (D=DYNAMIQUE, R=RÉCURSIF)

Entité racine Self-Service

Entrées à afficher: 30

GLPI

Accueil / Administration / Utilisateurs + Ajouter

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

Utilisateur - DURAND Arnaud - ID 7

Ajouter une habilitation à un utilisateur

Habilitations 2

Entité: Entité racine

Profil:

Récuratif: Non

Ajouter

30 lignes / pages

De 1 à 2 sur 2 lignes

Actions

ENTITÉS PROFILES (D=DYNAMIQUE, R=RÉCURSIF)

Entité racine Observer

Entité racine Self-Service

Entrées à afficher: 30

GLPI

Accueil / Administration / Utilisateurs + Ajouter

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

Rechercher

Trier

IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	PRÉNOM	PROFILS (ENTITÉ)
gpi			
PO	post-only		Self-Service - Entité racine (R)
TE	tech		Technician - Entité racine (R)
NO	normal		Observer - Entité racine (R)
glpi-system	Support		
adurand	DURAND	Arnaud	Observer - Entité racine Self-Service - Entité racine
mlfebvre	Lefebvre	Marc	Observer - Entité racine Self-Service - Entité racine
imoret	MOREL	Isabelle	Self-Service - Entité racine Supervisor - Entité racine
dsdavid	SIMON	David	Observer - Entité racine Self-Service - Entité racine
cfontaine	FONTAINE	Camille	Self-Service - Entité racine Supervisor - Entité racine
sguerir	GUERIN	Sarah	Self-Service - Entité racine
pmartin	MARTIN	Pierre	Self-Service - Entité racine Supervisor - Entité racine
sdubois	DUBOIS	Sophie	Self-Service - Entité racine Technician - Entité racine
jljeroy	LEROY	Julien	Self-Service - Entité racine Technician - Entité racine
cmoreau	MOREAU	Clara	Self-Service - Entité racine Technician - Entité racine
tbernard	BERNARD	Thomas	Self-Service - Entité racine Technician - Entité racine
nfournier	FOURNIER	Nicolas	Self-Service - Entité racine Technician - Entité racine
lrrousseau	ROUSSEAU	Laura	Self-Service - Entité racine Technician - Entité racine
apetit	PETIT	Antoine	Self-Service - Entité racine Technician - Entité racine
egirard	GIRARD	Emma	Self-Service - Entité racine Supervisor - Entité racine
lblanc	BLANC	Laurent	Observer - Entité racine Self-Service - Entité racine

30 lignes / pages

De 1 à 21 sur 21 lignes

IV. Tableau récapitulatif des droits attribués & justification :

Afin d'assurer une gestion cohérente des accès dans l'application, les profils ont été attribués en fonction des responsabilités et missions de chaque employé présent dans les documents donnés lors du TP. Le tableau ci-dessous récapitule les profils attribués ainsi que la justification associée.

Utilisateur	Fonction	Profil GLPI affecté	Justification
Alexandre Durand	PDG de TechSolutions Lille	Observateur	étant PDG il n'a pas à gérer des tickets il peut venir vérifier les stocks ou les indicateurs
Marc Lefebvre	Directeur du Support Logiciel	Observateur	étant Directeur il n'a pas à gérer des tickets il peut venir vérifier les stocks ou les indicateurs pour son équipe
Isabelle Morel	Responsable Adjointe du Support Logiciel	Supervisor	En tant que Responsable, ils doivent superviser les opérations le rôle de supervisor est donc adapté parmi les profils par défaut
David Simon	Directeur du Support Réseau	Observateur	étant Directeur il n'a pas à gérer des tickets il peut venir vérifier les stocks ou les indicateurs pour son équipe
Camille Fontaine	Responsable Adjointe du Support Réseau	Supervisor	En tant que Responsable, ils doivent superviser les opérations le rôle de supervisor est donc adapté parmi les profils par défaut
Laurent Blanc	Directeur de la Sécurité Informatique	Observateur	Étant Directeur il n'a pas à gérer des tickets il peut venir vérifier les stocks ou les indicateurs pour son équipe

Sarah Guerin	Responsable Adjointe de la Sécurité Informatique	Supervisor	En tant que Responsable, ils doivent superviser les opérations le rôle de supervisor est donc adapté parmi les profils par défaut
Pierre Martin	Responsable du HelpDesk	Supervisor	En tant que Responsable, ils doivent superviser les opérations le rôle de supervisor est donc adapté parmi les profils par défaut
Sophie Dubois	Technicienne HelpDesk Niveau 1 (Logiciel)	Technician	Ce sont les techniciens qui interviennent directement à la résolution des incidents & demandes donc technicien pour pouvoir interagir avec les tickets.
Julien Leroy	Technicien HelpDesk Niveau 1 (Réseau)	Technician	Ce sont les techniciens qui interviennent directement à la résolution des incidents & demandes donc technicien pour pouvoir interagir avec les tickets.
Clara Moreau	Technicienne HelpDesk Niveau 2 (Logiciel)	Technician	Ce sont les techniciens qui interviennent directement à la résolution des incidents & demandes donc technicien pour pouvoir interagir avec les tickets.
Thomas Bernard	Technicien HelpDesk Niveau 2 (Sécurité)	Technician	Ce sont les techniciens qui interviennent directement à la résolution des incidents & demandes donc technicien pour pouvoir interagir avec les tickets.
Nicolas Fournier	Technicien HelpDesk Niveau 3 (Réseau)	Technician	Ce sont les techniciens qui interviennent directement à la résolution des incidents & demandes donc technicien pour pouvoir interagir avec les tickets.
Laura Rousseau	Technicienne HelpDesk Niveau 3 (Systèmes)	Technician	Ce sont les techniciens qui interviennent directement à la résolution des incidents & demandes donc technicien pour pouvoir interagir avec les tickets.

Antoine Petit	Analyste de Sécurité	Technician	Ce sont les techniciens qui interviennent directement à la résolution des incidents & demandes donc technician pour pouvoir interagir avec les tickets.
Emma Girard	Coordinatrice du Support	Supervisor	En tant que Coordinateur, ils doivent superviser les opérations le rôle de supervisor est donc adapté parmi les profils par défaut

V. Pour aller plus loin...

Si l'on souhaitait aller plus loin dans la configuration, il serait nécessaire de créer des profils personnalisés afin de mieux représenter la diversité des métiers présents dans l'entreprise.

En effet, les profils par défaut de GLPI offrent une base correcte, mais restent trop génériques pour couvrir précisément les rôles de chaque technicien, responsable ou directeur.

La création de profils manuels permettrait d'attribuer des droits de façon plus granulaire et plus adapté à chaque niveau d'intervention et de supervision.

De plus, disposer de plus d'informations supplémentaire sur les processus internes aiderait à adapter le paramétrage de GLPI aux méthodes de travail réelles de l'organisation, pour un outil plus cohérent et plus efficace.