

TP GLPI



GLPI

TP GLPI	1
I/ Introduction.....	2
a) Historique.....	2
b) Concurrents	2
c) Fonctionnalités.....	3
d) Installation	4
II/Utilisation.....	8
1) Présentation détaillée des interfaces Administrateur/Technicien/Post-only.....	8
a) Administrateur	8
b) Techniciens	35
c) Post-only	36
2) Création d'un utilisateur Technicien et Post-only et gestion de leurs droits	37
3) Parcours complet d'un ticket ITIL.....	39
4) Création d'un document dans le Base de connaissance (FAQ) visible par l'utilisateur Post-only avec lien vers un ticket résolu	43
5) Personnalisation l'interface.....	46
6) Réalisation d'une solution pour un gain de temps.....	47
III/ Plugin GLPI Inventory.....	49
1) Installation du plugin et des agents (Windows et Linux)	49
a) Pour Windows.....	49
b) Pour linux.....	50
2) Intégrer les clients Linux/Windows dans des groupes	52
3) Compléter les fiches avec des informations administratives puis Vérifier le calcul de la valeur nette comptable (VNC).....	54
4) Consulter les logs, y compris pour l'agent	54
IV /DEPLOIEMENT	55
V/ BONUS.....	59

Raspberry : nanard

Mdp : nanard

I/ Introduction

a) Historique

Depuis son lancement en 2003, GLPI est devenu l'un des outils libres les plus populaires pour gérer les parcs informatiques, surtout en helpdesk.

Au départ, c'était un projet communautaire géré par l'association INDEPNET. Avec le temps, GLPI s'est tellement répandu que des entreprises et des communautés du monde entier se sont mises à l'utiliser. En 2008, INDEPNET a donc décidé de créer un réseau de partenaires pour trois raisons :

1. Créer un écosystème collaboratif où chaque partenaire peut contribuer au projet GLPI.
2. Encourager les partenaires à soutenir financièrement l'association pour aider au développement continu du logiciel.
3. Assurer un service de qualité à travers un réseau connecté à INDEPNET.

Puis en 2009, Teclib' a rejoint l'aventure GLPI pour développer le logiciel, améliorer le code, et ajouter des fonctionnalités. En 2015, Teclib' a pris en charge la gestion des mises à jour et le développement du logiciel.

Ce logiciel est bien évidemment gratuit et disponible pour toute entreprise souhaitant l'utiliser.

b) Concurrents

Il existe plusieurs concurrent de GLPI payant ou open source comme **EASYVISTA** qui est un outil de ticketing comme **ZENDESK** ou encore **ZOHO DESK** et **HUBSPOT** qui permettent de gérer des tickets :

Pour récapituler les concurrents ne proposent pas forcément à l'identique les solutions proposer :

- **EASYVISTA** : outils de ticketing payant, proposition d'inventaire d'un parc informatique, possibilité d'intégrer des licences utilisateurs pour un AD ou autres.



- **ZENDESK** : outils de ticketing qui facilite l'interaction avec les clients sur diverses plateformes et permet de créer un centre d'aide ou un forum pour les aider à résoudre leurs problèmes de manière autonome.



- **ZOHO DESK** : outil de gestion des tickets centralisé qui permet de regrouper et analyser les demandes clients de différents canaux pour améliorer vos services.



- **HUBSPOT** : logiciel de ticketing SaaS avec plusieurs modules, offrant une gestion efficace des demandes clients et de nombreuses intégrations, disponible avec un essai gratuit pour deux utilisateurs avant de passer à un abonnement de 300€/mois.



c) Fonctionnalités

GLPI est un logiciel de gestion de services open source qui nous aide à planifier et gérer les changements informatiques, à résoudre les problèmes efficacement, à automatiser les processus métier et à prendre le contrôle de notre infrastructure informatique, tout en nous permettant d'ajouter des procédures détaillées dans les tickets et de réaliser l'inventaire des PC.

Cela permet une meilleure organisation du service informatique ainsi qu'une meilleure autonomie.

d) Installation

Pour une meilleure installation je me suis permis de réinstaller et de mettre RASBERRY à 0

Après cela nous allons procéder à l'installation de glpi :

- Tout d'abord il faudra mettre à jour les paquets en faisant la commande « `sudo apt-get update` » et ensuite « `sudo apt-get upgrade` »

```
nanard@raspberrypi:~ $ sudo apt-get update
Atteint :1 http://deb.debian.org/debian bookworm InRelease
Atteint :2 http://deb.debian.org/debian-security bookworm-security InRelease
Atteint :3 http://deb.debian.org/debian bookworm-updates InRelease
Atteint :4 http://archive.raspberrypi.com/debian bookworm InRelease
Lecture des listes de paquets... Fait
nanard@raspberrypi:~ $ sudo apt-get upgrade
```

- Par la suite il faudra installer apache2 avec la commande « `sudo apt-get install apache2 php libapache2-mod-php` »

```
nanard@raspberrypi:~ $ sudo apt-get install apache2 php libapache2-mod-php
Lecture des listes de paquets... Fait
Construction de l'arbre des dépendances... Fait
Lecture des informations d'état... Fait
```

- Installer PHP avec la commande « `apt-get install php-imap php-ldap php-curl php-xmlrpc php-gd php-mysql php-cas` »

```
nanard@raspberrypi:~ $ sudo apt-get install php-imap php-ldap php-curl php-xmlrpc php-gd php-mysql php-cas
```

- Installer mariadb avec la commande « `apt-get install mariadb-server` » et « `mysql_secure_installation` »

```
nanard@raspberrypi:~ $ sudo apt-get install mariadb-server
```

```
nanard@raspberrypi:~ $ sudo mysql_secure_installation
```

En ce qui concerne le mot de passe de la base de données c'est : 'nanard'

- Nous aurons un module à installer pour une bonne installation de glpi avec la commande « `apt-get install apcupsd php-apcu` »

- Après un redémarrage des services il faudra créer une base de données avec les commandes «
- `create database glpidb;`
- `grant all privileges on glpidb.* to glpiuser@localhost identified by "nanard";`
- `quit`

```
nanard@raspberrypi: / $ sudo mysql -u root
Welcome to the MariaDB monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MariaDB connection id is 42
Server version: 10.11.6-MariaDB-0+deb12u1 Debian 12

Copyright (c) 2000, 2018, Oracle, MariaDB Corporation Ab and others.

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the current input statement.

MariaDB [(none)]> create database glpidb;
Query OK, 1 row affected (0,001 sec)

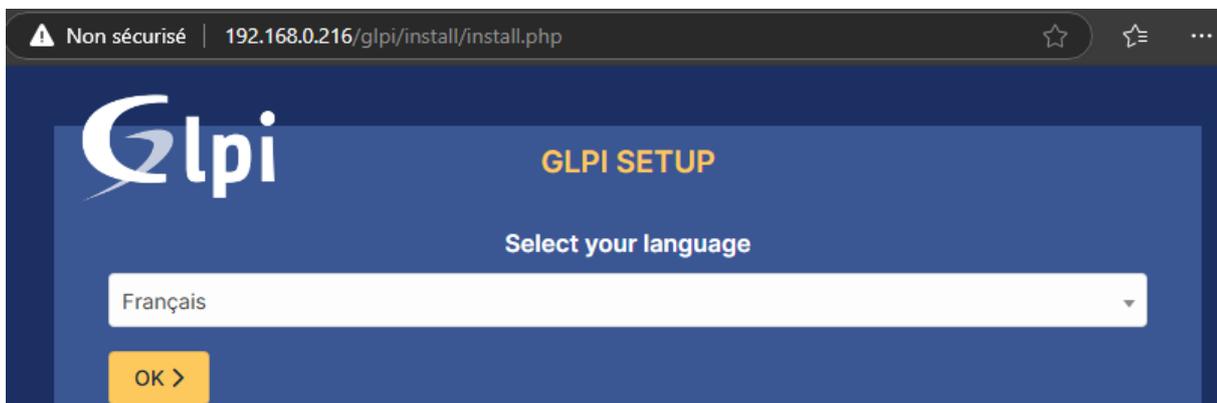
MariaDB [(none)]> grant all privileges on glpidb.* to glpiuser@localhost identified by "nanard";
Query OK, 0 rows affected (0,009 sec)

MariaDB [(none)]> quit
Bye
```

Puis place à l'installation de GLPI avec la commande « `wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.17/glpi-10.0.17.tgz` » (avec bien sur la bonne version de glpi)

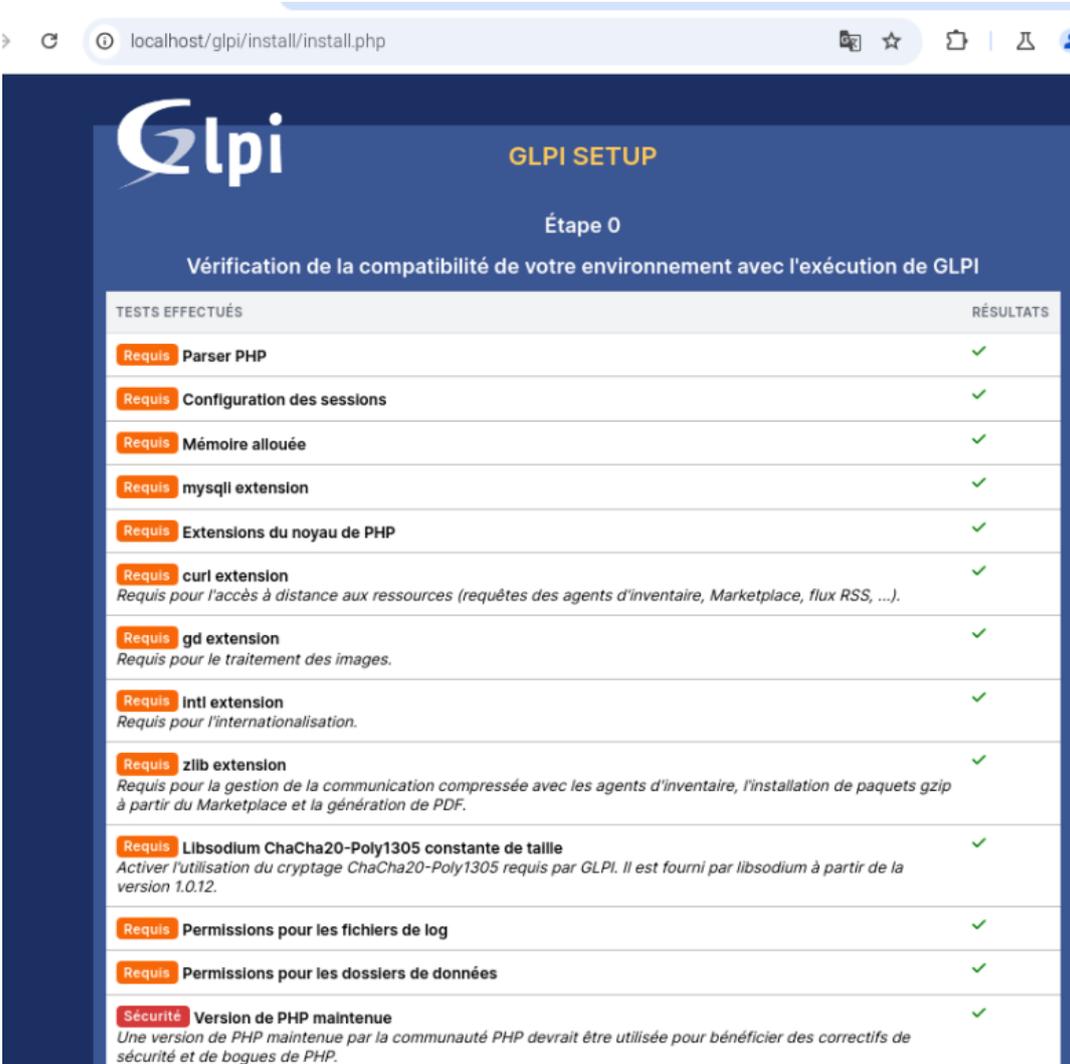
```
nanard@raspberrypi: / $ sudo wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.17/glpi-10.0.17.tgz
```

Une fois l'installation terminer nous allons pouvoir nous connecter sur la machine avec « localhost » ou sur une autre machine avec l'adresse ip du serveur, pour ma pars j'ai pris l'adresse ip du serveur suivi de « glpi »



Nous allons donc pouvoir enchaîner avec la suite de l'installation :

- Vérification qu'extension et autres soit bien installer :

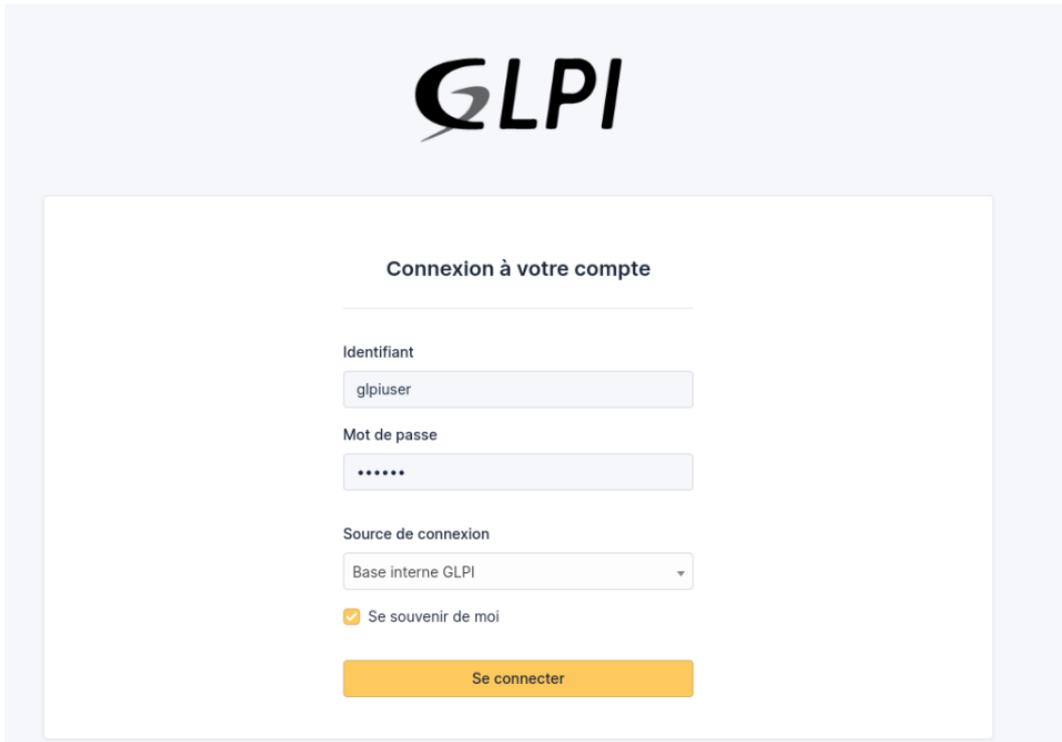


The screenshot shows the GLPI installation setup page at localhost/glpi/install/install.php. The page title is "GLPI SETUP" and the current step is "Étape 0: Vérification de la compatibilité de votre environnement avec l'exécution de GLPI". A table lists the tests performed and their results, all of which are successful (indicated by green checkmarks).

TESTS EFFECTUÉS	RÉSULTATS
Requis Parser PHP	✓
Requis Configuration des sessions	✓
Requis Mémoire allouée	✓
Requis mysql extension	✓
Requis Extensions du noyau de PHP	✓
Requis curl extension <i>Requis pour l'accès à distance aux ressources (requêtes des agents d'inventaire, Marketplace, flux RSS, ...).</i>	✓
Requis gd extension <i>Requis pour le traitement des images.</i>	✓
Requis Intl extension <i>Requis pour l'internationalisation.</i>	✓
Requis zlib extension <i>Requis pour la gestion de la communication compressée avec les agents d'inventaire, l'installation de paquets gzip à partir du Marketplace et la génération de PDF.</i>	✓
Requis Libsodium ChaCha20-Poly1305 constante de taille <i>Activer l'utilisation du cryptage ChaCha20-Poly1305 requis par GLPI. Il est fourni par libsodium à partir de la version 1.0.12.</i>	✓
Requis Permissions pour les fichiers de log	✓
Requis Permissions pour les dossiers de données	✓
Sécurité Version de PHP maintenue <i>Une version de PHP maintenue par la communauté PHP devrait être utilisée pour bénéficier des correctifs de sécurité et de bogues de PHP.</i>	✓

- Une fois vérification faite nous pouvons maintenant continuer l'installation.

- Installation terminer nous allons pouvoir nous connecter avec l'utilisateur créé précédemment

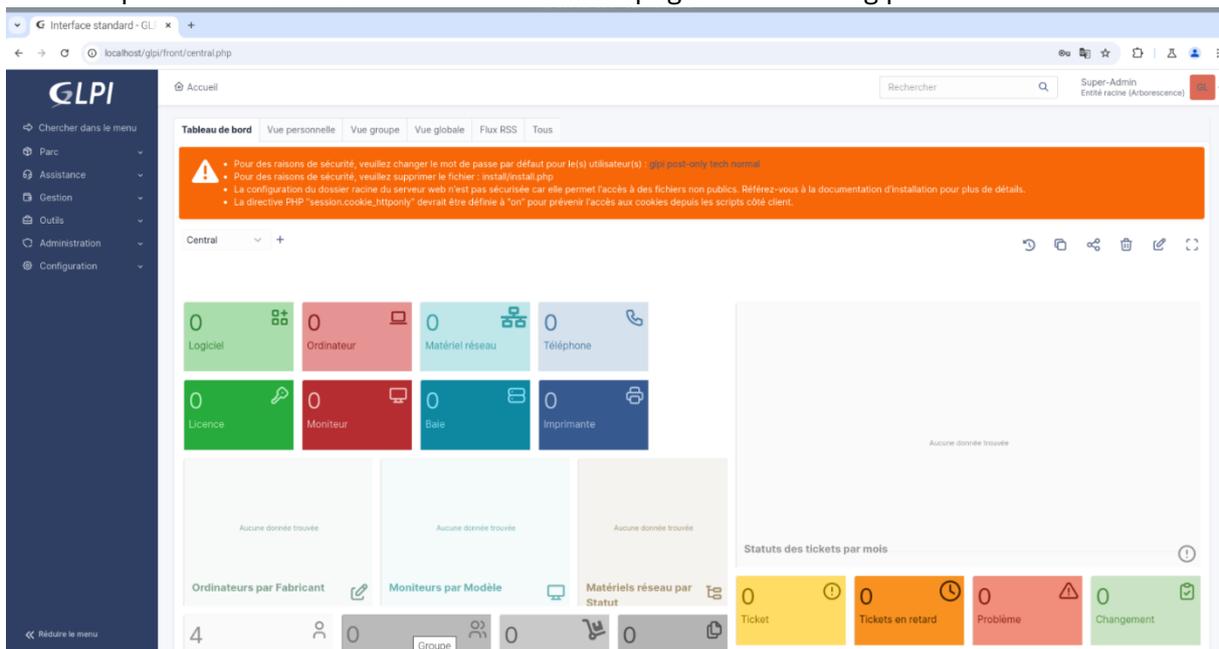


L'on peut aussi se connecter avec le compte super-admin :

Id : glpi

Mdp : glpi

Après connexion faite nous arrivons sur la page d'accueil de glpi



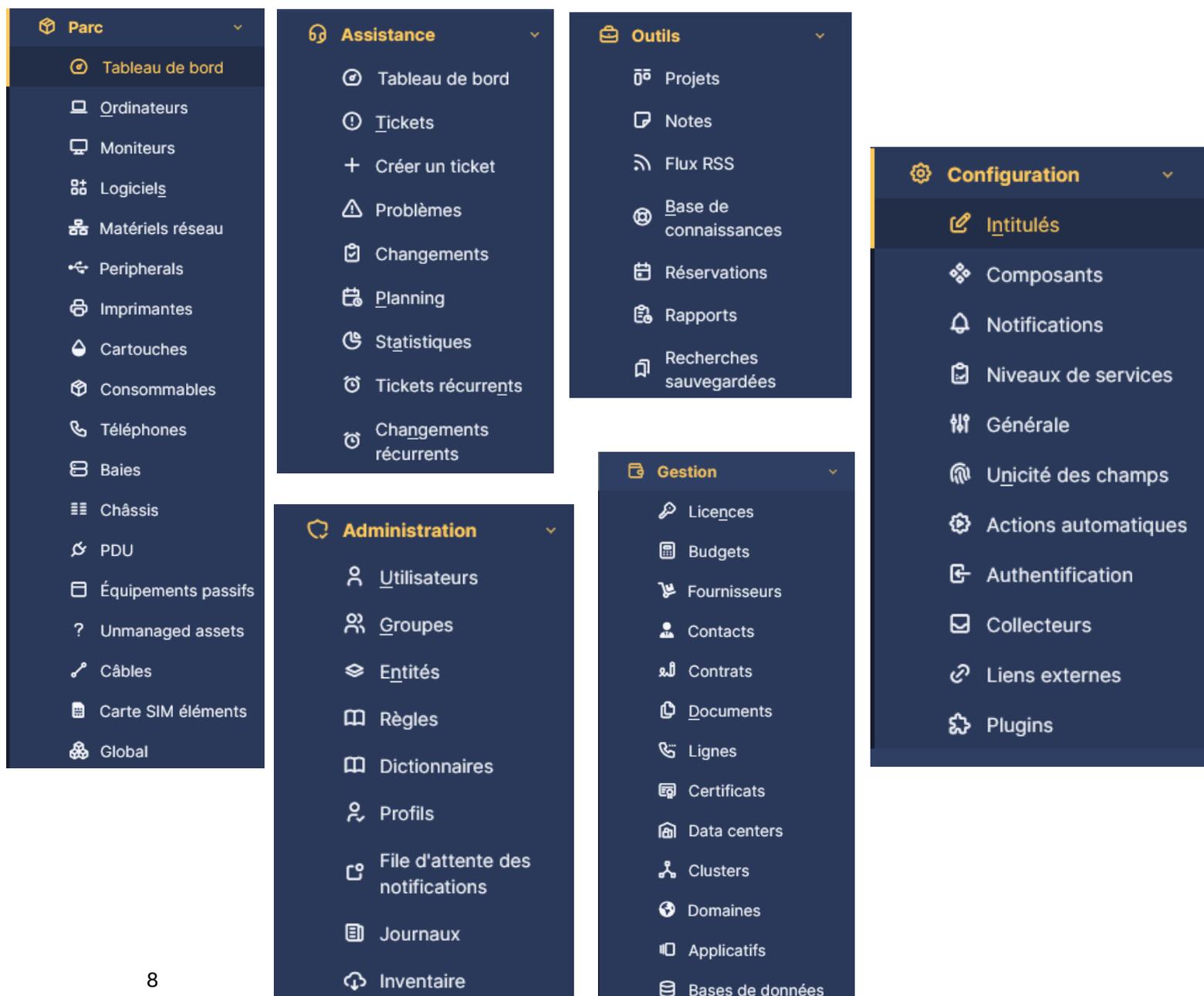
Nous avons terminé l'installation

II/Utilisation

1) Présentation détaillée des interfaces Administrateur/Technicien/Post-only

a) Administrateur

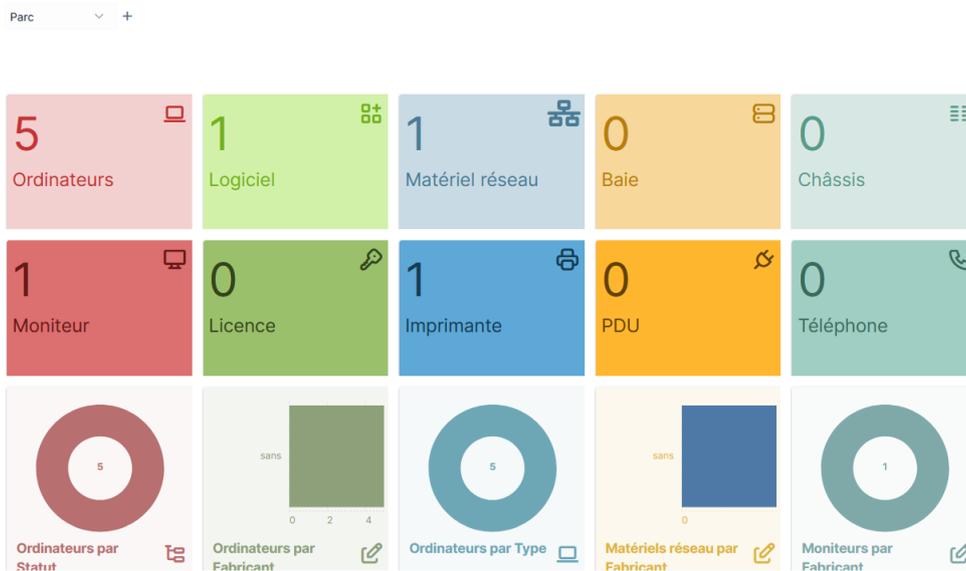
En ce qui concerne l'utilisateur Administrateur qui est dans notre cas l'utilisateur « glpi », il a tous les droits dans le glpi pour le parc, Assistance, Gestion, Administration, Configuration :



- Voici des captures d'écran de chaque sous-catégorie :

- Pour la Catégorie PARC :**

- Le Tableau de bord** (présentation générale du parc)



- Ordinateur** (liste des ordinateurs inventorier)

Accueil / Parc / Ordinateurs + Ajouter Rechercher Lists Gabarits

Rechercher Super-Admin Entité racine (Arborescence)

Éléments visualisés contient

régle règle globale groupe Rechercher

Actions

NOM	STATUT	FABRICANT	NUMÉRO DE SÉRIE	TYPE	MODÈLE	SYSTÈME D'EXPLOITATION - NOM	LIEU	DERNIÈRE MODIFICATION	COMPOSANTS - PROCESSEUR
pc-001-post-only								2024-12-03 08:09	
pc-002-tech								2024-12-03 08:09	
pc-003-normal								2024-12-03 08:10	
pc-004-glpi-admin								2024-12-03 08:17	
SRV-2025								2024-12-03 08:02	

20 lignes / page De 1 à 5 sur 5 lignes

Avec la possibilité de rajouter un ou plusieurs ordinateurs

- **Moniteurs** (tout ce qui concerne les écrans etc..), avec aussi la possibilité de rajouter ou modifier des moniteurs (possibilité de faire cela dans toute les catégories)

Accueil / Parc / Moniteurs

+ Ajouter Rechercher Lists Gabarits

Rechercher Super-Admin Entité racine (Arb)

Éléments visualisés contient

règle règle globale groupe Rechercher ☆

Actions

NOM	STATUT	FABRICANT	LIEU	TYPE	MODÈLE	DERNIÈRE MODIFICATION	USAGER
ECRAN-reunions						2024-12-03 08:03	

20 lignes / page De 1 à 1 sur 1 lignes

- **Logiciels**, concerne les logiciels ou application mis en place dans le parc

Accueil / Parc / Logiciels

+ Ajouter Rechercher Lists Gabarits

Rechercher Super-Admin Entité racine (Arborescence)

Éléments visualisés contient

règle règle globale groupe Rechercher ☆

Actions

NOM	ÉDITEUR	VERSIONS - NOM	VERSIONS - SYSTÈME D'EXPLOITATION	NOMBRE D'INSTALLATIONS	LICENCES - NOMBRE DE LICENCES
glpi				0	0

20 lignes / page De 1 à 1 sur 1 lignes

- **Matériels réseaux**, On peut en mettre, comme dans l'exemple des firewalls ou encore des baies, etc.

Accueil / Parc / Matériels réseau

+ Ajouter Rechercher Lists Gabarits

Rechercher Super-Admin Entité racine

Éléments visualisés contient

règle règle globale groupe Rechercher ☆

Actions

NOM	STATUT	FABRICANT	LIEU	TYPE	MODÈLE	FIRMWARE	DERNIÈRE MODIFICATION
firewall							2024-12-03 08:06

20 lignes / page De 1 à 1 sur 1 lignes

- **Peripherals**, tout ce qui concerne les souris, claviers, ou encore clés USB

Accueil / Parc / Peripherals | + Ajouter | Rechercher | Listes | Gabarits | Rechercher | Super-Admin Entité racine (Arbores)

Éléments visualisés | contient |

règle | règle globale | groupe | Rechercher | ☆ |

Actions |

NOM	STATUT	FABRICANT	LIEU	TYPE	MODÈLE	DERNIÈRE MODIFICATION	USAGER
Clés-USB-boutable->Windows11						2024-12-03 09:21	

- **Imprimantes**

Accueil / Parc / Imprimantes | + Ajouter | Rechercher | Listes | Gabarits | Rechercher | Super-Admin Entité racine (Art)

Éléments visualisés | contient |

règle | règle globale | groupe | Rechercher | ☆ |

Actions |

NOM	STATUT	FABRICANT	LIEU	TYPE	MODÈLE	DERNIÈRE MODIFICATION	USAGER
Imprimante-001						2024-12-03 08:06	

- **Cartouches**, concerne les cartouches d'encre ou autres

Accueil / Parc / Cartouches | + Ajouter | Rechercher | Listes | Rechercher | Super-Admin Entité racine (Arborescence)

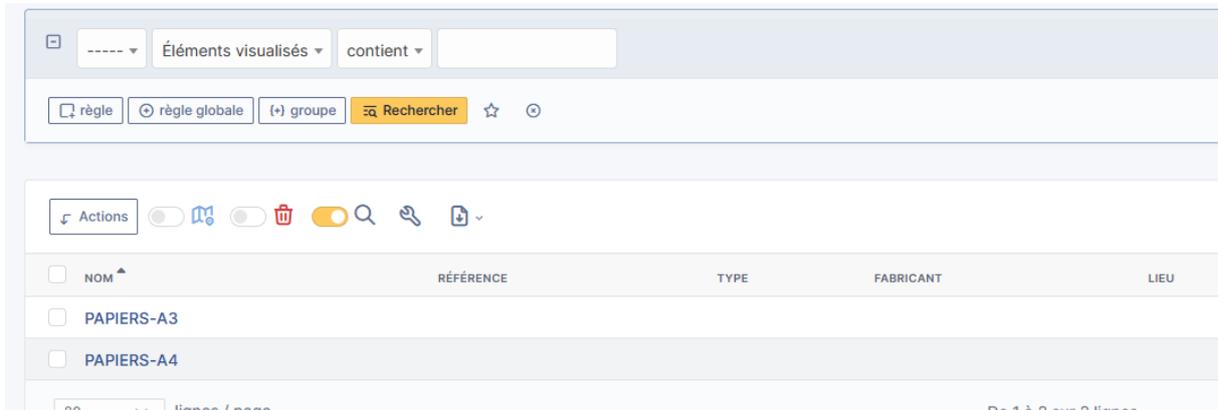
Éléments visualisés | contient |

règle | règle globale | groupe | Rechercher | ☆ |

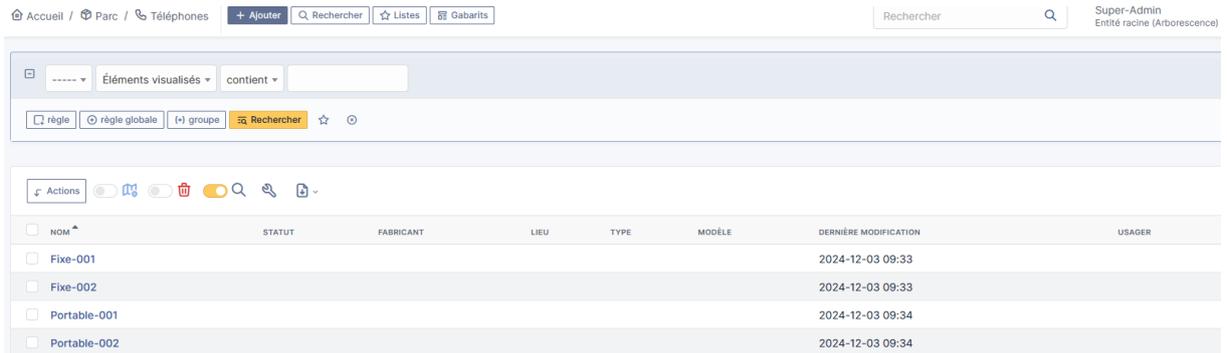
Actions |

Aucun élément trouvé

- **Consommables**, comme dans l'exemple les



- **Téléphones**, concerne la téléphonie, comme dans l'exemple cela peut être des téléphones fixe ou des téléphone professionnels pour les techniciens



- **Baies**, Concernant les baies informatiques du parc, on peut également inclure celles des clients si on le souhaite.



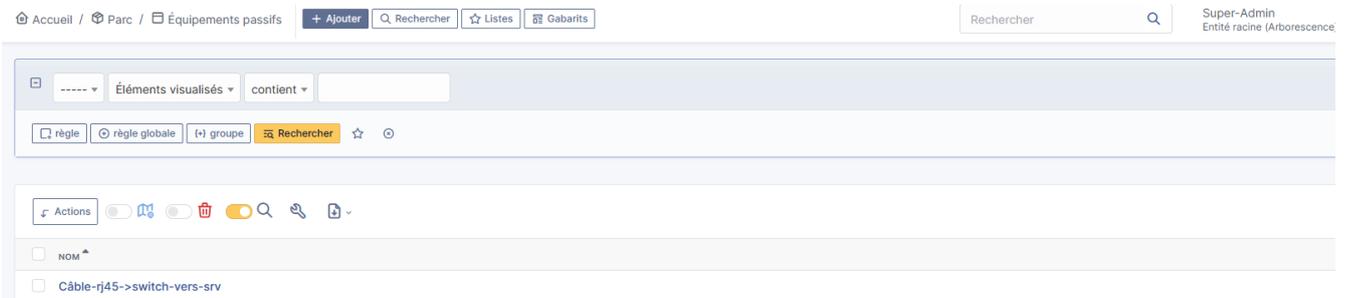
- **Châssis**, il sert à organiser et à inventorier les équipements appartenant à une même infrastructure physique, comme un rack de serveur



- **PDU**, est une alimentation électrique. Il permet également, en cas de coupure, de rallumer les équipements à distance.



- **Équipements Passif**, est un matériel qui ne nécessite pas d'alimentation active et qui n'intervient pas dans le traitement ou la gestion des données, comme un câble ou un rack.



- **Unmanaged assets**, ce sont les matériaux qui n'ont pas forcément de suivis ou ne sont pas connectés aux réseaux, comme les TPE, cependant on peut en rajouter pour le moment.

The screenshot shows the GLPI interface for 'Unmanaged assets'. The breadcrumb trail is 'Accueil / Parc / ? Unmanaged assets'. There is a search bar with 'Rechercher' and a 'Listes' button. Below the search bar, there are filters for 'Éléments visualisés' and 'contient'. A 'Rechercher' button is highlighted in yellow. The main content area is empty, displaying 'Aucun élément trouvé'.

- **Câbles** : permet de gérer et suivre les câbles associés aux équipements.

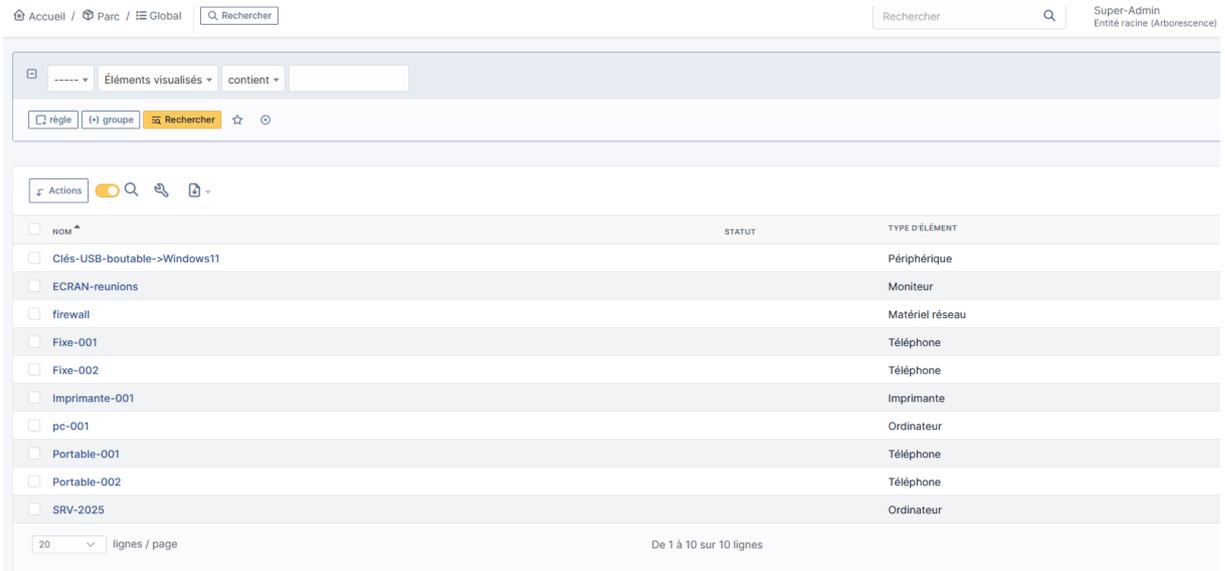
The screenshot shows the GLPI interface for 'Câbles'. The breadcrumb trail is 'Accueil / Parc / Câbles'. There is a search bar with 'Rechercher' and a 'Listes' button. Below the search bar, there are filters for 'Éléments visualisés' and 'contient'. A 'Rechercher' button is highlighted in yellow. The main content area displays a table with the following data:

NOM	TYPE DE CÂBLE	STATUT	NUMÉRO D'INVENTAIRE	COULEUR	RESPONSABLE TECHNIQUE	ÉLÉMENT RATTACHÉ (TERMINAISON B)	ÉLÉMENT RATTACHÉ (TERMINAISON A)	CONNECTEUR (TERMINAISON B)	CONNECTEUR (TERMINAISON A)
USBC						0	0		
USBC->HDMI						0	0		

- **Carte SIM** : permet de gérer et suivre l'attribution des cartes SIM aux utilisateurs ou équipements.

The screenshot shows the GLPI interface for 'Cartes SIM'. The breadcrumb trail is 'Accueil / Parc / Cartes SIM'. There is a search bar with 'Rechercher' and a 'Listes' button. Below the search bar, there are filters for 'Éléments visualisés' and 'contient'. A 'Rechercher' button is highlighted in yellow. The main content area is empty, displaying 'Aucun élément trouvé'.

- L'option **Global** : permet de gérer les paramètres et configurations générales du système, applicables à l'ensemble de l'outil.

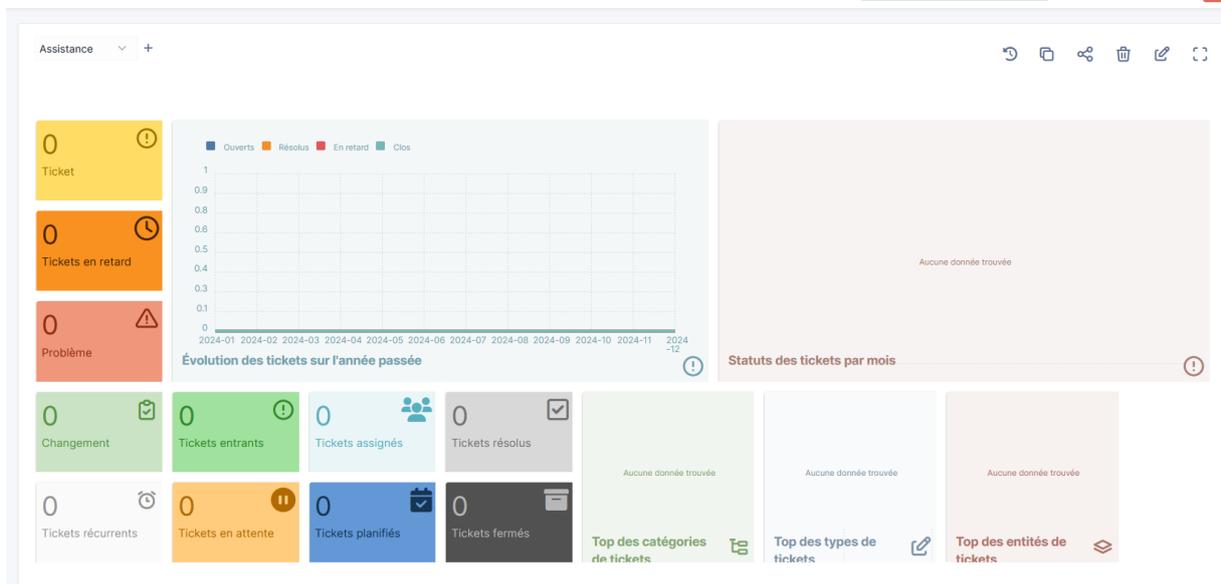


The screenshot displays the GLPI web interface for the 'Global' configuration section. The breadcrumb trail shows 'Accueil / Parc / Global'. A search bar is present with the text 'Rechercher'. The user is identified as 'Super-Admin' with the role 'Entité racine (Arborescence)'. The main content area features a table with columns for 'NOM', 'STATUT', and 'TYPE D'ÉLÉMENT'. The table lists various system components such as 'Clés-USB-boutable->Windows11', 'ECRAN-reunions', 'firewall', and several 'Fixe' and 'Portable' devices. At the bottom, there is a pagination control showing '20' items per page and 'De 1 à 10 sur 10 lignes'.

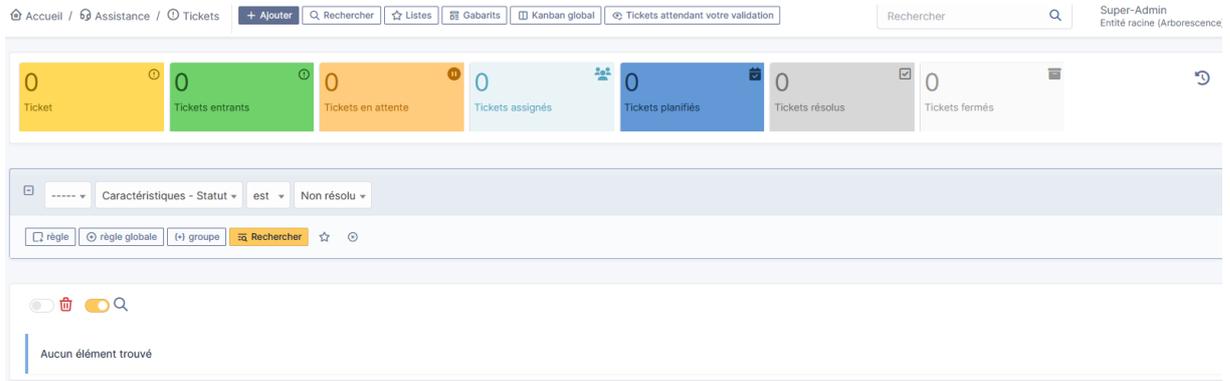
NOM	STATUT	TYPE D'ÉLÉMENT
<input type="checkbox"/> Clés-USB-boutable->Windows11		Périphérique
<input type="checkbox"/> ECRAN-reunions		Moniteur
<input type="checkbox"/> firewall		Matériel réseau
<input type="checkbox"/> Fixe-001		Téléphone
<input type="checkbox"/> Fixe-002		Téléphone
<input type="checkbox"/> Imprimante-001		Imprimante
<input type="checkbox"/> pc-001		Ordinateur
<input type="checkbox"/> Portable-001		Téléphone
<input type="checkbox"/> Portable-002		Téléphone
<input type="checkbox"/> SRV-2025		Ordinateur

- **Pour la catégorie ASSISTANCE :**

- **Tableau de bord :** une vue globale sur l'intégralité des tickets en cours ou pas



- **Ticket :** permet de gérer les demandes et incidents des utilisateurs, en les suivant depuis leur création jusqu'à leur résolution.

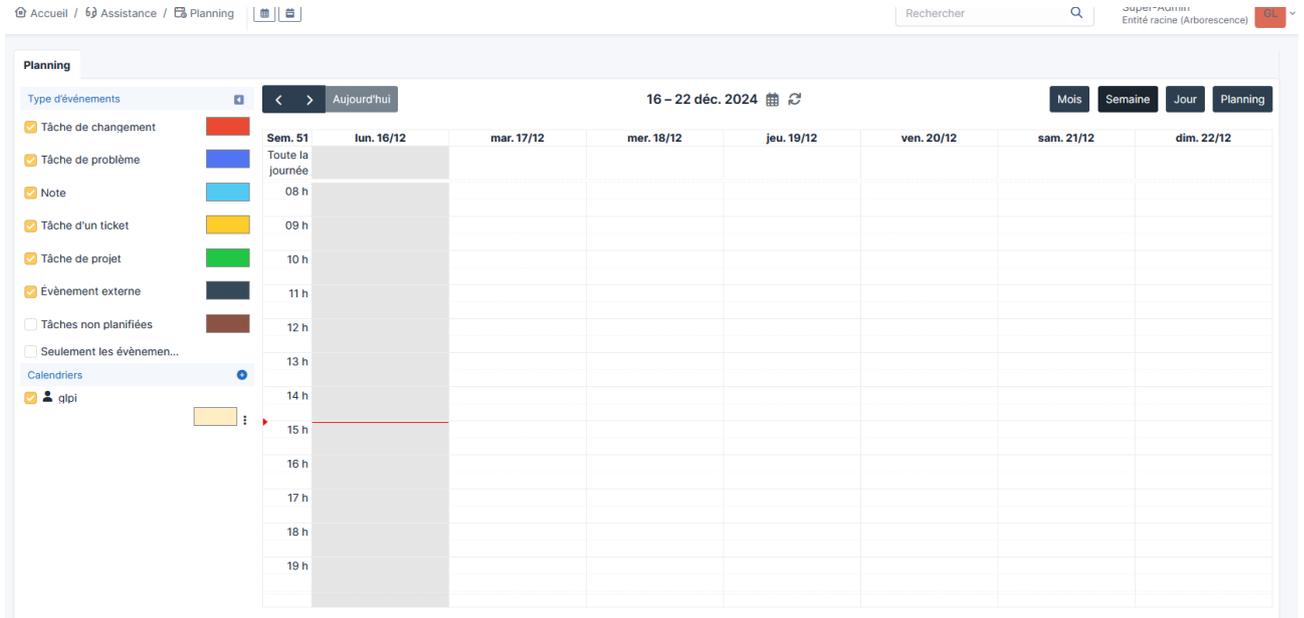


- **+ Créé un ticket** : permet la création d'un ticket

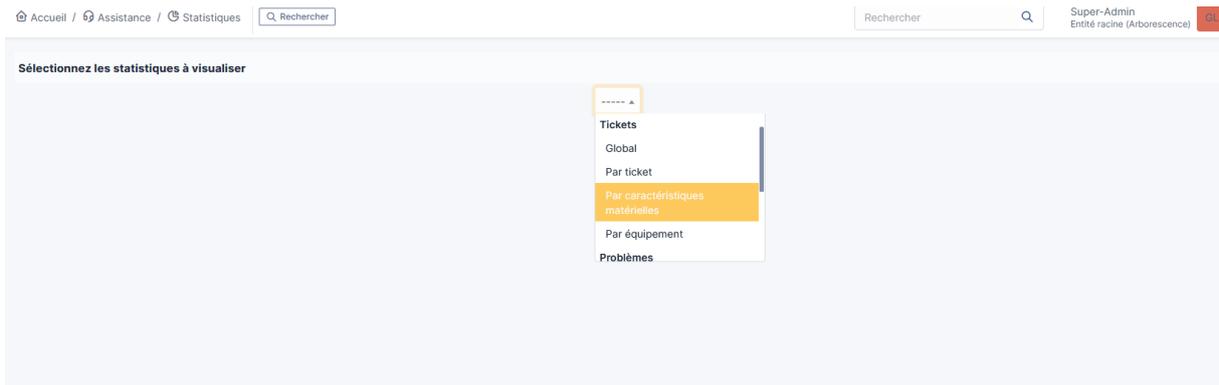
- **Problème** : regrouper et gérer les incidents récurrents ou les problèmes sous-jacents, permettant ainsi une résolution plus systématique et efficace.

- **Changement** : permet de gérer et suivre les demandes de modification ou d'amélioration dans l'infrastructure, en garantissant un processus structuré et contrôlé.

- **Planning** : permet de gérer et planifier les interventions, les maintenances ou les projets à venir, en assignant des ressources et des dates spécifiques.



- **Statistique** : permet de générer et visualiser des rapports et des graphiques sur les données du système, afin d'analyser les performances, les incidents, et d'autres informations pertinentes.



- **Ticket récurrent** : permet de gérer les tickets qui se répètent régulièrement, en automatisant leur création à intervalles définis pour un suivi continu.



- **Changement récurrent** : permet de gérer les changements qui doivent être effectués régulièrement, en automatisant leur création à intervalles définis pour un suivi récurrent.



- **Pour la catégorie GESTION :**

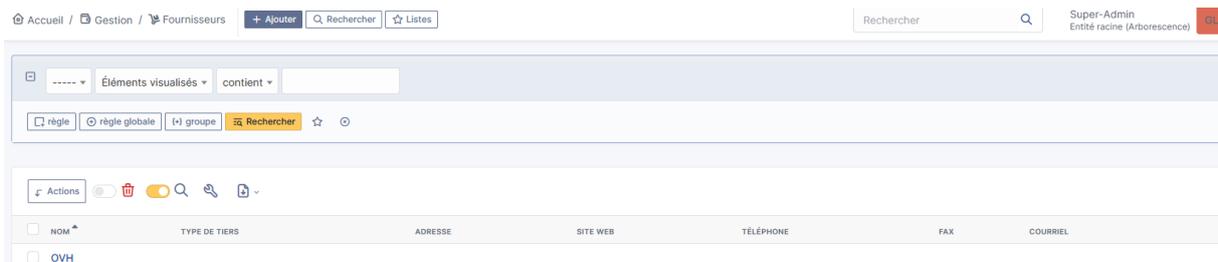
- **Licence** : permet de gérer et suivre les licences logicielles, en enregistrant les informations relatives aux achats, aux expirations, et aux renouvellements des licences utilisées dans l'organisation.



- **Budget** : permet de gérer et suivre les prévisions et dépenses financières liées aux ressources, aux projets ou aux équipements, afin de contrôler les coûts dans l'organisation.



- **Fournisseur** : permet de gérer les informations liées aux fournisseurs, comme leurs coordonnées, contrats, et les équipements ou services fournis à l'organisation.



- **Contact** : permet de gérer les informations des contacts liés aux utilisateurs, fournisseurs ou autres parties prenantes, en enregistrant des détails tels que les coordonnées, les rôles et les relations avec l'organisation.



- **Contrat** : permet de gérer les contrats avec les fournisseurs ou partenaires, en suivant les détails, les dates d'expiration, les conditions et les services associés



- **Document** : permet de gérer et stocker les documents associés aux équipements, utilisateurs, ou autres éléments du système, facilitant ainsi l'accès et le suivi des informations importantes.



- **Ligne** : fait généralement référence à la gestion des lignes téléphoniques ou de réseau, permettant de suivre les attributions, les coûts et l'état des lignes associées aux équipements ou utilisateurs



- **Certificat** : utilisée pour gérer et suivre les certificats numériques (SSL, sécurité, etc.), leurs dates d'expiration et leurs informations associées



- **Data Center** : sert à gérer les équipements, infrastructures, emplacements, et ressources associées aux centres de données, comme les serveurs, racks, onduleurs, et connexions réseau.



- **Cluster** : est utilisée pour gérer les regroupements de serveurs ou d'équipements informatiques qui fonctionnent ensemble pour assurer la haute disponibilité, la performance ou la répartition des charges.



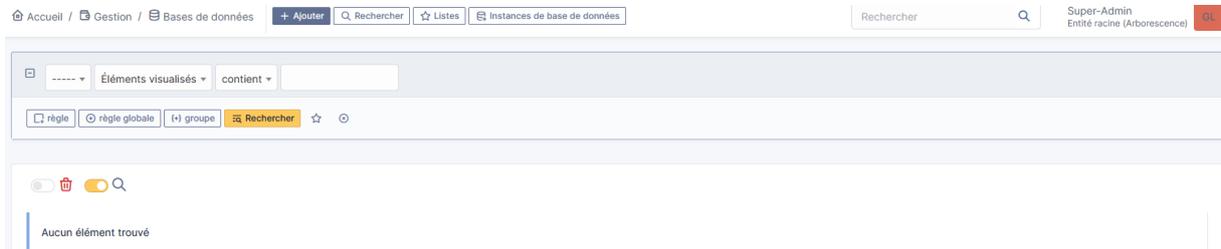
- **Domaines** : est utilisée pour gérer les noms de domaine, leurs paramètres, leurs dates d'expiration, et leurs associations avec des services ou équipements réseau.



- **Applicatif** : est utilisée pour gérer les applications et logiciels, y compris leurs licences, versions, dépendances et affectations aux utilisateurs ou équipements.



- **Base de Données** : est utilisée pour gérer les systèmes de gestion de bases de données (SGBD), leurs instances, configurations, connexions, et informations associées comme les utilisateurs, performances et sauvegardes.



- Pour la catégorie OUTILS :

- **Projet** : est utilisée pour planifier, suivre et gérer les projets, leurs tâches, ressources, échéances, et les équipes impliquées dans leur réalisation.



- **Notes** : est utilisée pour ajouter, centraliser et organiser des informations ou commentaires contextuels liés à des éléments spécifiques, tels que des équipements, des tickets ou des projets.



- **Flux RSS** : est utilisée pour gérer et afficher des flux d'informations externes, permettant de suivre des actualités ou des mises à jour directement dans l'interface de l'application.



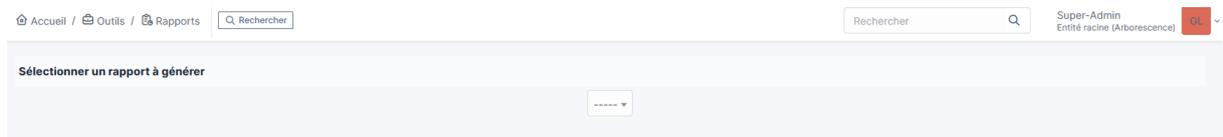
- **Base de Connaissance** : est utilisée pour centraliser, organiser et gérer des articles, guides, FAQ et solutions, permettant ainsi aux utilisateurs et techniciens d'accéder à des informations utiles pour résoudre des problèmes ou optimiser l'utilisation des services.



- **Réservation** : est utilisée pour gérer la réservation de ressources telles que des équipements, des salles de réunion, ou des matériels, en permettant de suivre les disponibilités et d'organiser leur utilisation.



- **Rapport** : est utilisée pour générer et consulter des rapports détaillés sur différents aspects de la gestion des ressources, des incidents, des demandes ou des configurations, afin d'analyser les données et d'optimiser les processus.

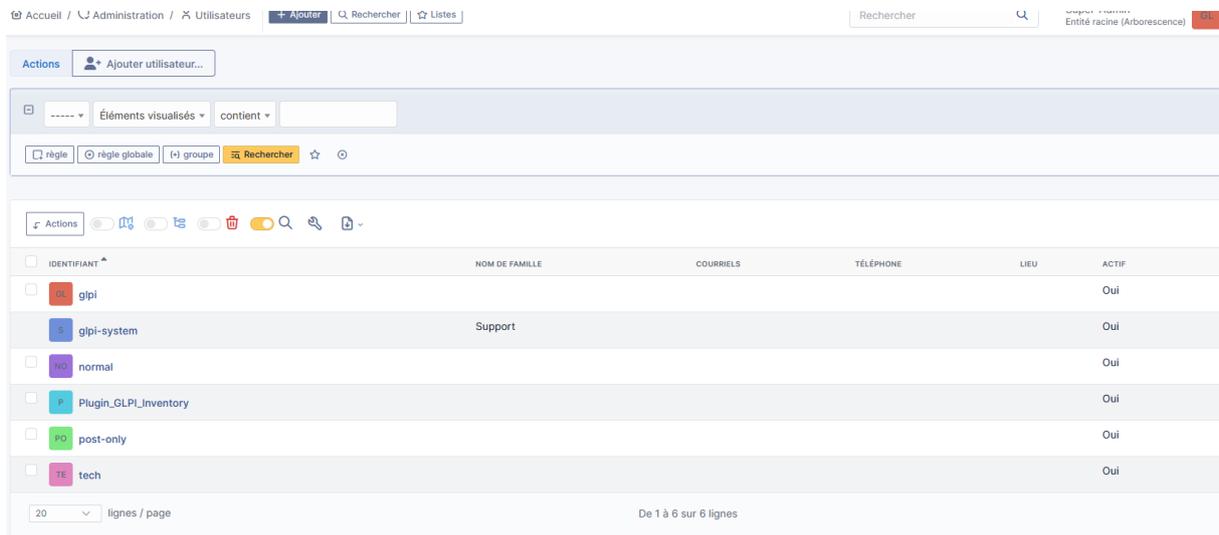


- **Sauvegarde** : est utilisée pour gérer et planifier les sauvegardes des données et configurations du système, assurant ainsi la protection et la récupération des informations en cas de perte ou de panne.



- Pour la catégorie ADMINISTRATION :

- **Utilisateur** : est utilisée pour gérer les comptes des utilisateurs, leurs profils, rôles, permissions et affectations, permettant ainsi de contrôler l'accès et les droits au sein du système.



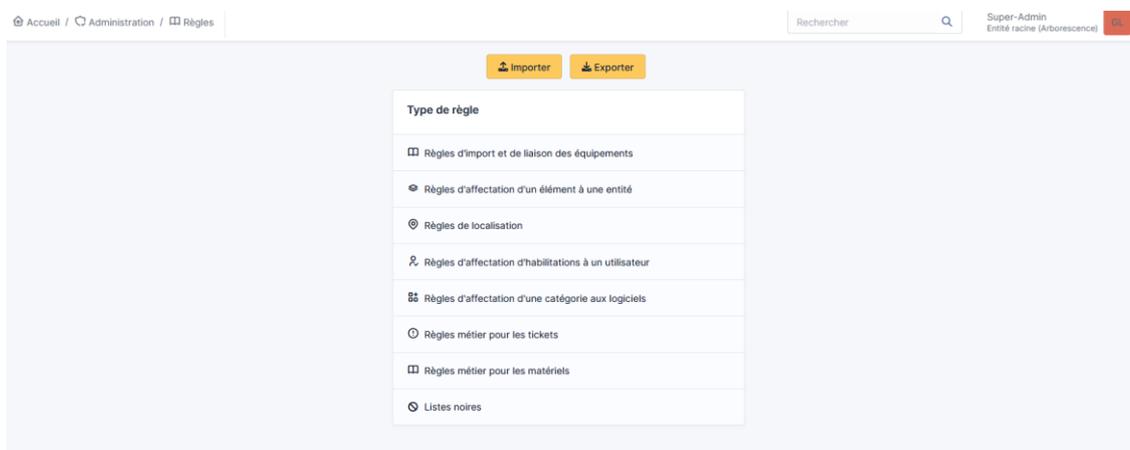
- **Groupe** : est utilisée pour organiser les utilisateurs en ensembles afin de gérer plus facilement leurs droits d'accès, leurs affectations à des tâches ou des ressources, et faciliter la gestion des rôles au sein du système.



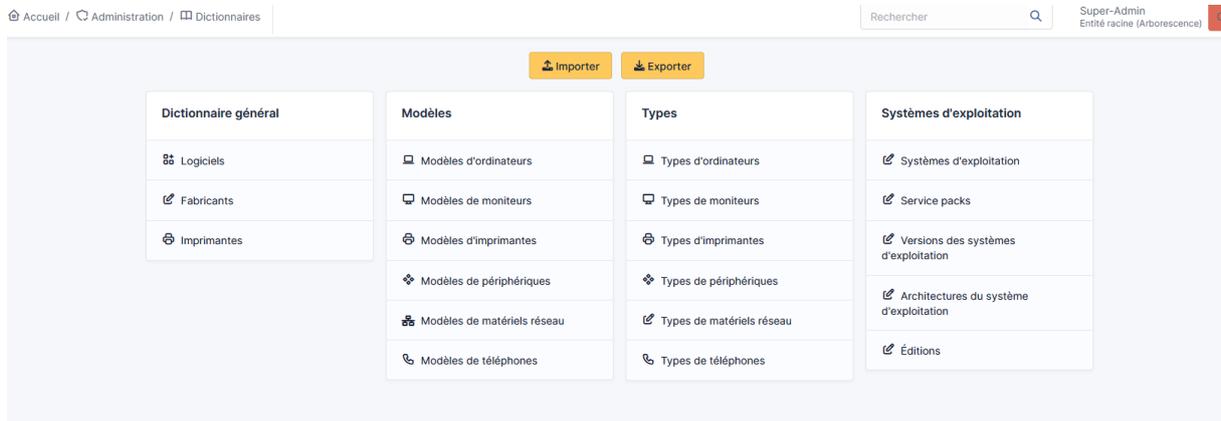
- **Entité** : est utilisée pour structurer l'organisation en différentes unités ou divisions (comme des départements, sites ou équipes), permettant de gérer les ressources, utilisateurs et droits d'accès de manière hiérarchique et flexible.



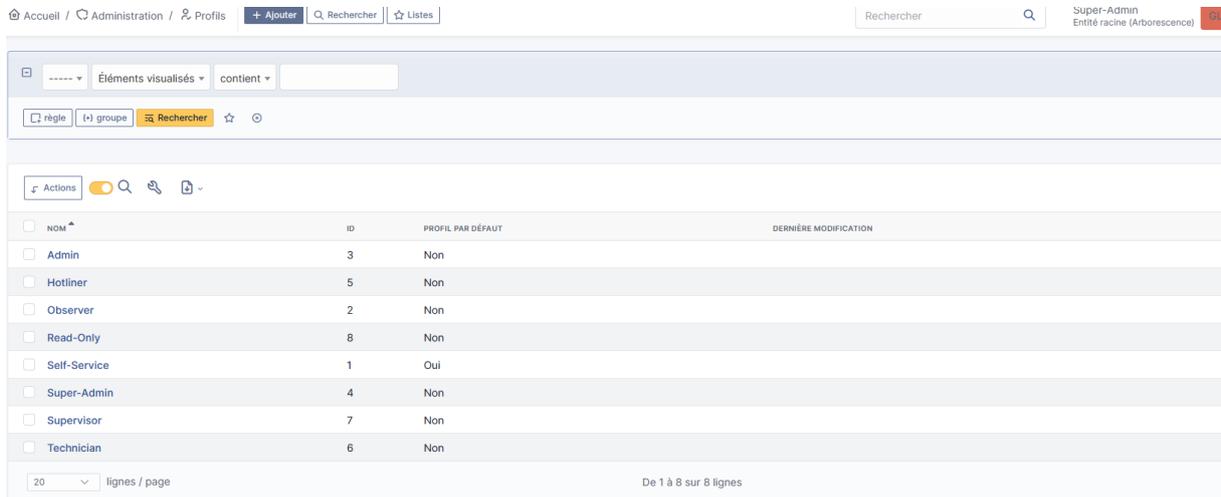
- **Règles** : est utilisée pour définir des règles d'automatisation et de gestion des processus, comme la gestion des tickets, des notifications, des affectations ou des actions répétitives, afin d'optimiser le flux de travail et de garantir la cohérence des actions dans le système



- **Dictionnaire** : est utilisée pour gérer les valeurs prédéfinies et les listes de choix (comme les types d'éléments, les statuts ou les priorités), facilitant ainsi l'uniformité et la cohérence des données saisies dans le système.



- **Profils** : est utilisée pour définir les rôles et les permissions des utilisateurs, permettant de spécifier les actions et accès disponibles pour chaque groupe d'utilisateurs selon leurs responsabilités et niveaux d'autorisation.



- **File d'attente de notification** : est utilisée pour gérer et suivre les notifications en attente d'envoi, telles que les alertes ou les messages système, permettant ainsi d'assurer que les informations sont envoyées aux utilisateurs ou administrateurs de manière appropriée.



- **Journal (ou "Journal des événements")** : est utilisée pour enregistrer et suivre toutes les actions effectuées dans le système, telles que les modifications, les événements système, ou les interventions, permettant ainsi d'avoir une trace complète des activités pour l'audit et le suivi.

Accueil / Administration / Journaux

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

Afficher 20 entrées

SOURCE	ID	DATE	SERVICE	NIVEAU	MESSAGE
Plugin		2024-12-17 07:58	Configuration	3	Le plugin « GLPI Inventory » a été activé par glpi (2).
Plugin		2024-12-17 07:57	Configuration	3	Le plugin « GLPI Inventory » a été installé par glpi (2).
Système		2024-12-17 07:07	Connexion	3	glpi se connecte depuis l'IP 192.168.0.25
Fournisseur	1	2024-12-16 15:21	Gestion	4	glpi ajoute l'élément OVH
Logiciel	1	2024-12-16 15:17	Parc	4	glpi ajoute la licence 1
Câble	2	2024-12-16 14:25	management	4	glpi ajoute l'élément USBC-8#62:HDMI
Câble	1	2024-12-16 14:24	management	4	glpi ajoute l'élément USBC
Équipement passif	1	2024-12-16 14:24	Parc	4	glpi ajoute l'élément Câble-rj45-8#62;switch-vers-srv
PDU	1	2024-12-16 14:24	Parc	4	glpi ajoute l'élément PDU-001
Châssis	1	2024-12-16 14:23	Parc	4	glpi ajoute l'élément rack-srv
Baie	1	2024-12-16 14:23	Parc	4	glpi ajoute l'élément Baies-local
Téléphone	4	2024-12-16 14:23	Parc	4	glpi ajoute l'élément Portable-002
Téléphone	3	2024-12-16 14:23	Parc	4	glpi ajoute l'élément Portable-001
Téléphone	2	2024-12-16 14:22	Parc	4	glpi ajoute l'élément Fixe-002
Téléphone	1	2024-12-16 14:22	Parc	4	glpi ajoute l'élément Fixe-001
Modèle de consommable	2	2024-12-16 14:22	Parc	4	glpi ajoute l'élément PAPIERS-A4
Modèle de consommable	1	2024-12-16 14:22	Parc	4	glpi ajoute l'élément PAPIERS-A3
Imprimante	1	2024-12-16 14:21	Parc	4	glpi ajoute l'élément Imprimante-001
Périphérique	1	2024-12-16 14:21	Parc	4	glpi ajoute l'élément Clés-USB-boutable-8#62;Windows11

20 lignes / page

De 1 à 20 sur 27 lignes

- **Inventaire** : est utilisée pour gérer et suivre les équipements et ressources matérielles, comme les ordinateurs, les serveurs, les périphériques, et les logiciels, permettant ainsi une gestion centralisée et détaillée du parc informatique.

Accueil / Administration / Inventaire

Agents Champs verrouillés Historique des équipements refusés Identifiants SNMP

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

Configuration

Activer l'inventaire

Options d'importation

Volumes	<input checked="" type="checkbox"/>	Logiciels	<input checked="" type="checkbox"/>
Moniteurs	<input checked="" type="checkbox"/>	Imprimantes	<input checked="" type="checkbox"/>
Périphériques	<input checked="" type="checkbox"/>	Antivirus	<input checked="" type="checkbox"/>
Équipements non gérés	<input checked="" type="checkbox"/>		

Statut par défaut: [-----] [i] [+]

Entité par défaut: [Entité racine] [i] [+]

Fréquence de l'inventaire (en heures): [24] [v]

Importer un moniteur avec une correspondance partielle du numéro de série:

Configurations liées

Règles d'import et de liaison des équipements

Type de port réseau

Règles d'affectation d'un élément à une entité

Virtualisation

Importer des machines virtuelles:

Créer un ordinateur pour les machines virtuelles:

Type d'ordinateur: [-----] [i] [+]

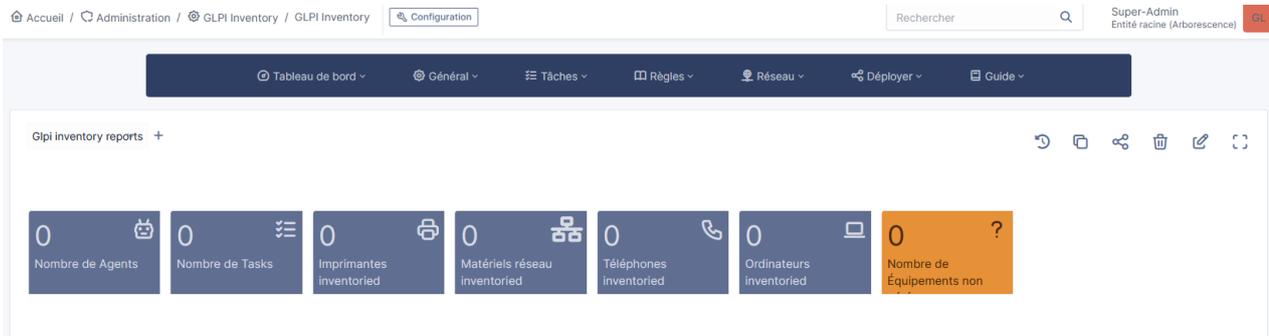
Créer les composants pour les machines virtuelles:

Essaiera de créer les composants à partir des informations de la VM envoyées par l'hôte, ne pas utiliser si vous planifiez d'inventorier les VM directement !

Composants

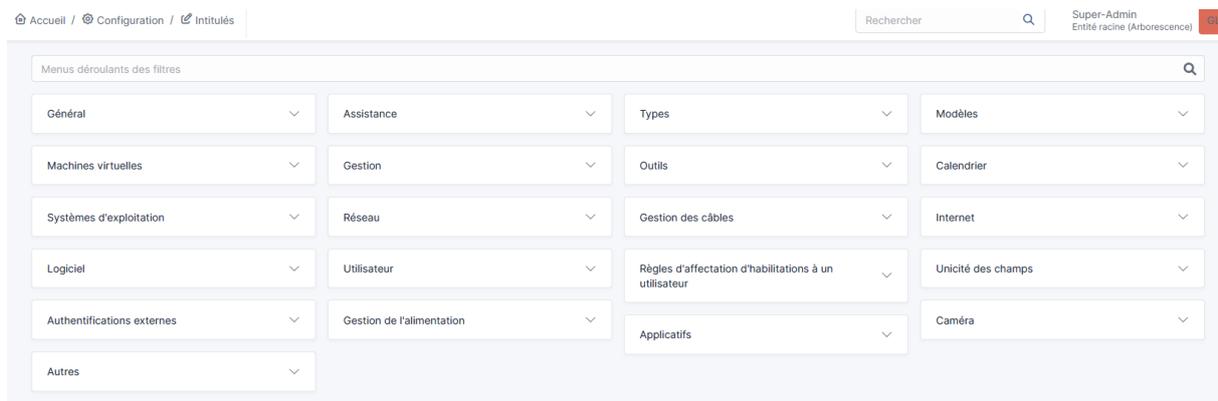
Processeurs	<input checked="" type="checkbox"/>	Disques durs	<input checked="" type="checkbox"/>
Mémoires	<input checked="" type="checkbox"/>	Cartes son	<input checked="" type="checkbox"/>
Cartes réseau	<input checked="" type="checkbox"/>	Cartes réseaux virtuelles	<input checked="" type="checkbox"/>
Cartes graphiques	<input checked="" type="checkbox"/>	Cartes SIM	<input checked="" type="checkbox"/>
Lecteurs	<input checked="" type="checkbox"/>	Lecteurs réseaux	<input checked="" type="checkbox"/>
Lecteurs amovibles	<input checked="" type="checkbox"/>	Alimentation	<input checked="" type="checkbox"/>
Contrôleurs	<input checked="" type="checkbox"/>	Batteries	<input checked="" type="checkbox"/>

- **GLPI Inventory** : est utilisée pour la gestion et le suivi des équipements matériels et logiciels dans l'organisation. Elle permet d'automatiser la collecte d'informations sur les appareils connectés au réseau, de suivre leur statut, leurs configurations, et de maintenir à jour les données de l'inventaire grâce à des outils comme l'agent GLPI ou des scripts d'inventaire.

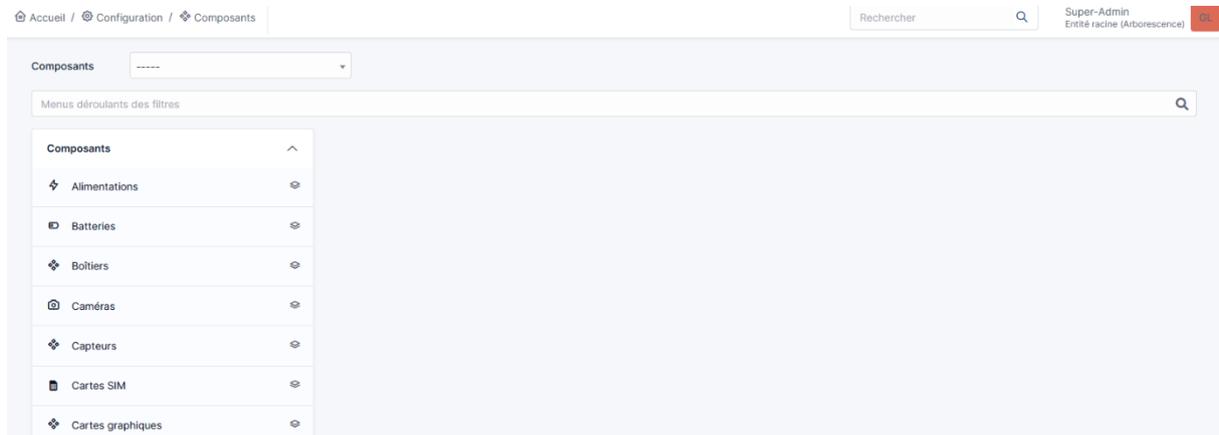


- Pour la catégorie CONFIGURATION :

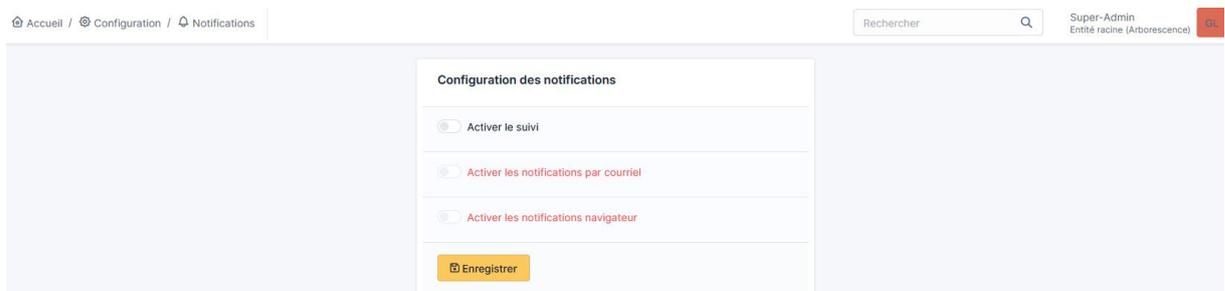
- **Intitulé** : est utilisée pour désigner un titre ou une description d'un élément spécifique, comme un ticket, une tâche, ou un équipement. Elle permet d'identifier et de résumer brièvement l'objet ou le sujet concerné pour une gestion plus claire et efficace.



- **Composant** : est utilisée pour gérer et suivre les éléments matériels individuels qui composent un équipement, comme les cartes mère, processeurs, disques durs, ou modules de mémoire. Cela permet de gérer de manière détaillée les différentes pièces d'un équipement et de suivre leur statut, leurs configurations et leurs remplacements.



- **Notification** : est utilisée pour gérer les alertes et les messages envoyés aux utilisateurs ou aux administrateurs du système. Elle permet de configurer et de suivre les notifications liées à des événements, comme la création de tickets, des changements de statut, des rappels ou des mises à jour, afin de tenir les utilisateurs informés des actions ou des incidents dans le système.



- **Niveau de service** : est utilisée pour définir et gérer les accords de niveau de service (SLA). Cela permet de spécifier les délais de réponse et de résolution pour différents types de tickets ou demandes, en fonction des priorités, et de suivre les performances du service pour s'assurer qu'ils respectent les engagements pris envers les utilisateurs.



- **Général** : est utilisée pour regrouper les paramètres, configurations et options de base qui affectent l'ensemble du système. Cela inclut des réglages globaux comme les préférences de l'interface, la gestion des utilisateurs, la sécurité, les langues, et les paramètres d'intégration avec d'autres systèmes. C'est une section centrale pour personnaliser et configurer le comportement global de GLPI.

The screenshot shows the 'Général' configuration page in GLPI. The page is divided into several sections:

- Configuration générale**: Includes 'Valeurs par défaut', 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Purge de l'historique', 'Système', 'Sécurité', 'Performance', 'API', 'Analyse d'impact', 'GLPI Network', 'Historique', and 'Tous'.
- Personnalisation**: Contains settings for:
 - Langue par défaut: Français
 - Format des dates: AAAA-MM-JJ
 - Format des nombres: 1 234,56
 - Après la création, aller à l'élément créé: Non
 - Afficher le nom complet des intitulés dans les résultats de recherche: Oui
 - Garder les composants lors de la suppression définitive d'un élément: Non
 - Résultats à afficher sur la page d'accueil: 5
 - Délimiteur CSV: ;
 - Disposition des champs de texte riche: Classique (barre d'outils en haut)
 - Utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer.
 - Fuseau horaire: (empty)
 - Ordre de l'historique: ... entrées en haut, récentes en bas
- Assistance**: Contains settings for:
 - Suivis privés par défaut: Non
 - Montrer les nouveaux tickets sur la page d'accueil: Non
 - Tâches privées par défaut: Non
 - Source par défaut des demandes: Helpdesk
 - Rafraîchissement automatique des données (liste des): Jamais
 - État des tâches par défaut: A faire

- **Unicité des champs** : est utilisée pour définir les règles d'unicité pour certains champs ou attributs dans le système. Cela permet d'assurer qu'aucune valeur du champ (comme un numéro de série, un identifiant, ou une adresse mail) ne soit dupliquée dans la base de données, garantissant ainsi l'intégrité et la précision des informations.

The screenshot shows the 'Unicité des champs' configuration page in GLPI. The page is titled 'Unicité des champs' and includes a search bar and a list of rules. The search results show 'Aucun élément trouvé'.

- **Action automatique** : est utilisée pour définir des actions qui s'exécutent automatiquement en fonction de règles ou de déclencheurs spécifiés. Ces actions peuvent inclure l'envoi de notifications, le changement de statut des tickets, ou l'affectation d'un responsable, permettant ainsi d'automatiser des processus et de gagner du temps dans la gestion des ressources ou des incidents.

Accueil / Configuration / Actions automatiques

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

Prochaine action à exécuter : temp Exécuter

Éléments visualisés

régle (+) groupe Rechercher

NOM	TYPE D'ÉLÉMENT	DESCRIPTION	STATUT	DERNIÈRE EXÉCUTION
alerotnotclosed	Ticket	Tickets non résolus	Programmée	2024-12-17 10:11
cartridge	Modèle de cartouche	Envoi des alertes sur les cartouches	Désactivée	
certificate	Certificat	Envoyer une alarme à l'expiration d'un certificat	Programmée	2024-12-17 08:43
checkAllUpdates	Marketplace	Vérifier les mises à jour de tous les plugins	Programmée	
checkdbreplicate	Réplicat SQL	Vérification du réplicat SQL	Désactivée	
checkupdate	Action automatique	Vérification de la présence de mises à jour	Désactivée	
circularlogs	Action automatique	Archivage des fichiers de journal et suppression des anciens	Désactivée	
Cleanoldagents	Agent	Cleanoldagents	Programmée	
cleanondemand	Gestion des tâches	cleanondemand	Programmée	
cleanorphans	Document	Nettoyage des documents orphelins	Désactivée	
cleanorphans	Glpi\inventory\inventory	Nettoyages des fichiers orphelins venant des inventaires	Programmée	
cleansoftware	Général	Supprimer les versions de logiciels sans installation et des logiciels sans version	Désactivée	

- **Authentification** : est utilisée pour configurer et gérer les méthodes d'authentification des utilisateurs. Cela inclut la gestion des connexions via des systèmes externes comme LDAP, Active Directory, ou des méthodes d'authentification uniques (SSO), ainsi que les paramètres de sécurité liés aux mots de passe et à la gestion des utilisateurs. Cette catégorie permet de garantir un accès sécurisé et centralisé au système.

Accueil / Configuration / Authentification

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

Authentifications externes

- Configuration
- Annuaire LDAP
- Serveur de messagerie
- Autres méthodes d'authentification

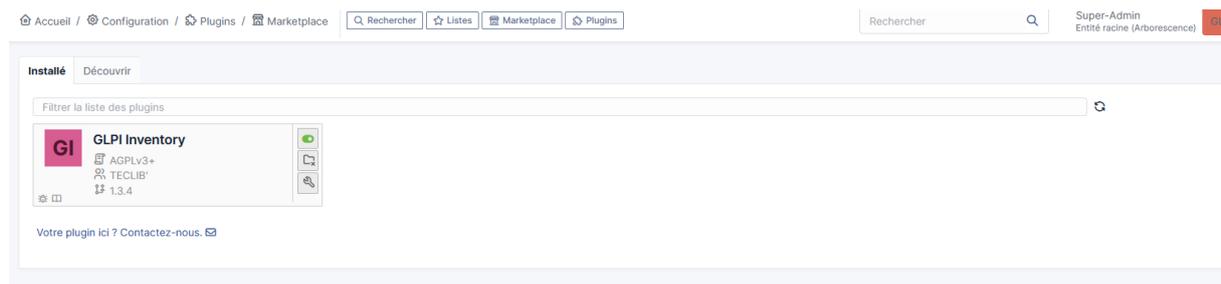
- **Collecteur** : est utilisée pour gérer les collecteurs de mails. Un collecteur permet de récupérer automatiquement les messages depuis une boîte de réception (comme un compte de messagerie) et de les transformer en tickets ou de les associer à des tickets existants dans le système. Cette fonctionnalité permet d'automatiser le processus de création et de gestion des tickets en fonction des mails reçus.



- **Lien Externe** : est utilisée pour associer des liens vers des ressources ou des sites externes à des éléments du système, tels que des tickets, des équipements, ou des projets. Cela permet de centraliser les informations et d'accéder facilement à des ressources externes pertinentes sans quitter l'interface de GLPI.



- **Plugins** : est utilisée pour gérer et configurer les extensions ou modules supplémentaires qui peuvent être installés pour étendre les fonctionnalités du système. Les plugins permettent d'ajouter de nouvelles fonctionnalités, de personnaliser l'interface, ou d'intégrer GLPI avec d'autres outils ou services, offrant ainsi plus de flexibilité dans la gestion des ressources et des processus.



b) Techniciens

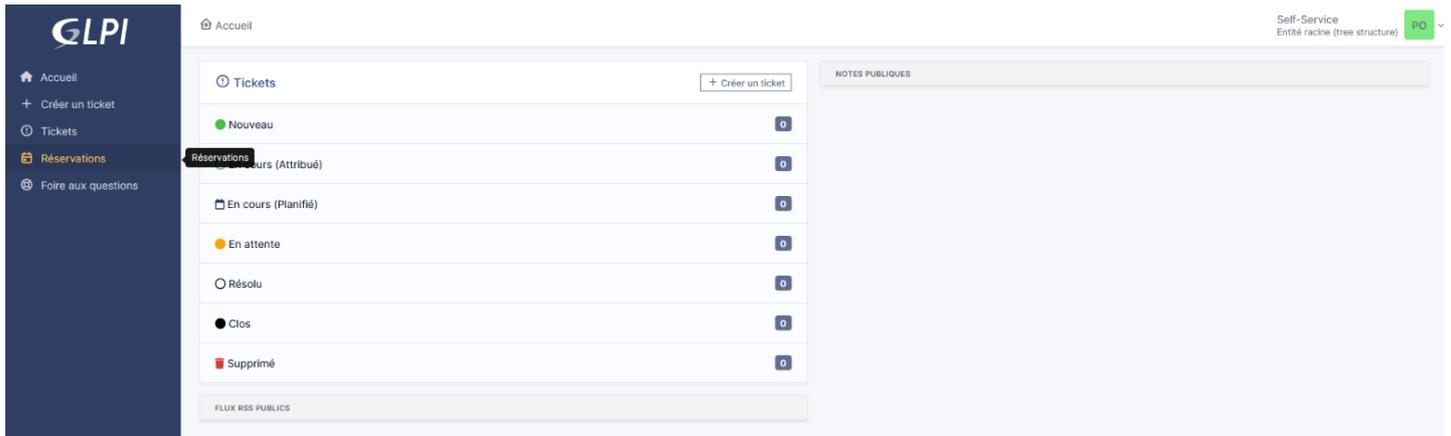
En ce qui concerne les catégories pour les techniciens, elles seront un peu plus restreintes. Les utilisateurs Technicien n'auront accès qu'à ce dont ils auront besoin de consulter

The image displays a dark-themed sidebar menu for the GLPI interface, showing a subset of items available to Technicians. The menu is organized into several categories, each with a distinct icon and title. The items are as follows:

- Parc** (Inventory):
 - Ordinateurs
 - Moniteurs**
 - Logiciels
 - Matériels réseau
 - Périphériques
 - Imprimantes
 - Cartouches
 - Consommables
 - Téléphones
 - Baies
 - Châssis
 - PDU
 - Équipements passifs
 - Global
- Administration** (Administration):
 - Utilisateurs**
 - Groupes
 - Entités
- Configuration** (Configuration):
 - Intitulés
 - Niveaux de services
- Assistance** (Helpdesk):
 - Tickets
 - + Créer un ticket
 - Problèmes
 - Changements
 - Planning
 - Statistiques
 - Tickets récurrents
 - Changements récurrents
- Gestion** (Management):
 - Licences
 - Documents
 - Lignes
 - Certificats
 - Data centers
 - Clusters
 - Applicatifs
 - Bases de données
- Outils** (Tools):
 - Projets
 - Notes
 - Flux RSS
 - Base de connaissances
 - Réservations
 - Rapports

c) Post-only

En ce qui concerne les catégories pour les utilisateurs **Post Only**, ils auront un accès encore plus limité, n'étant autorisés qu'à publier des informations sans pouvoir consulter ou modifier d'autres données.



2) Création d'un utilisateur Technicien et Post-only et gestion de leurs droits

Pour la création d'utilisateur nous allons tout d'abord nous reconnecter en super admin pour pouvoir manipuler et modifier sans avoir de restriction.

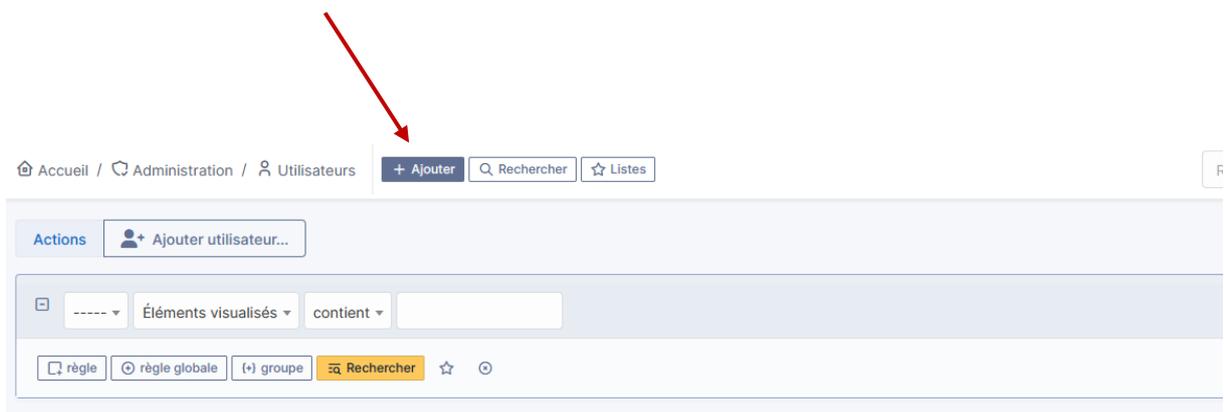
Par la suite nous allons aller dans la catégorie « Administration » et dans la sous-catégorie Utilisateur.



The screenshot shows the GLPI Administration interface. On the left is a dark sidebar with a menu containing 'Administration', 'Utilisateurs', 'Groupes', 'Entités', 'Règles', 'Dictionnaires', 'Profils', 'File d'attente des notifications', 'Journaux', 'Inventaire', and 'GLPI Inventory'. The main content area displays a table of users. A red arrow points from the text above to the 'Utilisateurs' menu item in the sidebar.

IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
glpi					Oui
glpi-system	Support				Oui
normal					Oui
Plugin_GLPI_Inventory					Oui
post-only					Oui
tech					Oui

Ensuite nous allons cliquer en haut de la page sur le « + Ajouter » qui va nous permettre d'ajouter un nouvel utilisateur



The screenshot shows the GLPI Users page. At the top, there is a breadcrumb trail: 'Accueil / Administration / Utilisateurs'. To the right of the breadcrumb is a '+ Ajouter' button, which is highlighted with a red arrow. Other buttons include 'Rechercher' and 'Listes'. Below the breadcrumb, there is an 'Actions' section with a button 'Ajouter utilisateur...'. Further down, there are filters for 'Éléments visualisés' and 'contient', and a search bar with a 'Rechercher' button.

Une fois sur la page Ajouter un utilisateur nous allons rentrer les information de la personne, et par la suite c'est dans « profil » que nous allons déterminer son poste dans le glpi .

Dans cette exemple la personne est technicien donc il faudra lui mettre un profil « technicien

Pour l'utilisateur Post-only il faudra mettre « self-service »

Ce sera la même procédure pour tout utilisateurs, cependant il faudra bien spécifier son poste

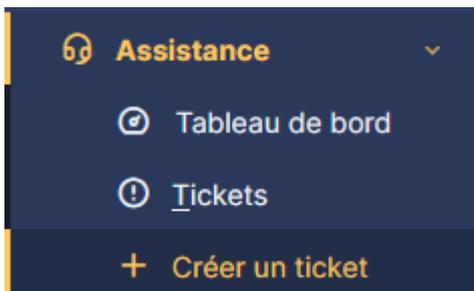
3) Parcours complet d'un ticket ITIL

Nous allons examiner le parcours d'un ticket, depuis son ouverture jusqu'à sa fermeture.

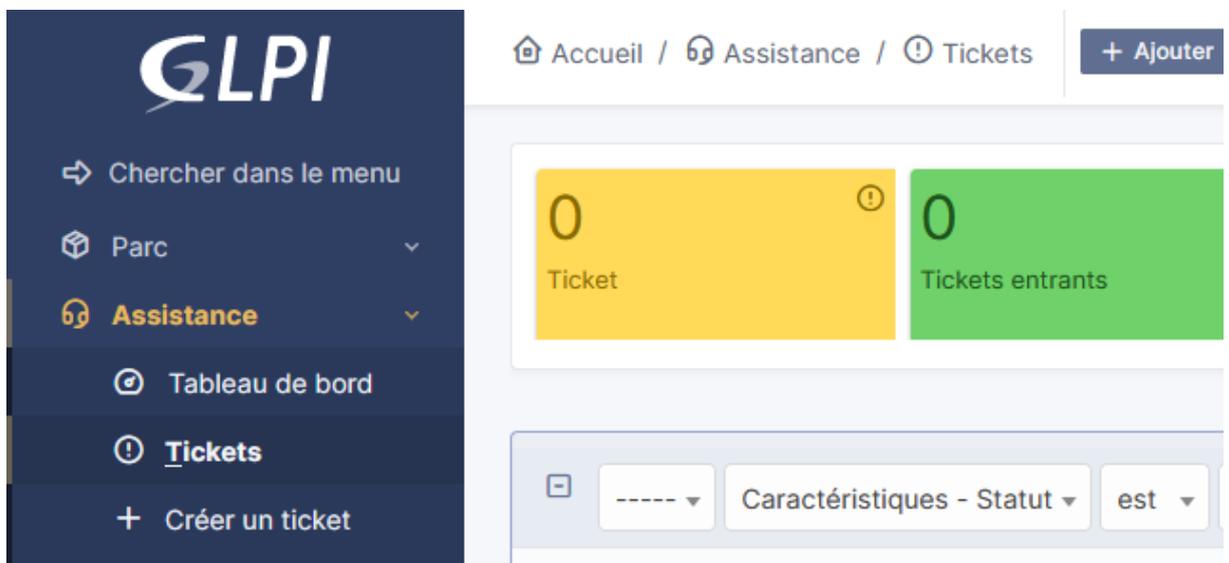
Dans un premier temps, nous allons aborder la création d'un ticket.

Dans GLPI, il existe deux manières de créer un ticket :

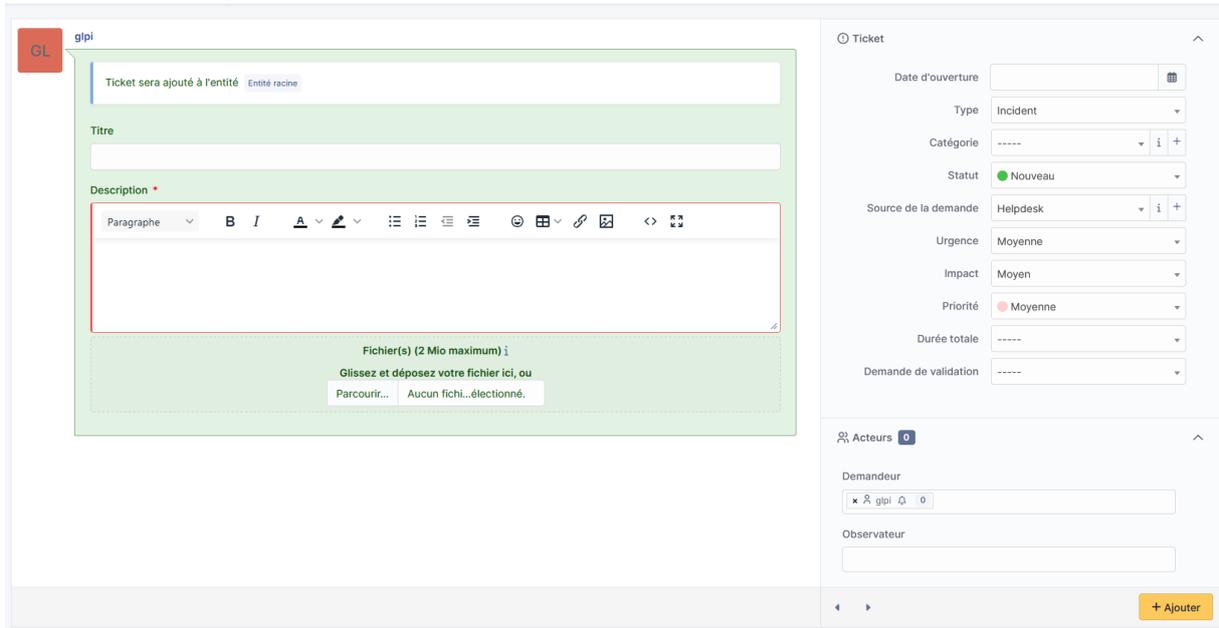
1. Directement via la section « **Créer un ticket** ».



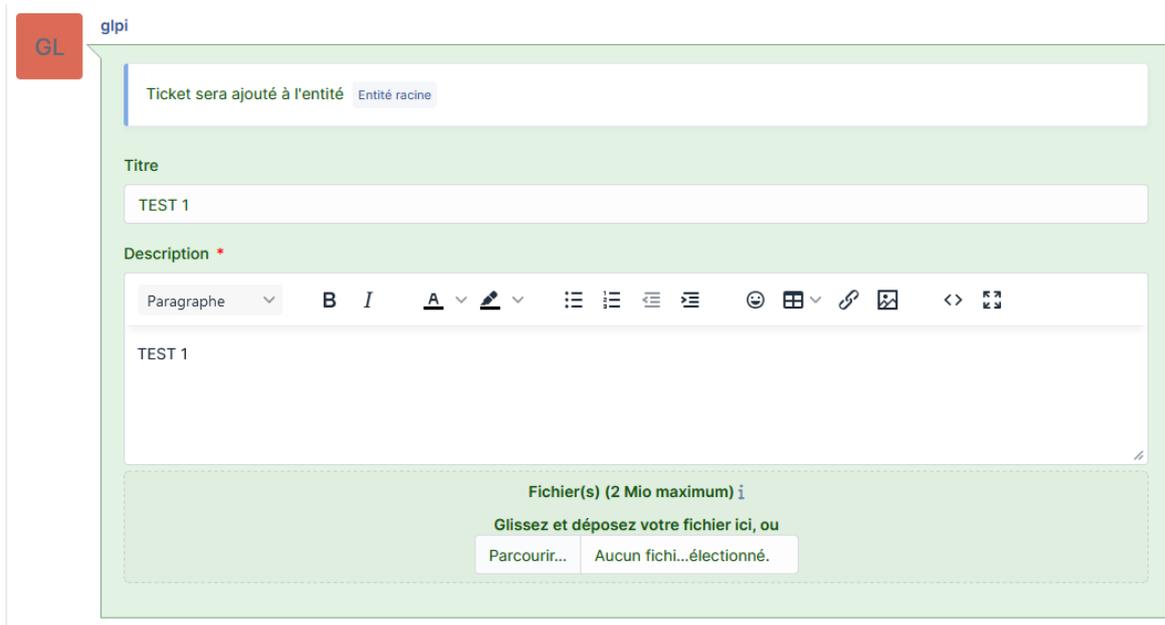
2. En passant par la catégorie **Ticket**, puis en cliquant sur « **Créer un ticket** » en haut à gauche.



Dans tous les cas, les deux options mènent à cette interface :

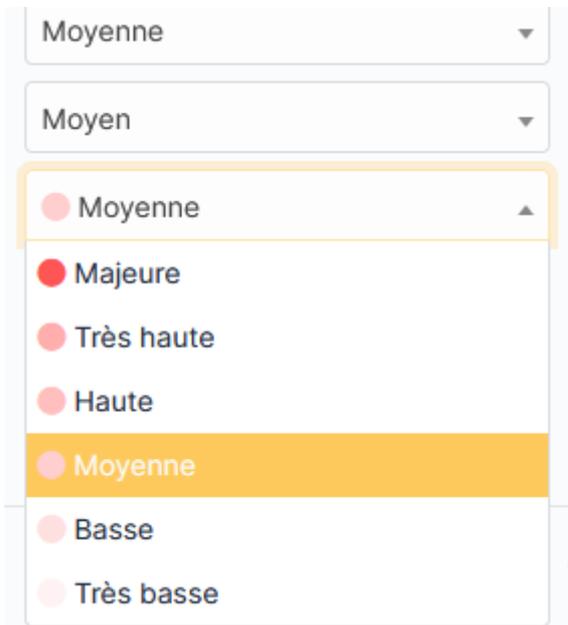


En ce qui concerne le remplissage du ticket rien n'est sorcier, il faudra mettre un titre et une description du problème de l'utilisateur



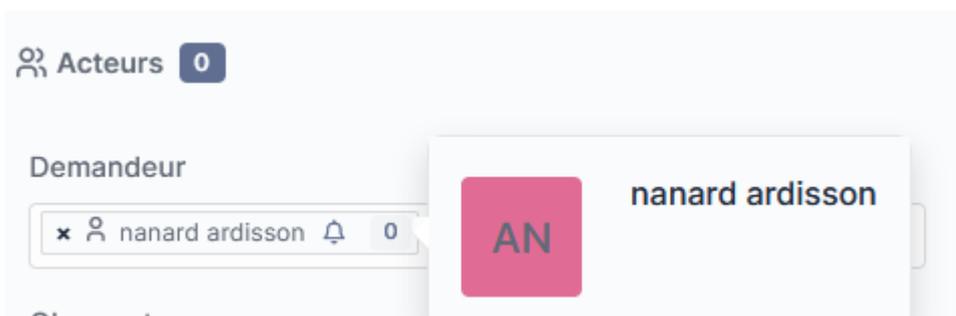
Nous avons cependant des paramètres à remplir, situés à droite du ticket, où nous pouvons :

1. Indiquer les différentes catégories d'importance du ticket.



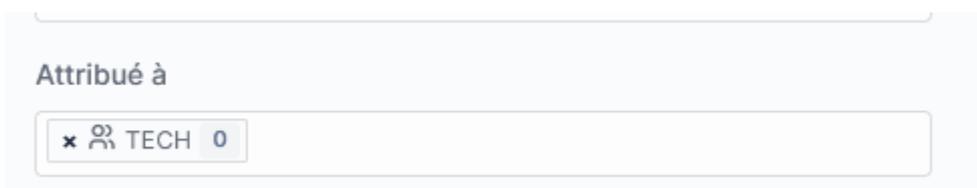
A screenshot of a dropdown menu for selecting a ticket priority level. The menu is open, showing a list of options with colored circular icons to their left. The options are: 'Moyenne' (light pink), 'Majeure' (red), 'Très haute' (pink), 'Haute' (light pink), 'Moyenne' (orange), 'Basse' (light pink), and 'Très basse' (very light pink). The 'Moyenne' option with the orange background is currently selected.

2. Identifier la personne à qui le problème est survenu.



A screenshot of the 'Acteurs' (Actors) section in GLPI. It shows a search bar for 'Demandeur' (Requester) with a dropdown menu open. The dropdown menu displays a search result for 'nanard ardisson' with a pink square icon containing the initials 'AN'. The search bar also shows a search icon, a close icon, and a notification bell icon.

3. Attribuer le ticket au technicien ou au groupe concerné.



A screenshot of the 'Attribué à' (Assigned to) section in GLPI. It shows a search bar with a dropdown menu open. The dropdown menu displays a search result for 'TECH' with a group icon and a notification bell icon.

Il existe également une troisième option pour créer un ticket : en accédant directement à l'utilisateur et en sélectionnant « **Créer un ticket** », ce qui permet d'avoir un ticket directement lié à cet utilisateur.

Accueil / Administration / Utilisateurs

+ Ajouter Rechercher Listes

Utilisateur - nanard ardisson

Utilisateur

Habilitations 1

Groupes

Préférences

Éléments utilisés

Éléments gérés

Tickets créés

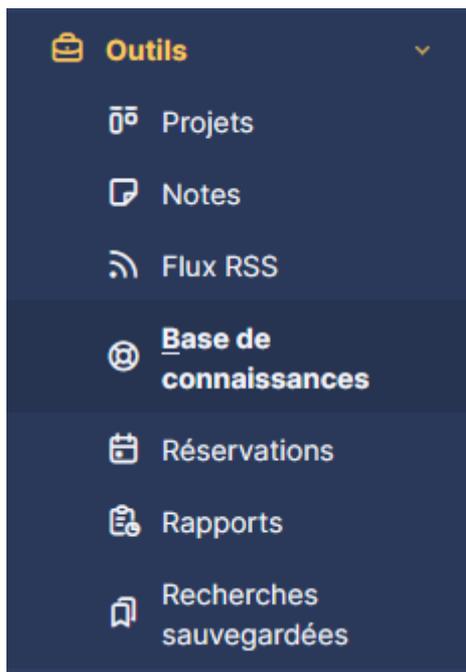
Nouveau ticket pour cet élément...

Pas de ticket trouvé.

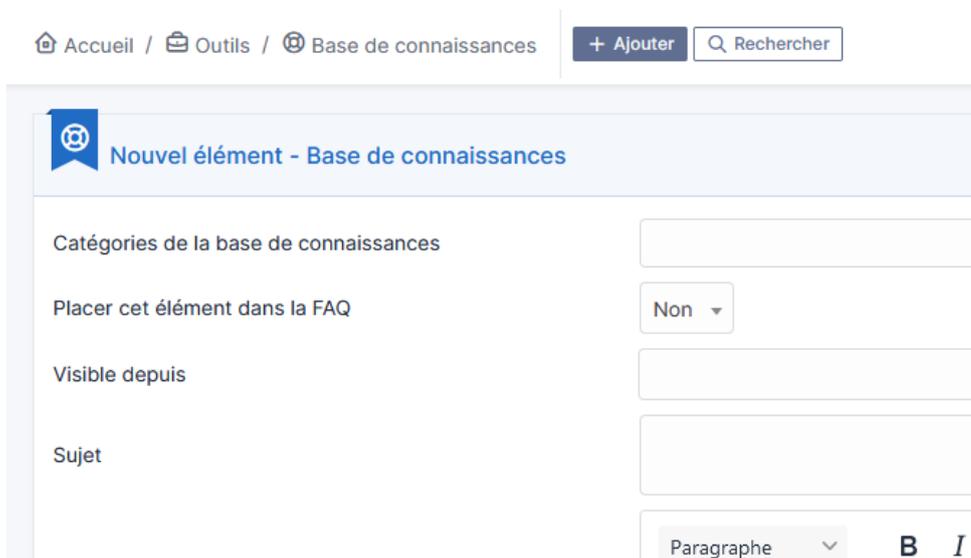
4) Création d'un document dans le Base de connaissance (FAQ) visible par l'utilisateur Post-only avec lien vers un ticket résolu

Dans un premier temps, nous allons voir comment créer un document ou une procédure dans la base de connaissances.

1. Accédez à la catégorie **Base de connaissances**.



2. Cliquez sur **Ajouter** en haut à gauche.

A screenshot of the GLPI interface showing the breadcrumb 'Accueil / Outils / Base de connaissances' and a '+ Ajouter' button next to a 'Rechercher' search box. Below is a form titled 'Nouvel élément - Base de connaissances'. The form has four main sections: 'Catégories de la base de connaissances' with an empty text input field; 'Placer cet élément dans la FAQ' with a dropdown menu set to 'Non'; 'Visible depuis' with an empty text input field; and 'Sujet' with a larger empty text input field. At the bottom of the form, there is a 'Paragraphe' dropdown menu and bold (B) and italic (I) formatting buttons.

3. Bien cocher la case **OUI** dans « Placer cet élément dans la FAQ »

Placer cet élément dans la FAQ

Visible depuis

Non ▲

Non

Oui

4. Rendez-la visible pour les utilisateurs **post-only**, soit directement depuis les utilisateurs, soit via un groupe de clients.

Base de connaissances

Ajouter une cible

Cibles 1

Éditer

Élément associé 1

Documents

Historique 4

Révision 1

Commentaire

Tous

----- ▲

Entité

Groupe

Profil

Utilisateur

↑ Actions

5. Après cela, nous allons ajouter la procédure de la base de connaissances dans le ticket de la personne rencontrant, par exemple, un problème d'Internet sur son PC.

Ticket

Statistiques

Validations

Base de connaissances 1

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Contrats

Historique 7

Tous

GL

Créé : il y a 23 minutes par gipi

Problème PC

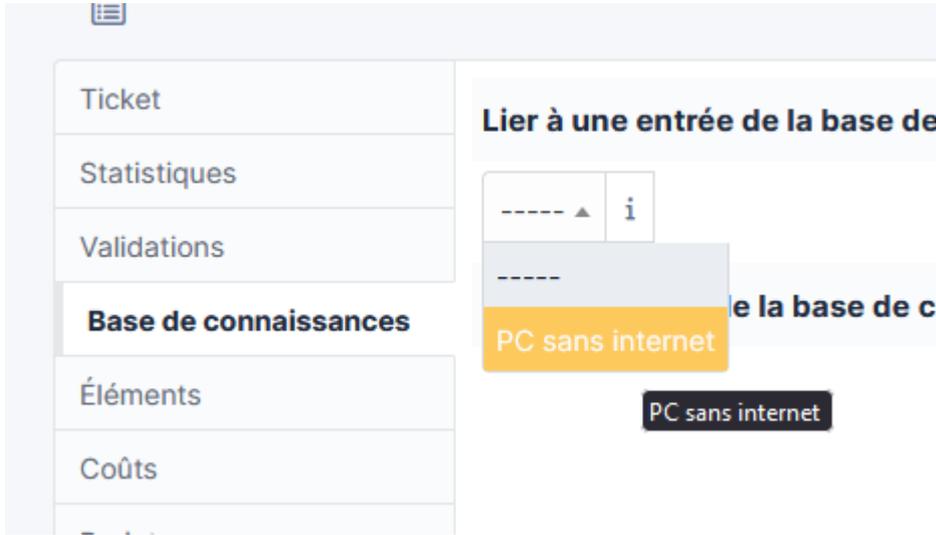
Bonjour,

j'ai un problème au niveau de mon pc je n'est plus internet depuis ce matin .

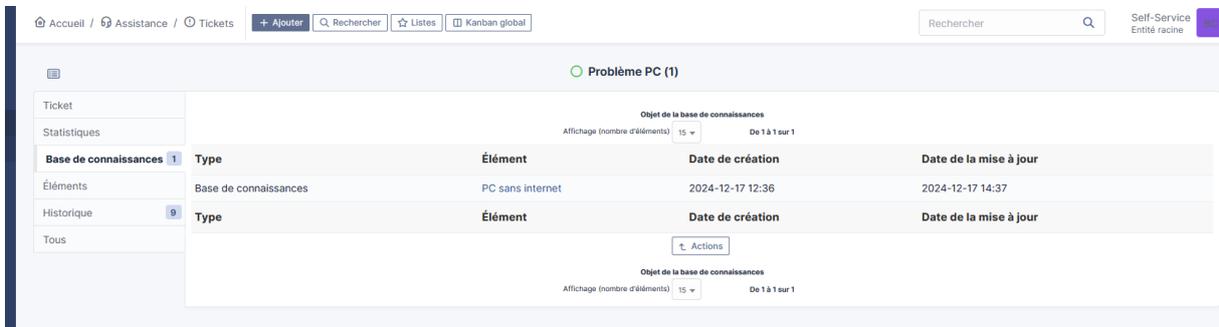
Cordialement

Coco Bongo

- 6. Cliquez sur **Base de connaissances** et ajoutez la procédure correspondant à la demande du client.



- 7. Une fois la procédure cliquée, elle sera visible par le client. Pour vérifier, nous allons consulter l'affichage depuis un compte client.



Dans ce cas nous voyons bien que depuis l'utilisateur post-only la base de connaissance remonte bien dans le ticket

5) Personnalisation l'interface

Pour la personnalisation de l'interface, il faudra dans un premier temps se connecter en tant qu'administrateur. Par la suite, il faudra aller dans la catégorie **Configuration**, puis dans la sous-partie **Générale**.

C'est à partir de là que l'on pourra personnaliser notre interface ou d'autres éléments comme dans l'exemple nous avons mis l'interface en rouge

The screenshot shows the GLPI configuration interface. The left sidebar is highlighted in red, indicating the 'Personnalisation' theme. The main content area is titled 'Personnalisation' and is divided into two sections: 'Valeurs par défaut' and 'Assistance'.

Section	Paramètre	Valeur	
Valeurs par défaut	Langue par défaut	Français	
	Format des dates	AAAA-MM-JJ	
	Format des nombres	1 234.56	
	Après la création, aller à l'élément créé	Non	
	Afficher le nom complet des intitulés dans les résultats de recherche	Oui	
	Garder les composants lors de la suppression définitive d'un élément	Non	
	Résultats à afficher sur la page d'accueil	5	
	Délimiteur CSV	;	
	Disposition des champs de texte riche	Classique (barre d'outils en haut)	
	Fuseau horaire	L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer.	
	Ordre de l'historique	... entrées en haut, récentes en bas	
	Assistance	Suivis privés par défaut	Non
		Tâches privées par défaut	Non
		Montrer les nouveaux tickets sur la page d'accueil	Non
		Source par défaut des demandes	Helpdesk
État des tâches par défaut	A faire	Rafraîchissement automatique des données (liste des tickets, kanban dans les priorités) en minutes: Jamais	

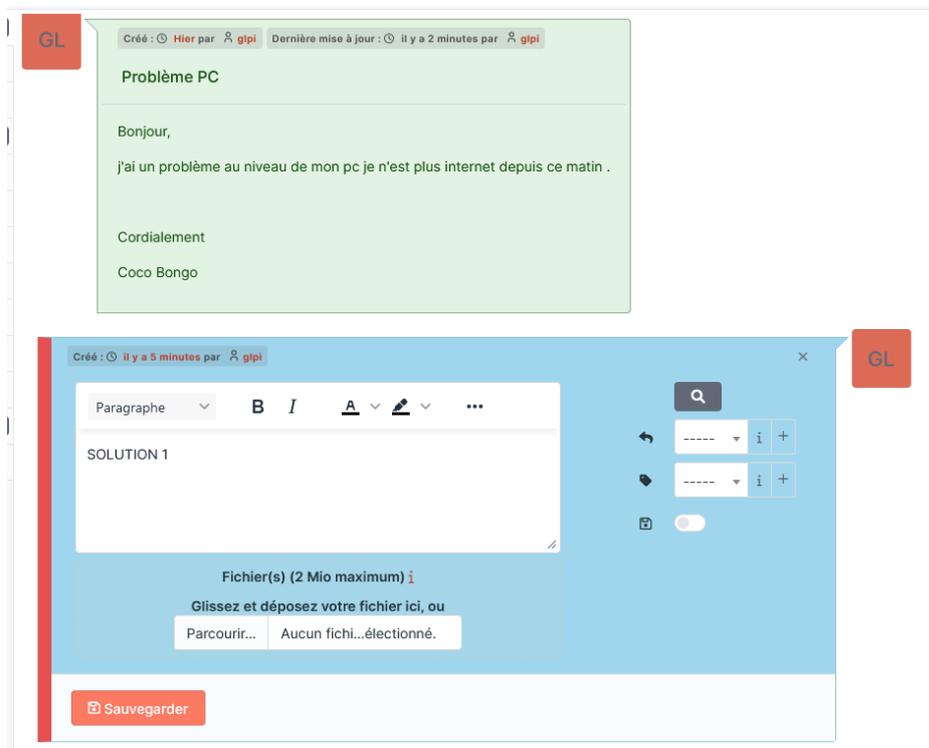
6) Réalisation d'une solution pour un gain de temps

Pour gagner du temps, il existe des paramètres permettant d'optimiser la clôture et la gestion des tickets. Prenons l'exemple du ticket « Problème PC ».

Nous avons vu l'exemple de la base de connaissances, mais il existe aussi une solution consistant à enregistrer un modèle, ou template, afin que les utilisateurs aient le même message lors de la clôture du ticket. Cela évite au technicien de devoir réécrire la même chose à chaque fois.

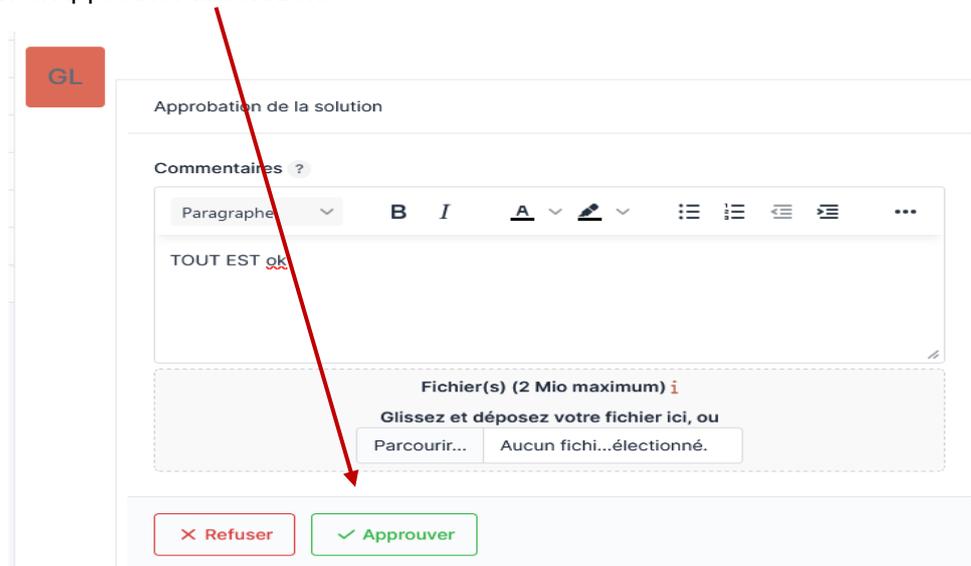
Voici les étapes à suivre :

- Marquer la solution dans la section « Solution ».



The screenshot shows two parts of the GLPI interface. The top part is a ticket view for 'Problème PC', created by 'glpi' and last updated 2 minutes ago. The ticket content includes a greeting, a description of the problem ('j'ai un problème au niveau de mon pc je n'est plus internet depuis ce matin .'), and a signature 'Cordialement Coco Bongo'. The bottom part is a solution editor window titled 'SOLUTION 1', also created by 'glpi' 5 minutes ago. It features a rich text editor with bold, italic, and text color options, a search bar, and a file upload section with a 'Parcourir...' button and a 'Sauvegarder' button at the bottom.

- Bien Approuver la solution.



The screenshot shows the 'Approbation de la solution' (Solution Approval) interface. It includes a 'Commentaires ?' (Comments?) section with a rich text editor containing the text 'TOUT EST ok'. Below the editor is a file upload section with a 'Parcourir...' button and a 'Sauvegarder' button. At the bottom, there are two buttons: 'Refuser' (Refuse) and 'Approuver' (Approve). A red arrow points from the 'Approuver' button back to the 'Approuver' button in the previous step.

- Cela entraînera directement la clôture du ticket.

Ticket ⌵

Date d'ouverture	2024-12-17 12:43:49	
Date de résolution	2024-12-18 13:17:49	
Date de fermeture	2024-12-18 13:19:46	
Type	Incident	
Catégorie	-----	
Statut	<input checked="" type="radio"/> Clos Rouvrir	
Source de la demande	Helpdesk	
Urgence	Moyenne	
Impact	Moyen	
Priorité	Moyenne	
Validation	Non soumis à validation	

Acteurs **3** ⌵

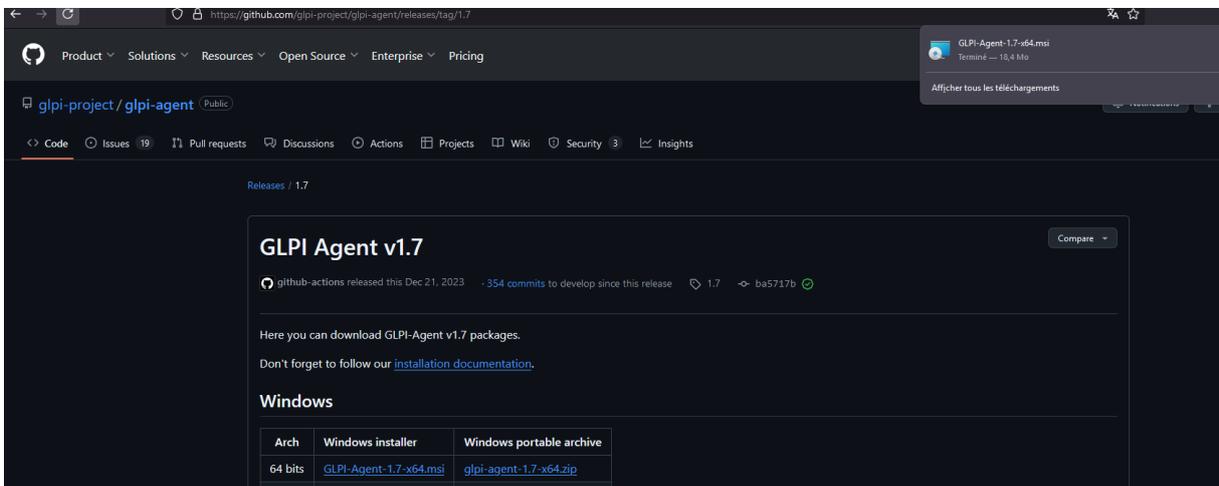
-Faire une sauvegarde de la base de données

III/ Plugin GLPI Inventory

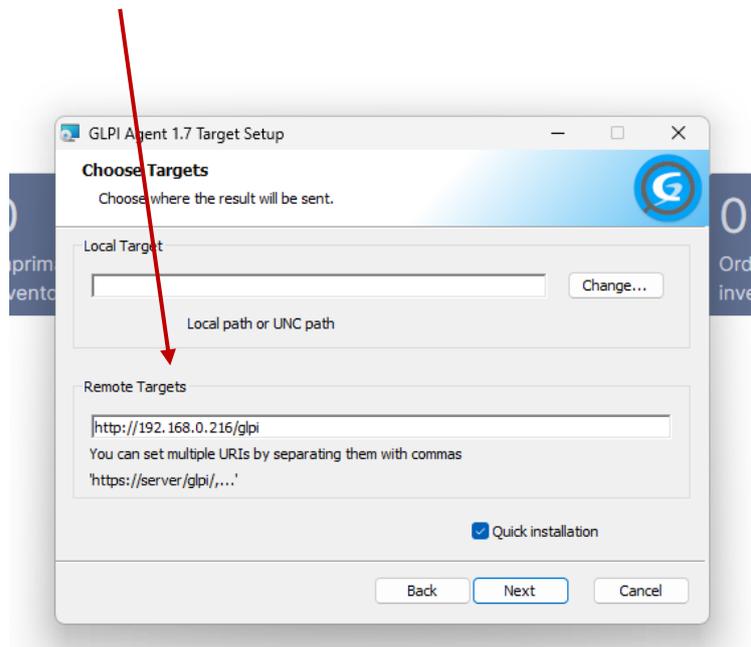
1) Installation du plugin et des agents (Windows et Linux)

a) Pour Windows

Pour commencer il va falloir chercher le plugin de l'agent Windows sur GitHub et puis le télécharger sur le poste



Par la suite après avoir cliqué sur le téléchargement il va falloir renseigner l'adresse du serveur glpi



Pour que la remontée de l'agent se fasse plus rapidement, il faut entrer l'adresse suivante dans la barre de recherche d'un navigateur : « <http://127.0.0.1:62354/> ». Vous arriverez alors sur une page web affichant l'heure de la remontée de l'agent.



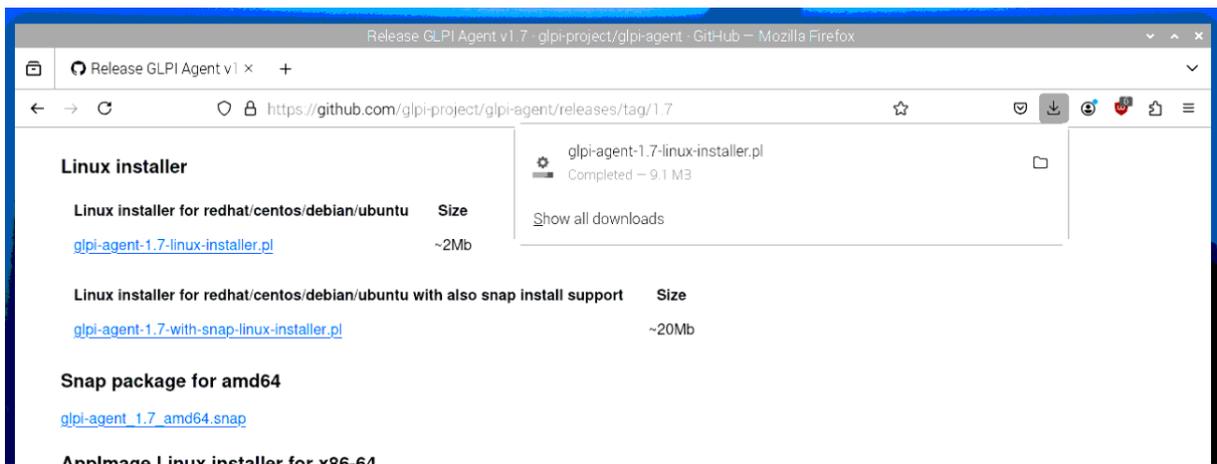
Next server target execution planned for:
• `server0`: Wed Dec 18 15:39:42 2024

This is GLPI Agent 1.7
The current status is running task Inventory
[Force an Inventory](#)

b) Pour linux

Pour l'installation de l'agent pour linux j'ai pris le Raspberry directement

Il va falloir aussi télécharger l'agent en allant sur GitHub



Une fois télécharger il va falloir tout d'abord donner les droits d'exécution au fichier avec : « *glpi-agent-1.7-linux-installer.pl* »

```
nanard@raspberrypi:~/Téléchargements $ sudo chmod +x glpi-agent-1.7-linux-installer.pl
```

Par la suite on va pouvoir lancer le téléchargement avec la commande : « *sudo ./glpi-agent-1.7-linux-installer.pl* »

```
nanard@raspberrypi:~/Téléchargements $ sudo ./glpi-agent-1.7-linux-installer.pl
Installing glpi-agent v1.7...
glpi-agent is about to be installed as service

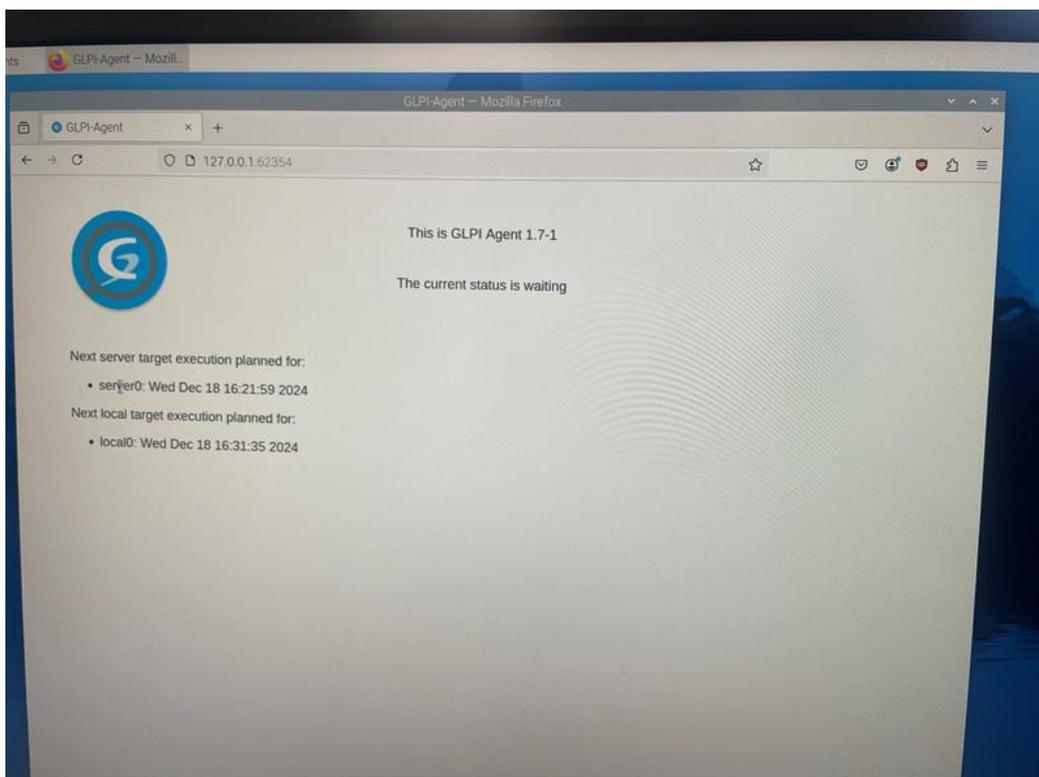
Provide an url to configure GLPI server:
> http://192.168.0.216/glpi
```

On va aussi devoir renseigner l'adresse du serveur glpi

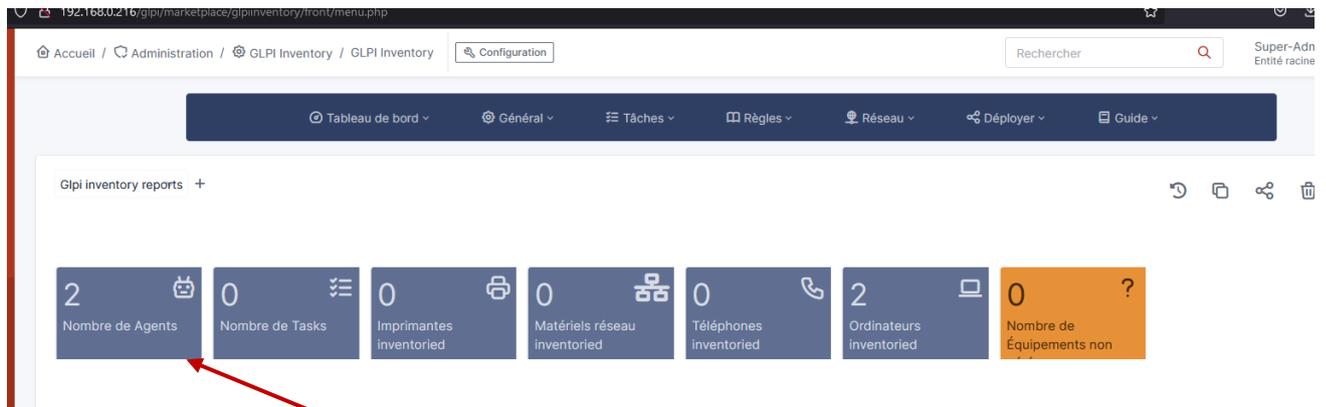
Puis nous allons pouvoir démarrer le service agent avec les commandes : « *sudo systemctl start glpi-agent* », « *sudo systemctl enable glpi-agent* »

```
nanard@raspberrypi:~/Téléchargements $ sudo systemctl start glpi-agent
nanard@raspberrypi:~/Téléchargements $ sudo systemctl enable glpi-agent
```

Par la suite comme précédemment l'on va pouvoir vérifier si cela a bien été pris en compte avec : « *127.0.0.1 :62354* »



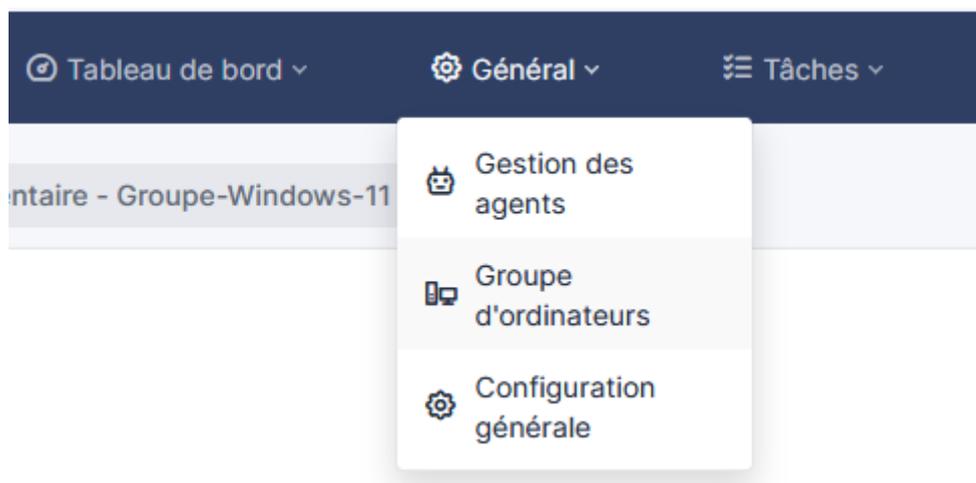
Pour vérifier le tout nous allons pouvoir vérifier sur l'interface glpi dans **glpi inventory**



Nous voyons bien que les deux agents sont bien remontés

2) Intégrer les clients Linux/Windows dans des groupes

Pour intégrer les clients Linux et Windows dans des groupes, il faudra aller dans l'option *General* tout en restant dans la catégorie *GLPI Inventory*.



Nous allons créer un groupe d'ordinateur concernant les distributions Windows et un groupe concernant les distributions Linux

-Windows :

The screenshot shows the GLPI 'Groupe d'inventaire' (Inventory Group) creation page for 'Groupe-Windows-11'. The page has a dark blue navigation bar with options: 'Tableau de bord', 'Général', 'Tâches', 'Règles', 'Réseau', 'Déployer', and 'Guide'. Below the navigation bar, the page title is 'Groupe d'inventaire - Groupe-Windows-11' and there is an 'Actions' dropdown menu and '1/1' indicator. On the left, a sidebar menu includes 'Groupe d'inventaire', 'Associated task', 'Historique', 'Critères', 'Élément rattaché', 'Import CSV', and 'Tous'. The main form area contains: 'Nom : Groupe-Windows-11', 'Type : Groupe statique', and 'Commentaires : Ce groupes concerne les ordinateurs windows'. At the bottom right, there are two buttons: 'Supprimer définitivement' and 'Sauvegarder'.

-Linux

The screenshot shows the GLPI 'Groupe d'inventaire' (Inventory Group) creation page for 'Groupe d'inventaire - Linux'. The page has a light blue navigation bar with options: 'Actions' and '2/2'. Below the navigation bar, the page title is 'Groupe d'inventaire - Linux'. The main form area contains: 'Nom : Linux', 'Type : Groupe statique', and 'Commentaires : ce groupe concerne les ordinateurs Linux'. At the bottom right, there are two buttons: 'Supprimer définitivement' and 'Sauvegarder'.

Après cela, nous pourrons ajouter les ordinateurs à leurs groupes respectifs

3) Compléter les fiches avec des informations administratives puis Vérifier le calcul de la valeur nette comptable (VNC)

Dans un premier temps nous allons aller dans la catégorie parc puis ordinateurs

NOM	STATUT	FABRICANT	NUMÉRO DE SÉRIE	TYPE	MODÈLE	SYSTÈME D'EXPLOITATION - NOM	LIEU	DERNIÈRE MODIFICATION	COMPOSANTS - PROCESSEUR
LAPTOP-7J9IGIMT		Acer	NXVRHEF005116000187600	Notebook	TravelMate P215-41	Microsoft Windows 11 Professionnel		2024-12-20 08:02	AMD Ryzen 7 PRO 4750U with Radeon Graphics
pc-001								2024-12-16 14:19	
raspberrypi						Debian GNU/Linux 12 (bookworm)		2024-12-19 15:32	
SRV-2025								2024-12-16 14:19	

- Nous voyons bien que les deux ordinateurs inventoriés apparaissent bien ici.

4) Consulter les logs, y compris pour l'agent

Pour Windows nous retrouverons dans : *C:\Program Files\GLPI-Agent\logs* où nous trouverons un fichier texte avec les logs



```

gipi-agent.log
Fichier  Modifier  Affichage

[Wed Dec 18 14:43:00 2024][info] GLPI Agent service starting
[Wed Dec 18 14:43:01 2024][info] [http server] HTTPD service started on port 62354
[Wed Dec 18 14:43:02 2024][info] GLPI Agent memory usage: MSS=3858432 PPU=107835392
[Wed Dec 18 14:43:02 2024][info] target server0: next run: Wed Dec 18 15:42:50 2024 - http://192.168.0.216/gipi
[Wed Dec 18 14:45:16 2024][info] running task Deploy: storage maintenance event
[Wed Dec 18 14:45:18 2024][info] GLPI Agent memory usage: MSS=3461120 PPU=115040256
[Wed Dec 18 15:14:19 2024][info] target server0: server http://192.168.0.216/gipi
[Wed Dec 18 15:14:19 2024][info] sending prolog request to server0
[Wed Dec 18 15:14:34 2024][info] server0 answer shows it supports GLPI Agent protocol
[Wed Dec 18 15:14:34 2024][info] running task Inventory
[Wed Dec 18 15:14:34 2024][info] New inventory from LAPTOP-7J9IGIMT-2024-12-18-14-43-00 for server0
[Wed Dec 18 15:15:29 2024][info] running task Collect
[Wed Dec 18 15:15:29 2024][error] [http client] Can't decode JSON content, starting with:

<!DOCTYPE html>
<html lang="fr" >
<head>
  <title>Authentification - GLPI</title>
  <meta charset="utf-8" />
...
[Wed Dec 18 15:15:29 2024][info] Collect task not supported by server0
[Wed Dec 18 15:15:30 2024][error] [http client] Can't decode JSON content, starting with:

<!DOCTYPE html>
<html lang="fr" >
<head>
  <title>Authentification - GLPI</title>
  <meta charset="utf-8" />
...
[Wed Dec 18 15:15:30 2024][info] Deploy task not supported by server0
[Wed Dec 18 15:15:31 2024][info] target server0: next run: Wed Dec 18 16:14:01 2024 - http://192.168.0.216/gipi
[Wed Dec 18 15:15:31 2024][info] GLPI Agent memory usage: MSS=3428352 PPU=134438912
[Wed Dec 18 15:16:19 2024][info] target server0: server http://192.168.0.216/gipi
[Wed Dec 18 15:16:19 2024][info] sending contact request to server0
[Wed Dec 18 15:16:20 2024][info] sending prolog request to server0
[Wed Dec 18 15:16:21 2024][info] running task Inventory
[Wed Dec 18 15:16:21 2024][info] New inventory from LAPTOP-7J9IGIMT-2024-12-18-14-43-00 for server0
[Wed Dec 18 15:17:13 2024][info] running task Collect
[Wed Dec 18 15:17:13 2024][error] [http client] Can't decode JSON content, starting with:

<!DOCTYPE html>
<html lang="fr" >
<head>
  <title>Authentification - GLPI</title>

```

IV /DEPLOIEMENT

- Objectif : déployer un paquet sur un ordinateur répertorié par GLPI Inventory grâce à un script (Batch/Shell)

Nous allons tout d'abord aller dans la création d'un nouveau paquet

Nouvel élément - Paquet

Nom : Commentaires :

Activer le déploiement à la demande pour le groupe suivant :

Par la suite il faudra aller dans la rubrique fichier puis mettre le fichier que l'ont souhaite déployer qui est mis avant dans : var/www/html/gpi/files/_plugins/glpinventory/upload

Type

Fichier



! Les fichiers doivent être téléversés dans le dossier `/var/www/html/gpi/files/_plugins/glpinventory/upload` pour pouvoir être affichés ici

calculatrice.exe

Nous allons créer différentes actions pour pouvoir déployer le paquet souhaité

 **Actions +**

Créer un répertoire
C:\test name

Copier
from * to C:\test name

Commande
Commande à exécuter

```
cd C:/test
```


name logLineLimit 10

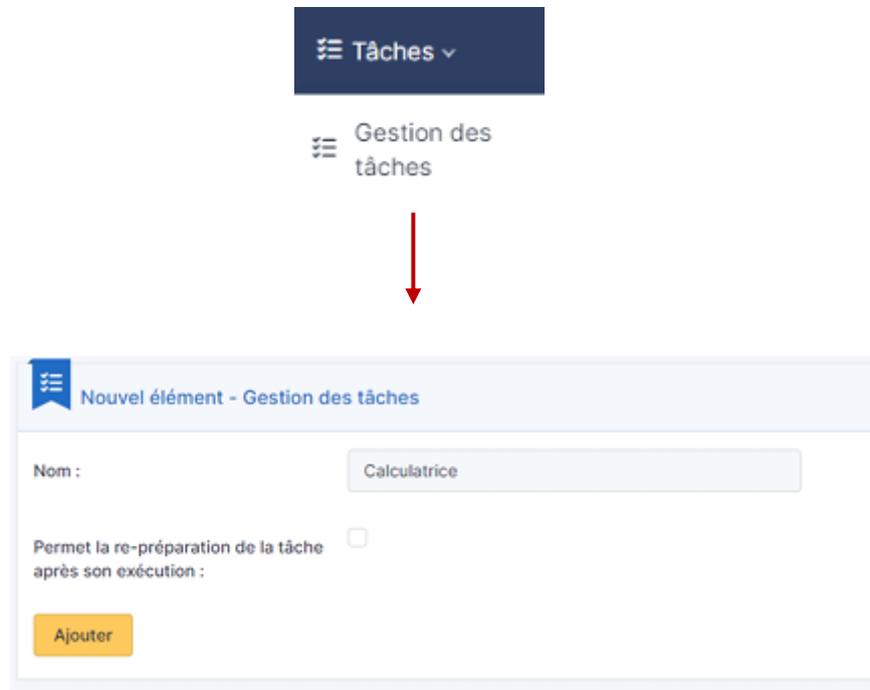
Commande
Commande à exécuter

```
calculatrice.exe
```


name logLineLimit 10

Supprimer

Il faudra par la suite aller dans Tâches et gestion de tâche pour pouvoir ajouter



Navigation: Tâches > Gestion des tâches

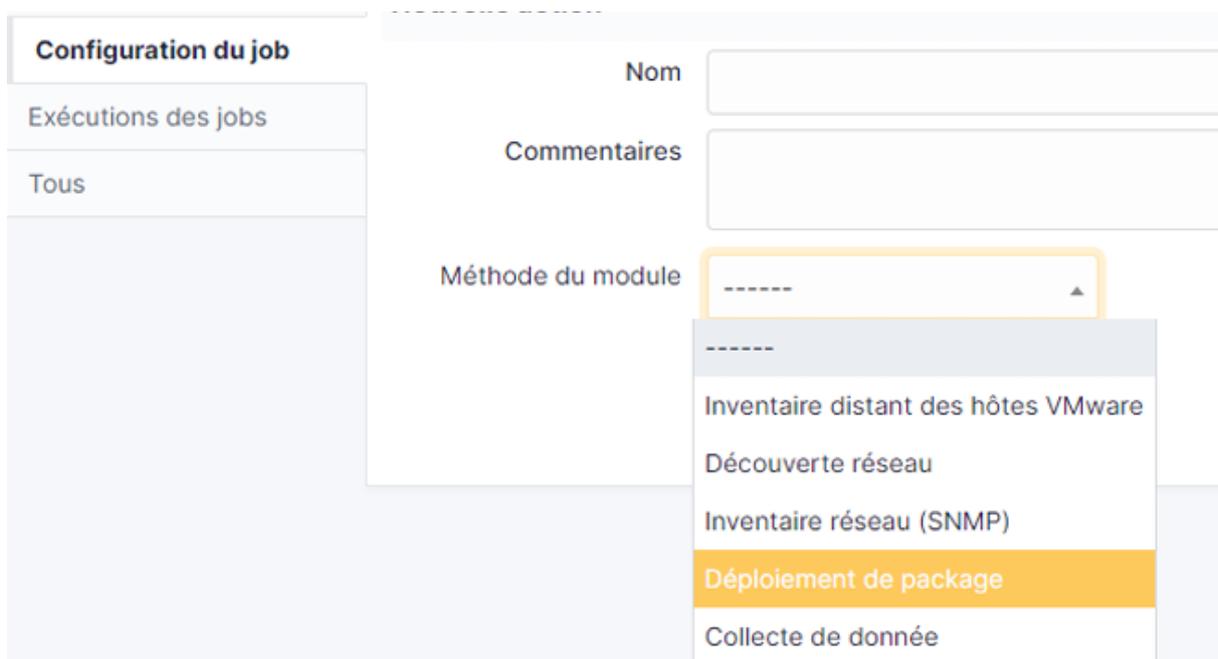
Nouvel élément - Gestion des tâches

Nom : Calculatrice

Permet la re-préparation de la tâche après son exécution :

Ajouter

Après cela se rendre dans la configuration du job et sélectionner : *Déploiement de package*



Configuration du job

Exécutions des jobs

Tous

Nom

Commentaires

Méthode du module

-
- Inventaire distant des hôtes VMware
- Découverte réseau
- Inventaire réseau (SNMP)
- Déploiement de package**
- Collecte de donnée

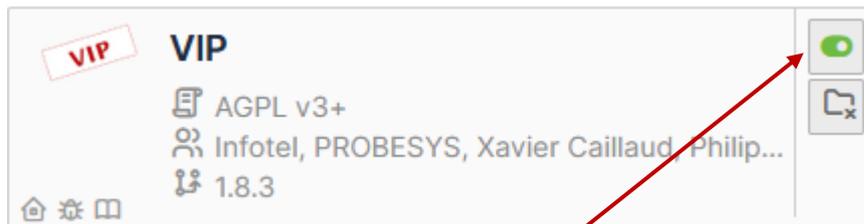
V/ BONUS

Nous allons à présent installer un autre plugin

-l'autre plugins que j'ai choisis de vous présenter est le plugin « VIP »

Ce plugin permet de pouvoir identifier plus facilement le genre de personne a qui les tickets devraient être régler en priorité grâce à un bandeau qui s'affiche au début du ticket :

-Pour commencer nous allons installer le plugin VIP



Il ne faudra pas oublier de l'activer

Après installation faite il faudra sélectionner les personnes à qui assigner cela et quand un ticket est créé le bandeau apparait :

 Ce ticket concerne au moins un VIP

Pour illustrer ce plugin j'ai pris l'exemple d'un VIP dans mon entreprise, j'ai donc créé le ticket d'un patron d'une entreprise qui est censé être VIP :

The screenshot displays the GLPI interface for a ticket titled "TEST (40188)". At the top, a prominent red banner contains a warning icon and the text "Ce ticket concerne au moins un VIP". Below this, the ticket details are visible, including the creation time and the technician assigned (ARDISSON Bernard). The right-hand panel shows the ticket's metadata, such as its type (Incident), status (En cours), and priority (Moyenne). At the bottom, a toolbar contains several action buttons: Réponse, Tâche, Solutions, Document, and Validation. A red arrow originates from the red warning banner and points directly to the "Solutions" button, highlighting its visibility and potential importance for the technician.

Comme nous le voyons bien le bordereau apparais bien au-dessus du ticket ce qui donne donc une idée de priorité au technicien de gérer ce ticket.