



GLPI



TP4 B2 GLPI

Florentin Bracq- -Flabat, BTS SIO 1

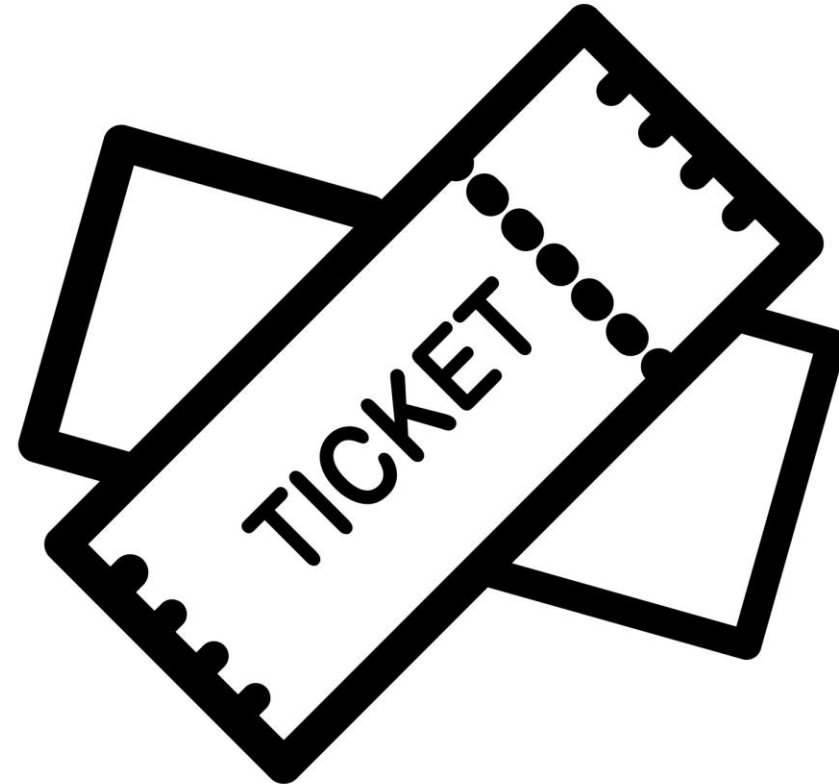
Présentation de GLPI

- GLPI est un outil de gestion de parc informatique, qui permet de faire du monitoring, et permet également aux utilisateurs du parc de créer des tickets en cas de problème technique. Il est possible de créer des catégories de ticket par exemple en fonction des services, ce qui permet de savoir de quel service provient le ticket.



Qu'est-ce qu'un ticket ?

- Un ticket permet de faire une demande au support, ce qui permet de le prévenir d'un problème technique par exemple sur une imprimante



Que veut dire ITIL sur GLPI

- ITIL est un ensemble d'ouvrages recensant les bonnes pratiques du management du système d'information





Alternatives à GLPI

- OCS Inventory NG : Open source
- Spiceworks : suite d'outils gratuits
- Freshservice : basé sur le cloud

Configuration de
GLPI



Création des catégories ITIL

Glpi Parc Assistance Gestion Outils

Accueil > Configuration > Intitulés > Catégories ITIL + Q

Catégorie ITIL

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom: Panne

Comme enfant de: [-----] ⓘ

Responsable technique: [-----] ⓘ

Groupe technique: [-----] ⓘ

Base de connaissances: [-----] ⓘ

Code représentant la catégorie de tickets: [-----]

Glpi Parc Assistance Gestion Outils

Accueil > Configuration > Intitulés > Catégories ITIL + Q

Catégorie ITIL

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom: installation de logiciel

Comme enfant de: Demande de service ⓘ

Responsable technique: [-----] ⓘ

Groupe technique: [-----] ⓘ

Base de connaissances: [-----] ⓘ

Code représentant la catégorie de tickets: [-----]

Glpi Parc Assistance Gestion Outils

Accueil > Configuration > Intitulés > Catégories ITIL + Q

Catégorie ITIL

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom: Demande de service

Comme enfant de: [-----] ⓘ

Responsable technique: [-----] ⓘ

Groupe technique: [-----] ⓘ

Base de connaissances: [-----] ⓘ

Glpi Parc Assistance Gestion Outils

Accueil > Configuration > Intitulés > Catégories ITIL + Q

Catégorie ITIL

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom: déménagement

Comme enfant de: Demande de service ⓘ

Responsable technique: [-----] ⓘ

Groupe technique: [-----] ⓘ

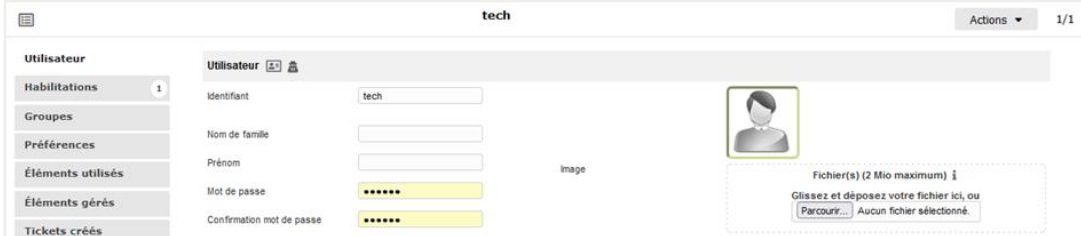
Base de connaissances: [-----] ⓘ

Questions / Réponses

- Qui peut faire des demandes d'assistances et sur quels matériels ?
- Les utilisateurs peuvent faire des demandes d'assistances sur leurs PC
- Qui sera technicien de niveau 1 pour répondre aux demandes d'assistance ?
- C'est l'utilisateur glpi, qui est administrateur de GLPI
- Qui va superviser l'attribution de la résolution d'un incident ou d'une demande à un technicien de niveau 2 ?
- C'est le manager de l'équipe
- qui va clôturer le ticket ?
- C'est le technicien de niveau 2 ou le manager

Changement du mot de passe du compte tech

- Pour changer le mot de passe du compte tech, depuis le compte glpi, se rendre sur la page d'édition du profil pour modifier le mot de passe



The screenshot shows the user profile editing interface for the user 'tech'. The page title is 'tech' and it includes an 'Actions' dropdown and '1/1' page indicator. A left sidebar lists navigation options: 'Utilisateur', 'Habilitations' (with a '1' badge), 'Groupes', 'Préférences', 'Éléments utilisés', 'Éléments gérés', and 'Tickets créés'. The main content area is titled 'Utilisateur' and contains the following fields:

- Identifiant:
- Nom de famille:
- Prénom:
- Mot de passe:
- Confirmation mot de passe:

There is an 'Image' label next to a profile picture placeholder. Below the placeholder is a file upload area with the text 'Fichier(s) (2 Mio maximum) i', 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou', and a 'Parcourir...' button. The status below the button reads 'Aucun fichier sélectionné'.

Création d'un premier ticket sur GLPI

- Dans l'interface GLPI, cliquer sur créer un ticket pour créer un premier ticket

The screenshot shows the GLPI Tickets interface. At the top, there are navigation tabs: Accueil, Assistance, and Tickets (selected). Below the tabs is a search bar with filters for 'Caractéristiques - Statut' (set to 'est') and 'Non résolu'. A 'Rechercher' button is on the right. Below the search bar, there are options for 'Affichage (nombre d'éléments)' (set to 15), a 'Page courante en PDF paysage' button, and 'De 1 à 3 sur 3'. The main content is a table of tickets with columns: ID, Titre, Entité, Statut, Dernière modification, Date d'ouverture, Priorité, Demandeur - Demandeur, Attribué à - Technicien, Catégorie, and Temps de résolution. The first row (ID 13) is highlighted with a red box. The second row (ID 11) has a greyed-out 'Entité' column. The third row (ID 12) has a greyed-out 'Entité' column. Below the table, there are 'Actions' buttons and another 'Affichage (nombre d'éléments)' (set to 15) and 'De 1 à 3 sur 3'.

ID	Titre	Entité	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
13	Issue pve-nfs/Load /WARNING	Root entity > Parc informatique	En cours (Attribué)	11-04-2017 12:03	11-04-2017 12:03	Haute	glpi			
11	au revoir président	Root entity > Parc informatique >	Nouveau	03-03-2017 09:21	23-02-2017 11:19	Moyenne	GLPI Test Agent		Arrivées Départs > Départ	
12	biabla	Root entitiv > Parc informatique >	Nouveau	01-03-2017 08:24	24-02-2017 09:31	Moyenne	GLPI Test		Arrivées Départs	

Questions / Réponses

- Que devez-vous faire pour prendre en compte son problème ?
- Pour prendre en compte son problème, il faut créer un ticket sur GLPI
- Quels sont les champs obligatoires ?
- Les champs obligatoires à la création d'un ticket sont, le type, la catégorie, l'urgence, le titre et la description



Intégration de la documentation de l'imprimante

- Dans la partie traitement du ticket, il est possible d'ajouter un document, on peut donc ajouter la documentation de l'imprimante au format PDF

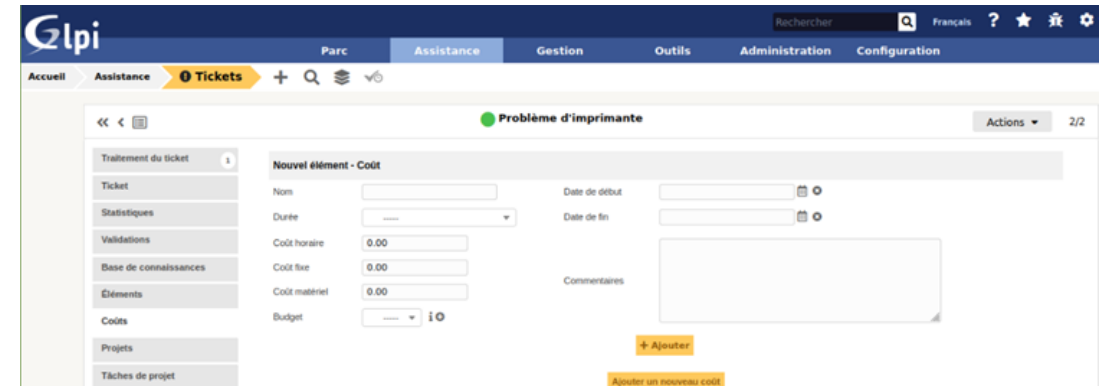
The screenshot displays a web interface for ticket management. At the top, there are navigation icons (back, forward, list) and a title 'Problème d'imprimante' with a green status indicator. On the right, there are 'Actions' and '2/2' indicators. A left sidebar contains a menu for 'Traitement du ticket' with items: Ticket, Statistiques, Validations, Base de connaissances, Éléments, and Coûts. The main area features an 'Ajouter :' section with buttons for 'Suivi', 'Tâche', 'Document', 'Validation', and 'Solution'. Below this is a section titled 'Ajouter un document' which includes a 'Rubrique' dropdown menu, a dashed box for file upload with the text 'Fichier(s) (2 Mio maximum)', 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou', and a 'Browse...' button. To the right of the dashed box is the text '(2 Mio maximum)' and a yellow button labeled 'Ajouter un nouveau fichier'.

Questions / Réponses

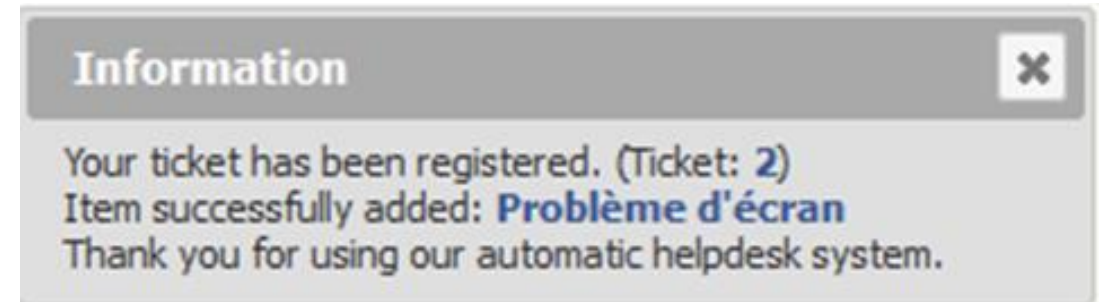
- Quelles solutions lui proposer, sachant qu'il est connecté à un réseau local ?
- Dans un premier temps demander à l'utilisateur de vérifier si le câble RJ45 de l'imprimante est bien connecté
- Faire un suivi du ticket et planifier l'enlèvement de l'ancienne machine et l'installation de la nouvelle demain. Compter une heure de temps
- Si l'on revient sur le détail du ticket, que constatez-vous dans la partie "résumé" ?
- On peut voir l'intervention planifiée précédemment

Questions / Réponses

- Qu'indique le message affiché à la sauvegarde du ticket ?
- Un message s'affiche en disant, que le ticket à bien été crée
- Quelles sont les informations affichées dans le menu de suivi du ticket ?
- Les informations affichées sont dans le menu de suivit du ticket sont, le titre, le statut, la dernière modification, la date d'ouverture, la priorité, le demandeur, a qui est attribué le ticket et la catégorie.
- Quelles sont les informations de coûts paramétrables sur le ticket ?
- Les informations de coûts paramétrables sur le ticket, sont le Nom, la date de début et de fin, la durée, et les différents coûts.



The screenshot shows the GLPI web interface. The top navigation bar includes 'Accueil', 'Assistance', 'Tickets', 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The main content area is titled 'Problème d'imprimante' and contains a form for adding a new cost element. The form fields include: 'Nom' (text input), 'Date de début' (calendar icon), 'Durée' (dropdown menu), 'Date de fin' (calendar icon), 'Coût horaire' (input field with value 0.00), 'Coût fixe' (input field with value 0.00), 'Coût matériel' (input field with value 0.00), and 'Budget' (dropdown menu). There is also a 'Commentaires' text area. A yellow 'Ajouter' button is visible at the bottom right of the form.



Information [X]

Your ticket has been registered. (Ticket: 2)
Item successfully added: **Problème d'écran**
Thank you for using our automatic helpdesk system.

Création de la liaison LDAP

- Au préalable avoir une machine Windows Serveur avec un AD installé dessus.
- Sur GLPI se rendre dans configuration, cliquer sur authentification, puis annuaire LDAP, puis cliquer sur le plus et entrer les informations sur la capture d'écran. Pour BaseDN « OU=GLPI » mettre le nom de l'UO dans L'AD.
- Ensuite se rendre, dans administration, puis utilisateurs, cliquer sur Liaison LDAP, puis importation de nouveaux utilisateurs cliquer sur rechercher, puis ajouter l'utilisateur dans GLPI.

The screenshot shows the GLPI configuration interface for creating an LDAP directory. The breadcrumb navigation is: Accueil > Configuration > Authentification > Annuaire LDAP. The main title is "FlorentinB2" with an "Actions" dropdown and "1/1" indicator. On the left, there is a sidebar menu for "Annuaire LDAP" with options: Tester, Utilisateurs, Groupes, Informations avancées, Réplicats, Historique, and Tous. The main content area is titled "Annuaire LDAP" and contains the following fields:

Nom	FlorentinB2	Dernière modification	2024-02-19 16:03
Serveur par défaut	Oui	Actif	Oui
Serveur	192.168.20.106	Port (par défaut 389)	389
Filtre de connexion	(&(objectClass=user)(objectCategory=person)(!userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2))		
BaseDN	OU=GLPI, DC=florentinb2, DC=lan		
DN du compte (pour les connexions non anonymes)	Administrateur@florentinb2.lan		
Mot de passe du compte (pour les connexions non anonymes)	<input type="password"/> <input type="checkbox"/> Effacer		
Champ de l'identifiant	samaccountname	Commentaires	<input type="text"/>
Champ de synchronisation	objectguid		

At the bottom, it shows "Créé le 2024-02-19 15:55" and "Dernière mise à jour le 2024-02-19 16:03". There is a "Sauvegarder" button and an "Information" link.



Installation fusion inventory pour GLPI

- Se connecter en SSH sur la machine serveur GLPI, puis taper les commandes suivantes en root :
- apt update
- apt upgrade
- cd /usr/src
- wget <https://github.com/fusioninventory/fusioninventory-for-glpi/releases/download/glpi9.5%2B4.2/fusioninventory-9.5+4.2.tar.bz2>
- tar -jxvf fusioninventory-9.5+4.2.tar.bz2 -C /var/www/html/glpi/plugins
- chown -R www-data /var/www/html/glpi/plugins

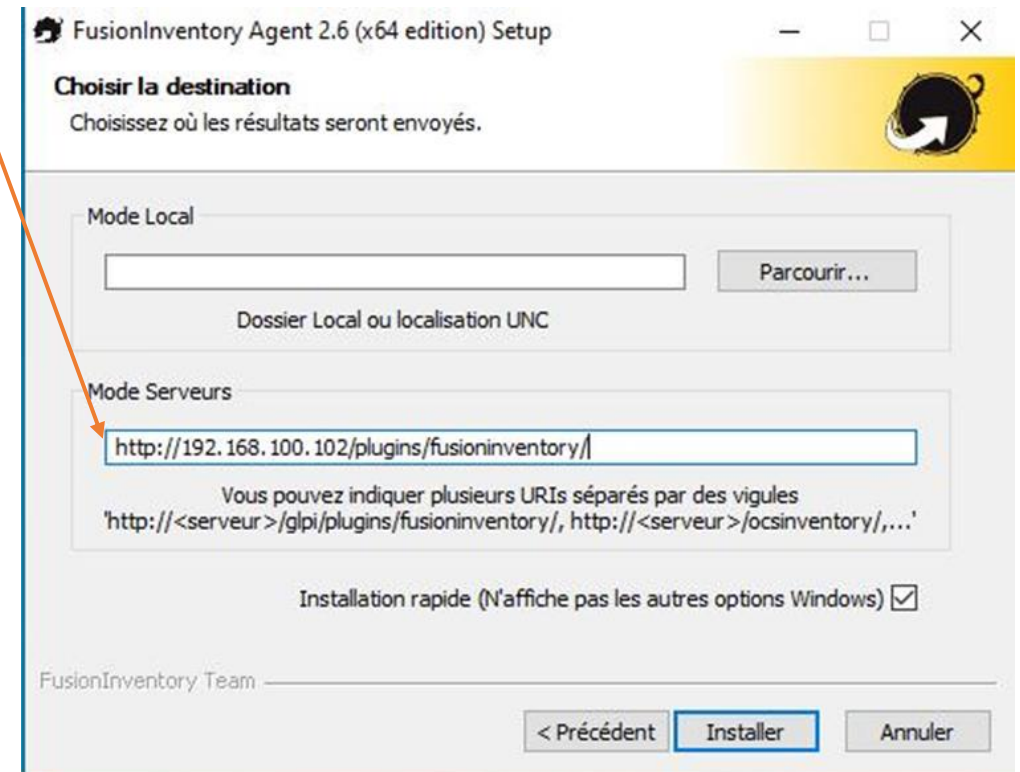
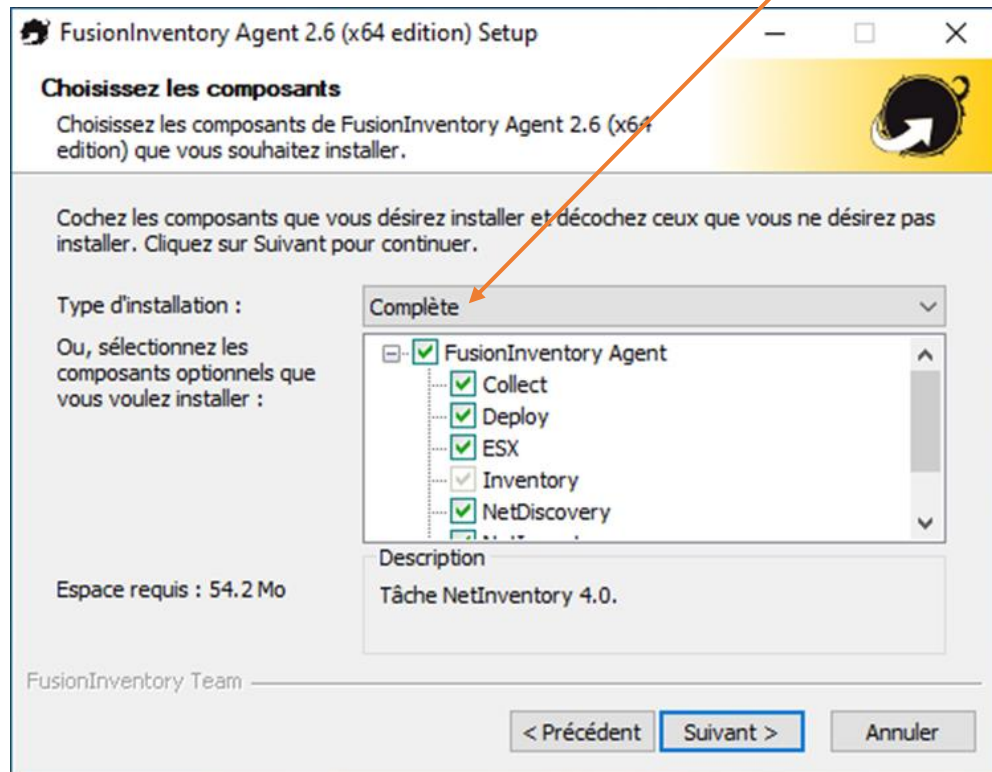
Activation de fusion inventory

- Se connecter à glpi, puis cliquer sur configuration, puis plugin et cliquer sur le plus pour installer FusionInventory, après quelques secondes penser à activer le plugin

The screenshot shows the GLPI Marketplace interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Accueil', 'Configuration', 'Plugins', and 'Marketplace'. The 'Plugins' tab is active. Below the navigation bar, there are two buttons: 'Installé' and 'Découvrir'. A prominent yellow warning banner states: 'Votre enregistrement GLPI Network n'est pas valide. Un enregistrement, au moins un gratuit, est requis pour utiliser le marketplace ! Enregistré sur GLPI Network et renseignez votre clé d'enregistrement dans la configuration.' Below the banner, there is a search bar labeled 'Filtrer la liste des plugins'. The search results show the 'FusionInventory' plugin, which is licensed under AGPLV3+ and developed by David DURIEUX & FusionInventory team. The version is 9.5+4.2. A search bar with the text 'Rechercher' is overlaid on the plugin card. The GLPI logo is visible in the bottom right corner of the interface.

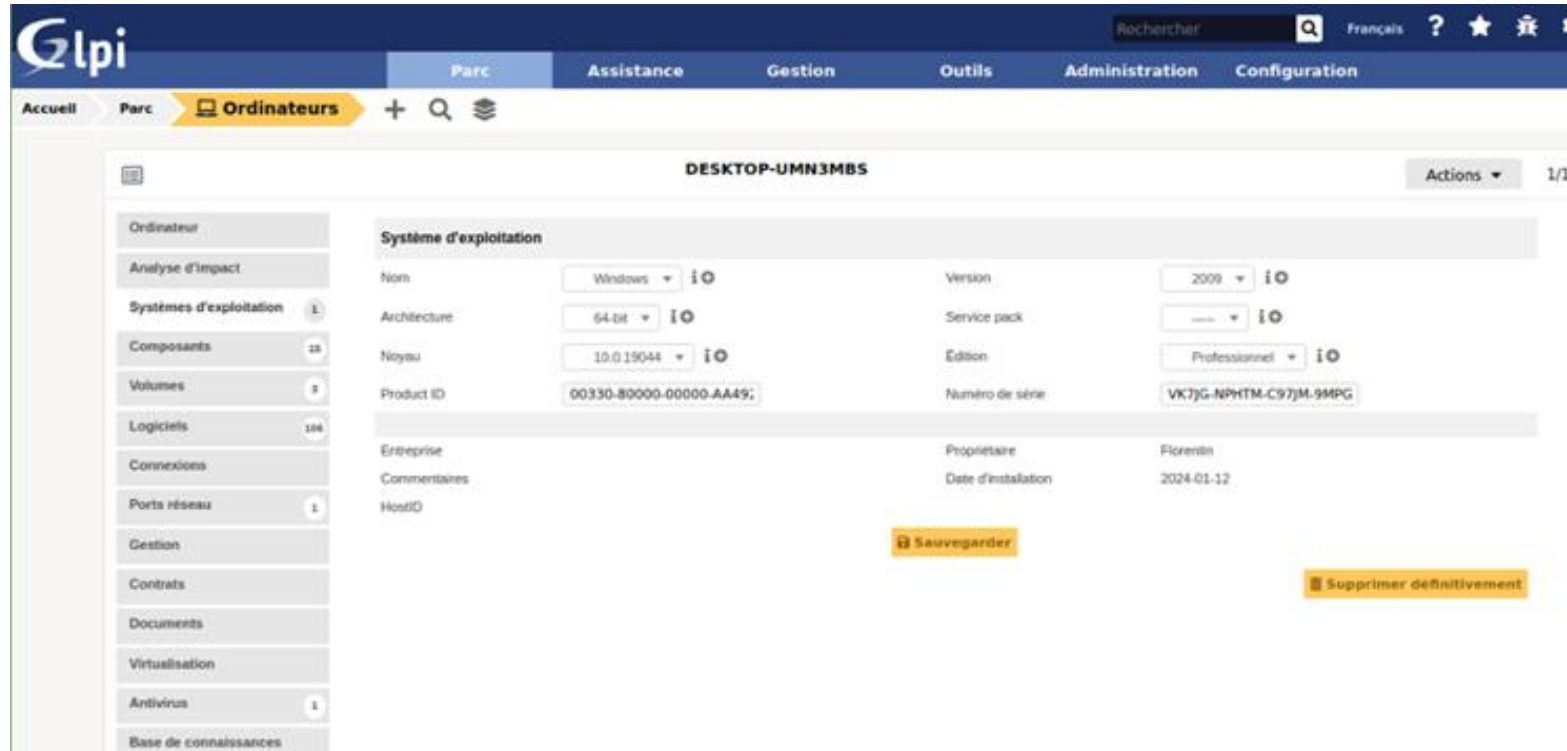
Installation de fusion inventory agent sur Windows

- Sur un client Windows, dans le même réseau, aller télécharger sur le site officiel de l'éditeur FusionInventory Agent
- Définir le type d'installation sur complète
- Compléter dans la barre d'adresse le chemin d'accès au serveur, ne pas mettre dans le lien GLPI



Interface de GLPI avec la machine virtuelle Windows 10 sondée

Retourner dans GLPI, cliquer sur Parc puis Ordinateurs pour voir la machine Windows 10 remonter



The screenshot displays the GLPI interface for a virtual machine named 'DESKTOP-UMN3MBS'. The left sidebar contains a navigation menu with items like 'Ordinateur', 'Analyse d'Impact', 'Systèmes d'exploitation', 'Composants', 'Volumes', 'Logiciels', 'Connexions', 'Ports réseau', 'Gestion', 'Contrats', 'Documents', 'Virtualisation', 'Antivirus', and 'Base de connaissances'. The main content area shows the 'Système d'exploitation' section with the following details:

Système d'exploitation		
Nom	Windows	
Version	2009	
Architecture	64-bit	
Service pack	---	
Noyau	10.0.15044	
Édition	Professionnel	
Product ID	00330-80000-00000-AA49:	
Numéro de série	VK7JG-NPHTM-C97JM-9MPG	
Entreprise	Propriétaire	Florentin
Commentaires	Date d'installation	2024-01-12
HostID		

At the bottom of the details section, there are two buttons: 'Sauvegarder' and 'Supprimer définitivement'.