# TP GLPI

# **Selpi**

# Sommaire

١.	I	ntroduction	. 3
	1)	Historique	. 3
	2)	Concurrent	. 4
	3)	Fonctionnalités	. 6
	4)	Installation	. 8
II.	ι	Jtilisation	13
	1)	Présentation détaillée des interfaces Administrateur, Technicien et post-onlay	13
	1	1) Administrateur	13
	2	2) Technicien	16
	3	3) Post-only	17
	2)	Création d'un utilisateur Technique et Post-only et gestion de leurs droits	18

	3)	Parcours complet d'un ticket ITIL	20
	4) avec	Création d'un document dans la base de connaissances (FAQ) visible par utilisateur Post-on lien vers un ticket résolu	y 22
	5)	Personnalisation de l'interface graphique	23
	6)	Réalisation d'un gabarit de solution des postes avec des champs préremplis	25
	7)	Réalisation d'un gabarit de solution pour clore les tickets	27
	8)	Faire une sauvegarde de la base de données	28
III.	Pl	ugin GLPI Inventory	29
	1)	Installation du plugin et des agents (Windows et linux)	29
	1)	Windows	32
	2)	Linux	36
	2)	Intégrer les client Linux/Windows dans des groupes	37
	3) Nett	Compléter les fichiers avec des informations administratives et vérifier le calcul de la valeur ce Comptable (VNC)	40
	4)	Consulter les logs, y compris pour l'agent	40
1)	D	éploiement	41
	1) GLPI	Vérification des modules de l'agent : inventaire + déploiement collecte des données (dans l et dans les agents)	41
	2)	Préparation : stocker l'application à déployer, crée un paquet	43
	3)	Création d'une tâche	46
	4)	Forcer le déploiement	47
	5)	Linux	48
2)	Во	onus	48
	1.	Tree View	48
	2.	VIP	50

## I. Introduction

#### 1) Historique

GLPI, de son acronyme Gestionnaire Libre de Parc Informatique, est un logiciel libre de gestion des services informatiques (ITSM) et de gestion des services d'assistance. Cette solution libre est éditée en PHP (Hypertext Preprocessor) et distribuée sous licence GPL (Général Public License), c'est-à-dire que GLPI est libre, toute personne peut exécuter, modifier ou développer le code qui est accessible à tout le monde.

#### 2003 – Le début :

Le projet communautaire GLPI a débuté en 2003, et était dirigé par l'association IDENPENET donc les chefs du projet était Julien Dombre, Jean-Mathieu Doléans et Bazile Lebeau

#### 2009 - Croissance et popularité :

À partir de 2009, GLPI gagne en notoriété, notamment en Europe, grâce à sa licence open source et à son évolutivité. Il propose un inventaire matériel, un suivi des interventions de support (helpdesk), et permet de centraliser la gestion des équipements informatiques. Son interface web accessible et ses fonctionnalités de base facilement extensibles séduisent les utilisateurs techniques et les gestionnaires d'IT.

#### 2015 - Création de Teclib' et accélération du développement :

La société Teclib' devient l'éditeur principal de GLPI en 2015, avec pour objectif de structurer le développement du projet et de le promouvoir davantage dans le monde. Teclib' intègre des fonctions avancées telles que la gestion des contrats, des licences, des configurations réseau, ainsi que des outils de suivi de projet et de reporting.

#### 2017 - Lancement de GLPI Network :

Pour répondre aux besoins des grandes entreprises, Teclib' lance GLPI Network, une offre commerciale qui propose des services professionnels pour GLPI (support, hébergement, services de migration, etc.). Cette initiative renforce la fiabilité et l'adoption de GLPI en milieu professionnel, tout en permettant au projet open source de continuer à évoluer.

#### 2020 - Amélioration des fonctionnalités ITSM :

Au fil des années, GLPI intègre de plus en plus de fonctionnalités de gestion des services informatiques (ITSM), ce qui le rend comparable aux solutions propriétaires. La version 9.5 de GLPI, sortie en 2020, inclut des améliorations majeures comme l'intégration de l'automatisation des tâches, une meilleure gestion des permissions et des outils de reporting avancés, renforçant encore son adoption.

#### Aujourd'hui :

GLPI est devenu un outil de référence en matière de gestion de parc informatique et de support helpdesk. Il est utilisé dans le monde entier par des milliers d'entreprises et d'institutions (PME, grandes entreprises, administrations publiques, etc.). Sa communauté continue de développer et de partager des plugins pour étendre ses fonctionnalités, ce qui fait de GLPI une solution flexible et adaptée aux besoins spécifiques des entreprises.

#### 2) Concurrent

#### Zendesk :

Zendesk est une solution de support client et de gestion de service très populaire. Il offre une plateforme centralisée pour gérer les interactions avec les clients via plusieurs canaux (courriel, chat, téléphone, réseaux sociaux, etc.). Zendesk permet également d'automatiser les tâches récurrentes, de créer des bases de connaissances et de gérer les tickets de support. Il est largement utilisé par les grandes entreprises grâce à sa capacité de personnalisation et son intégration avec de nombreux outils.

### Crisp :

Crisp est un logiciel de chat en direct et de messagerie client conçu pour améliorer la communication en temps réel. En plus du chat en direct, Crisp propose un chatbot, des messages automatiques et un suivi des utilisateurs en temps réel. Il permet également l'envoi de messages sur plusieurs canaux, y compris les réseaux sociaux, et intègre un support vidéo et de co-navigation pour aider les clients directement sur le site.

#### Monday.com :

Monday.com est une plateforme de gestion de projet et de travail collaboratif. Elle permet de visualiser et d'organiser les projets sous forme de tableaux, de chronologies et de tableaux Kanban. Monday.com est apprécié pour son interface intuitive et sa flexibilité : il peut être adapté pour gérer non seulement des projets, mais aussi des tâches de support client, de marketing, et d'autres opérations.

#### Freshdesk :

Freshdesk est une solution de support client conçue pour faciliter la gestion des tickets et le service client. Il prend en charge les interactions par courriel, téléphone, chat en direct, réseaux sociaux et forum de discussion. Freshdesk est connu pour ses fonctionnalités d'automatisation (comme le routage intelligent des tickets), sa base de connaissances, et ses outils de reporting.

#### **Clarilog** :

Clarilog est un logiciel de gestion de parc informatique (IT Asset Management) et de support technique (helpdesk) principalement utilisé en France. Il permet d'inventorier les équipements informatiques, de suivre les incidents et de gérer les interventions de support. Clarilog est adapté pour les services IT souhaitant une solution simple et dédiée à la gestion des actifs et aux interventions.

#### **Organilog**:

Organilog est un logiciel français de gestion d'interventions et de maintenance pour les équipes techniques. Utilisé principalement par les entreprises de services et les artisans, Organilog permet de planifier, de suivre et de rapporter les interventions sur le terrain. Il propose des fonctionnalités pour le suivi des clients, des stocks, des plannings et des documents techniques.

#### LiveAgent :

LiveAgent est un logiciel de support client omnicanal qui inclut des fonctionnalités de chat en direct, de gestion de tickets, de messagerie et d'appels vocaux. LiveAgent se distingue par son approche tout-en-un, qui permet aux agents de gérer les interactions clients sur une seule plateforme, avec un accent sur la rapidité et la réactivité.

#### **Freshservice :**

Freshservice est une solution de gestion de services informatiques (ITSM) qui fait partie de la suite Freshworks. Destiné principalement aux équipes IT, il inclut des fonctionnalités de gestion des incidents, des problèmes, des changements et des actifs. Freshservice propose une interface moderne, ainsi que des fonctionnalités d'automatisation, permettant aux équipes IT d'être plus efficaces et proactives dans leur gestion.

#### Zoho Desk :

Zoho Desk est un logiciel de gestion de service client qui centralise les demandes et permet aux agents de gérer efficacement les interactions clients. Il inclut des fonctionnalités comme la gestion des tickets, une base de connaissances et l'analyse des performances. Il s'intègre très bien avec les autres produits de la suite Zoho (CRM, Marketing, etc.), Ce qui en fait une solution polyvalente.

#### 3) Fonctionnalités

#### 1. Gestion des Actifs IT (IT Asset Management)

Inventaire matériel : suivi complet des équipements informatiques (PC, serveurs, périphériques, etc.).

Gestion des logiciels : suivi des licences logicielles et des installations sur les machines.

Découverte réseau automatique : intégration avec des outils comme OCS Inventory ou FusionInventory pour collecter automatiquement les données des équipements.

Suivi des configurations : gestion des détails techniques des actifs (numéros de série, configurations, etc.).

Gestion des périphériques mobiles (MDM) : suivi des smartphones, tablettes et autres périphériques mobiles.

Gestion des consommables : suivi des fournitures comme les cartouches d'encre, toners, etc.

Gestion des stocks : inventaire et suivi des équipements disponibles, assignés ou en réparation.

2. Gestion des Incidents et Demandes (Helpdesk)

Système de tickets : création, attribution et suivi des demandes d'assistance ou des incidents.

Automatisation des tickets : règles pour assigner automatiquement les tickets aux techniciens appropriés.

Gestion des SLA (Service Level Agreements) : suivi des niveaux de service et des délais d'intervention.

Portail utilisateur : les utilisateurs finaux peuvent déclarer leurs problèmes et suivre leur résolution.

Suivi des tâches et interventions : planification et historique des actions réalisées sur chaque ticket.

Notifications automatiques : alertes par courriel pour informer les utilisateurs et les techniciens.

3. Gestion des Changements et Problèmes

Suivi des changements : planification et suivi des modifications importantes dans l'infrastructure IT.

Gestion des problèmes : analyse des incidents récurrents et mise en place d'actions correctives.

Validation des changements : processus de validation pour les changements critiques.

4. Gestion des Projets

Création et suivi de projets : planification des étapes et des jalons des projets IT.

Assignation des ressources : gestion des équipes et des tâches associées à chaque projet.

Suivi des temps : enregistrement du temps passé par chaque technicien sur les tâches et projets.

5. Gestion Financière

Suivi des contrats : gestion des contrats de maintenance, de garantie et de location des équipements.

Gestion des fournisseurs : suivi des fournisseurs d'équipements, services et licences.

Gestion des budgets : suivi des coûts associés aux actifs et aux interventions.

Suivi des dépenses : enregistrement des achats, renouvellements et autres dépenses IT.

6. Base de Connaissances

Articles de documentation : création et gestion d'une base de connaissances pour résoudre les incidents plus rapidement.

FAQ pour les utilisateurs : réponses aux questions fréquentes pour les utilisateurs finaux.

Historique des interventions : documentation des solutions apportées aux problèmes récurrents.

7. Gestion des Utilisateurs et des Groupes

Gestion des profils utilisateurs : création de rôles avec des permissions spécifiques (administrateur, technicien, utilisateur).

Authentification multi-utilisateur : intégration avec LDAP, Active Directory ou SSO pour gérer les utilisateurs.

Assignation des tickets : affectation des demandes et interventions aux techniciens ou équipes.

8. Outils de Reporting et Tableaux de Bord

Rapports personnalisés : génération de rapports sur l'état des tickets, des actifs et des interventions.

Tableaux de bord visuels : suivi des indicateurs clés comme le nombre de tickets ouverts, les SLA, ou l'état des actifs.

Export des données : export des rapports en formats PDF, CSV, etc.

Analyse des performances : suivi des performances des techniciens et des équipes IT.

9. Intégration et Extensibilité

Intégration avec d'autres outils : compatibilité avec des solutions comme OCS Inventory, FusionInventory, ou des outils ITSM tiers.

API REST : possibilités d'intégration avec d'autres systèmes externes pour automatiser les processus.

Plugins : ajout de fonctionnalités supplémentaires grâce à une large bibliothèque de plugins développés par la communauté.

10. Sécurité et Accessibilité

Gestion des accès : authentification sécurisée et gestion des permissions des utilisateurs.

Traçabilité : journalisation des actions pour un suivi détaillé des modifications et interventions.

Support multilingue : interface disponible dans plusieurs langues, dont le français.

Accessibilité web : utilisation via un navigateur avec une interface responsive pour une accessibilité sur mobile et tablette.

11. Fonctionnalités Avancées ITSM (IT Service Management)

CMDB (Configuration Management Database) : suivi des relations et dépendances entre les équipements et services.

Gestion des services : catalogue de services IT pour les utilisateurs finaux.

Automatisation des workflows : automatisation des processus pour optimiser les interventions et les changements.

12. Fonctionnalités de Maintenance

Planification des maintenances : planification des interventions périodiques sur les équipements.

Gestion des alertes : notifications pour les entretiens préventifs ou les renouvellements de garantie.

Résumé des principaux avantages

Open source : logiciel gratuit et évolutif grâce à la communauté.

Flexibilité : large choix de fonctionnalités et possibilité d'extension via des plugins.

Personnalisable : adapté aux besoins des entreprises de toutes tailles.

Centralisé : toutes les informations IT sont gérées sur une seule plateforme.

#### 4) Installation

Avant d'évoquer l'installation, parlons des prérequis. GLPI a besoin d'**un serveur Web, de PHP et d'une base de données** pour fonctionner. Sous Linux, ceci correspond à un **socle LAMP**. Il supporte **plusieurs serveurs Web** : Apache2, Nginx, lighttpd et IIS.

Pour le reste, voici ce que vous devez savoir :

- Version de PHP
  - Minimum : PHP 7.4 (plus supportée !)
  - Maximum : PHP 8.2
- Base de données
  - MySQL 5.1 minimum
  - MariaDB 10.2 minimum

Pour commencer l'installation, il faut d'abord télécharger le dossier que l'on peut retrouver en suivant ce lien : <u>https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.17/glpi-10.0.17.tgz</u>

Ensuite, il faut décompresser le dossier en faisant la commande « sudo tar -xvf nom-du-fichier.tgz »

#### loic@CORNELOUP:~/Downloads \$ sudo tar -xvf glpi-10.0.17.tgz

Ensuite, il faut déplacer le dossier décompressé dans le dossier HTML en faisant la commande « sudo mv nom-du-fichier /var/www/html ».

#### loic@CORNELOUP:~/Downloads \$ sudo mv glpi /var/www/html

Maintenant, il faut créer la base de données. Pour faire ça, il faut tout d'abord aller dans la console MariaDB en faisant la commande « sudo mysql -u root -p »

#### loic@CORNELOUP:~ \$ sudo mysql -u root -p

Ici il faut alors créer la DB avec « CREATE DATABASE glpi : »

#### MariaDB [(none)]> CREATE DATABASE qlpi;

Ensuite, il faut créer un utilisateur avec la commande « CREATE USER 'nom-de-l'ut'@'localhost' IDENTIFIED BY 'mdp-du-user' ; »

MariaDB [(none)]> CREATE USER 'glpiloic'@'localhost' IDENTIFIED BY 'root'; Query OK, 0 rows affected (0,008 sec)

Par la suite il faut donner les droits à l'ut sur la DB avec « GRANT ALL PRIVILEGES ON nom-de-la-DB.\* TO 'nom-de-l'ut'@'localhost' ; ».

#### MariaDB [(none)]> GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi.\* TO 'glpiloic'@'localhost'; Query OK, 0 rows affected (0,006 sec)

Suivie de « FLUSH PRIVILEGES ; ».

MariaDB [(none)]> FLUSH PRIVILEGES; Query OK, 0 rows affected (0,003 sec)

Après avoir fait ces étapes, on peut sortir de MariaDB avec « EXIT ; ».

# MariaDB [(none)]> EXIT; Bye

Maintenant, il faut définir l'utilisateur "www-data" correspondant à Apache2, en tant que propriétaire sur les fichiers GLPI. Avec la commande « sudo chown -R www-data :www-data /var/www/glpi/ -R ».

#### loic@CORNELOUP:~ \$ sudo chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi

Et pour finir, il faut relancer le serveur avec la commande « systemctl reload apache2 »

#### loic@CORNELOUP:~ \$ systemctl reload apache2

Une fois les étapes précédentes, nous pouvons sur n'importe quelle machine se connecter à GLPI (pour l'instant seulement l'Install), pour faire ceci il suffit d'aller dans un navigateur internet, de taper l'@ IP de la machine avec le serveur hébergé dessus suivie de /install/install.php.

Une fois connecté, il faut choisir la langue souhaitée et « OK > ».



Acceptez la licence avec « Continuer> ».

Glp	GLPI SETUP
	Licence
	if any, to sign a "copyright disclaimer" for the program, if necessary. For more information on this, and how to apply and follow the GNU GPL, see <https: licenses="" www.gnu.org=""></https:> . The GNU General Public License does not permit incorporating your program into proprietary programs. If your program is a subroutine library, you may consider it more useful to permit linking proprietary applications with the library. If this is what you want to do, use the GNU Lesser General Public License instead of this License. But first, please read <https: licenses="" why-not-lgpl.html="" www.gnu.org="">.</https:>
	Continuer >

Sur cette page, on a deux possibilités : soit installer, soit mettre à jour. Dans notre cas, on va choisir « Installer ».



Cette page est l'écran de configuration initiale (étape 0). Cette étape vérifie la compatibilité de l'environnement serveur avec les prérequis nécessaires pour l'installation de GLPI. Ainsi que les autres pour qui ne sont pas nécessaires ou pour la sécurité.

GLPI SETUP	
Étape 0	
Vérification de la compatibilité de votre environnement avec l'exécution de GL	.PI
TESTS EFFECTUÉS	RÉSULTATS
Requis Parser PHP	~
Requis Configuration des sessions	~
Requis Mémoire allouée	~
Requis mysqli extension	~
Requis Extensions du noyau de PHP	~
Requis, curl extension Requis pour l'accès à distance aux ressources (requêtes des agents d'inventaire, Marketplace, flux RSS,).	~
Requis de extension Requis pour le traitement des images.	~
Requis intlextension Requis pour l'internationalisation.	~
Requis zlib extension 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.	~
Requis Libeadium ChaCha20-Dolu1205 constante de taille	~

Sur cette page, il faut renseigner les informations que l'on a créées précédemment dans MariaDB, donc « emplacement du serveur SQL », « nom de l'utilisateur qui a les droits dessus » et « mot de passe de l'utilisateur » puis une fois les champs renseignés, cliquer sur « continuer > ».

GLPI SETUP						
Étape 1						
	Configuration de la connexion à la base de données					
Serveur SQL (MariaDB	bu MySQL)					
localhost						
Utilisateur SQL						
glpiloic						
Mot de passe SQL						
Continuer >						

Cette page est l'étape 2 où l'on fait un test de connexion à la base de données. Pour ce faire, il faut « sélectionner la base de données créée précédemment », puis une fois cela, un message va apparaître pour dire que c'est bon et pour finir cliquer sur « continuer > ».

Glpi	GLPI SETUP					
	Étape 2					
	Test de connexion à la base de données					
Connexion à la base	de données réussie					
Veuillez sélectionner une base de données :						
Créer une nouvelle	e base ou utiliser une base existante :					
💿 glpi						
Continuer >						

Attendre l'initialisation de la base de données et cliquer sur « Continuer > ».

Étape 3
Initialisation de la base de données.
OK - La base a bien été initialisée
Continuer >

Pour les dernières étapes qui n'ont pas de réel impact, passer juste à la page suivante avec « Continuer > ».

Étane 4					
Recolter des données					
Envoyer "statistiques d'usage"					
Nous avons besoin de vous pour améliorer GLPI et son écosystème de plugins !					
Depuis GLPI 9.2, nous avons introduit une nouvelle fonctionnalité de statistiques appelée "Télémétrie", qui envoie anonymement, avec votre permission, des données à notre site de télémétrie. Une fois envoyées, les statistiques d'usage sont agrégées et rendues disponibles à une large audience de dévelopneurs GI PI.					
Dites-nous comment vous utilisez GLPI pour que nous améliorons GLPI et ses plugins ! Voir ce qui serait envoyé					
Référencez votre GLPI					
Par ailleurs, si vous appréciez GLPI et sa communauté, prenez une minute pour référencer votre organisation en remplissant le formulaire suivant <i>p</i> Le formulaire d'inscription					
Continuer >					

Une fois tout cela fait, vous pouvez maintenant passer à l'utilisation de GLPI avec « Utilisez GLPI ».



## II. Utilisation

- 1) Présentation détaillée des interfaces Administrateur, Technicien et post-onlay
- 1) Administrateur

#### Tableau de bord

- $\cdot$  Vue d'ensemble : Accès aux statistiques et aux rapports globaux.
- · Rapports : Accès aux différents rapports générés par GLPI.

#### Parc

- $\cdot$  Ordinateurs : Gestion des ordinateurs.
- $\cdot$  Moniteurs : Gestion des moniteurs.
- · Imprimantes : Gestion des imprimantes.
- · Périphériques : Gestion des périphériques divers.
- · Logiciels : Gestion des logiciels installés.
- · Réseaux : Gestion des équipements réseau.
- · Téléphones : Gestion des téléphones.
- · Logiciels : Gestion des logiciels installés.
- · Réseaux : Gestion des équipements réseau.
- · Téléphones : Gestion des téléphones.
- · Documents : Gestion des documents liés aux équipements.
- · Cartouches : Gestion des cartouches d'encre.
- · Fournitures : Gestion des fournitures de bureau.
- · Licences : Gestion des licences logicielles.

- · Consommables : Gestion des consommables.
- · Baies : Gestion des baies de serveurs.
- · PDU : Gestion des unités de distribution d'alimentation (PDU).
- · Équipements passifs : Gestion des équipements passifs.
- · Équipements non gérés : Gestion des équipements non gérés.
- · Câbles : Gestion des câbles.
- · Cartes SIM : Gestion des cartes SIM.
- · Global : Vue d'ensemble globale des équipements.

#### Assistance

- · Tickets : Gestion des tickets d'incidents et de demandes.
- · Créer un ticket : Interface pour créer un nouveau ticket.
- · Problèmes : Gestion des problèmes récurrents.
- · Changements : Gestion des demandes de changement.
- · Planification : Planification des interventions.
- · Statistiques : Accès aux statistiques des tickets et des interventions.
- · Tickets récurrents : Gestion des tickets récurrents.

#### Gestion

- · Licences : Suivi des licences logicielles, des clés et de leur conformité.
- · Budgets : Gestion et suivi des budgets liés aux dépenses IT.
- · Fournisseurs : Gestion des partenaires commerciaux et des relations fournisseurs.
- · Contacts : Suivi des contacts liés aux fournisseurs et organisations.
- · Contrats : Gestion des contrats de services, maintenance ou achats.
- · Documents : Stockage centralisé de fichiers liés aux actifs et contrats.
- · Lignes : Suivi des lignes téléphoniques et abonnements Internet.
- · Certificats : Gestion des certificats numériques et de leur expiration.
- · Data centers : Organisation et suivi des infrastructures physiques des centres de données.
- · Clusters : Gestion des regroupements d'équipements ou de serveurs.
- · Domaines : Suivi des noms de domaine et de leur gestion.
- · Applicatifs : Gestion des applications métiers ou logicielles utilisées.
- · Bases de données : Suivi des bases de données et de leurs configurations.

#### Outils

- · Projets : Gestion et suivi des projets collaboratifs au sein de l'organisation.
- · Notes : Ajout et gestion de notes liées à des actifs, tickets ou autres éléments.
- · Flux RSS : Consultation des flux d'actualités intégrés dans GLPI.

· Base de connaissances : Centralisation d'articles pour documenter des procédures ou résoudre des problèmes.

- · Réservations : Gestion des réservations de ressources comme des salles ou équipements.
- · Rapports : Génération de rapports pour analyser les données ou suivre les performances.
- · Recherches sauvegardées : Accès rapide aux recherches personnalisées fréquemment utilisées.

#### Administrateur

- · Utilisateurs : Gérer les comptes et les informations des utilisateurs.
- · Groupes : Organiser les utilisateurs en groupes pour gérer les permissions ou rôles.
- · Entités : Administrer les structures ou organisations définies dans le système.
- · Règles : Configurer et gérer les règles de fonctionnement ou de sécurité.
- · Dictionnaires : Gérer des listes ou des bases de données de références.
- · Profils : Définir et configurer les profils utilisateurs ou entités.
- · File d'attente des notifications : Voir et administrer les notifications en attente d'envoi.
- · Journaux : Accéder aux logs pour suivre les actions ou événements.
- · Inventaire : Suivre et gérer les ressources ou équipements disponibles.

#### Configuration

- · Intitulés : Configurer les libellés ou titres utilisés dans l'application.
- · Composants : Gérer les éléments fonctionnels ou modules du système.
- · Notifications : Configurer les messages ou alertes envoyés aux utilisateurs.
- · Niveaux de services : Définir les engagements ou seuils de performance.
- · Générale : Configurer les paramètres globaux de l'application.
- · Unicité des champs : Garantir des valeurs uniques dans certains champs.
- · Actions automatiques : Mettre en place des tâches ou processus automatisés.
- · Authentification : Gérer les méthodes et paramètres de connexion sécurisée.
- · Collecteurs : Configurer les outils pour collecter des données externes.
- · Liens externes : Ajouter ou gérer des liens vers des ressources externes.
- · Plugins : Installer ou configurer des extensions pour ajouter des fonctionnalités.

#### 2) Technicien

Le compte Technicien est destiné aux utilisateurs responsables de la gestion des tickets, interventions, et de certaines configurations techniques. Ce profil a accès à de nombreux menus.

Menus accessibles pour un Technicien :

Tableau de bord :

Résumé des tâches et tickets assignés au technicien.

Vue d'ensemble des statistiques de performance.

Assistance :

Tickets :

Création, visualisation, modification et clôture des tickets.

Suivi des tickets assignés ou non assignés.

Satisfaction :

Accès aux retours des utilisateurs sur les tickets fermés.

Rapports d'assistance :

Suivi et statistiques des tickets par utilisateur, groupe ou temps.

Gestion des éléments :

Inventaire :

Possibilité de consulter (et parfois modifier, selon les permissions) les équipements : ordinateurs, imprimantes, téléphones, etc.

Problèmes et Changements :

Gestion avancée des incidents récurrents (problèmes) ou des évolutions importantes (changements).

Projets :

Participation à des projets s'ils sont assignés.

Administration limitée :

Groupes :

Gestion des groupes techniques et d'utilisateurs.

Profils et utilisateurs (accès limité) :

Consultation des profils des utilisateurs et modification mineure des informations.

Outils :

Base de connaissances : Consultation ou contribution d'articles pour l'aide technique. Planificateur de tâches : Suivi et gestion des interventions à planifier. Rapports : Génération de rapports liés à l'activité technique. Plugins (optionnels) :

Si des plugins spécifiques sont activés, comme le suivi des courriels ou la gestion des commandes, le technicien peut y accéder selon ses droits.

Rôle principal du Technicien :

Gérer les tickets, intervenir sur les équipements et assurer le support technique. Il a plus de droits que les utilisateurs standards (self-service), mais moins que les administrateurs GLPI.

#### 3) Post-only

Le compte Post-Only est conçu pour des utilisateurs jouant un rôle très limité, souvent dans un cadre purement consultatif ou de signalement. Ils peuvent signaler des problèmes mais n'ont pas accès à la gestion approfondie des tickets ou des équipements.

Menus accessibles pour un Post-Only :

Assistance :

Tickets :

Création de tickets : ils peuvent soumettre un problème, une demande ou une alerte.

Consultation des tickets qu'ils ont créés eux-mêmes.

Ajout de commentaires ou d'informations complémentaires sur leurs propres tickets.

Base de connaissances :

Accès à des articles d'aide générale ou liés à des tickets spécifiques.

Aucun accès à l'inventaire :

Contrairement au technicien, le Post-Only ne peut ni consulter ni gérer les éléments d'inventaire (ordinateurs, imprimantes, etc.).

Outils limités :

Le compte Post-Only peut avoir accès à des outils simples comme la consultation de guides ou la recherche dans des documents mis à disposition.

Rôle principal du Post-Only :

Créer des tickets et suivre leur résolution. Ce profil est idéal pour des utilisateurs finaux qui ne participent pas activement à la gestion technique, mais signalent les incidents ou font des demandes.

#### 2) Création d'un utilisateur Technique, Post-only et gestion de leurs droits

Pour créer un utilisateur technique, il faut aller dans le menu « Administration » et dans la catégorie « Utilisateurs ».



Puis, il faut cliquer sur le bouton « Ajouter utilisateur ».

Actions <b>L</b> + Ajouter utilisateur
--

Dans la page qui apparaît, il faut alors remplir les informations que l'on veut pour l'utilisateur.

Nouvel él	ément - Utilisateur							
Identifiant	techTest							
Nom de famille	tech							
Prénom	Test							
Mot de passe	•••••							
Confirmation not de passe	•••••							
<sup>-</sup> useau horaire	L'utilisation des fuseaux horaire la commande "php bin/console pour l'activer.	s n'a pas été activé database:enable_ti	e. Exé mezo	cutez ines"				
Actif	Oui 👻				Courriels +	0		
/alide depuis			₿	0	Valide jusqu'à		#	8
Féléphone								

Tout en bas de la page il y a une catégorie « Habilitation » qui permet de sélectionner un profil de l'utilisateur. Par défaut il y a déjà un profil « Technicien ». Habilitation



Profil

Technician 👻

Une fois l'utilisateur créé, on peut voir qu'il apparaît parfaitement.

TT	TechTest	Tech	Oui

Il est possible de créer un autre profil Technicien ou même de modifier le profil « Technician » déjà existant.

Pour faire ceci, il faut aller dans le menu « Profils ».

온, Profils

Pour créer un nouveau profil il faut cliquer sur le « + ».

$oldsymbol{ ilde{\Theta}}$ Accueil / $igcap$ Administration / $\mbox{\ensuremath{\overset{\circ}{\sim}}}$ Profils	+ <u></u> , Q ☆
---	-----------------

Pour modifier, il faut rentrer dans un profil existant, comme le profil vu précédemment « Technician ».

r Actions	ب ۲	
NOM	ID	PROFIL PAR DÉFAU
Admin	3	Non
Hotliner	5	Non
Observer	2	Non
Read-Only	8	Non
Self-Service	1	Oui
Super-Admin	4	Non
Supervisor	7	Non
Technician	6	Non

Une fois dans le profil on peut modifier ses habilitations comme celle sur le « Parc ».

Profil	PARC	PARC							
Parc								MISE	
Assistance							LIRE	À JOUR	
Cycles de vie		LECTURE	À JOUR	CRÉER	SUPPRIMER	PURGER	LES NOTES	DES NOTES	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONN TOUT
Gestion	Ordinateurs			2					•
Outils	Moniteurs						<b>~</b>	2	•
Administration	Logiciels	2	2						
Configuration	Matériels réseau	<b>2</b>			2	2			
Utilisateurs 1	Imprimantes							2	
Historique	Cartouches								
Tous	Consommables			2					•
	Téléphones			<b>2</b>				2	
		-	-	-	-	-	-	-	-

Ou même c'est droit sur les tickets.

Profil		GABARITS ITIL							
Parc		Gabarit de Ticket par défaut						-	+
Assistance								*	
Cycles de vie		Gabarit de Changement par défau	t				••••• *	i	+
Gestion		Gabarit de Problème par défaut						i	+
Outils									
Administration		OB IETS ITII							
Configuration		observine							
Utilisateurs	1		LECTURE	METTRE À JOUR	CRÉER	PURGER	SÉLEC	TION	INER/DÉSÉLECTIONNER TOUT
Historique		Gabarits							
Tous		Raisons d'attentes							
1005		Sélectionner/désélectionner tout							

Ensuite, il faut faire la même démarche pour l'utilisateur Post-only

#### 3) Parcours complet d'un ticket ITIL

Pour suivre le parcours complet d'un ticket en suivant ITIL, il faut d'abord avoir un ticket. Pour ce faire, on va aller dans la catégorie « Assistance » puis « Créer un ticket ».



On commence par mettre un « titre » au ticket.



#### Ensuite on ajoute une « Description ».



Ensuite on classifie le ticket en mettant le « type », la « catégorie », le « statut », la « Source de la demande ».

Туре			
Demande			•
Catégorie			
Prêt de PC	•	i	+
Statut			
Nouveau			•
Source de la demande			
E-Mail	•	i	+

Ensuite, il faut mettre le demandeur et le technicien à qui on veut attribuer le ticket.

Demandeur

× 8 glpi û 0
× A User loïc A 0
Observateur
Attribué à
× 8 glpi û 0
× A Corneloup A 0

La personne qui prend en charge le ticket se doit de mettre des « taches » (ce sont des messages que seules les personnes ayant un accès à GLPI voient).

Créé : ③ À l'instant par 🎖 glpi	:
La personne a besoin du pc pour c'est examen aujourd'hui.	
A glpi	5

Ensuite, quand la demande est résolue (dans le cas de ce ticket, c'est quand l'utilisateur a bien rendu le PC qui lui a été prêté), il clôture le ticket en petit message.

Créé : 🕓 À l'instant par glpi

La personne est passé a l'accueil pour rendre le pc de prêt. Suite a ceci je clôture ce ticket. Cordialement.

Accepté le 2024-12-16 11:22 par glpi

# 4) Création d'un document dans la base de connaissances (FAQ) visible par l'utilisateur Post-only avec lien vers un ticket résolu

Pour ajouter un document dans la base de connaissances seulement visible par l'utilisateur post-only et avec un ticket résolu en lien avec il faut tout d'abord aller dans le menu « outils » puis dans le sous- menu « Base de connaissances ».



La page est vide au début car il n'y a pour l'instant pas de dossier. Pour en créer un, il faut cliquer sur le bouton « + Ajouter ».

Accueil /      Outils /      Base de connaissances	Q, Rechercher	Rechercher	Q	Super-Admin Entité racine (Arborescence)
Rechercher Parcourir Gérer				
	Rechercher			

Dans la page il faut ajouter les informations que l'on a besoins en commençant par la « catégories de la base de connaissances » si vous n'avez pas vous pouvez en crée une avec le « + », mettre le « oui » si l'on veut placer cet élément dans la FAQ, donnez la « date » de début de la visibilité du document, un « Sujet », le « contenu » avec le lien vers le ticket correspondant à la catégorie et pour finir mettre une « cible ».

Accueil / 🖨 Outils / 🛱 Base de connaissances	Ajudar Q. Bechercher Q. Super-Admin Enthincine (Moresonce)
Nouvel élément - Base de connaissance	85
Catégories de la base de connaissances	HPC de prét +
Placer cet élément dans la FAQ	Oul +
Visible depuis	2025-01-02 12:00:00 的 Visible jusqu'à
Sujet	Prilt de pc
	http://192.168.10.6j/gpi//front/licket.form.php?kit=3
Contenu	
	Fichier(s) (2 Mio maximum) 🛓
	Glissez et déposez votre fichier ici, ou Sélect. fichiers   Aucun fichier choisi
Cible	Profil v Read-Only v I Entité Entité racine v I + Sous-entités Non v
	+ Ajouter

Dans mon cas je me suis trompé de cible il fallait donc que je change pour ce faire il faut aller dans le sous menu « base de connaissances » et dans la catégorie « Parcourir » et aller dans la catégorie ou le dossier se trouve.

♠ Accueil / ➡ Outils / @ Base de d	connaissances + Ajouter Q, Rechercher		Rechercher Q Super-Admin Entité racine (Arborescence)
Rechercher Parcourir Gérer			
	Affichage (nombre d'éléments) 20 *	Page courante en PDF paysage *	De 1 à 1 sur 1
Catégorie racine     PC de prêt 1	Sujet	Catégorie	Éléments associés
	Prêt define http://12.108.10.6/gge/from/licket.form.ghg?id=3	PC de prêt	
	Affichage (nombre d'éléments) 20 +	Page courante en PDF paysage *	De 1 à 1 sur 1

Dans le dossier il faut aller dans « cibles ».

🕀 Accueil / 🛱 Outils / 🕲 E	ase de connaissances + Agurter Q, Bacharchar	Rechercher	Q Super-Admin Entitle racine (Arborescence)
	Base de connaissances - Prêt de pc		E Actions ~ 1/1
Base de connaissances	Catégorie : PC de prêt		
Cibles	Sujet		
Éditer	Prêt de pc		
Élément associé	Contenu		
Documents	6 http://192.168.10.6/glpi/front/ticket.form.php?id=3		
Historique 4	Dárlastour : atoi	Non sublid	
Révision	Créé le 2025-01-02 17:58	2 vues	
Commentaire	Dernière mise à jour le 2025-01-02 17:58	Cet élément fait partie de la FAQ	

Puis dans « Ajouter une cible » sélectionner « utilisateur » et « l'ut en question ». Puis cliquer sur « Ajouter ».

Rase de connaissances	
base de connaissances	A instant une site
Cibles	Ajouter une cible
Éditer	Utilisateur • post-only • i Ajouter

Voilà ce que vous l'utilisateur post-only vois dans la FAQ.

<b>G</b> LPI	🖻 Home / 🕲 FAQ				Self-Service Entité racine (tree structure)
🕈 Home	Search Browse				
+ Create a ticket				Search	
<ul> <li>Tickets</li> <li>Reservations</li> </ul>		Recent entries	Last updated entries	Most popular questions	
Ø FAQ		Prêt de pc	Prêt de pc	OPrét de pc	

#### 5) Personnalisation de l'interface graphique

Pour personnaliser l'interface graphique de glpi il faut cliquer sur le profil et aller dans la catégorie « mes préférences ».

Super-Admin Entité racine (Arborescence)
GLPI
₽, Super-Admin <
Sentité racine (Arborescence)
🏛 Mode débug inactif
<b>≭</b> A Français <del>-</del>
⑦ Aide
<ul> <li>À propos</li> </ul>
Nigs préférences
G→ Déconnexion

#### Ensuite il faut aller dans l'onglet « Personnalisation ».



#### Dans cette page on peut alors modifier plusieurs paramètres.

Personnalisation			
Langue	Français 🔻	Format des dates	AAAA-MM-JJ 🔻
Ordre d'affichage du nom complet	Nom, Prénom 👻	Format des nombres	1 234.56 💌
Nombre de résultats par page	20 -	Après la création, aller à l'élément créé	Non 👻
Afficher le nom complet des intitulés dans les listes déroulantes	Non 👻	Afficher le nom complet des intitulés dans les résultats de recherche	Oui 👻
Afficher les compteurs	Oui 💌		
Afficher les ID GLPI	Non 👻	Garder les composants lors de la suppression définitive d'un élément	Non 👻
Notifications pour mes changements	Oui 👻	Résultats à afficher sur la page d'accueil	5 -
Police pour l'export PDF	Deia\/uSans	Délimiteur CSV	•



Palette de couleur	Auror	
Mise en page		
	Aerialgreen	
	Auror	
Activer le contraste élevé	Auror_dark	
	Automn	
Onglet central par défaut	Classic	1
Assistance	Clockworkorange	•

Une fois les modifications faites il faut aller en bas de la page pour cliquer sur le bouton « Sauvegarder ».



6) Réalisation d'un gabarit de solution des postes avec des champs préremplis Pour faire un gabarit de solution des postes avec des champs préremplis il faut aller dans le menu « Parc » puis dans le sous menu « Moniteur ».



Puis cliquer sur « Ajouter un gabarit... ».



Renter les informations du moniteur excepter les infos qui von changer comme l'utilisateur ou le lieu. Puis aller dans « + Ajouter ».

Nom du gabarit					
Moniteur					
Nom	Test		Statut		* i +
Lieu		• i +	Type de moniteur	OLED	* i +
Technicien responsable	glpi	*	Fabricant	Samsung	* i ±
Groupe responsable		* i	Modèle	G8 OLED -	* i +
Usager numéro			Numéro de série		
Usager			Numéro d'inventaire		
Utilisateur		÷	Type de gestion	Gestion unitaire	-
Taile	32		Groupe		+ i +
UUD			Commentaires		
					h
Source de mise à jour		v i	Ports	Microphone Enceintes Sub	-D BNC
				DVI Pivot HDMI Displ	ayPort

Désormais on va ajouter un moniteur. Pour ça il faut retourner dans le sous menu « Moniteurs » et dans « + Ajouter ».

🙆 Accueil / 🍄 Parc / 🖵 Moniteurs	+ Ajouter Q Rechercher ☆ Listes 등 Gabarits
Puis cliquer sur le gabarit cré	e auparavant

Moniteur	Choisissez un gabarit
	Gabarit vide
	LB)

On peut voir que les informations près remplies sont présente et il faut rajoutez les informations supplémentaires en rapport avec la personne. Cliquez sur « + Ajouter ».

Créé depuis le gabarit - Test			: Actions ~			
Nom	Test	Statut		v i	+	•
Lieu	v i + 00	Type de moniteur	OLED	+ i	4	·
Technicien responsable	glpi v i	Fabricant	Samsung	v i	4	
Groupe responsable	v i +	Modèle	G8 OLED	+ i	4	-
Usager numéro	corne382673	Numéro de série				
Usager	CORNELOUP	Numéro d'inventaire				
Utilisateur	tech * i	Type de gestion	Gestion unitaire		,	
Taille	32,00	Groupe		+ i	+	•
UUID		Commentaires				
						ie.
Source de mise à jour	v i +	Ports	Microphone Enceintes Sub-D			
			BNC DVI Pivot HDMI			
			DisplayPort			
					+ ^	jouter

Et voilà le moniteur a bien été ajouter avec le gabarit.

⊊ Actions () Ω	) 🖞 🌔 Q	گر ا€ -					
□ NOM <sup>▲</sup>	STATUT	FABRICANT	LIEU	TYPE	MODÈLE	DERNIÈRE MODIFICATION	USAGER
Test		Samsung		OLED	G8 OLED	2025-01-02 22:19	CORNELOUP
20 V ligner	s / page				De 1 à 1 sur 1 l	ignes	

#### 7) Réalisation d'un gabarit de solution pour clore les tickets

Pour faire un message de solution pour clore les tickets il faut aller « Configuration » puis dans « Notification »



Ensuite il faut cliquer sur le bouton pour « activer le suivi » et sur le bouton « Enregistrer ».



Ensuite il demande d'activer au moins un mode de notification (dans notre cas on va activer les deux).



Ensuite on va aller dans « Notifications ».

Configuration des notifications	Notifications
Activer le suivi	屆 Modèles de notifications
Activer les notifications par courriel	⊖ Notifications
Activer les notifications navigateur	Configuration des notifications par courriels
🗈 Enregistrer	$\square$ Configuration des notifications navigateur

Dans la nouvelle page qui s'ouvre il faut aller dans « Close Ticket ».

Close Tichet	Ticket	Oui	Clôture du ticket	Tickets	Entité racine	Oui

Ensuite il faut ajouter un message dans la case « Commentaires » qui s'adresse au demandeur. Le message cert a lui notifier la solution de son ticket.

	Notification			
Nom	Close Ticket		Bonjour; Votre demande, un	
Actif	Oui 👻		technicien a résolu votre demande. Pouvez-vous, si	
Permettre de répondre	Oui 👻	Commentaires	la solution vous convient, valider la demande de clôture	
Туре	Ticket 💌			11
Événements	Clôture du ticket 👻			

#### 8) Faire une sauvegarde de la base de données

Pour faire une sauvegarde en base de données il faut faire la commande « sudo mysqldump -u root p glpi > /home/admin/glpi\_backup.sql ».



Avec la commande « ls » on peut vérifier que la sauvegarde est effectuée.

loic@CORNELOUP:~\$ ls Bureau glpi\_backup.sql Modèles Public Vidéos Documents Images Musique Téléchargements

On peut aussi crée un script pour que la sauvegarde se fasse automatiquement.

Pour ce faire on commence avec la commande « sudo nano /usr/local/bin/backup\_glpi.sh »

#### loic@CORNELOUP:~\$ sudo nano /usr/local/bin/backup\_glpi.sh

Dans le fichier il faut rentrer des informations concernant la sauvegarde et la DB.



Ensuite il faut donner les droits au fichier avec la commande « sudo chmod +x /usr/local/bin/backup\_glpi.sh ».

#### loic@CORNELOUP:/usr/local/bin\$ sudo chmod +x /usr/local/bin/backup\_glpi.sh

Ensuite on fait la commande « sudo crontab -e » pour crée le fichier de tache récurrente.

#### loic@CORNELOUP:/tmp\$ sudo crontab -e

Et dans le fichier on vient renseigner « 0 4 \*\*\* /usr/local/bin/backup\_glpi.sh(emplacement ou sera faite la sauvegarde) ».

#### 0 4\*\*\* /usr/local/bin/backup\_glpi.sh

#### III. Plugin GLPI Inventory

#### 1) Installation du plugin et des agents (Windows et linux)

Pour installer un plugin il faut aller dans le menu « Configuration » puis dans le sous-menu « Plugins ».



Dans la page il faut cliquer sur le bouton « Marketplace ».



Pour avoir accès à la Marketplace il faut d'abord avoir une clé d'accès pour ce faire il faut cliquer sur le bouton « S'enregistrer sur GLPI Network ».



Dans la page de GLPI Network il faut s'enregistrer pour ça il faut cliquer sur le bouton « CONNEXION » en haut à droite de la page.



Maintenant aller dans « s'enregistrer ».

S'enregistrer | Oubli de votre mot de passe ?

#### Mettre les informations requises.

+ Enregistrement		
G Se connecter avec Google	Langue	Français 👻
Se connecter avec twitter	Nom	CORNELOUP
	Email	loic.comeloup@les-charmilles.fr
	Mot de passe	
		Très Fort
	Confirmer le mot de passe	
		Le mot de passe doit avoir une longueur minimum de 8 et suivre au moins 3 de ces régles :
		<ul> <li>majuscules (A – Z)</li> <li>miniscules (A – Z)</li> <li>nombres (o – g)</li> </ul>

Une fois enregistré, il faut aller dans le menu « Enregistrement ».



#### Il faut maintenant copier la clef.



Retourner sur la page « Marketplace » et cliquez sur « renseignez votre clé... ».



#### Collez la clé précédemment, copiez et cliquez sur « Sauvegarder ».

Enregistrement		
Une clé d'enregistre	ment est requise pour les fonctionnalités avancées (comme le marketplace) de GLPI.	
S'enregistrer sur GLI Et récupérez votre c	PI Network I lé pour la coller ci-dessous	
Clé d'enregistrement	eyJzdWJzY3JpcHRpb24i0jEwOTU3OCwicil6MTQxODk1NzQ2NDE5NDc3NTk3MCwic2In bmF0dXJlijoiQUNDeUdqUHJKSFwv0DViUJp6WFkrXC9LVnhiXG9WzYtJ3FRU5sycVd0Q W4wT2igbDRM0lizThVLdWFpQ2ZWGFcL0jINVigEh523VICLYMUJ2EWGYTU5TIIU2 9nUltnYnBYbSt6VFc0ditPZFFOY1h1MTE3MEttd2NOM1hQblwvcGNOQniRQ3pSNIVPc0tF bFk5amha5iFWJJwVnV0Q1I3XC9Jkzkw521X2HR3M3V4N1F1Qvh3MTI4VZR5Y08YT121 M1BPQWJ25zhJcWFNYWycBf2L3cR3Ra9beXDJLTV55GDVCTGNUEJWYUFBaHN8cVM5 aNk7PZ0bGdHUEZmREV1TnFIXC8xdDBKMkd6NHowcEdpZnpQN2J0ZUWVEpxaFJJZT NWcDIYRItIRJBGS2F6VIV2VzY5RmF0VVBLazNKOUIIT1k2aGY5M0g2UGp2WG9sb3FRPT 0ifQ==	
	Sauvegarder	

Maintenant il faut aller dans l'onglet « Découvrir ».

▲ Accueil / ⑫ Configuration / 品 Plugins
 / 圖 Marketplace

Installé Découvrir

Et dans la barre de recherche il faut chercher le plugin dont on a besoin (dans ce cas c'est le « GLPI Inventory »).



Et cliquez sur le bouton de « téléchargement ».



Ensuite il faut retourner dans la rubrique « Installé » pour appuyer sur le bouton d'activation.



On peut constater que le plugin c'est bien installer en allant dans le menu « Administration » puis le sous menu « GLPI Inventory ».

🗘 Admii	nistration $\sim$										
<u> </u>	Itilisateurs										
왔 <u>G</u>	roupes										
🗢 Ej	<u>n</u> tités	Accueil / C Adm / GLPI Inventory	inistration / 🕲 GL	PI Inventory	Rechero	her	Q	Super Entité i	-Admin acine (Art	orescence	GL
	lègles										
<b>m</b> D	lictionnaires	$\odot$ $ableau de bord \sim$	Généra     Généra	ıl ∨	🖽 Règles 🗸	👤 Réseau	~	📽 Dépl	oyer∽	8	Gude
දී Pi	rofils	Glpi inventory rep	oorts +			<b>ب</b> ر		مہ	÷	A	c 1
c Fi no	ile d'attente des otifications						, ,	0		C	
E) Jo	ournaux	0 😁	0 <b>¥⊟</b> 0			0 0 Ordinateurs	ombre de	?			
∲ In	nventaire	Agents	Tâches inv	rentoried réseau	inventoried	inventoried U	nmanaged				
@ G	LPI Inventory		2								

Dans l'inventaire on a la possibilité de mettre des ordinateurs grâce au logiciel « GLPI Agent ».

#### 1) Windows

En tout premier il faut aller cherche le fichier d'installation du logiciel en allant sur ce lien : <u>https://github.com/glpi-project/glpi-agent/releases/download/1.7.3/GLPI-Agent-1.7.3-x64.msi</u> (à savoir que dans ce cas j'ai utilisé la version 1.7.3 mais il est préférable d'utiliser la versions 1.7 qui marchera bien mieux que cette version il faut donc supprimer dans le lien le .3 au deux endroit).



Au début il faut lancée le fichier et appuyer sur « Next ».

🔁 GLPI Agent 1.7.3 Setup		-		$\times$
Ø	Welcome to the Setup GLPI Agent 1.7.3 The Setup Wizard will install GLPI computer. Click Next to continue of	Wizard fo Agent 1.7.3 o or Cancel to e	D <b>r</b> on your exit Setup.	
<b>GLPI</b> agent				
	Back	<u>V</u> ext	Cance	el

Ensuite il faut accepter la licence en cliquant sur « Next ».

Please read the following license a	agreement carefully		(
GNU GENERAL PUB	LIC LICENSE		
Version 2, June 1991			
Copyright (C) 1989, 1 Inc. 51 Franklin Street, F 1301, USA	1991 Free Softwar Fifth Floor, Bost	e Foundat on, MA O	ion, 2110-
Evervone is nermitted	d to copy and dis	tribute	

Il faut maintenant renseigner le chemin ou sera installer le logiciel. Et « Next ».

-					-
💽 GLPI Agent 1.7.3 Setup			-		$\times$
Destination Folder Click Next to install to the default folder or click	: Change to	o choose and	other.	(	9
Install GLPI Agent 1.7.3 to:					
C:\Program Files\GLPI-Agent\ Change					
	Back	Next		Cance	el

Ici on nous demande le type d'installation que l'on veut, dans notre cas ont choisie « Complete »

🛃 GLPI Agent 1.7.3 Setup			-		×
Choose Setup Type Choose the setup type that best suits your	needs			(	9
Typical Installs the most common program Collect tasks support. Custom Allows users to choose which pro they will be installed. Recommend Complete All progra	m features, in gram features led for advan	cluding Inver s will be insta ced users.	ntory, De	ploy and	
	Back	Next		Cano	el

Dans cette page il faut d'abord renseigner « l'emplacement de l'installation du logiciel » ainsi que « l'url du serveur glpi » puis « Next ».

🛃 GLPI Agent 1.7.3 Target Setup			-		×
Choose Targets Choose where the result will be sent.				(	Ø
Local Target					
C:\Program Files\GLPI-Agent\				hange	
Local path or UNC path					
Remote Targets http://192.168.0.151/glpi					-
You can set multiple URIs by separating the	n with commas				
'https://server/glpi/,'					
		🔽 Quick ir	nstallation	n	
	Back	Next		Cano	el

#### Cliquez sur « Install ».



Attendre que l'installation se fasse.



Une fois l'installation faite il faut aller dans un navigateur internet et taper l'adresse

« 127.0.0.1 :62354 » on peut voir sur cette page que le glpi agent et bien fonctionnel et leurs a la quel il va interroger le serveur pour lui notifier qu'il est actif mais on peut aussi le faire manuellement en cliquant sur « Force an Inventory ».



Si vous avez cliquez sur le bouton pour forcer le fait de remonter l'agent alors cette page va apparaitre pour dire que tout est ok.

#### OK

#### **Back**

Pour vérifier que la machine est bien remontée on peut aller dans le serveur glpi, dans le menu « Administrateur » puis dans le sous menu « Inventaire ».



Ensuite cliquer sur le bouton « agent ».



De là on peut voir que la machine est bien remontée.

#### 2) Linux

Pour la version linux on peut copier ce lien : <u>https://github.com/glpi-project/glpi-agent/releases/download/1.7/glpi-agent-1.7-linux-installer.pl</u> pour avoir la version 1.7 sur linux. Ensuite dans le terminal on met la commande « wget https://github.com/glpi-project/glpi-agent/releases/download/1.7/glpi-agent-1.7-linux-installer.pl ».

loic@raspberrypi:~ \$ wget https://github.com/glpi-project/glpi-agent/releases/download/1.7/glpi-agent-1.7-linux-installer.pl

Maintenant on met les droits d'exécution pour le fichier avec la commande « chmod +x nom-dufichier »

loic@raspberrypi:~ \$ chmod +x glpi-agent-1.7-linux-installer.pl

On lance l'exécution du fichier avec « sudo ./nom-du-fichier »

loic@raspberrypi:~ \$ sudo ./glpi-agent-1.7-linux-installer.pl

Après avoir lancer l'installation il faut renseigner comme sur Windows « l'url vers le serveur GLPI » ainsi que le chemin d'installation pour glpi Agent.



Ensuite sur la machine linux il faut taper sur internet « 127.0.0.1 :62354 ». Malheureusement on ne peut pas forcer contrairement à Windows.



Pour vérifier que la machine est bien remontée on peut aller dans le serveur glpi, dans le menu « Administrateur » puis dans le sous menu « Inventaire ».



Ensuite cliquer sur le bouton « agent ».



De là on peut voir que la machine est bien remontée.

raspberrypi	Debian GNU/Linux 12	2024-12-18 14:53	GLPI Native
	(bookworm)		Inventory

#### 2) Intégrer les client Linux/Windows dans des groupes

Dans l'inventaire de GLPI il est possible de crées des groupes pour différencier plus facilement les machine.

Dans notre cas il faut crée un groupe Linux et un groupe Windows.

Pour ce faire il faut être dans le menu « Administration » puis le sous menu « GLPI Inventory ».



Une fois sur la page il faut aller dans « général » puis dans « Groupe d'ordinateur ».

	ition	/ 🐵 GLPI Invento	ry		Recher	cher			۹	Supe Entité	r-Admin racine (A	rboresco	ence) G	L
'ableau de bord ∽	ø	Général ~	≋≣	Tâches ~	Щ Règles ~		👤 Rése	au ~		📽 Dépl	oyer ~		🖾 Gu	
Glpi inventory reports	Ö	Gestion des agents						5	ē	~0	÷	A		
	0¢	Groupe d'රි-dinateurs						9	U	0	U	Ľ		
2 0 Nombre de Nombr Agents Tâches	() e de	Configuration générale Imprimantes inventoried	l	0 Matériels réseau	0 & Téléphones inventoried	2 Ordinat	Leurs bried	0 Nom Unm	bre de anaged	•				

Pour crée les groupes il faut cliquer sur le bouton « ajouter ».



Ensuite il faut juste mettre les informations donc on a besoins. Et appuyer sur « + Ajouter ».

Q

Nom : Linux	Nouvel élément - Grou	pe d'inventaire	
Type : Groupe statique +	Nom : Linux Type : Gro	Con	nmentaires :

Quand on revient sur la page « Groupe »

FActions Q & C	
NOM	
Linux	
Windows	
20 v lignes / page	De 1 à 2 sur 2 lignes

Cliquez sur le groupe que ou on veut ajouter des machines dedans.



#### Aller dans la Rubrique « Critères ».

Groupe d'inventaire	
Associated task	
Historique	1
Critères	
Élément rette alm	
Element rattace	
Import CSV	

Sélectionner la ou les machines à mettre dans le groupe et appuyer sur le bouton « Actions ».

Actions massives						
۲	Actions					
	NOM	STATUT	FABRICAN			
	PC- charmilles		ΗP			
	raspberrypi					

Pour ajouter dans un groupe il faut choisir « Ajouter au groupe statique ».

	Actions		, parnarmar	.,	×
	Action	*			
5					
1		Ajdinter a			

#### Et appuyer sur « Ajouter ».



Maintenant on peut voir dans la rubrique « Elément rattaché » que la machine a bien été ajouter.

	Groupe d'invent	taire - Linux		: Act	ions ~ 1/2 > >>
Groupe d'inventaire	↓ Actions				
Associated task	Nom	Inventaire automatique	Entité	Numéro de série	Numéro d'inventaire
Historique 2	raspberrypi	Oui	Entité racine	-	-
Critères	Norn	Inventaire automatique	Entité	Numéro de série	Numéro d'inventaire
Élément rattaché 1	↑ Actions				
Import CSV					
Tous					

3) Compléter les fichiers avec des informations administratives et vérifier le calcul de la valeur Nette Comptable (VNC)

Pour faire un fichier avec des informations administrative il faut aller dans le menu « Parc » puis le sous menu « Ordinateurs ».



On sélectionne un des ordinateurs.



Ensuite on va dans l'onglet « Gestion ».

Gestion

Maintenant on clique sur « Activer les informations ... »

S Activer leninformations financières et administratives

Désormais il faut « mettre les information financières et administratives concernent cette machine ».

🗈 Ordinateur - glpi 🚯			I Actions - 2/2
Cycle de vie du matériel			
Date de commande		Date d'achat	
Date de livraison		Date de mise en service	
Date de dernier inventaire physique		Date de réforme	
1			
Informations financières et administratives			
Fournisseur		Budget	
Numéro de commande		Numéro d'immobilisation	
Numiro de facture		Bon de Buraison	
Valeur	0.0000	Valeur extension garantie	0.0000
Valeur nette comptable		Type d'anorthisement	
Date dynatic const	0.00	Coefficient dissortionerent	
100 failes - anning des laterantices	0.00	100	-
TOD (VANUE * PROTAIN DES PROFEDERS)		100 minutes	
Criticite business	• i *	Commentaires	
			h
Informations sur la garantie			
Date de détuit de garantie		Durée de garantie	0 mols *
Informations sur la garantie			
Statementer Etunoimer diffettivement			

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

Pour consulter les logs de glpi il faut aller dans le dossier de log pour aller dedans il faut faire la commande « cd /var/www/html/glpi/files/\_log ».



Pour l'agent glpi sur Windows on peut retrouver les logs dans « C:/Programmes/GLPI-Agent/logs ».

	logs			×	+							
÷		$\uparrow$	C	<b>□</b> →	Ce PC	Windows	(C:) >	Pro	grammes	> G	LPI-Agent	logs
Ŧ	Nouveau ~						†↓ Tr	ier ~	≡ Affic	her ~		
>	🚞 Documer	nts	No	m			Mod	ifié le		Туре		Taille
>	🚞 Documer	nts(1)	📄 g	lpi-agent.lo	g		22/0	1/2025	09:11	Docu	ument texte	147 Ko

Voilà à quoi ressemble le dossier.



## 1) Déploiement

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

1) Vérification des modules de l'agent : inventaire + déploiement collecte des données (dans GLPI et dans les agents)

Pour vérifier les modules activés il faut aller dans le menu Administration puis le sous menu GLPI Inventory.



Puis il faut aller dans l'onglet « Général » puis « Configuration général ».



Aller dans « Modules des agents ».



Puis vérifier que les module suivant son activer :

#### Déploiement



Inventaire ordinateur

Collecte de donnée



2) Préparation : stocker l'application à déployer, crée un paquet

Stocker l'application à déployer :

Pour commencer il faut aller dans le menu Administration puis le sous menu GLPI Inventory.



Puis il faut aller dans l'onglet « Général » puis « Configuration général ».



Aller dans « Gestion de paquets ».

Gestion de paquets

Ici il faudra alors s'assurez-vous que le chemin du dossier de téléchargement des fichiers du serveur est correctement mis.



#### Créer un paquet :

Pour commencer il faut aller dans le menu Administration puis le sous menu GLPI Inventory.



Puis il faut aller dans l'onglet « Déployer » puis « Gestion de paquets ».



Cliquez sur « + Ajouter ».



Remplir le nom du paquet a envoie puis « + Ajouter ».

Nouvel élément - Paquet			
Nom :	Test	Commentaires :	l.
Actives le déployement à la demande pour le groupe survair .			+ Ajouter In

Une fois le paquet crée aller dans la rubrique « Actions sur le paquet ».

Actions sur le paquet

Ici il faut alors donner sur le paquet les information « Audits, Fichiers, Actions, Interactions utilisateurs ».

Paquet - Test
Audits +
Fichiers +
Actions +
Interactions utilisateurs +

Voici un exemple pour exécuter un fichier exe sur un poste.

Ś	Audits
Ð	Fichiers
	TeamViewer_Setup_x64.exe 9485c37f796a4b10175cc5056496e386ee5f63c442aa33cfcf4e4d5f7665939b745c8b3153c67aa1031893779baa3e280bc137f115de188ff795a8c0771fba69           Taille: 69MiB
	Actions
	Créer un répertoire c:/déploiment name
	Copier from * to c:/déploiment name
	Commande Commande à exécuter
	TeamViewer_Setup_x64.exe
	name logLineLimit 10
	Interactions utilisateurs

#### 3) Création d'une tâche

Pour Crée une tâche il faut aller dans le menu Administration puis le sous menu GLPI Inventory.



Puis il faut aller dans l'onglet « Tâches » puis « Gestion des tâches ».



Aller dans « + Ajouter ».

Et remplir les informations nécessaires pour la tâche (surtout bien cocher la case « Actif »).

Nom :	expor	Commentaires :		
Permet la re-préparation de la tâche après son exécution :		Actif :	٥	h
Heure de démarrage planifiée :	<b>***</b>	Heure de fin planifiée :		<b>•</b>
Créneau horaire de préparation :	v i	Créneau horaire d'exécution :		* i
Intervalle de réveil des agents (en minutes) :	Jamais +	Nombre d'agents à réveiller :	Aucun +	
Sauvegarder	<b>F</b> orcer le démarrage	盲 Sup	oprimer définitivement	

Ensuite il faut aller dans la rubrique « Configuration du job ».

Configuration du job

Il faut maintenant définir un « Nom », dans « Méthode du module » sélectionner « Déploiement de package » et enfin « Ajouter ».

Nouvelle action		
Nom	Test	
Commentaires	1	
Méthode du module	loiement de package 👻	outer
	- 3-	Jm

Puis il faut définir une cible et un Acteur

Pour ajouter une cible il faut cliquez sur « + » a côtes de « Cibles ». Mettre le « Types de cible » et puis la « Cible » et pour finir cliquez sur « Ajouter Cible »

Cibles + Ces éléments s'é	appliqueront pour ce jo	ьb	Les éléments qui du cibles
Type de cible	kage 👻		
Cible :	k a envoier 👻	i	
			Ajouter Cible

Pour ajouter une cible il faut cliquez sur « + » a côtes de « Acteurs ». Mettre le « Types d'acteur » et puis la « Acteur » et pour finir cliquez sur « Ajouter Acteur ».

Cibles + Ces éléments s	'appliqueront pour ce ju	Acteurs + Les éléments qui doivent prendre en charge ces iob cibles
Type d'acteur	uters 🔻	
Acteur :	NTGDOFV +	i
		Ajouter Acteur

Cliquez sur « Mettre à jour »



4) Forcer le déploiement

Pour forcer le déploiement il faut retourner dans la partie « Gestion des tâches »

Gestion des tâches

Et Cliquez sur le bouton « Forcer le démarrage ».



#### 5) Linux

Pour faire un déploiement sur un linux il faut juste dans les Actions pour qu'il soit conforme à linux

	Create directory /tmp/GLPI name
	Copy from * to /tmp/GLPI name
	Command Command to execute
	sudo wget http://192.168.0.144/deploy/gimp.det
	name logLineLimit 10
	Command Command to execute sudo ./ gimp.deb
	name logLineLimit 10
	Command Command to execute
	name logLineLimit 10
	Delete directory /tmp/deploy name

Ainsi que dans la sélection de l'acteurs il faut mettre une machine sous linux.



# 2) Bonus

#### Tester d'autre plugins intéressants.

1. Tree View

Comme premier plugin supplémentaire j'ai choisie Tree View qui permet de voir le parc GLPI sous forme d'arborescence.

Pour l'installer il suffit de cliquer sur le nuage.



Puis sur le bouton « Activer ».



Et faire la commande « systemctl restart apache2 » pour que le server prenne en compte les changements effectuer.

user@CORNELOUP:~\$ systemctl restart apache2

Maintenant on peut retrouver l'arborescence en allant dans le menu « Outils ».



#### 2. VIP

Le deuxième est VIP qui permet d'indiquer si la personne concernant un ticket est vip.

Pour l'installation on fait comme précédemment c'est-à-dire nuage, bouton d'activation et commande.



Une fois ceci fait on va dans le menu « Administration » et le sous-menu « Règles ».



On a maintenant une nouvelle catégorie « VIP – Règles ... ».



D'ici, on peut maintenant faire des règles pour que les personnes soient VIP.

🙆 Accueil / 🗘 Adminis	tration / 🏛 Règles / VIP 🕇	Ajouter	Rech	nercher Q	Super-Admin Entité racine (Arborescence)				
Le moteur traite toutes les règles.									
Actions		Affichage (nombre d'éléments) 20 v	De 1 à 1 sur 1						
Règles d'attribution d'un groupe									
Nom	Description	Critères	Actions	Actif					
VIP				٠					
Nom	Description	Critères	Actions	Actif					
↑ Actions									
Affichage (nombre d'éléments) 20 👻 De 1 à 1 sur 1									
Tester le moteur de règles									