



Manuel d'utilisation de



Gestionnaire Libre de  
Parc Informatique

(version 0.6)

# Sommaire

<b>I - Présentation</b>	<b>4</b>
<b>II - Liste des fonctionnalités de G.L.P.I.</b>	<b>5</b>
a) Général	5
b) Inventaire	5
c) Tracking	5
d) Statistiques	6
e) Gestion	6
f) Réservation	6
g) Base de connaissances	6
h) Rapports	6
i) Aspects techniques	7
j) Avant de commencer...	7
<b>III – Démarrage de G.L.P.I.</b>	<b>8</b>
<b>IV – Administration</b>	<b>9</b>
a) Utilisateurs	9
⇒ Créer un utilisateur	9
⇒ Supprimer un utilisateur	10
b) Configuration	10
⇒ Intitulés	11
⇒ Périphériques internes	14
⇒ Authentifications externes	14
⇒ Suivis par emails	14
⇒ Configuration générale	15
⇒ Type de documents	15
c) Préférences	16
d) Données	16
e) Logs	17
<b>V - Gestion</b>	<b>18</b>
a) Contacts	18
⇒ Créer un contact	18
⇒ Recherche un contact	19
⇒ Afficher/Supprimer/Modifier un contact	19
b) Entreprises	19
⇒ Créer une entreprise	19
⇒ Recherche une entreprise	20
⇒ Afficher/Supprimer/Modifier une entreprise	20
c) Contrats	21
⇒ Créer un contrat	21

⇒ Recherche un contrat	22
⇒ Afficher/Supprimer/Modifier un contrat	22
<i>d) Documents</i>	24
⇒ Créer un document	24
⇒ Recherche un document	25
⇒ Afficher/Supprimer/Modifier un document	25
<b>VI - Inventaire</b>	26
<i>a) Créer un modèle</i>	26
<i>b) Supprimer un modèle</i>	27
<i>c) Créer un composant</i>	27
<i>d) Gérer un composant</i>	28
<i>e) Supprimer un composant</i>	29
<b>VII - Assistance</b>	29
<i>a) L'utilisateur "post-only"</i>	29
<i>b) Enregistrement d'une demande d'intervention par l'administrateur</i>	30
<i>c) Suivi des interventions</i>	31
⇒ Attribuer des interventions	32
⇒ Compléter des interventions	32
⇒ Clôturer une intervention	33
<i>d) Statistiques</i>	33
<b>VIII - Outils</b>	34
<i>a) Réservations</i>	34
⇒ Mettre un matériel en prêt	34
⇒ Réserver un matériel	35
<i>b) Base de connaissance (FAQ)</i>	37
⇒ Utilisation	37
⇒ Ajout d'éléments	38
⇒ Recherche d'éléments	39
<i>c) Rapports</i>	40
<b>IX – Plugins (OCS)</b>	41
<b>X – Aide &amp; Déconnexion</b>	43
<i>a) L'aide</i>	43
<i>b) Déconnexion</i>	43
<b>XI - Une application évolutive</b>	44
<i>a) Equipe de développement</i>	44
<i>b) Evolution du projet</i>	44
<b>XII – Remerciements &amp; Licence d'utilisation</b>	45

## *I - PRESENTATION*

G.L.P.I. est une application libre, distribuée sous licence GPL destinée à la gestion de parc informatique.

G.L.P.I. est composé d'un ensemble de services Web écrits en PHP qui permettent de recenser et de gérer l'intégralité des composants matérielles ou logicielles d'un parc informatique, et ainsi d'optimiser le travail des techniciens grâce à une maintenance plus cohérente.

Les fonctionnalités principales de l'application s'articulent autour de deux axes :

- L'inventaire précis de toutes les ressources techniques, matérielles et logicielles, existantes dont les caractéristiques seront stockées dans une base de données.
- La gestion et l'historisation, des diverses opérations de maintenance et des procédures liées, réalisées sur ces ressources techniques.

Enfin, cette application a pour but d'être dynamique et directement reliée aux utilisateurs. Une interface autorise donc ces derniers à éventuellement prévenir le service de maintenance et à répertorier un problème rencontré avec l'une des ressources techniques à laquelle ils ont accès.

## II - LISTE DES FONCTIONNALITES DE G.L.P.I.

### a) Général

- Gestion Multi-Utilisateurs,
- Système d'authentification multiple (local, LDAP, Active Directory, Pop/Imap),
- Système de permissions,
- Gestion multilingue (français, anglais, espagnol, italien),
- Module de recherche critérium,
- Module de sauvegarde/restauration de la base de données au format SQL,
- Exportation de la base de données au format XML,
- Adaptation des intitulés en fonction des besoins.

### b) Inventaire

- Inventaire du parc d'ordinateurs avec gestion des périphériques internes,
- Inventaire du parc de moniteurs avec gestion des connexions aux ordinateurs,
- Inventaire du parc du matériel réseau avec gestion des connexions aux périphériques (IP, adresses Mac, prises réseaux),
- Inventaire du parc d'imprimantes avec gestion des connexions aux ordinateurs et gestion des consommables associés,
- Inventaire du parc des périphériques externes (scanners, table graphiques, téléphone...) avec gestion des connexions aux ordinateurs,
- Inventaire du parc logiciel avec gestion des licences (acquises, à acquérir, sites, OEM..) et des dates d'expiration,
- Affectation du matériel par zone géographique (salle, étage...) de manière hiérarchique,
- Gestion des modèles de saisie pour tous les éléments d'inventaire afin de simplifier l'insertion de configurations identiques,
- Archivage des matériels sortis de l'inventaire,
- Gestion des informations commerciales et financières (achat, garantie et extension, amortissement),
- Gestion des différents états pour les matériels (en réparation...).

### c) Tracking

- Gestion des demandes d'interventions pour tous les types de matériel de l'inventaire,

#### Utilisateur final

- Interface utilisateur finale pour demande d'intervention ,
- Possibilité d'un suivi par mail de la demande d'intervention,
- Consultation de l'historique des interventions.

#### Techniciens

- Gestion des priorités des demandes d'interventions,
- Suivi des demandes d'interventions,
- Suivi par mail des interventions,
- Affectation de catégories aux interventions,
- Affectation des demandes d'interventions,
- Ouverture/fermeture/réouverture d'interventions,
- Affectation d'un temps réel d'intervention,

- Historique des interventions réalisées,
- Affichage des interventions à réaliser par technicien,
- Affichage de l'historique des interventions pour un matériel donné.

#### *d) Statistiques*

##### **Rapports statistiques mensuel, annuel, total.**

- Globales,
- Par technicien,
- Par Matériel, lieux et types,
- Par utilisateur.

#### *e) Gestion*

- Gestion des entreprises (fabricants, fournisseurs, transporteurs, prestataires...) et des contacts associés,
- Gestion des contrats (prêt, location, leasing, assurance, maintenance et prestation),
- Gestion des documents liés aux éléments d'inventaires, contrats...,
- Gestion des types de documents autorisés.

#### *f) Réservation*

- Gestion des réservations pour le matériel en inventaire affecté au parc de prêt,
- Interface utilisateur (calendrier) pour réservation.

#### *g) Base de connaissances*

- Gestion d'un système de base de connaissances hiérarchique (FAQ)
- Gestion d'une FAQ publique

#### *h) Rapports*

##### **Génération de rapports sur le matériel**

- Par type de matériel
- Par contrats associés

##### **Génération de rapports réseau**

- Génération d'état complet du parc au format tableur (format sykk : compatible Excel, Open-office...)

##### **Génération de rapports sur les interventions**

- Par date
- Par catégorie d'interventions
- Par utilisateur
- Par technicien
- Par ordinateur
- Par type de composants.

### *i) Aspects techniques*

G.L.P.I. utilise les technologies suivantes :

- PHP<sub>4</sub> ou PHP<sub>5</sub>
- MySQL pour la base de données
- HTML pour les pages WEB
- CSS pour les feuilles de style
- XML pour la génération de rapport
- Le serveur WEB Apache
- Un navigateur respectueux des standards

### *j) Avant de commencer...*

Avant de commencer à saisir l'inventaire, il est nécessaire de collecter un certain nombre d'informations qui seront utiles lors de la saisie.

- Des informations techniques :
  - sur le matériel,
  - sur les logiciels,
  - sur les réseaux...
- Des informations comptables et financières :
  - valeur d'achat,
  - date d'achat,
  - date de mise en service,
  - numéro d'immobilisation,
  - durée d'amortissement...
- Des informations commerciales :
  - Fournisseurs (coordonnées...),
  - Fabricants...

## III – DEMARRAGE DE G.L.P.I.

Tout d'abord, il faut lancer un navigateur Internet.

Pour une **connexion locale**, il faut entrer l'adresse suivante : <http://localhost/glpi> et puis valider.

Pour une **connexion distante**, remplacer "localhost" par l'adresse IP ou le nom DNS du serveur d'inventaire (par exemple, <http://192.168.10.114/glpi> ou <http://necvl4-form1/glpi> ).

La fenêtre d'identification s'affiche :



On accède aux fonctionnalités de G.L.P.I. à partir de la fenêtre principale composée d'un menu, d'une barre d'enregistrement et d'une barre d'accès aux écrans.





## IV – ADMINISTRATION



C'est le cœur du logiciel. Ici seront renseignées toutes les informations nécessaires au fonctionnement général de l'application.

### a) Utilisateurs

C'est ici que seront définis, les utilisateurs et leurs droits dans G.L.P.I..



**Ajouter un utilisateur GLPI**

Rechercher: Tous | Où ce champ contient | trié par Login | Rechercher

Afficher 5 éléments de 1 à 4 sur 4

Utilisateur	Nom réel	Type de compte	E-Mail	Numéro de téléphone	Lieux
glpi (2)		super-admin			
normal (5)		normal			
post-only (3)		post-only			
tech (4)		super-admin			

Afficher 5 éléments de 1 à 4 sur 4

### ⇒ Créer un utilisateur

On clique sur le bouton "Ajouter un utilisateur G.L.P.I.". La fenêtre suivante s'affiche :



**Utilisateur :**

Login:

Password:

Nom réel:

Type: Normal

E-Mail:

Numéro de téléphone:

Lieux:

Droit d'attribution d'intervention: Non ☒ Oui ☐

Ajouter

**Login** : Identifiant de l'utilisateur lui permettant de se connecter à G.L.P.I..

**Password** : Mot de passe rattaché au login.

**Nom réel** : Nom de l'utilisateur dans l'entreprise.

**Type** : Type d'utilisateur (défini directement ses droits).

- "Post-only" est l'utilisateur permettant de poster des demandes d'interventions.
- Les utilisateurs de type "normal" ont accès aux données du parc en lecture seulement, pas de modification, d'ajout ou de suppression. Cet utilisateur sera plus pour un décideur non-technicien qui a besoin de voir des statistiques ou des rapports.
- Les utilisateurs "admin" ont les mêmes droits que l'utilisateur "normal", mais ils peuvent en plus ajouter, modifier et supprimer des éléments dans G.L.P.I.. Cet utilisateur sera plus pour les techniciens, qui travaillent quotidiennement sur l'application.
- Les utilisateurs "super-admin" ont les mêmes droits que l'utilisateur admin, mais peuvent en plus configurer l'application, réaliser les backups de la base de données, la restaurer etc... Cet utilisateur sera plus orienté chef de service ou responsable de l'application qui aura tous les droits sur l'application.

**E-mail** : Adresse email, important pour le suivi par mail.

**Numéro de téléphone** : Purement indicatif.

**Lieux** : Où se trouve le bureau de l'utilisateur, son lieu de travail.

**Droit d'attribution d'intervention** : L'utilisateur peut-il attribuer une intervention à quelqu'un.

*Note : Si le type de l'utilisateur est 'Post Only', lors de sa connexion, l'utilisateur accèdera automatiquement à l'écran de saisie de Helpdesk.*

#### ⇒ Supprimer un utilisateur

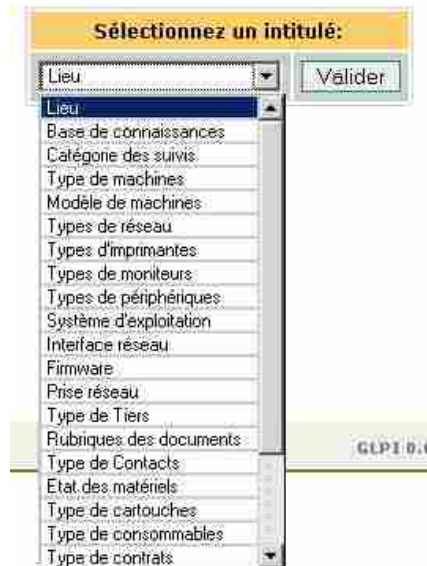
Pour supprimer un utilisateur de la liste, il suffit de rentrer dans fiche et de cliquer sur le bouton "Supprimer" situé au bas de celle-ci.

#### b) Configuration



## ⇒ Intitulés

On doit sélectionner dans la liste déroulante la rubrique des intitulés à créer et choisir "valider".



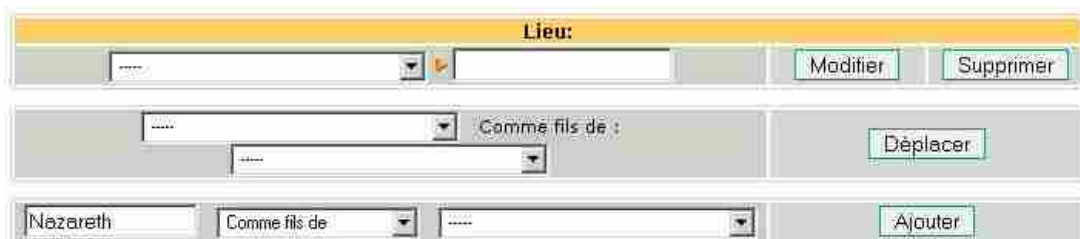
Pour l'exemple, créons un intitulé "lieu". La méthode décrite ci-dessous est valable pour tous les autres intitulés.

Lors du premier accès, G.L.P.I. propose directement de créer un intitulé, par la suite plusieurs fonctions seront disponibles.



- **Créer un intitulé**

Créons, par exemple, "Nazareth" et ajoutons.



La boîte de dialogue a changé et plusieurs fonctions sont maintenant disponibles :

- Modifier
- Supprimer
- Déplacer

## - Ajouter

Pour créer un nouveau lieu, par exemple la section "Transmissions" qui se situe à Nazareth, on remplit les cases adéquates et on valide :

The screenshot shows the 'Lieu' form with the following fields: a dropdown menu, a text input field, a 'Modifier' button, a 'Supprimer' button, a 'Comme fils de' dropdown, a 'Déplacer' button, and a final row with 'Transmissions' in the dropdown, 'Comme fils de' in the text field, 'Nazareth' in the dropdown, and an 'Ajouter' button highlighted with a red rectangle.

Pour créer un nouveau lieu, situé au même niveau que "Nazareth", on remplira les cases de cette manière :

This screenshot shows the 'Lieu' form with 'Chêne Vert' in the first dropdown, 'Au même niveau que' selected in the 'Comme fils de' dropdown, and 'Nazareth' in the final dropdown. The 'Ajouter' button is highlighted with a red rectangle. A small menu is visible below the 'Comme fils de' dropdown, showing 'Au même niveau que' and 'Comme fils de' options.

Et ainsi de suite jusqu'à création complète de la structure de l'entreprise.

Plus la création de la structure de l'entreprise sera précise, plus il sera possible d'effectuer des recherches précises ultérieurement.

La liste des lieux renseignés et de leur arborescence dans l'entreprise s'obtient en cliquant sur la première liste déroulante de la boîte de dialogue :

The screenshot shows the 'Lieu' form with the first dropdown menu open, displaying a list of locations and their sub-locations: Chêne Vert, Chêne Vert> Transmissions, CSP Académie, CSP Académie> Transmissions, CSP Cholet, CSP Cholet> Transmissions, CSP Saumur, CSP Saumur> Transmissions, Nazareth, and Nazareth> Transmissions. The 'Ajouter' button is highlighted with a red rectangle.

### • Supprimer un intitulé

Pour supprimer un lieu, le sélectionner dans la liste et cliquer sur le bouton "supprimer".

**Note :** Il n'est possible de supprimer un lieu que s'il ne contient pas de sous-élément.

### • Modifier un intitulé :

La méthode est la même que pour la suppression, on commence par sélectionner le lieu à supprimer. Ensuite, on saisit la case du nouvel intitulé et on clique sur le bouton "modifier".



Note : La saisie des Intitulés est une étape longue et fastidieuse mais permettra de gagner un temps précieux par la suite.

## ⇒ Périphériques internes

La création, la modification et la suppression de périphériques internes reprennent la même logique que la gestion des "Intitulés", c'est pourquoi ces procédures ne sont pas abordées en détail.

## ⇒ Authentifications externes

Cette option peut permettre de paramétrer les sources externes de connexion à G.L.P.I. (IMAP/POP, LDAP et CAS). Elle nécessite une connaissance approfondie de l'installation. Les procédures étant relativement longues et complexes, elles n'ont pas été détaillées ici. Il est toutefois possible de se référer au site de G.L.P.I. <http://glpi.indepnet.org/> pour obtenir des informations complémentaires sur le sujet.

## ⇒ Suivis par emails

Cette option permet non seulement d'activer le suivi des interventions par mail mais également d'en définir tous les détails.

**Note :** Une stratégie de suivi des interventions par mail mal étudiée pourrait mener rapidement à une saturation de la boîte mail des administrateurs.


Suivis par emails

Configuration de la fonction		
Utiliser le suivi par mail	Oui <input type="radio"/> Non <input checked="" type="radio"/>	
Mail de l'administrateur	admsys@xxxx.fr	
Signature des messages	SIGNATURE	

Options de configuration


Envois à l'administrateur		
A chaque nouvelle intervention	Oui <input type="radio"/> Non <input checked="" type="radio"/>	
Pour chaque nouveau suivi	Oui <input type="radio"/> Non <input checked="" type="radio"/>	
A la fermeture d'une intervention	Oui <input type="radio"/> Non <input checked="" type="radio"/>	
Envois à tous les utilisateurs de type 'admin'		
A chaque nouvelle intervention	Oui <input type="radio"/> Non <input checked="" type="radio"/>	
Pour chaque nouveau suivi	Oui <input type="radio"/> Non <input checked="" type="radio"/>	
A la fermeture d'une intervention	Oui <input type="radio"/> Non <input checked="" type="radio"/>	
Envois à tous les utilisateurs de type 'normal'		
A chaque nouvelle intervention	Oui <input type="radio"/> Non <input checked="" type="radio"/>	
Pour chaque nouveau suivi	Oui <input type="radio"/> Non <input checked="" type="radio"/>	
A la fermeture d'une intervention	Oui <input type="radio"/> Non <input checked="" type="radio"/>	
Envois au responsable de la tâche		
A chaque nouvelle intervention	Oui <input type="radio"/> Non <input checked="" type="radio"/>	
Pour chaque nouveau suivi	Oui <input type="radio"/> Non <input checked="" type="radio"/>	
A la fermeture d'une intervention	Oui <input type="radio"/> Non <input checked="" type="radio"/>	
Envois au demandeur		
A la création de ces demandes d'interventions	Oui <input type="radio"/> Non <input checked="" type="radio"/>	
Pour chaque nouveau suivi le concernant	Oui <input type="radio"/> Non <input checked="" type="radio"/>	
A la fermeture d'une intervention le concernant	Oui <input type="radio"/> Non <input checked="" type="radio"/>	



**Configuration pour les réservations**

Pour une nouvelle réservation		
Envois à l'administrateur	Oui <input checked="" type="radio"/>	Non <input type="radio"/>
Envois à tous les utilisateurs de type 'admin'	Oui <input type="radio"/>	Non <input checked="" type="radio"/>
Envois au demandeur	Oui <input checked="" type="radio"/>	Non <input type="radio"/>

## ⇒ Configuration générale

Ce sont les paramètres de base de G.L.P.I..

 **Configuration générale**

Configuration générale	
Chemin d'installation	/glpi
Langue par défaut	Français
Niveau de log	5- Complet (Tout)
Nombre d'événements de log à afficher	10
Temps en jours de conservation des logs (0 pour infini)	30
Montrer les interventions non affectées au login	Oui <input checked="" type="radio"/> Non <input type="radio"/>
Assigner automatique les interventions au responsable technique	Oui <input type="radio"/> Non <input checked="" type="radio"/>
Nombre d'éléments à afficher par page	15
Nombre de caractères maximum pour chaque éléments de la liste	80
Limite des horaires pour le planning	8 --> 20
Date de début d'exercice fiscale (jour et mois)	2005-12-31  
Voulez vous permettre les soumissions d'intervention anonymes (helpdesk.html) Oui <input type="radio"/> Non <input checked="" type="radio"/>	
Couleurs des priorités	1: #fff2f2 2: #ffe0e0 3: #ffcece 4: #ffbfbf 5: #ffdadad
Seuil d'alerte par défaut pour les cartouches et les consommables	10

## ⇒ Type de documents

Permet de définir les documents gérés par G.L.P.I. et surtout s'ils seront ou non téléchargeables.





**Ajouter Type de Document...**

**Rechercher:**

dans Tous trié par Nom Rechercher

Afficher 5 éléments de 1 à 15 sur 53

Nom	Extension	Icône	Type MIME	Téléchargement
Adobe Illustrator (43)	ai			Y
AIFF (7)	aiff			Y
BMP (4)	bmp			Y
BZip (10)	bz2			Y
C header (47)	h			Y
C source (44)	c			Y
Debian (45)	deb			Y
DjVu (12)	djvu			Y
DVI (46)	dvi			Y
Excel (38)	xls			Y
Flash (34)	swf			Y
GIF (3)	gif			Y
GIMP multi-layer (52)	xcf			Y
GZ (14)	gz			Y
HTML (15)	html			Y

Afficher 5 éléments de 1 à 15 sur 53

## c) Préférences

Cette zone permet de changer le mot de passe administrateur, de choisir l'importance des nouvelles interventions et de sélectionner la langue d'affichage.



**Préférences**

**changer le mot de passe pour 'glpi':**

Modifier

**Montrer les nouvelles interventions d'abord ?**

Non Modifier

**Sélectionnez une Langue:**

Français Modifier

**Note :** Cette commande n'est disponible que pour les utilisateurs "super-admin".

## d) Données

Cette option est très importante car elle permet d'effectuer les sauvegardes et les restaurations des bases de données de G.L.P.I..





Sauvegarde SQL

Sauvegarde XML

Fichier	Taille	Date			
2005-12-19-02-47.sql	48 kB	2005-12-19 14:47	Supp	Restaurer	Voir/Télécharger
backup.xml	51 kB	2005-12-19-14:50	Supp	–	Voir/Télécharger

**Note :** Cette commande n'est disponible que pour les utilisateurs "super-admin".

## e) Logs

C'est ici qu'il est possible de consulter les journaux d'évènements (logs).

Afficher
10
éléments
de 1 à 10 sur 146

Derniers 10 Evènements:					
Item (ID)	Date	Service	Niveau	Message	
system: -1	2005-12-29 09:13:00	login	3	glpi logged in from 127.0.0.1.	
system: -1	2005-12-28 16:11:51	login	3	glpi logged in from 127.0.0.1.	
computers: 35	2005-12-28 09:34:46	inventory	4	glpi added .	
system: -1	2005-12-28 09:30:46	login	3	glpi logged in from 127.0.0.1.	
system: -1	2005-12-27 17:00:49	login	3	glpi logged in from 127.0.0.1.	
system: -1	2005-12-27 16:53:52	login	3	glpi logged in from 127.0.0.1.	
system: -1	2005-12-27 14:16:39	login	3	glpi logged in from 127.0.0.1.	
system: -1	2005-12-27 13:43:17	login	3	glpi logged in from 127.0.0.1.	
system: -1	2005-12-27 13:39:26	login	3	glpi logged in from 127.0.0.1.	
dropdowns: 0	2005-12-27 10:47:22	setup	5	glpi added a value to a dropdown.	

## V- GESTION



Gestion -  
Contacts  
Entreprises  
Contrats  
Documents

Cette section regroupe tout ce qui a trait aux liens de l'entreprise avec l'extérieur.

### a) Contacts

#### ⇒ Créer un contact

Ajouter Contact...

Rechercher:

dans: Tous trié par: Nom Rechercher

Il faut commencer par cliquer sur le bouton "Ajouter Contact". L'écran suivant apparaît alors :

Ajouter un Contact:

Nom: Joël BOUILLARD

Téléphone: 0241422151

Téléphone 2:

Fax: 0241422152

Email: joel.bouillard@afpa.fr

Type: Formateur

Commentaires: Formateur AFPA.  
Contact pour stagiaire Gestionnaire de Ressources Informatiques (TSGRI).

Ajouter

Il suffit de renseigner tous les champs puis de cliquer sur "Ajouter" pour faire apparaître le contact dans la liste des contacts. Il faut répéter cette étape pour tous les contacts.

**Note :** Le type du contact doit être préalablement renseigné comme Intitulé "Type de contact".

Ajouter Contact...

Rechercher:

dans: Tous trié par: Nom Rechercher

Afficher 5 éléments de 1 à 1 sur 1

Nom	Téléphone	Téléphone 2	Fax	Email	Type
Joël BOUILLARD (2)	02.41.33.42.68		02.41.33.42.85	joel.bouillard@afpa.fr	Formateur

Afficher 5 éléments de 1 à 1 sur 1

## ⇒ Recherche un contact

Pour rechercher un contact, il faut remplir la zone "Rechercher", sélectionner le champ dans lequel on désire faire la recherche et cliquer sur le bouton "Rechercher".



Rechercher: [formateur] dans Type [v] trié par Nom [v] [Rechercher]

## ⇒ Afficher/Supprimer/Modifier un contact

Pour afficher un contact, il suffit de cliquer sur son nom dans la liste des contacts. Une fiche, à peu près semblable à celle utilisée lors de la création du contact, apparaît alors :



Principal Liens

Contact ID 2:

Nom: Joël BOUILLARD  
 Téléphone: 02 41 33 42 68  
 Téléphone 2:  
 Fax: 02 41 33 42 85  
 Email: joel.bouillard@afpa.fr  
 Type: Formateur

Commentaires:  
 Formateur AFPA.  
 Contact pour stagiaire Gestionnaire de Ressources Informatiques (TSGRI).

[Actualiser] [Supprimer]

Entreprises associées:				
Entreprise	Type de Tiers	Téléphone	Fax	Site Web
	[v] [Ajouter]			

Pour modifier le contact, après correction de la fiche, il faut cliquer sur "Actualiser". Pour le supprimer, il suffit de cliquer sur le bouton "Supprimer".

**Note :** C'est dans les "entreprises" que les contacts sont liés. Lorsqu'un contact est lié à une entreprise, les entreprises auxquelles il est lié s'affichent alors dans la fiche dudit contact.

**Note :** L'onglet "Liens" fait référence aux liens externes protocolés. Puisque dans le cas présent, les liens protocolés n'ont pas été utilisés, il est inutile de développer sur l'utilisation de cet onglet. Il est toutefois possible de se référer au site de G.L.P.I. <http://glpi.indepnet.org/> pour obtenir des informations complémentaires sur ce sujet.

## b) Entreprises

### ⇒ Créer une entreprise



Ajouter Entreprise...

Rechercher: [ ] dans Tous [v] trié par ID [v] [Rechercher]

Il faut commencer par cliquer sur le bouton "Ajouter Entreprise". L'écran suivant apparaît alors :

**Ajouter Entreprise...**

Nom:	AFPA	Type de Tiers:	Fournisseur
Téléphone:	02 41 33 21 00	Fax:	02 41 33 21 00
Site Web:	www.afpa.fr	Email:	afpa@afpa.fr
Adresse:	6, rue Guillaume Lekeu 49000 ANGERS		
		Commentaires:	Organisme de formation
Ajouter			

Il suffit de renseigner tous les champs puis de cliquer sur "Ajouter" pour faire apparaître l'entreprise dans la liste des entreprises. Il faut répéter cette étape pour toutes les entreprises.

**Note :** Le type de Tiers doit être préalablement renseigné comme Intitulé "Type de tiers". Un tiers est un type de partenaire extérieur à la structure concernée comme par exemple "fournisseur", "transporteur", "organisme financier".

**Rechercher:**

dans Tous trié par ID

Afficher 5 éléments de 1 à 5 sur 31

Nom	Type de Tiers	Adresse	Site Web	Téléphone	Fax
AFPA (38)		6, rue Guillaume Lekeu 49000 ANGERS	www.afpa.fr	02 41 33 21 00	02 41 33 21 00

### ⇒ Recherche une entreprise

La procédure est la même que pour une recherche de contact (cf. p.17).

### ⇒ Afficher/Supprimer/Modifier une entreprise

Pour afficher une entreprise, il suffit de cliquer sur son nom dans la liste des entreprises. Une fiche, à peu près semblable à celle utilisée lors de la création de l'entreprise, apparaît alors :

Principal Gestion Documents Interventions Liens Tous

**Entreprise ID 38:**

Nom:	AFPA	Type de Tiers:	
Téléphone:	02 41 33 21 00	Fax:	02 41 33 21 00
Site Web:	www.afpa.fr	Email:	afpa@afpa.fr
Adresse:	6, rue Guillaume Lekeu 49000 ANGERS		
		Commentaires:	Organisme de formations
Actualiser		Supprimer	

**Contacts associés:**

Nom	Téléphone	Téléphone 2	Fax	Email	Type
Ajouter un Contact					
<input type="text"/>					Ajouter

Pour modifier l'entreprise, après correction de la fiche, il faut cliquer sur "Actualiser". Pour le supprimer, il suffit de cliquer sur le bouton "Supprimer".

**Note :** Lorsqu'on supprime une entreprise celle-ci n'est pas immédiatement effacée de la liste des entreprises. Il faut cliquer une seconde fois sur l'entreprise en question. Le bouton "Supprimer" est alors remplacé par deux boutons, "Restaurer" et "Purger". Il faut cliquer sur "Purger" pour supprimer l'entreprise définitivement de la liste des entreprises. "Restaurer" permet de réactiver l'entreprise dans la base de données.

Plusieurs onglets permettent de renseigner un certain nombre d'éléments :

- **Gestion :** Affiche les contrats passés avec l'entreprise. C'est dans les "contrats" que les entreprises sont liées. Lorsqu'une entreprise est liée à un contrat, les contrats auxquels elle est liée s'affichent alors dans la fiche de ladite entreprise.
- **Documents :** Cet onglet permet de lier des documents, dont les types ont été définis dans le menu de configuration (cf. p. 14), à une entreprise. Par exemple, cela peut permettre de regrouper des copies de contrats de maintenance, des copies de factures...
- **Interventions :** Il n'est pas possible à priori de lier une intervention à une entreprise.
- **Liens :** Cet onglet fait référence aux liens externes protocolés. Puisque dans le cas présent les liens protocolés n'ont pas été utilisés, il est inutile de développer sur l'utilisation de cet onglet. Il est toutefois possible de se référer au site de G.L.P.I. <http://glpi.indepnet.org/> pour obtenir des informations complémentaires sur ce sujet.

## c/ Contrats

### ⇒ Créer un contrat



Il faut commencer par cliquer sur le bouton "Ajouter Contrat". L'écran suivant apparaît alors :



Ajouter un Contrat:			
Type de contrat:	Prestation	Nom:	Stagiaire
Numéro:	1	Date début:	
Coût:	0.00	Numéro comptable:	
Durée:	2 mois	Préavis:	0 mois
Périodicité:	Annuel	Type de Facturation:	
Nombre max d'éléments (0=illimité):	0		
Commentaires:	Accueil de stagiaire		
Heures d'intervention:			
en semaine:	Début: 09:00 Fin: 17:00		
le samedi:	Non Début: 00:00 Fin: 00:00		
dimanche et fêtes:	Non Début: 00:00 Fin: 00:00		
Ajouter			

Il suffit de renseigner tous les champs puis de cliquer sur "Ajouter" pour faire apparaître le contrat dans la liste des contrats. Il faut répéter cette étape pour tous les contrats.

Rechercher:

dans Tous trié par ID

Afficher 5 éléments de 1 à 1 sur 1

Type	Nom	Numéro	Date début	Durée	Préavis	Coût	Facturation
Prestation	Stagiaire (2)	1	0000-00-00	2 mois	0 mois	0	0

### ⇒ Recherche un contrat

La procédure est la même que pour une recherche de contact (cf. p.17).

### ⇒ Afficher/Supprimer/Modifier un contrat

Pour afficher un contrat, il suffit de cliquer sur son nom dans la liste des contrats. Une fiche, à peu près semblable à celle utilisée lors de la création du contrat, apparaît alors :

Principal Documents Liens

Contrat ID 2:

Type de contrat: Prestation Nom: Stagiaire

Numéro: 1 Date début: 0000-00-00

Coût: 0.00 Numéro comptable:

Durée: 2 mois Préavis: 0 mois

Périodicité: Annuel Type de Facturation:

Nombre max. d'éléments (0=illimité): 0

Commentaires: Accueil de stagiaire

Heures d'intervention:

en semaine: Début: 09:00 Fin: 17:00

le samedi: Non Début: 00:00 Fin: 00:00

dimanche et fêtes: Non Début: 00:00 Fin: 00:00

Actualiser Supprimer

Entreprises associées:

Entreprise	Type de Tiers	Téléphone	Site Web
		Ajouter	

Éléments associés:

Type	Nom	
		Ajouter Rechercher

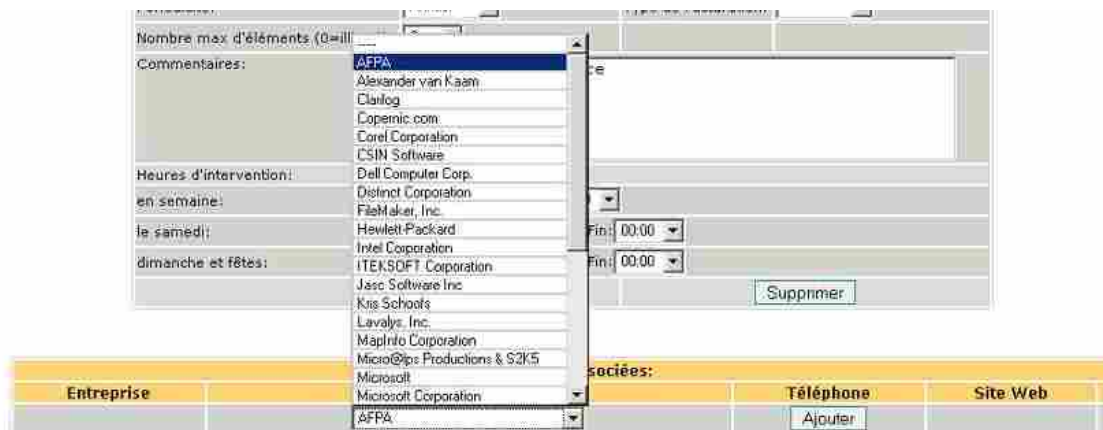


Pour modifier le contrat, après correction de la fiche, il faut cliquer sur "Actualiser". Pour le supprimer, il suffit de cliquer sur le bouton "Supprimer".

Quelques onglets permettent de renseigner un certain nombre d'éléments :

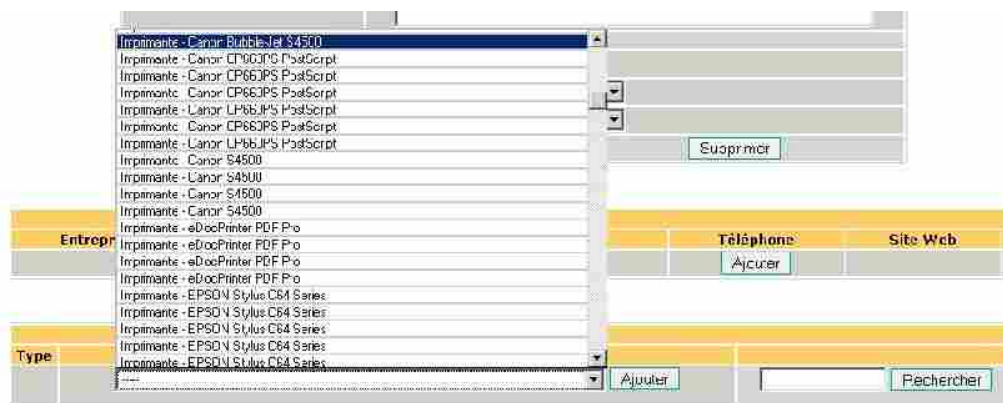
- **Documents** : Cet onglet permet de lier des documents, dont les types ont été définis dans le menu de configuration (cf. p. 14), à un contrat. Par exemple, cela peut permettre de stocker une copie du contrat, ajouter un avenant...
- **Liens** : Cet onglet fait référence aux liens externes protocolés. Puisque dans le cas présent les liens protocolés n'ont pas été utilisés, il est inutile de développer sur l'utilisation de cet onglet. Il est toutefois possible de se référer au site de G.L.P.I. <http://glpi.indepnet.org/> pour obtenir des informations complémentaires sur ce sujet.

C'est également à ce niveau qu'il est possible de **lier des entreprises à des contrats**. Pour ce faire, il suffit de choisir l'entreprise à lier au contrat dans le menu déroulant puis de cliquer sur "Ajouter" :



L'entreprise apparaît alors dans la liste des entreprises associées au contrat. Au niveau de l'entreprise, on retrouvera également automatiquement le contrat dans la liste des contrats associés.

On peut également ici **associer un élément logiciel ou matériel à un contrat**, par exemple, si le contrat est de type contrat de maintenance pour une imprimante réseau. Pour cela, il suffit de choisir l'élément à lier au contrat dans la liste déroulante puis de cliquer sur "Ajouter" :



L'élément logiciel ou matériel apparaît alors dans la liste des éléments associés au contrat. Au niveau de l'élément associé, on retrouvera également le contrat dans la liste des contrats associés.

#### d) Documents

##### ⇒ Créer un document



Il faut commencer par cliquer sur le bouton "Ajouter Document". L'écran suivant apparaît alors :



The form contains the following fields:

- Nom: Convention de stage
- Fichier (16Mo max): C:\Convention.doc (with a 'Parcourir...' button)
- Lien Web:
- Rubrique: (dropdown menu)
- Type MIME:
- Commentaires: Convention de stage du stagiaire AFPA

An 'Ajouter' button is at the bottom right.

Il est nécessaire ici de renseigner les champs et d'indiquer l'endroit où est stocké le fichier à télécharger pour que G.L.P.I. puisse le rapatrier et le stocker sur le serveur d'inventaire. Chaque document ne peut avoir une taille excédant 16 mo. Une fois terminé, il suffit de cliquer sur "Ajouter" pour voir apparaître le document dans la liste des documents. Il faut répéter cette étape pour tous les documents.

**Note :** La rubrique doit être préalablement renseignée comme Intitulé "Rubrique de documents".

**Note :** Si le type MIME n'est pas renseigné, G.L.P.I. le fera automatiquement dans la plupart des cas.



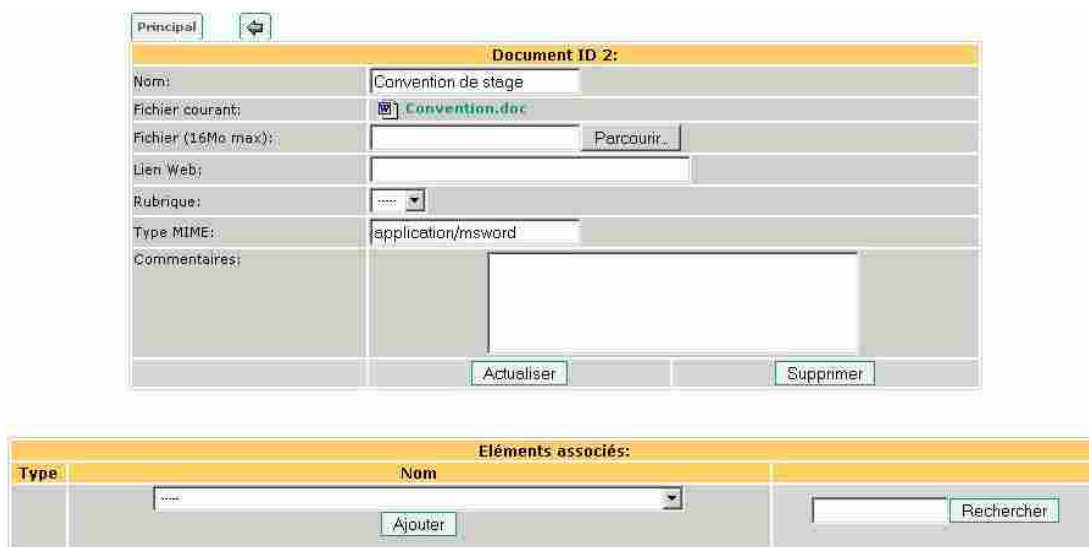


## ⇒ Recherche un document

La procédure est la même que pour une recherche de contact (cf. p.17).

## ⇒ Afficher/Supprimer/Modifier un document

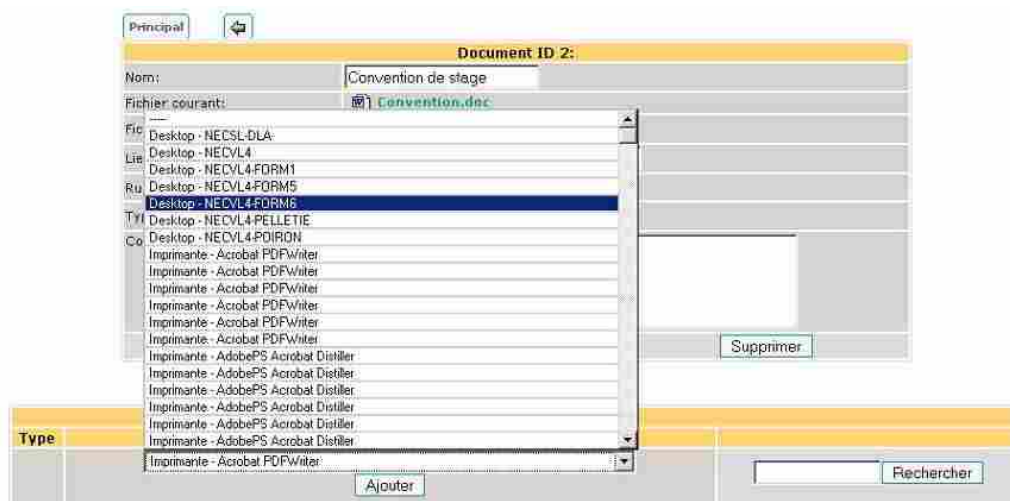
Pour afficher un document, il suffit de cliquer sur son nom dans la liste des documents. Une fiche, à peu près semblable à celle utilisée lors de la création du document, apparaît alors :



The screenshot shows the 'Document ID 2: Convention de stage' form. It includes fields for 'Nom', 'Fichier courant' (with a file icon and 'Convention.doc'), 'Fichier (15Mo max)' (with a 'Parcourir...' button), 'Lien Web', 'Rubrique' (a dropdown menu), 'Type MIME' (set to 'application/msword'), and 'Commentaires'. At the bottom are 'Actualiser' and 'Supprimer' buttons. Below the form is a section titled 'Éléments associés:' with a table with columns 'Type' and 'Nom'. The table is currently empty, with an 'Ajouter' button and a 'Rechercher' button.

Pour modifier le document, après correction de la fiche, il faut cliquer sur "Actualiser". Pour le supprimer, il suffit de cliquer sur le bouton "Supprimer".

C'est également à ce niveau qu'il est possible d'associer un élément logiciel ou matériel à un document, par exemple, une notice d'utilisation au format PDF ou bien la copie d'une facture. Pour cela, il suffit de choisir l'élément à lier au document dans la liste déroulante puis de cliquer sur "Ajouter" :



This screenshot shows the same document editing form, but with the 'Éléments associés:' dropdown menu open. The menu lists various system components, including desktops (e.g., 'Desktop - NECSL-DLA', 'Desktop - NECVL4'), printers (e.g., 'Imprimante - Acrobat PDFWriter', 'Imprimante - AdobePS Acrobat Distiller'), and other peripherals. The 'Ajouter' button is visible at the bottom of the dropdown list. The 'Rechercher' button is also present in the search bar area.

L'élément logiciel ou matériel apparaît alors dans la liste des éléments associées au document. Au niveau de l'élément associé, on retrouvera également le document dans la liste des documents associés.

## VI - INVENTAIRE



Ce module va servir à renseigner tous les matériels et logiciels de l'entreprise. Le principe étant le même pour tous les composants, nous nous cantonnerons à un matériel. Prenons l'exemple d'une imprimante.

### a) Créer un modèle

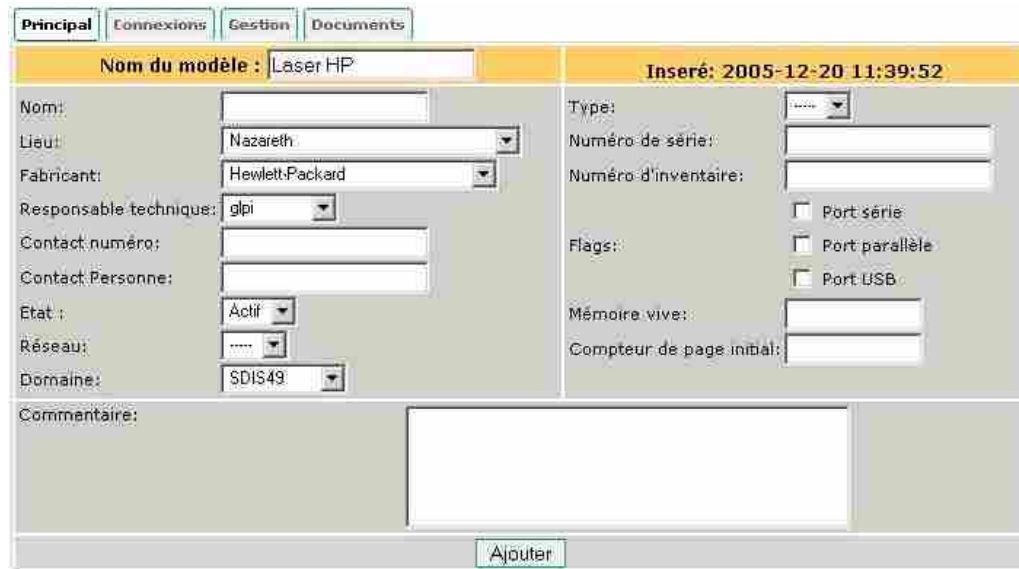
Afin de gagner du temps dans la saisie future, il est préférable de commencer par créer un modèle plutôt que de créer directement un composant imprimante. Il faut donc cliquer sur "Gérer Modèles" :



La nouvelle boîte de dialogue nous propose la liste des modèles existants (au départ, il n'y en a aucun donc elle "Blank Template") et nous offre la possibilité de choisir "Ajouter un Modèle" :



On peut alors définir précisément toutes les informations relatives à ce modèle afin de ne plus avoir à les saisir de nouveau en cas de création d'imprimante plus tard.



The screenshot shows the 'Ajouter' (Add) form in GLPI. At the top, there are tabs: 'Principal', 'Connexions', 'Gestion', and 'Documents'. The 'Gestion' tab is selected. The form is titled 'Nom du modèle : Laser HP' and 'Inseré: 2005-12-20 11:39:52'. The form contains several fields: 'Nom:', 'Lieu:', 'Fabricant:' (set to 'Hewlett-Packard'), 'Responsable technique:' (set to 'glpi'), 'Contact numéro:', 'Contact Personne:', 'Etat:' (set to 'Actif'), 'Réseau:', 'Domaine:' (set to 'SDIS49'), 'Type:', 'Numéro de série:', 'Numéro d'inventaire:', 'Flags:' (with checkboxes for 'Port série', 'Port parallèle', and 'Port USB'), 'Mémoire vive:', and 'Compteur de page initial:'. There is a large 'Commentaire:' field at the bottom. An 'Ajouter' button is at the bottom right.

On clique ensuite sur "Ajouter". Le modèle est créé et s'affiche dans la liste des modèles.

### b) Supprimer un modèle

Pour supprimer un modèle, il faut afficher la liste en allant sur "Gérer les Modèles". Il n'est pas nécessaire d'entrer dans la fiche pour la supprimer, il suffit de cliquer sur "Supprimer" situé à droite du nom du modèle.

Modèles - Imprimantes:	
Blank Template	
Laser HP	Supprimer
Ajouter un modèle	

### c) Créer un composant

Toujours en utilisant l'exemple de l'imprimante, nous allons maintenant créer une imprimante en utilisant le modèle ajouté précédemment. Il faut tout d'abord retourner dans le menu "Imprimantes", puis cliquer sur "Ajouter Imprimantes". Automatiquement, le menu contenant les modèles existants est proposé. Choisissons le modèle nouvellement créé.



The screenshot shows a small dialog box titled 'Choisissez un modèle'. It contains two buttons: 'Blank Template' and 'Laser HP'.

On retrouve alors toutes les informations déjà saisies, il ne reste plus qu'à compléter...

<b>Principal</b>	<b>Connexions</b>	<b>Gestion</b>	<b>Documents</b>
<b>Nouvelle imprimante à partir d'un modèle: Laser HP</b>		<b>Inseré: 2005-12-20 11:50:17</b>	
Nom:	<input type="text"/>	Type:	<input type="text"/>
Lieu:	Nazareth	Numéro de série:	<input type="text"/>
Fabricant:	Hewlett-Packard	Numéro d'inventaire:	<input type="text"/>
Responsable technique:	glpi	<input type="checkbox"/> Port série	
Contact numéro:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Port parallèle	
Contact Personne:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Port USB	
Etat:	Actif	Mémoire vive:	<input type="text"/>
Réseau:	<input type="text"/>	Compteur de page initial:	<input type="text"/>
Domaine:	SDIS49		
Commentaire:		<input type="text"/>	
<input type="button" value="Ajouter"/>			

Pour terminer, il suffit de cliquer sur "Ajouter". L'imprimante apparaît alors dans la liste des imprimantes.

#### d) Gérer un composant

Pour gérer un composant, il faut rentrer dans sa fiche et activer les onglets situés en haut de celle-ci.

<b>Principal</b>	<b>Connexions</b>	<b>Gestion</b>	<b>Documents</b>	<b>Interventions</b>	<b>Liens</b>	<b>Tous</b>	<input type="button" value="Ajouter"/>
<b>Imprimante ID: 152</b>			<b>Dernière modif : 2005-12-20 11:55:29</b>				
Nom:	HP Bob			Type:	<input type="text"/>		
Lieu:	Nazareth			Numéro de série:	123456		
Fabricant:	Hewlett-Packard			Numéro d'inventaire:	<input type="text"/>		
Responsable technique:	glpi			<input type="checkbox"/> Port série			
Contact numéro:	<input type="text"/>			<input type="checkbox"/> Port parallèle			
Contact Personne:	<input type="text"/>			<input type="checkbox"/> Port USB			
Prêt:	Cliquez pour autoriser le prêt			Mémoire vive:	<input type="text"/>		
Etat:	Actif			Compteur de page initial:	<input type="text"/>		
Réseau:	<input type="text"/>						
Domaine:	SDIS49						
Commentaire:		<input type="text"/>					
<input type="button" value="Actualiser"/>				<input type="button" value="Supprimer"/>			

Il est à noter que les onglets peuvent changer en fonction des composants. Voici la liste de tous les onglets qu'il sera possible de rencontrer :

- **Connexions** : Spécifique aux imprimantes, cet onglet permet de lier une imprimante à un ordinateur.

- **Gestion** : Affiche les contrats passés avec l'entreprise. C'est dans les "contrats" que les entreprises sont liées. Lorsqu'une entreprise est liée à un contrat, les contrats auxquels elle est liée s'affichent alors dans la fiche de ladite entreprise.
- **Documents** : Cet onglet permet de lier des documents, dont les types ont été définis dans le menu de configuration (cf. p. 14), à une entreprise. Par exemple, cela peut permettre de regrouper des copies de contrats de maintenance, des copies de factures...
- **Interventions** : Permet de programmer une intervention sur un matériel.
- **Liens** : Cet onglet fait référence aux liens externes protocolés. Puisque dans le cas présents les liens protocolés n'ont pas été utilisés, il est inutile de développer sur l'utilisation de cet onglet. Il est toutefois possible de se référer au site de G.L.P.I. <http://glpi.indepnet.org/> pour obtenir des informations complémentaires sur ce sujet.

#### e) Supprimer un composant

Il faut à nouveau rentrer dans la fiche du composant et choisir le bouton "Supprimer". A noter que comme pour les "Documents" vus précédemment, un composant supprimé est encore récupérable via la restauration. Cela permet par exemple de sortir un matériel de l'inventaire mais de conserver son historique.

Pour supprimer définitivement, il faudra utiliser la fonction "Purger".

## VII - ASSISTANCE



Le module d'assistance de G.L.P.I. permet de faire le suivi des interventions à effectuer. Deux cas de figure sont possibles :

- L'utilisateur laisse un message à l'administrateur via le formulaire de demande d'intervention (utilisateur "post-only")
- L'administrateur enregistre la demande d'intervention de l'utilisateur.

#### a) L'utilisateur "post-only"

En cas d'absence de l'administrateur, les utilisateurs ont la possibilité de se connecter directement à G.L.P.I. grâce à un accès de type "post only".

Ils obtiennent alors l'écran suivant :



The screenshot shows the GLPI web interface. At the top, there is a navigation bar with a 'post-only' button, a language selection dropdown set to 'Français', a 'Modifier' button, a password change section, and a date/time display showing '10:58 26 Dec 2005'. Below this, a central form titled 'Bienvenue post-only, Veuillez décrire votre problème:' contains fields for 'Priorité de la demande' (set to 'Moyenne'), 'Le Numéro du matériel' (with a '?' button), 'Type d'intervention' (set to 'Ordinateur'), and a large text area for 'Le problème:'. At the bottom of the form, there is a file upload section labeled 'Fichier (16Mo max):' with a 'Parcourir...' button and an 'Envoyer message' button.

Les champs liés à sa demande sont :

- **Priorité de la demande** : Choix entre Très urgente, Urgente, Moyenne, Faible, Très faible
- **Le n° du matériel** : Si le n° de matériel est inconnu, il faut cliquer sur "?" pour pouvoir effectuer une recherche puis entrer le n° correspondant.
- **Type d'intervention** : Ce champ sert à préciser sur quel type de matériel l'intervention doit avoir lieu.
- **Le problème** : Ce champ permet de décrire succinctement le problème. Il est également possible d'ajouter un fichier (une capture d'écran, par exemple) afin d'explicitier encore plus le problème. Pour valider la demande d'intervention, il faut cliquer sur "Envoyer message".

Les quatre icônes à gauche de l'icône de déconnexion permettent les actions supplémentaires suivantes :



"Ajouter une nouvelle intervention" : Permet d'éditer une nouvelle fiche de demande d'intervention.

"Réservations" : Permet d'afficher la liste des matériels réservables et d'effectuer une réservation grâce à un calendrier.

"Suivi des interventions" : Permet vérifier l'état d'avancement des interventions.


"FAQ" : Permet d'accéder à la Foire Aux Questions.

## b) Enregistrement d'une demande d'intervention par l'administrateur

L'administrateur accède au formulaire d'enregistrement de demande d'intervention via le menu "Assistance → Helpdesk". Celui-ci est strictement identique à celui de l'utilisateur "post-only" (cf. plus haut), la procédure de renseignement des informations est donc la même.

### c) Suivi des interventions

Le suivi des interventions s'effectue par le biais du menu "Assistance → Suivi".



Statut	Date	Priorité	Auteur	Attribué	Matériel	Catégorie	Description	
ID: 1 Nouveau	Ouvert le: 2005-12-13 16:52:42	Très urgente	glpi	glpi	Moniteur DELL E771p (6)		cassé	Infos (2)
ID: 2 Nouveau	Ouvert le: 2005-12-26 13:31:25	Moyenne	post-only	[Nobody]	Imprimante HP LaserJet 9000 PS (93)		Mon imprimante laser imprime de petites bandes noires sur mes documents. Ce n'es	Infos (0)

La liste de toutes les interventions à effectuer s'affichent. Trois options d'affichage sont disponibles dans le menu "Afficher" :

- L'affichage d'état (interventions actives ou terminées et attribuées ou non attribuées),
- L'affichage par type d'interventions (par imprimantes, ordinateurs, logiciels...),
- L'affichage par catégorie des suivis.

**Note :** Les catégories des suivis doivent être préalablement renseignées comme Intitulé "Catégorie des suivis".

Un moteur de recherche permet également d'effectuer sa recherche directement avec des mots-clé sur la description ou le suivi de l'intervention.

Pour éditer une fiche d'intervention, il faut cliquer sur le bouton "Infos" situé à droite de la ligne concernée.



**Numéro d'intervention 2:**

Statut: **Nouveau**  
 Auteur: **post-only** [Modifier]  
 Imprimante: **HP LaserJet 9000 PS (93)** [Modifier]  
 Priorité: Moyenne [Modifier]

Ouvert le: **2005-12-26 13:31:25**  
 Fermé Intervention toujours le: ouverte...  
 Ajouter un horaire d'intervention

**Attribuer intervention 2:**  
 Attribuée à: [Nobody] [Attribuer]

**Catégorie de l'intervention 2:**  
 Catégorie: [---] [Modifier]

Description: **Mon imprimante laser imprime de petites bandes noires sur mes documents. Ce n'est pas très gênant tant que j'imprime du brouillon mais...**

Durée réelle de l'intervention: 0 Heure(s) 0 Minute(s) [Intervention terminée, marquée comme ancienne]

**Suivi:**  
 Pas de suivi pour cette intervention.

**Envoyer un nouveau suivi pour cette intervention:**

[Valider]

C'est à partir de cette fiche d'intervention que de nombreux éléments pourront être paramétrés :

#### ⇒ Attribuer des interventions

Pour attribuer une intervention à un technicien précis, il faut utiliser la liste déroulante située en haut à droite de la fiche.

Le fait d'attribuer une intervention à un technicien sera important pour la gestion des statistiques.

**Attribuer intervention 2:**

Attribuée à: [Nobody] [Attribuer]

[Nobody]  
 glpi  
 normal  
 tech  
 -----  
 AFFPA  
 Alexander van Kaam  
 Clarilog  
 Copeimic.com  
 Corel Corporation  
 CSIN Software  
 Dell Computer Corp.  
 Distinct Corporation  
 FileMaker, Inc.  
 Hewlett-Packard  
 Intel Corporation  
 ITEKSQFT Corporation  
 Jasc Software Inc  
 Kris Schoofs  
 Lavalys, Inc.

**Note :** Il est possible d'attribuer, par défaut, toutes les interventions à un seul utilisateur en validant l'option "Assigner automatiquement les interventions au responsable technique" dans "Configuration → Configuration générale". Il faut ensuite bien s'assurer que c'est l'utilisateur en question qui est défini comme Responsable Technique dans la description du matériel en question.

#### ⇒ Compléter des interventions



Pour compléter une intervention par les nouvelles opérations, il faut remplir la case "Envoyer un nouveau suivi pour cette intervention" avec le détail de l'opération effectuée. Plus cette information sera détaillée, plus vous serez efficace dans le suivi de l'intervention.

Une fois le suivi d'intervention validé, celui-ci apparaît dans la liste des suivis effectués pour cette intervention :

**Numéro d'intervention 2:**  
Statut: **Nouveau**  
Auteur: **post-only**   
Imprimante: **HP LaserJet 9000 PS (93)**   
Priorité: Moyenne   
Ouvert le: **2005-12-26 13:31:25**  
Fermé Intervention toujours le: ouverte...  
Ajouter un horaire d'intervention

**Attribuer intervention 2:**  
Attribuée à: **gpi**   
**Catégorie de l'intervention 2:**  
Catégorie: ---

Description: **Mon imprimante laser imprime de petites bandes noires sur mes documents. Ce n'est pas très gênant tant que j'imprime du brouillon mais...**  
Durée réelle de l'intervention: 0 Heure(s) 0 Minute(s)

**Suivi:**

Date	Auteur	Description
2005-12-26 14:08:00	gpi	Nettoyage du rouleau de l'imprimante -> des fragments de feuille de papier y étaient restés collés.

## ⇒ Clôturer une intervention

Quand le problème lié à une intervention est résolu, il faut clôturer celle-ci afin qu'elle ne soit plus comptabilisée dans les interventions en cours.


Pour cela, il suffit de cliquer sur le bouton "Intervention terminée, marquée comme ancienne". Une fois validée, l'intervention disparaît de la liste des interventions actives.

Il est possible également d'indiquer la durée totale de l'intervention afin de compléter les statistiques.

Durée réelle de l'intervention: 0 Heure(s) 0 Minute(s)




## d) Statistiques

G.L.P.I. fournit un outil statistique lié au suivi d'assistance. C'est un outil purement informatif et chacun l'utilisera en fonction de ses besoins de suivis.


**Statistiques**

**Sélectionnez les statistiques à visualiser:**  
Globales  
Par technicien  
Par intitulés  
(Lieu, Type, OS, CPU, HD-Type, Carte graphique, Carte mère)  
Par utilisateur  
Par catégorie

**Statistiques techniciens**  
Date début :    
Date fin :

Nom du technicien		Nombre d'interventions attribuées	Nombre d'interventions résolues	durée moyenne d'ouverture	Durée réelle moyenne de l'intervention	Durée réelle totale des interventions	Délai moyen de prise en compte de l'intervention
DELL		1	1	10 Jour(s) 0 Heure(s) 0 Min(s) 33 Sec(s)	0 Minute(s)	0 Minute(s)	10 Jour(s) 0 Heure(s) 0 Min(s) 33 Sec(s)
Microsoft		2	2	8 Jour(s) 0 Heure(s) 0 Min(s) 22 Sec(s)	1 Heure(s) 0 Minute(s)	1 Heure(s) 0 Minute(s)	3 Jour(s) 0 Heure(s) 0 Min(s) 10 Sec(s)
SGI		1	0	0 Sec(s)	0 Minute(s)	0 Minute(s)	0 Sec(s)

## VIII - OUTILS



- Outils -  
Réservations  
Base connaissances  
Rapports

Ce module aidera dans la gestion des prêts de matériel, dans la gestion d'une base de connaissance (FAQ) utile pour le HelpDesk et enfin dans la création de rapports.

### a) Réservations

C'est ici que l'on retrouve la liste de tous les matériels qu'il est possible d'emprunter.



Matériel réservable

Rechercher:

ID  Où ce champ contient:  trié par ID

Afficher 5 éléments de 1 à 2 sur 2

ID	Type matériel	Matériel en prêt	Lieu	Commentaire			
4	Moniteur	NEC CT VR17 (5)	Nazareth>Informatique>Maintenance		Modifier le commentaire	Cliquez pour ne pas autoriser le prêt	Voir les réservations
5	Ordinateur(s)	NEC VL4-FORM1 (20)	Nazareth>Informatique>Maintenance		Modifier le commentaire	Cliquez pour ne pas autoriser le prêt	Voir les réservations

### ⇒ Mettre un matériel en prêt

C'est au niveau de chaque équipement qu'on peut définir la mise à disposition d'un matériel à l'emprunt. Pour reprendre l'exemple de l'imprimante créée précédemment (cf. "Créer un composant" p.25), en éditant sa fiche, on peut voir la ligne "Prêt : Cliquez pour autoriser le prêt". En cliquant dessus, l'état de l'imprimante change alors, et la ligne se transforme en "Prêt : Cliquez pour ne pas autoriser le prêt" :

Principal Connexions Gestion Documents Interventions Liens Tous

Imprimante ID: 152 Dernière modif : 2005-12-20 11:55:29

Nom: HP Bob

Lieu: Nazareth>Informatique>Maintenance

Fabricant: Hewlett-Packard

Responsable technique: glpi

Contact numéro:

Contact Personne: Stagiaire

Prêt: Cliquez pour ne pas autoriser le prêt

Etat: Actif

Réseau:

Domaine: SDIS49

Commentaire:

Type:

Numéro de série: 123456

Numéro d'inventaire:

Flags: ☐ Port série ☐ Port parallèle ☐ Port USB

Mémoire vive:

Compteur de page initial:

Actualiser Supprimer

En retournant dans les réservations, on constate alors que l'imprimante concernée est désormais disponible à l'emprunt :


**Matériel réservable**

**Rechercher:**


ID
Où ce champ contient
trié par ID
Rechercher

Afficher 5 éléments
de 1 à 3 sur 3

ID	Type matériel	Matériel en prêt	Lieu	Commentaire			
4	Moniteur	NEC CI VR17 (5)	Nazareth>Informatique>Maintenance		Modifier le commentaire	Cliquez pour ne pas autoriser le prêt	Voir les réservations
5	Ordinateur(s)	NECVL4-FORM1 (20)	Nazareth>Informatique>Maintenance		Modifier le commentaire	Cliquez pour ne pas autoriser le prêt	Voir les réservations
6	Imprimante	HP Bob (152)	Nazareth>Informatique>Maintenance		Modifier le commentaire	Cliquez pour ne pas autoriser le prêt	Voir les réservations

### ⇒ Réserver un matériel























Pour emprunter cette imprimante, il faut cliquer sur "voir les réservations". Un calendrier affichant le mois en cours apparaît. Il liste les disponibilités de cette imprimante et indique lorsqu'elle est réservée par quelqu'un d'autre.


**Imprimante - HP Bob**

[Voir tous](#)

← **Janvier 2006** →

**2005**  
Janvier  
Février  
Mars  
Avril  
Mai  
Juin  
Juillet  
Août  
Septembre  
Octobre  
Novembre  
Décembre

L	M	M	J	V	S	D
						1  Journée tech
2  Journée tech	3  Journée tech	4  Journée tech	5  Journée tech	6  Journée 13:00 tech	7 	8 
9 	10 	11 	12 	13 	14 	15 
16 	17 	18 	19 	20 	21 	22 

Pascal BYLL

Décembre 2005

- 35 -

Pour réserver une date, il faut cliquer sur n'importe quel bouton  , puis de définir la plage de réservation grâce au menu :

**Réserver un matériel**

Matériel en prêt: **Imprimante - HP Bob**

Par: **glpi**

Date Début: **2006-01-10**

Heure Début: **9** : **0**

Date Fin: **2006-01-12**

Heure Fin: **18** : **0**

Commentaire: **Stagiaire AFPA**

Supprimer
 Modifier

Après avoir renseigné les informations relatives à cette réservation et validé, la mise à jour du calendrier est faite :


**Imprimante - HP Bob**
  
[Voir tous](#)

Janvier 2006

	L	M	M	J	V	S	D
2005							1 Journée tech
Janvier	2 Journée tech	3 Journée tech	4 Journée tech	5 Journée tech	6 Journée 13:00 tech	7 Journée tech	8 Journée tech
Février	9 Journée tech	10 Journée glpi	11 Journée glpi	12 Journée 18:00 glpi	13 Journée tech	14 Journée tech	15 Journée tech
Mars							

Les journées sont effectivement réservées.

Pour supprimer une réservation, il faut cliquer sur une des réservations et dans la boîte affichée de cliquer sur le bouton "Supprimer". Toutefois, il est conseillé de conserver les réservations, afin de toujours disposer de l'historique d'emprunt d'un composant en cas de problème.


Pour modifier une période, il suffit de cliquer sur la réservation et de changer les dates.

## b) Base de connaissance /FAQ/

La base de connaissances de G.L.P.I. est l'équivalent d'une Foire Aux Questions qu'il est possible d'alimenter afin de permettre aux utilisateurs de résoudre eux-même certains problèmes ou bien pour constituer une base de données techniques pour des professionnels.



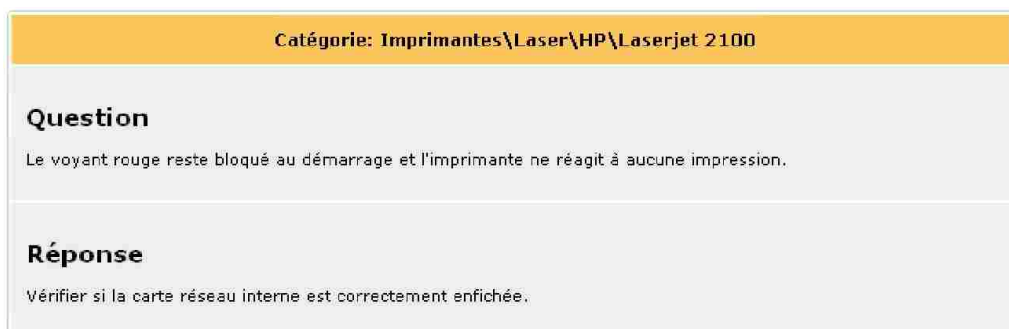
### ⇒ Utilisation

Les différents types de problèmes et les symptômes sont présentés par famille et organisés hiérarchiquement. Chaque famille est identifiée par l'icône .

En cliquant sur cette flèche orangée, il est possible de déployer les sous-rubriques relatives à cette famille jusqu'à l'obtention de la liste des questions.

-  Ecrans
-  Imprimantes
  -  Jet d'encre
  -  Laser
    -  Brother
    -  Canon
    -  Epson
    -  HP
      -  Laserjet 2100
        - Le voyant rouge reste bloqué au démarrage et l'imprimante ne réagit à aucune impression.
      -  Laserjet 4550
    -  Lexmark
  -  Matricielle
-  OS
-  Scanners
-  Unité Centrale

En cliquant sur une question, on obtient la réponse ou la proposition référencée dans la base de connaissances.

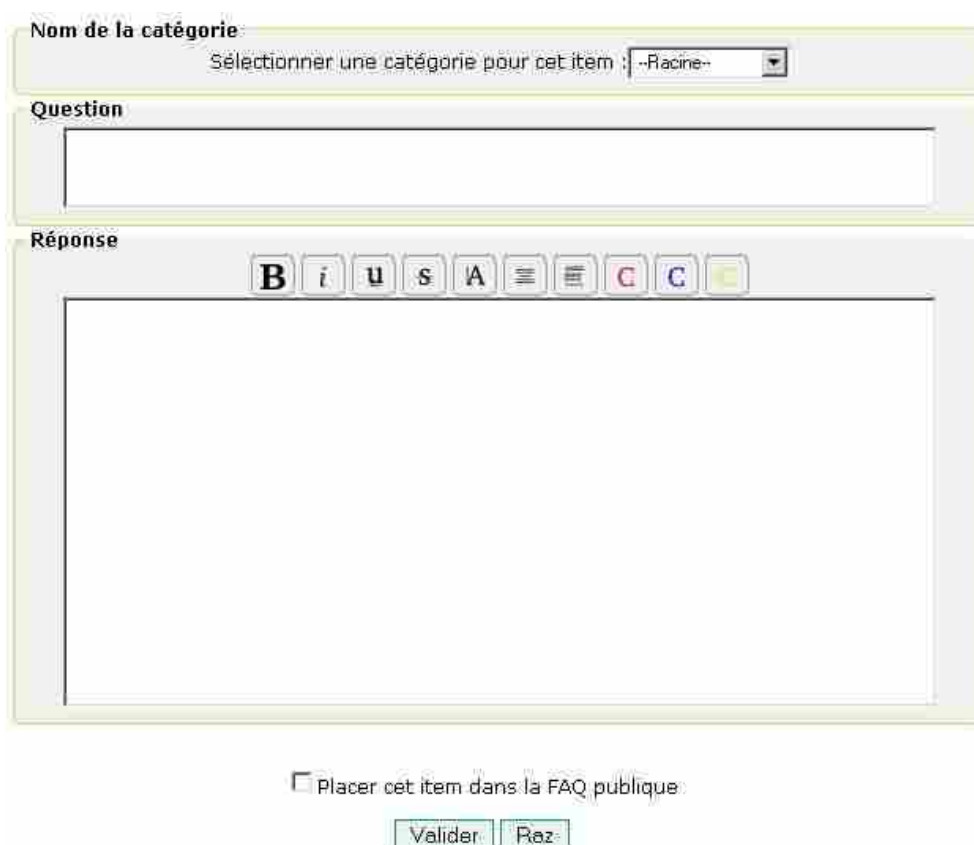


## ⇒ Ajout d'éléments

L'ajout d'un nouveau type de problèmes ou d'un nouveau symptôme se fait en cliquant sur le bouton "Ajouter un item à la base de connaissances" situé en haut de l'écran d'accueil.



Après avoir cliqué sur ce bouton, la fenêtre suivante s'affiche :



La fenêtre de saisie est divisée en plusieurs sections :

- Nom de la catégorie :** Une zone de saisie avec le texte "Sélectionner une catégorie pour cet item : --Racine--" et une liste déroulante.
- Question :** Une zone de saisie pour la question.
- Réponse :** Une zone de saisie pour la réponse, équipée d'un menu de formatage (B, i, u, s, A, alignement, couleur, fond) et d'un bouton "Ajouter une image".
- Placer cet item dans la FAQ publique :** Une case à cocher.
- Validation :** Deux boutons "Valider" et "Raz" (réinitialiser).

L'ajout d'un item se décompose en trois temps :

- **Le choix de la catégorie** : Il faut cliquer sur la case "Racine" pour choisir dans la liste la catégorie où sera référencée le sujet créé.  
*Note* : Il est possible de créer les catégories "Racine" de la base de connaissances en créant des intitulés de type "Base de connaissances" dans le menu "Configuration" de G.L.P.I..
- **Définition de la question** : Dans la zone de saisie 'Question', il faut saisir le problème rencontré le plus explicitement possible.
- **Définition de la réponse** : L'explication donnée doit être simple, claire et sans ambiguïté afin de permettre à un simple utilisateur de résoudre seul son problème. Si l'explication est trop technique, l'utilisateur risque de se tourner vers l'administrateur pour régler son problème...

Valider l'option "Placer cet item dans la FAQ publique" permet de donner l'accès à cet élément à tous les utilisateurs de G.L.P.I.. Sinon les utilisateurs de type "post-only" ne verront pas l'élément.






Cet item fait partie de la FAQ publique





Document(s) associé(s):				
Nom	Fichier	Lien Web	Rubrique	Type MIME
	<input type="text"/>	<input type="button" value="Ajouter"/>		

Plusieurs actions sont possibles, une fois l'élément créé :

-  "Retirer cet item de la FAQ publique" : Permet de cacher l'élément aux utilisateurs de type "post-only"
-  "Modifier cet item" : Permet de retourner à la boîte d'édition de l'élément.
-  "Supprimer cet item" : Permet d'effacer l'élément de la base de connaissances.

Il est également possible d'associer un document à l'item créé de la même manière que pour créer un document (cf. "Documents" p.22).

## ⇒ Recherche d'éléments

La recherche d'éléments est accessible par la page d'accueil de la base de connaissances. Trois options de recherche sont offertes :

- **"Tout déplier"** : Ce bouton permet de déplier toute l'arborescence de la FAQ et ainsi d'afficher tous les items à la fois.
- **La recherche manuelle** : Elle consiste à rechercher au sein des différentes catégories le sujet recherché.
- **Le moteur de recherche** : Il suffit de saisir le terme recherché dans la zone prévue à cet effet et de cliquer sur le bouton "Rechercher". Une liste des items contenant le terme recherché apparaît, il suffit alors d'en sélectionner un.



Rechercher:

Base de connaissances

- Ecrans
- Imprimantes
  - Général
    - En cas de problème avec une imprimante, que doit-on vérifier avant de contacter le Service Informatique ?
  - Jet d'encre
  - Laser
- OS
- Scanners
- Unité Centrale

### c) Rapports

Ce module permet de générer automatiquement les rapports récapitulatifs suivants :



Tous ces rapports sont très complets et permettent d'obtenir une vision plus précise des domaines concernés. Nous ne les détaillerons pas plus ici, leur utilisation étant très intuitive.

Il est également possible de générer des rapports au format Sylk. Sylk (SYmbolic LinK) est un format de base de données conçu par Microsoft pour l'échange de données entre applications et sur diverses plateformes. Les données sont typées et mises en forme (sommairement).



## IX – PLUGINS (OCS)



Ce module, optionnel, n'apparaît dans G.L.P.I. que lors de la première implantation d'un plugin développé pour G.L.P.I.. Dans le cas présent, nous détaillerons uniquement le plugin OCS qui permet de réaliser des inventaires de manière automatisée.

**Note :** Ce point a déjà été abordé dans la "Procédure d'installation d'une solution libre de gestion de parc : OCS Inventory NG & G.L.P.I." (Chapitre III c, p.33)

*Open Computers and Softwares Inventory Next Generation* est une application Open Source sous licence GPL, libre d'utilisation et de copie, destinée à aider les administrateurs réseau à obtenir les informations de configuration des ordinateurs, ainsi que les différents logiciels installés sur les machines.

L'agent d'inventaire est un petit exécutable qui peut être lancé via le script d'ouverture de session des utilisateurs. Cet Agent scanne les disques durs du PC client, interroge le système d'exploitation pour déterminer la configuration et enregistre les résultats dans la base de données centrale.

C'est le plugin OCS qui va permettre d'importer les données récupérées par OCS Inventory NG dans G.L.P.I.. La procédure de configuration du plugin d'OCS est détaillée dans la "Procédure d'installation d'une solution libre de gestion de parc : OCS Inventory NG & G.L.P.I." (Chapitre III c, p.32).

En cliquant sur "OCS" du menu "Plugins", on accède au menu de plugin d'intégration de sources OCS Inventory NG :



- **Importation de nouveaux ordinateurs** : Cette option est à utiliser chaque fois qu'un nouvel ordinateur réalise son inventaire pour la première fois. OCS Inventory NG lui assigne un "deviceID" qui vient s'ajouter à la liste des ordinateurs inventoriés. Dans G.L.P.I., on voit la liste de tous les nouvelles machines inventoriées par OCS. Il suffit de sélectionner les ordinateurs à importer pour les ajouter à la base de données de G.L.P.I.. Un rapport confirme alors la réussite de l'importation.

Afficher 5 éléments de 1 à 1 sur 1

Tout cocher / Tout décocher

Importer nouveaux ordinateurs	Date
Importer	
NECVL4-FORM1	2005-12-13 13:40:25
Importer	

Afficher 5 éléments de 1 à 1 sur 1

- **Synchronisation des ordinateurs déjà importés** : C'est l'option qui servira rapidement le plus souvent car, l'agent d'OCS Inventory NG mettant à jour les inventaires à chaque ouverture de session, il faut synchroniser la base de données de G.L.P.I. chaque fois que l'on souhaite mettre l'inventaire global à jour. Il suffit de sélectionner les ordinateurs dont l'inventaire doit être mis à jour plus de cliquer sur "Actualiser".

#### Ordinateurs mis à jour dans OCS

Voir les ordinateurs non mis à jour dans OCS

Afficher 5 éléments de 1 à 1 sur 1

Tout cocher / Tout décocher

Mise à jour des ordinateurs	Date d'import dans GLPI	Date dernière mise à jour OCS
Actualiser		
NECVL4-FORM1	2005-12-13 13:55:11	2005-12-13 14:00:18
Actualiser		

Afficher 5 éléments de 1 à 1 sur 1

- **Lier de nouveaux ordinateurs à des ordinateurs existants** : Cette option permet de faire le parallèle entre deux ordinateurs qui apparaissent comme différents dans l'inventaire mais qui sont en réalité identiques. Ceci peut survenir suite à un modification importante sur ledit ordinateur.
- **Configuration** : Cette option permet de modifier les options d'accès à OCS Inventory NG et les options d'importation dans G.L.P.I..

**Note** : Pour toute information complémentaire concernant OCS Inventory NG, se reporter à la "Procédure d'installation d'une solution libre de gestion de parc : OCS Inventory NG & G.L.P.I."

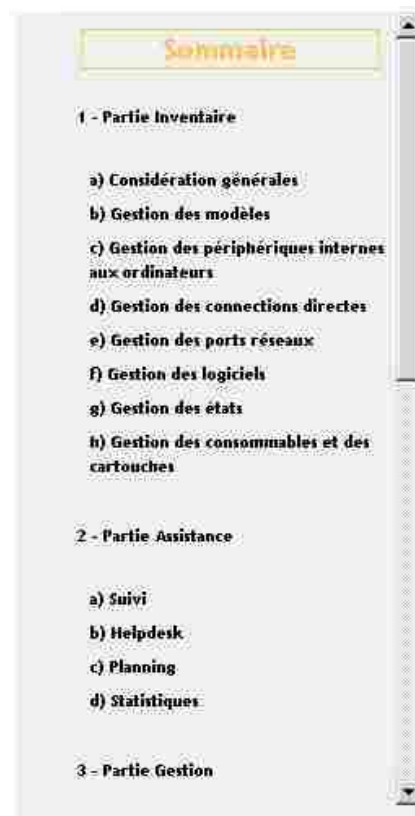
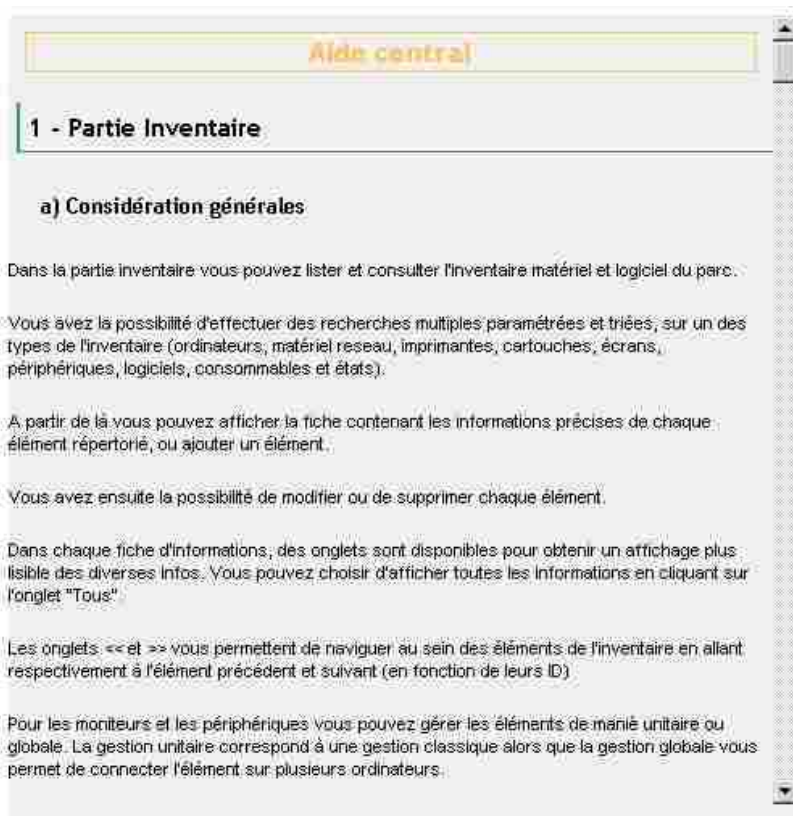
## X-AIDE & DECONNEXION

Les deux dernières fonctions sont l'aide intégrée et la sortie de l'application.

### a) L'aide



L'aide est directement accessible par le biais de cet icône. On obtient alors la boîte de dialogue suivante :



Cette aide est assez complète et permet de disposer d'un rapide descriptif de chaque section de G.L.P.I.. Toutefois, pour tout renseignement complémentaire, mieux vaut se référer au site de G.L.P.I., <http://glpi.indepnet.org/> où une riche documentation, une FAQ mais également un forum très actif permettent de trouver une solution à la plupart des problèmes.

### b) Déconnexion



En cliquant sur cet icône, la session en cours est fermée et on est redirigé vers l'accueil de G.L.P.I..

## *XI - UNE APPLICATION EVOLUTIVE*

### *a) Equipe de développement*

G.L.P.I. est une application libre développée principalement par Bazile LEBEAU, Jean-Mathieu DOLEANS et Julien DOMBRE, tous trois membres de l'association INDEPNET, <http://indepnet.net/> . INDEPNET est une association loi 1901 à but non lucratif qui a pour objectif :

- De promouvoir et démocratiser l'Internet contributif et non marchand,
- De favoriser au sein d'un public large et non-spécialiste l'émergence d'espaces collaboratifs d'échange et de production d'information,
- De développer l'usage des Nouvelles Technologies de l'Information au service d'initiatives citoyennes et de solidarités militantes.

### *b) Evolution du projet*

G.L.P.I. est un des projet majeur de l'association et l'équipe de développement travaille perpétuellement sur le projet afin de le faire évoluer constamment. Voici les projets d'évolution importants à court terme, une version majeure du projet étant publiée tous les 6 mois environ :

#### **- Version 0.6 et supérieures :**

- Importation des données d'OCS Inventory NG
- Rendre G.L.P.I. utilisable sur des très gros parcs (plus de 50 000 machines)

#### **- Version 0.7 - Gestion des droits plus fine :**

- Gestion hiérarchique de tous les éléments du parc et des utilisateurs.
- Lien entre utilisateur et matériel.

#### **- Autres tâches avant la 1.0 par ordre de priorité :**

- Intégration et utilisation d'un SGBD plus puissant (triggers, vues, procédures stockées...).
- Modélisation de l'architecture réseau.

## XII – REMERCIEMENTS & LICENCE D'UTILISATION

Cette documentation a été réalisée pour le Service Départemental d'Incendie et de Sécurité de Maine-et-Loire (S.D.I.S. 49) dans le cadre d'un stage de formation à l'Association de Formation Professionnelle pour Adultes (A.F.P.A.).

### Je tiens à remercier

- *Les personnes qui m'ont accueilli au S.D.I.S. 49 :*
  - M. Damien LARGEAU, mon tuteur au S.D.I.S. 49,
  - Le Commandant LE GOUGUEC, responsable du groupement technique du S.D.I.S. 49.
- *Mes formateurs à l'A.F.P.A. d'Angers :*
  - M. Joël BOUILLARD,
  - M. Henri BOUDAUD,
  - M. Michel JARRY,
  - M. Gilbert COULLOUILLE.
- *Mes collègues de formations et en particulier :*
  - M. Thierry GUION dit P'tititi, mon binôme de choc,
  - M. Alexis MESLIN dit T@quin,
  - M. Gaël PAVAGEAU dit Gayel
  - M. Alexandre ZUBOWICZ qui m'a fait découvrir G.L.P.I. (merci encore ! ;p)
  - L'équipe des Quakeurs fous (Deden, Archess, Léopold, Invincible, et les autres)
- *Et surtout, ma femme qui m'a soutenu pendant toute ma formation...*

Documentation réalisée par Pascal BYLL ([pascal.byll@gmail.com](mailto:pascal.byll@gmail.com))  
d'après les travaux de J.-M. BIGNOLET sur la version 0.5 de G.L.P.I.



Publié sous licence **Creative Commons By-NonCommercial-ShareAlike**  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/fr>

Pour lire des explications françaises sur les diverses licences **Creative Commons**,  
merci de consulter l'article « Creative Commons : Soyons créatifs ensemble »  
<http://www.framasoft.net/article2185.html>