



DOCUMENTATION D'INITIATION GLPI

DEFINITION

GLPI est un logiciel libre de gestion des services informatiques et de gestion des services d'assistance. Cette solution libre est éditée en PHP et distribuée sous licence GPL. En tant que technologie libre, toute personne peut exécuter, modifier ou développer le code qui est libre.

PREREQUIS

Pour installer GLPI, il est nécessaire d'avoir :

- Un SGBD (on utilisera MARIADB)
- Un serveur Web

INSTALLATION DE GLPI

Téléchargez GLPI ici : <https://glpi-project.org/fr/telechargements/>

Extraire le fichier à la racine de votre serveur web (ici, on le place dans xampp/htdocs).

Puis, il suffit de lancer l'assistant d'installation de GLPI avec votre navigateur (localhost/glpi).

La page suivante s'affiche :



Choisissez la langue.



Acceptez les conditions.



Cliquez sur 'Installer'.



Cliquer sur continuer.



Ici, entrez les informations de votre serveur web.

On utilisera xampp donc Serveur SQL : 'localhost' puis les identifiants d'administration de MySQL.



GLPI SETUP

Étape 2

Test de connexion à la base de données

Connexion à la base de données réussie

La version de la base de données semble correcte (10.1.38) - Parfait !

Veuillez sélectionner une base de données :

- ☐ bdsomonus
- ☐ concoursvins
- ☐ glpi
- ☐ phpmyadmin
- ☐ tp3-si6
- ☐ training_php
- ☐ Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :

[Continuer](#)

Choisissez une base de données (Il est possible de créer directement une base de données à partir de ce menu, il suffit d'entrer le nom de base souhaité dans le champ).



GLPI SETUP

Étape 3

Initialisation de la base de données.

OK - La base a bien été initialisée

[Continuer](#)

Cliquer sur « Continuer ».



Ici, vous pouvez choisir d'envoyer ou non vos statiques a GLPI.



Cliquer sur « Continuer ».



Il existe plusieurs type d'utilisateurs avec des droits différents :

-L'administrateur

-le technicien

-l'utilisateur normal

-le postonly

L'installation est terminée.



Les identifiants de base de GLPI sont : identifiant : glpi et Mot de passe : glpi pour se connecter en mode administrateur.

UTILISATION DE GLPI

1. Enregistrer du nouveau matériel :

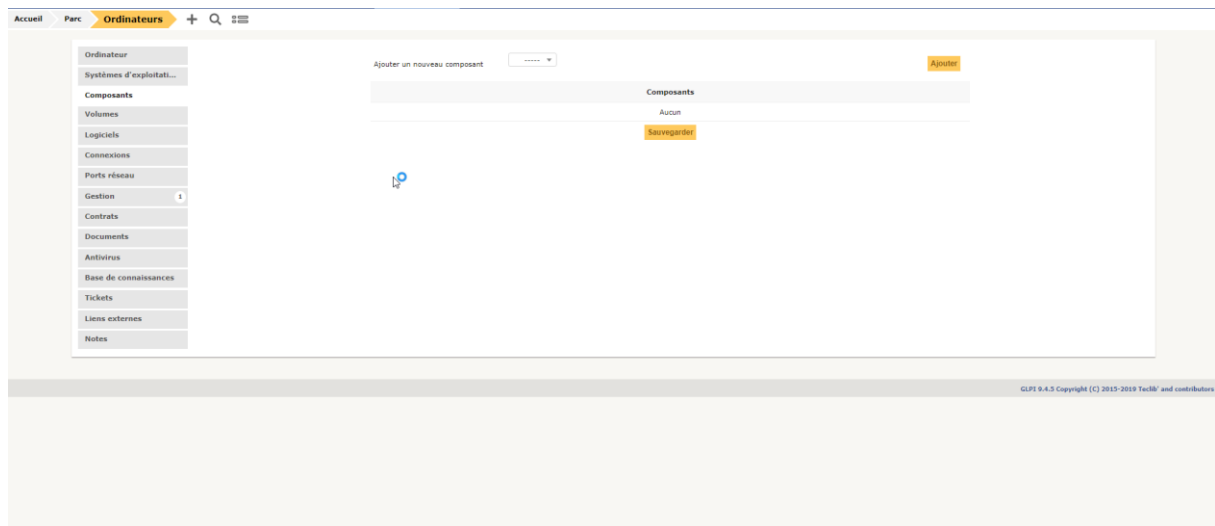
Pour enregistrer un nouveau matériel, il est plus simple de créer des gabarits :

The screenshot shows the GLPI interface for managing computers. The 'Ordinateurs' menu is highlighted. The form displays the 'Nom du gabarit' (Template Name) as 'DELL Inspiron 14 5000 2-in-1'. Below this, various fields are organized into sections: 'Nom' (DELL Inspiron), 'Lieu' (Informatique et vous), 'Responsable technique' (tech), 'Groupe technique' (normal), 'Usager numéro', 'Usager', 'Utilisateur', 'Groupe', 'Domaine', 'UUID', 'Source de mise à jour', 'Statut', 'Type', 'Fabricant', 'Modèle' (Inspiron 2 in 1), 'Numéro de série', 'Numéro d'inventaire', 'Réseau', and 'Commentaires'. An 'Ajouter' button is at the bottom right.

On peut modifier le gabarit pour y ajouter la garantie, le budget et le fournisseur (il faut les définir au préalable).

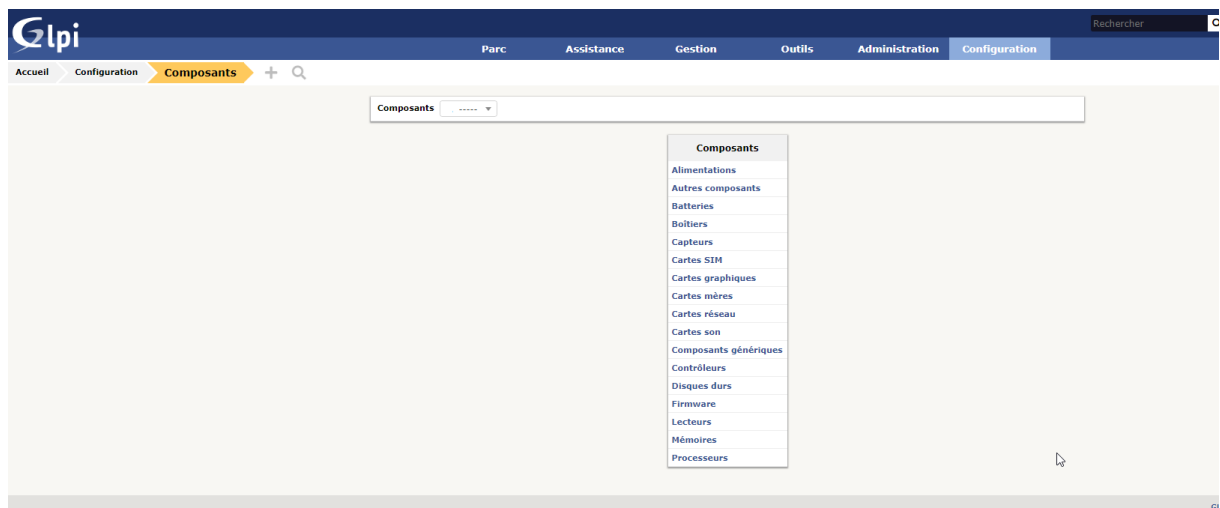
The screenshot shows the GLPI interface for managing computers, specifically the 'Cycle de vie du matériel' (Material Life Cycle) section. The 'Ordinateurs' menu is highlighted. The form displays the 'Cycle de vie du matériel' section with fields for 'Date de commande' (2020-04-27), 'Date de livraison' (2020-08-02), 'Date de dernier inventaire physique', 'Date d'achat' (2020-02-24), 'Date de mise en service' (2020-05-08), and 'Date de réforme'. Below this is the 'Informations financières et administratives' section, which includes fields for 'Fournisseur' (DELL), 'Budget' (DELL Inspiron 145000 2-in-1), 'Numéro de commande', 'Numéro de facture', 'Valeur' (0.00), 'Valeur nette comptable' (-), 'Type d'amortissement' (-----), 'Durée d'amortissement' (0 an), 'Coefficient d'amortissement' (0), 'TCO (valeur + montant des interventions)' (0.00), 'Criticité business' (-----), 'Numéro d'immobilisation', 'Bon de livraison', 'Valeur extension garantie' (0.00), 'Commentaires', and 'TCO mensuel' (0.00). At the bottom is the 'Informations sur la garantie' section with fields for 'Date de début de garantie' (2020-04-27) and 'Durée de garantie' (0 mois). 'Sauvegarder' and 'Supprimer définitivement' buttons are at the bottom.

On peut ajouter les composants des ordinateurs :

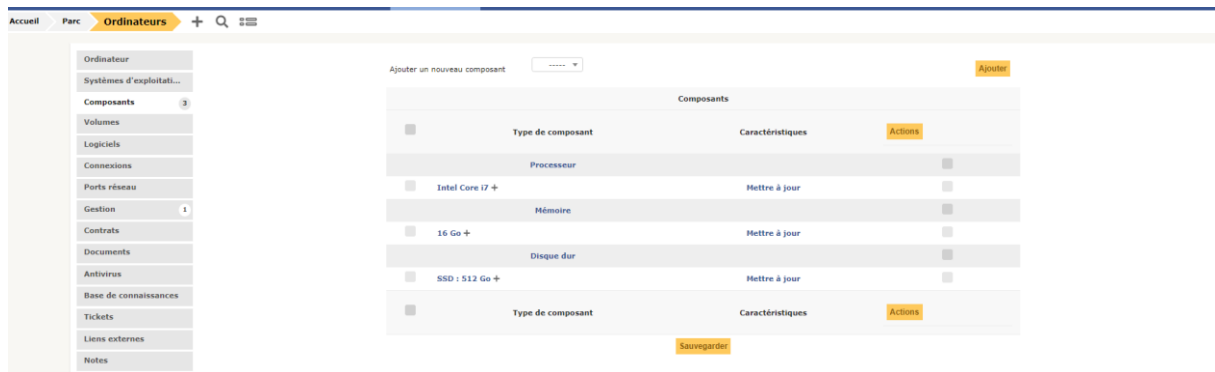


Il faut définir les différents composants au préalable :

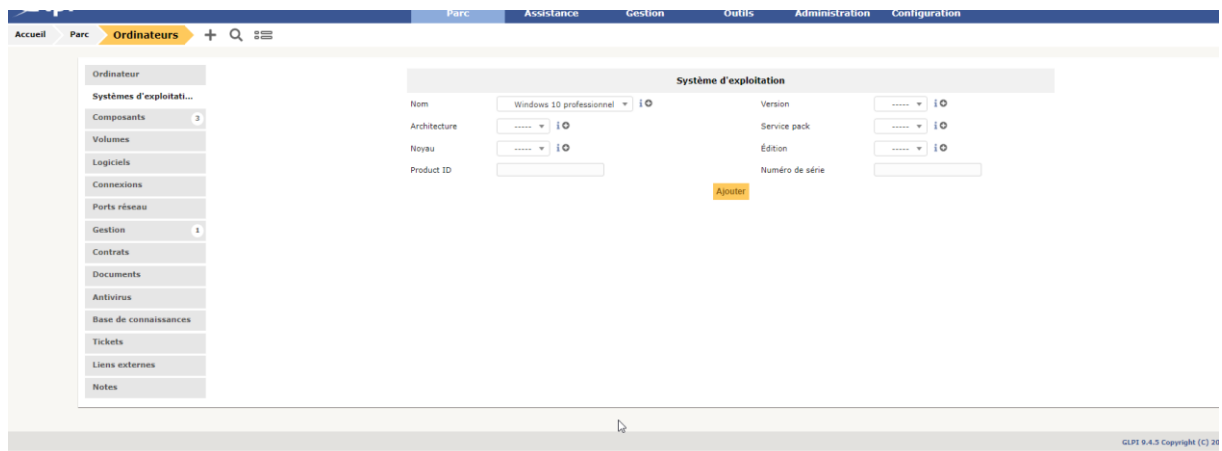
Dans l'onglet Configuration/Composant, il suffit de choisir le composant à ajouter et remplir les informations.



Voici, un exemple :



On peut aussi ajouter un système d'exploitation :



Pour ajouter un ordinateur, il suffit de cliquer sur le symbole « + »



Ici, on choisit le te gabarit de l'ordinateur

Puis on ajoute l'ordinateur :

Glipi Recherche Français ? ☆

Accueil Parc **Ordinateurs** + 🔍 ☰

Ordinateur
 Systèmes d'exploitati...
 Composants
 Volumes
 Logiciels
 Connexions
 Ports réseau
 Gestion 1
 Contrats
 Documents
 Antivirus
 Base de connaissances
 Tickets
 Liens externes
 Notes

Créé depuis le gabarit HP Elite One 800 G5 AIO

Nom	HP Elite One 800 G5 AIO	Statut	----- O
Lieu	----- O	Type	----- O
Responsable technique	-----	Fabricant	----- O
Groupe technique	----- O	Modèle	----- O
Usager numéro		Numéro de série	
Usager		Numéro d'inventaire	
Utilisateur	-----	Réseau	----- O
Groupe	----- O	Commentaires	
Domaine	----- O		
UUID			
Source de mise à jour	----- O		

Ajouter

Voici, un résumé des ordinateurs ajoutés :

Accueil Parc **Ordinateurs** + 🔍 ☰

Éléments visualisés : 20

régle règle globale groupe Recherche

Affichage (nombre d'éléments) 20 Page courante en PDF paysage De 1 à 7 sur 7

	Nom	Statut	Fabricant	Numéro de série	Type	Modèle	Système d'exploitation - Nom	Lieu	Dernière modification	Composants - Processeur
	DELL Inspiron 14 5000 2-in-1		DELL		Laptop		Windows 10 professionnel		2020-04-28 21:07	Intel Core i7
	DELL Inspiron 14 5000 2-in-1		DELL		Laptop		Windows 10 professionnel		2020-04-28 21:07	Intel Core i7
	DELL Inspiron 14 5000 2-in-1		DELL		Laptop		Windows 10 professionnel		2020-04-28 21:07	Intel Core i7
	DELL Inspiron 14 5000 2-in-1		DELL		Laptop		Windows 10 professionnel		2020-04-28 21:07	Intel Core i7
	DELL Inspiron 14 5000 2-in-1		DELL		Laptop		Windows 10 professionnel		2020-04-28 21:07	Intel Core i7
	HP Elite One 800 G5 AIO		HP		Ordinateur fixe		Windows 10 professionnel		2020-04-28 21:07	Intel Core i5 - 9500
	HP Elite One 800 G5 AIO		HP		Ordinateur fixe		Windows 10 professionnel		2020-04-28 21:07	Intel Core i5 - 9500

Affichage (nombre d'éléments) 20 De 1 à 7 sur 7

Pour ajouter des logiciels :

The screenshot shows a web application interface with a top navigation bar containing 'Accueil', 'Parc', and 'Logiciels' (highlighted in orange). Below the navigation bar, there is a sidebar with 'Logiciel' and a main content area titled 'Nouvel élément - Logiciel'. The form contains the following fields:

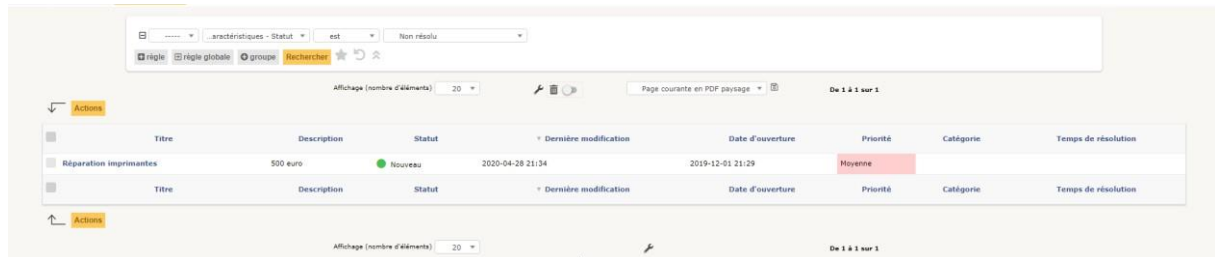
- Nom: Suite Professionnel Office
- Éditeur: [dropdown menu]
- Lieu: [dropdown menu]
- Catégorie: [dropdown menu]
- Technicien chargé du logiciel: [dropdown menu]
- Associé à un ticket: Oui
- Groupe chargé du logiciel: [dropdown menu]
- Utilisateur: [dropdown menu]
- Commentaires: [text area]
- Groupe: [dropdown menu]
- Mise à jour: Non
- Un bouton orange 'Ajouter' est situé en bas à droite du formulaire.

Il faut ensuite une version puis les ajoutés aux ordinateurs (à partir des gabarits).

Dans l'onglet du budget on peut voir que la valeur de nos biens vaut 11 490 €.

2. Enregistrer une réparation

Pour faire apparaitre une réparation sur l'imprimante cliquez dessus dans Parc > imprimante, ensuite allez dans problèmes et créez un nouveau problème lié à l'intervention. Vous pouvez voir un rapport dans Assurances > Problèmes :



Search filters: ...aractéristiques - Statut est Non résolu

Actions: règle règle globale groupe Recherche

Affichage (nombre d'éléments) 20

Page courante en PDF paysage

De 1 à 1 sur 1

	Titre	Description	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Catégorie	Temps de résolution
	Réparation imprimantes	500 euros	Nouveau	2020-04-29 21:34	2019-12-01 21:29	Moyenne		

Actions

Affichage (nombre d'éléments) 20

De 1 à 1 sur 1

3. Enregistrer un ticket

Pour créer un nouveau ticket, vous devez vous connecter à une session (ici, on utilisera la session normal) puis cliquer sur « Tickets » et cliquer sur « Nouveau ticket ».

Nouveau ticket

Date d'ouverture: 2020-04-28 21:29

Temps de prise en charge: []

Temps interne de prise en compte: []

Type: Incident

Acteur

Demandeur: normal (En cours: 0)

Observateur: []

Attribué à: normal

Statut: Nouveau

Urgence: Moyenne

Impact: Moyen

Priorité: Moyenne

Source de la demande: Helpdesk

Demande de validation: []

Lieu: Informatique et vous

Éléments associés: Mes éléments [] Ajouter

Titre: []

Description: Probleme DELL

Tickets liés: +

Fichier (40 Mo maximum): []

Ajouter

Pareil pour l'imprimante.

Connectez-vous maintenant sur une session tech et allez dans Assistance > Tickets

On voit que les tickets sont attribués automatiquement au technicien :

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
3	Probleme DELL	En cours (Attribué)	2020-06-05 22:47	2020-04-28 21:29	Moyenne	normal	normal		
2	incident laser HP	En cours (Attribué)	2020-04-28 21:41	2020-04-28 21:41	Moyenne	gipi	gipi		
1	incident HP	En cours (Attribué)	2020-04-28 21:41	2020-04-28 21:41	Moyenne	gipi	gipi		

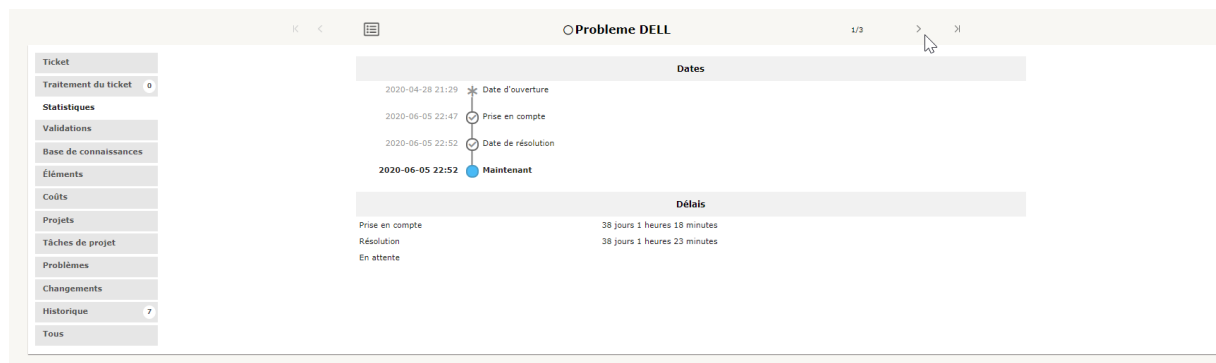
Actions

On peut voir que les tickets sont passés au statut « En cours ».

Un technicien qui traite le problème peut changer le statut, si le ticket est résolu, il peut le passer au statut « résolu ».

The screenshot shows the GLPI ticket management interface. On the left is a sidebar with navigation links: Ticket, Traitement du ticket, Statistiques, Validations, Base de connaissances, Éléments, Coûts, Projets, Tâches de projet, Problèmes, Changements, Historique, and Tous. The main area displays the 'Problème DELL' ticket form (Ticket - ID 3). The form includes fields for Date d'ouverture (2020-04-28 21:29), Dernière modification (2020-06-05 22:47 par normal), Temps de prise en charge, Temps interne de prise en compte, Type (Incident), Statut (Réglé), Urgence (Nécessaire), Impact (Nécessaire), Priorité (Nécessaire), Acteur (Demandeur), Observateur, and Attribué à (normal). There is also a section for the ticket title (Problème DELL) and a description field. At the bottom, there is a file upload section with a button labeled 'Gérer'. The interface is in French.

On peut observer les changements de statut dans « Statistique » :



Une fois la solution validée par l'utilisateur, le technicien peut clôturer le ticket :

Ticket

Traitement du ticket 0

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique 7

Tous

Date d'ouverture2020-04-28 21:29

Dernière modification2020-06-05 22:52 par tech

Temps de prise en charge

Temps interne de prise en compte

Date de résolution2020-06-05 22:52

TypeIncident

StatutClos

UrgenceMoyenne

ImpactMoyen

PrioritéMoyenne

ActeurDemandeur +

Observateur +

Attribué à

normal

normal

Ticket - ID 3

Parnormal

Temps de résolution

Temps interne de résolution

Catégorie

Source de la demandeHelpdesk

ValidationNon soumis à validation

LieuInformatique et vous

Titre

Probleme DELL

Description

Probleme DELL

Tickets liés +

Fichier (40 Mo maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélectionner un fichier

Ajouter un fichier

Sauvegarder

