

Documentation GLPI

Présentation :

- GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) 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.
- De ce fait, les contributeurs peuvent participer à l'évolution du logiciel en soumettant des modules supplémentaires libres et open source, sur GitHub.
- GLPI aide les entreprises à gérer leur système d'information.
- Parmi ses caractéristiques, cette solution est capable de construire un inventaire de toutes les ressources de la société et de réaliser la gestion des tâches administratives et financières. Les fonctionnalités de cette solution aident les Administrateurs IT à créer une base de données regroupant des ressources techniques et de gestion, ainsi qu'un historique des actions de maintenance. La fonctionnalité de gestion d'assistance ou helpdesk fournit aux utilisateurs un service leur permettant de signaler des incidents ou de créer des demandes basées sur un actif ou non, ceci par la création d'un ticket d'assistance.

Sommaire

I. Installation

1. Installer MySQL
2. Installer le serveur web Apache
3. Installer GLPI
4. Configurer GLPI

II. Gestion du parc informatique

1. Ajouter des ordinateurs
2. Visualiser des ordinateurs
3. Modifications des ordinateurs
4. Créer un consommable
5. Visualiser un consommable
6. Visualisation des stocks de consommables

III. Assurer le support aux utilisateurs

1. Gestion des tickets d'intervention
2. Agir sur le ticket

IV. Gérer son service informatique

1. Ajouter un fournisseur
2. Administration : Visualiser un fournisseur
3. Ajouter un contrat
4. Visualiser un fournisseur

V. Services supplémentaires

1. Réserver des équipements
2. Ajouter un élément en base de connaissance
3. Rechercher un élément en base de connaissance

VI. Administrer GLPI

1. Gérer les identités de GLPI
2. Visualiser les profils

VII. Création et gestion des tickets

1. Affichage de l'entité de chaque ordinateur
2. Création de l'entité “Bâtiment 1”
3. Création de sous-entité “Etage 0”
4. Visualisation des entité existantes
5. Création des lieux
6. Visualisation des lieux
7. Sélection du compte post-only
8. Suppression de l'habilitation Self-service sur l'entité racine
9. Ajout de l'habilitation Self-service sur l'entité “Bâtiment 1”
pour le compte post-only
10. Sélection du profil Self-Service
11. Modification du profil Self-Service
12. Création du groupe enseignants
13. Affichage de la liste des groupes
14. Ajout du compte “Post-only” au groupe “Enseignants”
15. Sélection d'un matériel
16. Ajout du lieu des groupes “Enseignants” aux informations
de l'ordinateur
17. Sélection de plusieurs matériels
18. Ouverture d'une session avec le compte post-only
19. Modification de la langue de l'interface du compte
post-only
20. Création de ticket
21. Visualisation du statut du ticket par l'utilisateur
22. Visualisation du statut du ticket par le technicien
23. Qualification du ticket par le technicien
24. Résolution du ticket par le technicien
25. Validation par l'utilisateur post-only
26. Approbation de la solution par l'utilisateur post-only

VIII. Intégration du plugin “FusionInventory”

1. Installation
2. Configuration de FusionInventory
3. Installation et déploiement d'agent FusionInventory

4. Installer les dépendances sur Ubuntu
5. Enregistrer sous PDF les Inventaires
6. Déployer un logiciel
7. Créer une tâche pour déployer ce paquet

I. Installation

❖ Prérequis:

- Un équipement physique ou virtuel étant sous Linux (choix libre de la DSI de la distribution).
- Un serveur Web sous Linux (Nginx, Apache2... choix également de la part de la DSI) avec les modules PHP.
- Un gestionnaire de Base De Données (aux choix → MySQL / MariaDB)
- Archive d'installation en .tgz de GLPI.

1. Installer MySQL

```
sudo apt update && sudo apt upgrade  
sudo apt install mysql-server mysql-client
```

Configurer MySQL

```
mysql -u root -p
```

- Créez une base de données nommée **glpi**
- Créez un compte utilisateur MySQL nommé **glpi**
- Donnez un contrôle total sur la base de données **glpi** à l'utilisateur **glpi**

```
mysql> CREATE DATABASE glpi CHARACTER SET UTF8 COLLATE UTF8_BIN;  
CREATE USER 'glpi'@'%' IDENTIFIED BY 'glpi';  
GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi.* TO 'glpi'@'%';  
FLUSH PRIVILEGES;  
quit;
```

2. Installer le serveur web Apache

Dans le cadre de notre tutoriel, nous installerons la dernière version de PHP et Apache2 :

```
sudo apt install apache2 php php-mysql libapache2-mod-php
```

Quelques modules PHP requis par Apache & GLPI :

```
sudo apt install php-json php-gd php-curl php-mbstring php-cas php-xml php-cli php-i
```

Activer le module **a2enmod** :

```
sudo a2enmod rewrite  
sudo systemctl restart apache2
```

Editez le fichier **apache2.conf** et ajouter les ligne suivant à la fin du fichier :

```
sudo nano /etc/apache2/apache2.conf
```

```
<Directory /var/www/html>  
    AllowOverride All  
</Directory>
```

Recherchez l'emplacement du fichier de configuration PHP (installez au préalable **mlocate** et **locate**) :

```
sudo updatedb  
locate php.ini
```

Editez le fichier de configuration `php.ini` :

```
sudo nano /etc/php/7.4/apache2/php.ini
```

Quelques recommandations :

```
file_uploads = On
max_execution_time = 300
memory_limit = 256M
post_max_size = 32M
max_input_time = 60
max_input_vars = 4440
```

3. Installer GLPI

Après avoir installer et configurer MySQL/Apache, nous pouvons alors débuter l'installation de GLPI.

Téléchargez la dernière version de [GLPI](#) et l'extraire dans le dossier `/tmp` :

```
cd /tmp
wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/9.4.5/glpi-9.4.5.tgz
tar -zxvf glpi-9.4.5.tgz
```

Déplacez le dossier GLPI dans le répertoire racine de Apache :

```
sudo mv glpi /var/www/html/
```

Donnez à l'utilisateur `www-data` le contrôle total sur le répertoire GLPI et ses fichiers :

```
sudo chown -R www-data /var/www/html/glpi
```

Redémarrez Apache et vérifiez l'état du service :

```
sudo service apache2 restart

sudo service apache2 status
● apache2.service - The Apache HTTP Server
  Loaded: loaded (/lib/systemd/system/apache2.service; enabled; vendor preset: en
  Active: active (running) since Sun 2020-05-17 16:22:54 UTC; 7s ago
    Docs: https://httpd.apache.org/docs/2.4/
   Process: 17301 ExecStart=/usr/sbin/apachectl start (code=exited, status=0/SUCCESS)
 Main PID: 17321 (apache2)
   Tasks: 6 (limit: 2287)
  Memory: 13.0M
     CGroup: /system.slice/apache2.service
             ├─17321 /usr/sbin/apache2 -k start
             ├─17322 /usr/sbin/apache2 -k start
             ├─17323 /usr/sbin/apache2 -k start
             ├─17324 /usr/sbin/apache2 -k start
             ├─17325 /usr/sbin/apache2 -k start
             └─17326 /usr/sbin/apache2 -k start
```

Créez un fichier de configuration Apache nommé **glpi.conf** et insérez le texte suivant

```
sudo nano /etc/apache2/conf-available/glpi.conf
```

```
<Directory /var/www/html/glpi>
  AllowOverride All
</Directory>

<Directory /var/www/html/glpi/config>
  Options -Indexes
</Directory>

<Directory /var/www/html/glpi/files>
  Options -Indexes
</Directory>
```

Activez la configuration et redémarrez le serveur Apache :

```
sudo a2enconf glpi
sudo systemctl reload apache2
sudo service apache2 restart
```

4. Configurer GLPI

Ouvre le navigateur web et entrez l'adresse IP du serveur GLPI

Exemple : <http://192.168.1.100/glpi>

Sélectionnez la langue :



Acceptez les termes de la licence :



Cliquez sur le bouton Installer :



Vérifier le résultat de tous les tests, puis cliquez sur Continuer :

The screenshot shows the GLPI Setup interface at 'Étape 0'. The title 'GLPI SETUP' is at the top, followed by 'Vérification de la compatibilité de votre environnement avec l'exécution de GLPI'. Below is a table titled 'Tests effectués' (Tests performed) with two columns: 'Tests effectués' and 'Résultats' (Results). All 30 listed tests have a green checkmark in the 'Résultats' column.

Tests effectués	Résultats
Test du Paseur PHP	✓
Test des sessions	✓
Test de l'utilisation de Session_www_trans_sid	✓
Test de l'extension mysql	✓
Test de l'extension chype	✓
Test de l'extension fileinfo	✓
Test de l'extension json	✓
Test de l'extension mbstring	✓
Test de l'extension iconv	✓
Test de l'extension zlib	✓
Test de l'extension curl	✓
Test de l'extension gd	✓
Test de l'extension simplexml	✓
Test de l'extension xml	✓
Test de l'extension libxml	✓
Test de l'extension Zend_Opcache	✓
Test de l'extension APCu	✓
Test de l'extension xmpie	✓
Test de l'extension CAG	✓
Test de l'extension sof	✓
Test de la mémoire alloca	✓
Test d'écriture des fichiers de journal	✓
Test d'écriture du fichier de configuration	✓
Test d'écriture de fichiers documents	✓
Vérification des droits d'écriture du fichier de sauvegarde	✓
Test d'écriture des fichiers de sessions	✓

Renseignez les informations de connexion MySQL pour vous connectez à la base de données GLPI :



The screenshot shows the first step of the GLPI setup process. The title is "GLPI SETUP" with "Étape 1" below it. The section is titled "Configuration de la connexion à la base de données". It contains a form for entering database connection parameters:

Paramètres de connexion à la base de données
Serveur SQL (MariaDB ou MySQL) : localhost
Utilisateur SQL : glpi
Mot de passe SQL : -----

A yellow "Continuer" button is located at the bottom right of the form.

Sélectionnez la base de données glpi, créée dans une étape plus haut :



The screenshot shows the second step of the GLPI setup process. The title is "GLPI SETUP" with "Étape 2" below it. The section is titled "Test de connexion à la base de données". A success message states "Connexion à la base de données réussie". Below it, a note says "La version de la base de données semble correcte (8.0.20) - Parfait !". There is a question "Veuillez sélectionner une base de données :" followed by two options:

- glpi
- Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :

A yellow "Continuer" button is located at the bottom right.

Une fois la base initialisée, cliquez sur **Continuer** :



Prenez note des identifiants par défaut, et cliquez sur Utiliser GLPI :



Entrez le compte et mot de passe glpi/glpi :

The screenshot shows the GLPI web interface. On the left, the login form has fields for 'Identifiant' (containing 'glpi') and 'Mot de passe' (containing 'glpi'). A 'Se souvenir de moi' checkbox is checked. A yellow 'Envoyer' button is at the bottom. On the right, the dashboard features a top navigation bar with tabs: Assistance, Gestion, Outils, and Administ. Below the tabs, a 'Tous' button is highlighted. A yellow banner displays a security notice: 'Afin de sécurité, veuillez changer le mot de passe par défaut pour l'ajout utilisateur(s). Pour des raisons de sécurité, veuillez supprimer le fichier : install/install.php'. The main content area shows three collapsed sections: 'Bases de données', 'Notes', and 'Mémo'.

Bravo, GLPI est installé sur votre système Ubuntu Server !

Sur la console Linux, supprimez le fichier d'installation de GLPI.

```
sudo rm /var/www/html/glpi/install/install.php
```

II. Gestion du parc informatique

1. Ajouter des ordinateurs

Pour ajouter des ordinateurs il suffit d'accéder à l'onglet “Parc” puis “Ordinateurs”, cliquez ensuite sur “Ajouter”

Nouvel élément - Ordinateur

Nom	LPT-01-001	Statut	en cours
Lieu	None	Type	None
Responsable technique	None	Fabricant	None
Groupe technique	None	Modèle	None
Usager numéro	None	Numéro de série	None
Usager	None	Numéro d'inventaire	None
Utilisateur	None	Réseau	None
Groupe	None	Commentaires	(Large text area)
Domaine	None		
UUID	None		
Source de mise à jour	None		

Ajouter

2. Visualiser des ordinateurs

Pour visualiser les ordinateurs précédemment ajoutés il vous suffit de retourner dans l'onglet “Parc” puis “Ordinateurs”

Actions

	Nom	Statut	Fabricant	Numéro de série	Type	Modèle	Système d'exploitation - Nom	Lieu	Dernière modification	Composants - Processeur
	LPT-01-001	en cours	None	None	None	None	None	None	2023-01-13 18:34	None
	LPT-01-002	en cours	None	None	None	None	None	None	2023-01-13 18:34	None
	LPT-01-003	en cours	None	None	None	None	None	None	2023-01-13 18:34	None
	LPT-01-004	en cours	None	None	None	None	None	None	2023-01-13 18:34	None
	LPT-01-005	en cours	None	None	None	None	None	None	2023-01-13 18:34	None

Actions

Affichage (nombre d'éléments) 20

Rechercher

De 1 à 5 sur 5

3. Modifications des ordinateurs

Pour modifier les ordinateurs, il faut simplement cliquer sur l'icône “Clé à molette”

The screenshot shows the GLPI software interface. The top navigation bar includes links for Accueil, Parc, Assistance, Gestion, Outils, Administration, Configuration, and a search bar. The main menu path is Accueil > Parc > Ordinateurs. Below the menu, there are search and filter options, including a dropdown for 'Affichage (nombre d'éléments)' set to 20, and a toolbar with icons for search, refresh, and delete. A message indicates 'Page courante en PDF paysage'. The main content area displays a table of computer assets:

Nom	Statut	Fabricant	Numéro de série	Type	Modèle	Système d'exploitation - Nom	Lieu	Dernière modification	Composants - Processeur
LPT-01-001								2023-01-13 18:34	
LPT-01-002								2023-01-13 18:34	
LPT-01-003								2023-01-13 18:34	
LPT-01-004								2023-01-13 18:34	
LPT-01-005								2023-01-13 18:34	

Below the table, another section titled 'Actions' is visible, along with a second set of search and filter controls.

(écran de modification)

The screenshot shows the GLPI software interface for configuring the default view settings. The top navigation bar and main menu are identical to the previous screenshot. The current path is Accueil > Parc > Ordinateurs. A message at the top says 'Sélectionnez les éléments à afficher par défaut'. The interface allows users to choose between 'Vue globale' and 'Vue personnelle'. Under 'Vue personnelle', a list of fields is shown with up and down arrows for sorting and a 'Caractéristiques - ID' dropdown. An 'Ajouter' button is also present.

Caractéristiques - ID	Ajouter
Nom	
Statut	
Fabricant	
Numéro de série	
Type	
Modèle	
Nom	
Lieu	
Dernière modification	
Processeur	

4. Créer un consommable

Pour créer un consommable, il faut accéder à l'onglet “Parc” puis “Consommable” ensuite cliquez sur l'icône “+”

Modèle de consommable

Nouvel élément - Modèle de consommable

Nom	HDD HP 300 Go 2.5	Type	300 Go Hot Plug 2.5' 10k RPM
Référence	123456-A47	Fabricant	Intel
Responsable technique	tech	i	
Groupe technique	-----	i	o
Lieu de stockage	Aubagne	i	o
Seuil d'alerte	4		

Commentaires

Ajouter

5. Visualiser un consommable

Pour visualiser un consommable, il faut accéder à l'onglet “Parc” puis “Consommable”

Éléments visualisés : 20

contient :

Rechercher

Affichage (nombre d'éléments) : 20

Actions

Nom	Référence	Type	Fabricant	Lieu	Consommables
HDD HP 300go 2.5	123456-A47	300 Go Hot Plug 2.5' 10k RPM	Intel	Aubagne	Aucun consommable
Nom	Référence	Type	Fabricant	Lieu	Consommables

Page courante en PDF paysage

De 1 à 1 sur 1

Actions

Affichage (nombre d'éléments) : 20

De 1 à 1 sur 1

6. Visualisation des stocks de consommables

Pour accéder et visualiser les stocks de consommables, il faut accéder à l'onglet “Parc” → “Consommable” → “« sélectionné l'équipement” et enfin cliquer sur le “Consommables”

The screenshot shows the GLPI software interface. The top navigation bar includes "Rechercher", "Français", "Help", "Administration", "Configuration", and a menu icon. Below the navigation bar, the breadcrumb path is "Accueil > Parc > Consommables". The main title is "HDD HP 300go 2.5". On the left, there is a sidebar with links: "Modèle de consommable", "Consommables" (selected), "Gestion", "Documents", "Liens externes", "Notes", "Historique" (with a count of 1), and "Tous". The main content area has two sections: "Consommables" and "Consommables utilisés". The first section shows a dropdown menu set to "0" and a button "Ajouter des consommables" with a red arrow pointing to it. The second section shows "Aucun consommable" and "De 0 à 0 sur 0".

Sélectionner le nombre de consommable voulu et valider en cliquant sur “Ajouter des consommables”

The screenshot shows the same GLPI interface after adding consummable items. The title is still "HDD HP 300go 2.5". The sidebar now shows "Consommables" with a count of "6". The main content area shows a table titled "Total : 6, Neut[s] : 6, Utilisé[s] : 0". The table has columns: "ID", "État", "Date d'ajout", and "Informations financières et administratives". The table lists six items, all marked as "Neuf" and added on "2023-01-13". Below the table, another section "Actions" is visible. The bottom part of the screen shows the "Consommables utilisés" section again.

III. Assurer le support aux utilisateurs

1. Gestion des tickets d'intervention

Pour accéder à la gestion des tickets d'interventions, rendez-vous dans l'onglet “Assistance” → “Ticket” et cliquer sur l'icône “+”

The screenshot shows the GLPI web interface for creating a new ticket. The top navigation bar includes links for Accueil, Assistance, Tickets (highlighted in yellow), and various system settings. The main form is titled "Nouveau ticket" and contains the following fields:

- Date d'ouverture:** 2023-01-13 18:57
- Temps de prise en charge:** (empty)
- Temps interne de prise en compte:** (empty)
- Type:** Incident
- Acteur:**
 - Demandeur:** gpli (En cours : 0) - Root entity
 - Observateur:** (empty)
 - Attribué à:** gpli (En cours : 0) - Root entity
- Statut:** Nouveau
- Urgence:** Moyenne
- Impact:** Moyen
- Priorité:** Moyenne
- Source de la demande:** Direct
- Demande de validation:** (empty)
- Lieu:** (empty)
- Éléments associés:** Mes éléments (empty), Ou recherche complète (empty), Ordinateur, Ajouter

Below the main form, there are additional sections:

- Durée totale:** (empty)
- Titre:** Os ne démarre plus
Avec avoir mis a jour mon OS il ne démarre plus
- Description * i:** (empty)
- Tickets liés +:** Fichier (2 Mo maximum) i
- A file upload area with instructions: Glissez et déposez votre fichier ici, ou Browse... No files selected.
- An "Ajouter" button at the bottom right of the file section.

2. Agir sur le ticket

Vous pouvez dès maintenant agir sur le ticket de différentes manière :

- Faire un suivi
- Ajouter des tâches
- Ajouter des documents
- Valider la fin de l'incident

The screenshot shows the GLPI interface for managing tickets. The top navigation bar includes links for Accueil, Assistance, Tickets (which is the active tab), Parc, Gestion, Outils, Administration, and Configuration. A search bar and language selection (Français) are also present.

The main content area displays a ticket titled "Os ne démarre plus". The ticket details are as follows:

- Ajouter :** Buttons for Suivi (grey), Tâche (yellow with checked checkbox), Document (green), and Solution (blue with checked checkbox).
- Historique des actions :** A timeline of events:
 - 2023-01-13 18:57: An entry by "Glp i" stating "Os ne démarre plus" with the description "Après avoir mis à jour mon OS il ne démarre plus".
- Filtrer l'historique :** A set of icons for filtering the history.

The left sidebar contains a navigation menu with links to various GLPI modules: Ticket, Traitement du ticket (0), Statistiques, Validations, Base de connaissances, Éléments, Coûts, Tâches de projet, Problèmes, Changements, Historique (4), and Tous.

IV. Gérer son service informatique

1. Ajouter un fournisseur

Accéder à l'onglet “Gestion” puis “Fournisseur” ensuite cliquez sur l'icône “+”

The screenshot shows the GLPI interface for adding a supplier. The top navigation bar includes 'Rechercher' (Search), a magnifying glass icon, a star icon, a user icon, a gear icon, and a refresh/circular arrow icon. Below the navigation is a blue header bar with the GLPI logo and the text 'Accueil', 'Gestion', 'Fournisseurs', a plus sign icon, and a magnifying glass icon.

The main form is titled 'Nouvel élément - Fournisseur'. It contains the following fields:

- Nom: Immac wstore
- Téléphone: 0354321446
- Fax: (empty)
- Site Web: wwimmac-wstore.com
- Courriel: w@immac-wstore.com
- Adresse: 126 rue du paradis
- Type de tiers: (dropdown menu)
- Commentaires: A text area containing 'Fournisseur PC et SERVEUR'.
- Code postal: 13400
- Ville: Aubagne
- État: (empty)
- Pays: France

An 'Ajouter' (Add) button is located at the bottom right of the form.

2. Visualiser un fournisseur

Retourner à l'onglet “Gestion” puis revenez sur “Fournisseur”

The screenshot shows the GLPI interface for viewing a supplier. The top navigation bar and header are identical to the previous screenshot.

The main area displays a table with one row of data:

	Nom	Type de tiers	Adresse	Site Web	Téléphone	Fax	Courriel
	Immac wstore		126 rue du paradis	wwimmac-wstore.com	0354321446		w@immac-wstore.com

Below the table, there is another section with a table header and one row of data, followed by an 'Actions' button and a footer with a key icon and the text 'De 1 à 1 sur 1'.

3. Ajouter un contrat

Accéder à l'onglet “Gestion” puis “Contrat” ensuite cliquez sur l'icône “+”

Contrat

Nouvel élément - Contrat

Nom	Manuel	Type de contrat	Longue durée	
Numéro	0650047581		i	
Date de début	2023-01-01	Durée initiale du contrat	36 mois	
Préavis	2 mois	Numéro comptable	0698854520	
Périodicité du contrat	36 mois	Périodicité de facturation	12 mois	
Reconduction	Tacite	Nombre max d'éléments	1	
Commentaires	Contrat de location imprimentes + maintenance sur site J+3 pendant 3 ans avec paiement annuel			
Heures d'intervention				
en semaine	Début	00:00	Fin	18:00
le samedi	Début	00:00	Fin	18:00
Dimanches et fêtes	Début	00:00	Fin	00:00
Ajouter				

4. Visualiser un fournisseur

Retourner à l'onglet “Gestion” puis revenez sur “Contrat”

The screenshot shows the GLPI software interface with the following details:

- Header:** GLPI logo, search bar, and navigation icons.
- Breadcrumbs:** Accueil > Gestion > Contrat.
- Toolbar:** Actions (create, search, filters), Affichage (number of elements: 20), and Page courante en PDF paysage.
- Search Bar:** Éléments visualisés, contenu, Rechercher.
- Table Headers:** Nom, Type, Numéro, Date de début, Durée, Préavis, Coût - Coût total.
- Table Data:** One row is visible: Manuel, Longue durée, 0650047581, 2023-01-01, 36 mois, 2 mois.
- Bottom Toolbar:** Actions, Affichage (number of elements: 20), and Page courante en PDF paysage.

V. Services supplémentaires

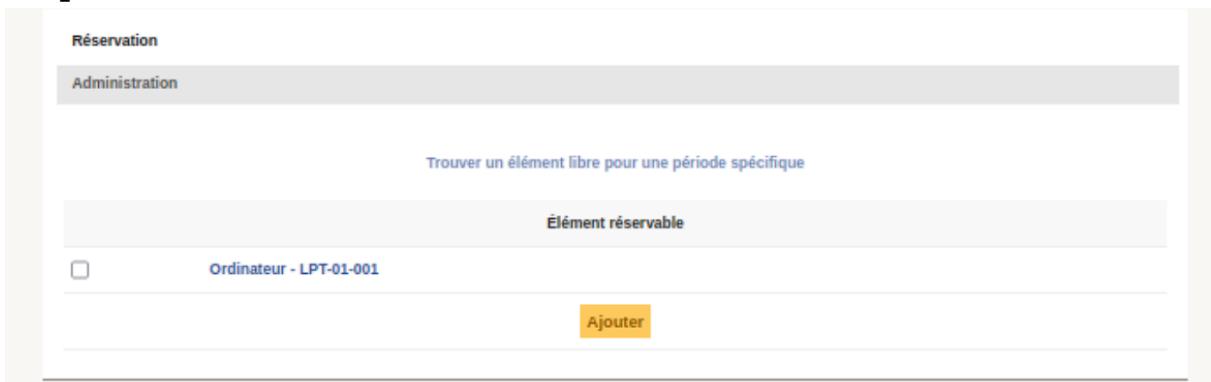
1. Réserver des équipements

Pour réserver de l'équipement il faudra accéder à l'onglet “Parc” puis “Ordinateur”. Cliquez sur “Autoriser les réservations”



The screenshot shows the GLPI web interface. At the top, there is a navigation bar with icons for search, star, settings, and more. Below the bar, the main menu has items: Accueil, Parc, Ordinateurs (which is highlighted in yellow), +, and search icons. The main content area is titled "LPT-01-001". On the left, there is a sidebar with links: Ordinateur, Systèmes d'exploitation, Composants, Volumes, Logiciels, Connexions, and Ports réseau. In the center, there is a button labeled "Réserver un matériel" and a yellow button labeled "Autoriser les réservations".

Dans le menu de gauche, cliquez sur “Réservations”. Pour réserver l'équipement, cliquez sur son nom, cela affichera son calendrier de disponibilités



The screenshot shows the "Réservation" section. On the left, there is a sidebar with "Réservation" and "Administration" options. The main area has a heading "Trouver un élément libre pour une période spécifique". Below it, there is a table with a header "Élément réservable". It contains a checkbox next to "Ordinateur - LPT-01-001" and a yellow "Ajouter" button.



The screenshot shows a monthly calendar for January 2023. The left sidebar lists months from Janvier 2022 to Mai 2023. The calendar grid shows days from Monday to Sunday. Most days are empty, but several are marked with small icons: a red clipboard on January 1st, and a blue clipboard with a red mark on each day from the 2nd to the 15th, and again on the 18th, 19th, and 22nd.

Janvier 2023						
Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
					1	
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22

Sélectionnez une date en cliquant sur l'icône “post-it”, vous devrez alors remplir le formulaire et valider les informations en cliquant sur “Ajouter”

Réserver un matériel

Élément	Ordinateur - LPT-01-001
Par	glpi
Date de début	2023-01-04 12:00
Durée	10h00
Répétition	Aucune
Commentaires	Besoin d'un ordi portable pour déplacement client
Ajouter	

Une fois ajouter, la réservation s'affiche sur le calendrier de disponibilité de l'ordinateur

Janvier 2023						
2022	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Janvier						1
Février						
Mars						
Avril						
Mai						
Juin						
Juillet						
Août						
Septembre						
Octobre						
Novembre						
Décembre						
2023						
Janvier	2	3	4	5	6	7
Février						8
Mars						

2. Ajouter un élément en base de connaissance

Accéder à l'onglet “Outils” puis “Base de connaissance” ensuite cliquez sur l'icône “+”, remplissez le formulaire et valider les informations en cliquant sur “Ajouter”

The screenshot shows the 'Nouvel élément - Base de connaissances' (New element - Knowledge base) form. It includes fields for category (VPN), placement (Non), visibility dates (Visible depuis: 2023-01-01 00:00, Visible jusqu'à: empty), subject (IPSEC VPN), content (Montage tunnel vpn isec pfsense (dém...)), and file attachments (Fichier(s) (2 Mo maximum)). A yellow 'Ajouter' button is at the bottom right.

3. Rechercher un élément en base de connaissance

Accéder à l'onglet “Outils” puis “Base de connaissance” ensuite cliquez sur l'icône “+”, remplissez le formulaire et valider les informations en cliquant sur “Ajouter”

The screenshot shows the GLPI knowledge base search results for 'VPN'. The search bar contains 'VPN' and the 'Rechercher' button is highlighted. Below the search bar are filters for display (20 items) and page orientation (PDF paysage). The results table has columns for Subject and Category. One result is shown: 'IPSEC VPN' under 'VPN' category, with the note 'Montage tunnel vpn isec pfsense (dém...)'.

IV. Administre GLPI

1. Gérer les identités de GLPI

Accéder à l'onglet “Administration” puis “Journaux”. La page sur laquelle vous allez arriver permet de visualiser tout ce qu'il se passe sur l'interface web de GLPI

The screenshot shows the GLPI administration interface with the "Journals" tab selected. The page title is "Administration > Journals". At the top, there is a search bar and some navigation icons. Below the header, there is a table with the following columns: Source, ID, Date, Service, Niveau, and Message. The table contains 20 entries from January 13, 2023, detailing various system actions such as adding new elements like Outils, Configuration, Parc, and Tickets.

Source	ID	Date	Service	Niveau	Message
Base de connaissances	1	2023-01-13 19:53	Outils	5	glpi ajoute l'élément 1
Catégorie de la base de connaissances	1	2023-01-13 19:51	Configuration	4	glpi ajoute l'élément VPN
Réservations	1	2023-01-13 19:48	Parc	4	glpi ajoute la réservation 1 pour l'objet 1
Élément réservable	1	2023-01-13 19:45	Parc	4	glpi ajoute l'élément Computer (1)
Contrat	1	2023-01-13 19:39	Gestion	4	glpi ajoute l'élément Manuel
Type de contrat	1	2023-01-13 19:37	Configuration	4	glpi ajoute l'élément Longue durée
Fournisseur	1	2023-01-13 19:34	Gestion	4	glpi ajoute l'élément Immac wstore
Ticket	1	2023-01-13 19:13	Tickets	4	glpi met à jour un suivi

2. Visualiser les profils

Pour visualiser les différents profils il vous faudra accéder à l'onglet “Administration” puis “Profils”

The screenshot shows the GLPI administration interface with the "Profils" tab selected. The page title is "Administration > Profils". At the top, there is a search bar and some navigation icons. Below the header, there is a table with the following columns: Actions, Nom, Interface du profil, Profil par défaut, and Dernière modification. The table lists eight profiles: Admin, Hotliner, Observer, Read-Only, Self-Service, Super-Admin, Supervisor, and Technician. The "Self-Service" profile is marked as the default profile.

Actions	Nom	Interface du profil	Profil par défaut	Dernière modification
	Admin	Interface standard	Non	
	Hotliner	Interface standard	Non	
	Observer	Interface standard	Non	
	Read-Only	Interface standard	Non	
	Self-Service	Interface simplifiée	Oui	
	Super-Admin	Interface standard	Non	
	Supervisor	Interface standard	Non	
	Technician	Interface standard	Non	

VII. Crédit et gestions des tickets

1. Affichage de l'entité de chaque ordinateur

Accéder à l'onglet "Parc" puis "Ordinateur". Cliquez sur l'icône "clé", cela permet de choisir les colonnes à afficher. Sélectionner l'icône "clé à molette" → "rendez-vous" sur la "vue globale" → "ajouter"

The screenshot shows a software interface for managing computer assets. At the top, there are search and filter tools, including a search bar and a 'Rechercher' button. Below this, a toolbar includes icons for search, refresh, and other functions. The main area displays a table of assets with the following columns: Nom, Statut, Fabricant, Numéro de série, Type, Modèle, Système d'exploitation - Nom, Lieu, Dernière modification, Composants - Processeur, and ID. The table lists five assets named LPT-01-001 through LPT-01-005, all last modified on 2023-01-13 18:34. Below the table, another table shows the same columns for further configuration. At the bottom, a dialog box titled 'Sélectionnez les éléments à afficher par défaut' (Select elements to display by default) allows users to choose which columns to show by default. The 'Ajouter' (Add) button is highlighted with a red box.

Nom	Statut	Fabricant	Numéro de série	Type	Modèle	Système d'exploitation - Nom	Lieu	Dernière modification	Composants - Processeur	ID
LPT-01-001								2023-01-13 18:34		1
LPT-01-002								2023-01-13 18:34		2
LPT-01-003								2023-01-13 18:34		3
LPT-01-004								2023-01-13 18:34		4
LPT-01-005								2023-01-13 18:34		5

Nom	Statut	Fabricant	Numéro de série	Type	Modèle	Système d'exploitation - Nom	Lieu	Dernière modification	Composants - Processeur	ID

Sélectionnez les éléments à afficher par défaut

Caractéristiques - Adresse ▾ **Ajouter**

Nom	↑	↓	○
Statut		▼	○
Fabricant	↑	▼	○
Numéro de série	↑	▼	○
Type	↑	▼	○
Modèle	↑	▼	○
Nom	↑	▼	○
Lieu	↑	▼	○

Sélectionnez les éléments à afficher par défaut				
	Caractéristiques - ID	Ajouter		
Nom				
Entité			▼	○
Statut	↑		▼	○
Fabricant	↑		▼	○
Numéro de série	↑		▼	○
Type	↑		▼	○
Modèle	↑		▼	○
Nom	↑		▼	○
Lieu	↑		▼	○
Dernière modification	↑			○

Avant de fermer le pop-up, déplacer le champ en tête de liste en utilisant les flèches

2. Création de l'entité “Bâtiment 1”

Accéder à l'onglet “Administration” puis “Entités” ensuite cliquez sur l'icône “+”. Créer la nouvelle entité “Bâtiment 1” comme enfant de “Entité racine (Root entity)”, validez l'entité en cliquant sur “Ajouter”

The screenshot shows the GLPI administration interface. At the top, there's a dark blue header with the GLPI logo, a search bar, and various navigation icons. Below the header, the main menu has 'Administration' selected, and under it, 'Entités' is also selected. A yellow '+' icon is visible next to the 'Entités' menu item. The main content area is titled 'Entité' and contains a form for creating a new entity. The form has a title 'Nouvel élément - Entité'. It includes fields for 'Nom' (Name) containing 'Bâtiment 1', 'Commentaires' (Comments), and a dropdown for 'Comme enfant de' (As child of) set to 'Root entity'. At the bottom right of the form is a large orange button labeled 'Ajouter' (Add).

3. Création de sous-entité “Etage 0”

Accéder à l'onglet “Administration” puis “Entités” ensuite cliquez sur l'icône “+”. Créez la nouvelle entité “Etage 0” comme enfant de “Bâtiment 1”, validez la sous-entité en cliquant sur “Ajouter”

The screenshot shows the GLPI administration interface. The top navigation bar includes the GLPI logo, a search bar, and various configuration icons. Below the navigation, the breadcrumb path shows 'Accueil > Administration > Entités'. A yellow '+' button is highlighted, indicating the creation of a new entity. The main content area is titled 'Entité' and contains a form for 'Nouvel élément - Entité'. The 'Nom' field is filled with 'Etage 0'. The 'Commentaires' field is empty. The 'Comme enfant de' dropdown is set to 'Root entity > Bâtiment 1'. A large orange 'Ajouter' button is at the bottom right of the form.

4. Visualisation des entité existantes

Pour visualiser les entités existantes, accéder à l'onglet “Administration” puis “Entités”

The screenshot shows the GLPI administration interface with the 'Entités' page selected. The top navigation bar and search bar are visible. The main content area displays a list of entities. At the top of the list table, there are filters for 'Éléments visualisés' (set to 20), 'contient' (with an empty search input), and a 'Rechercher' button. Below the filters, the table has two sections. The first section, under the heading 'Actions', lists three entities: 'Root entity', 'Root entity > Bâtiment 1', and 'Root entity > Bâtiment 1 > Etage 0'. The second section, also under 'Actions', lists one entity: 'Nom complet'. At the bottom of the page, there are pagination controls: 'Affichage (nombre d'éléments)' (set to 20), a toolbar with a pencil icon, 'Page courante en PDF paysage', and a status message 'De 1 à 3 sur 3'.

5. Crédation des lieux

Accéder à l'onglet “Configuration” puis “Intitulés”. Dans la rubrique “Général” cliquez sur “Lieux” puis sur l’icône “+”. Dans le champ “Nom” entrez “P01” ensuite cliquez sur “Ajouter” en bas du formulaire

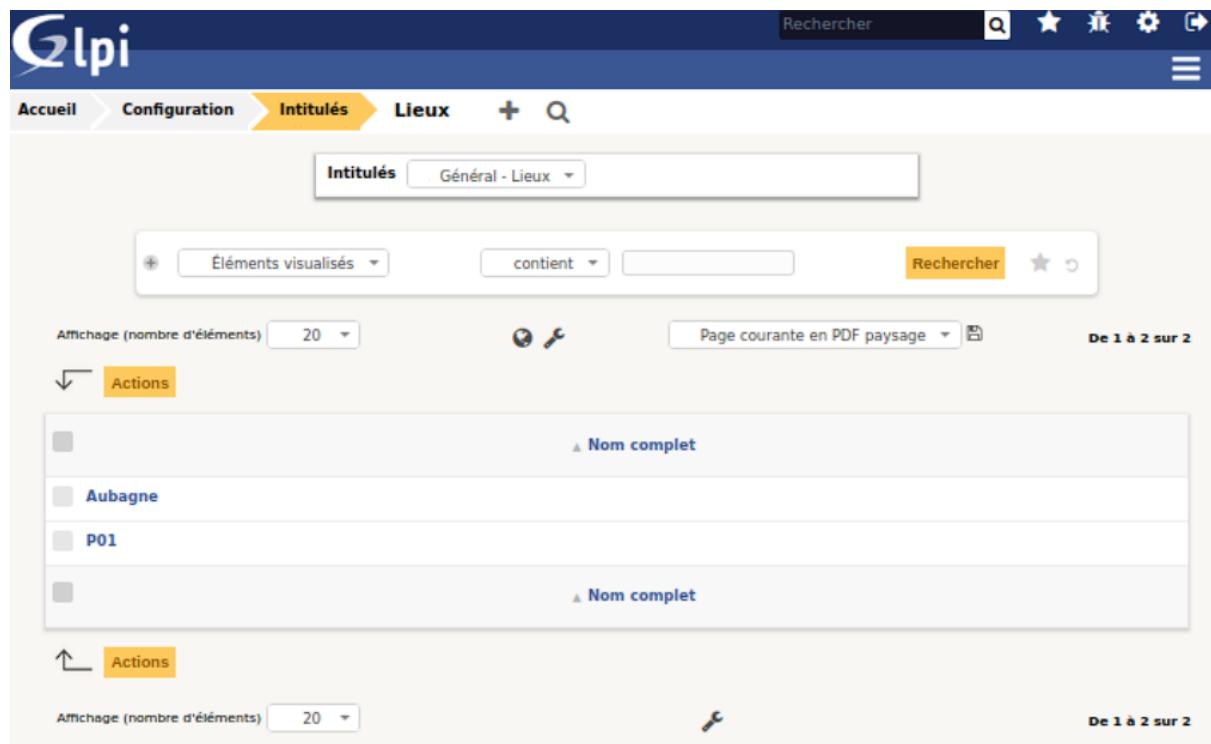
Lieu

Nouvel élément - Lieu

Nom	P01
Comme enfant de	-----
Adresse	
Code postal	
Ville	
État	
Pays	
Numéro du bâtiment	
Numéro de la pièce	
Emplacement sur la carte	
Latitude	
Commentaires	

6. Visualisation des lieux

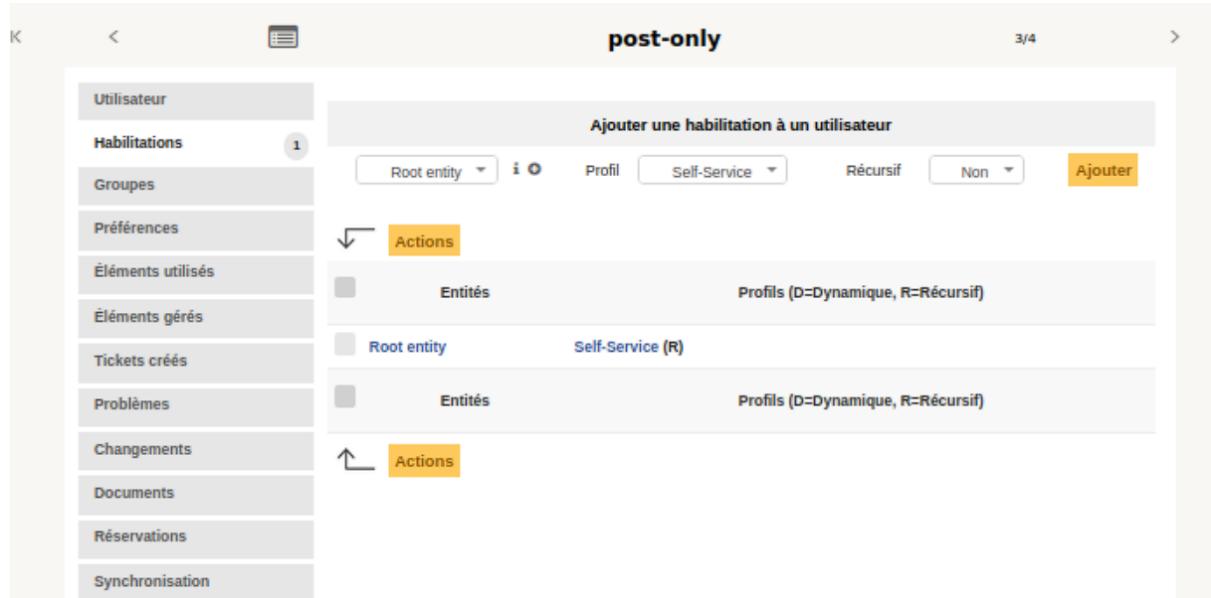
Pour visualiser les lieux, il suffit simplement de fermer la pop-up et cliquez sur “Entité”



The screenshot shows the GLPI software interface. The top navigation bar has tabs for 'Accueil', 'Configuration', 'Intitulés' (which is highlighted in yellow), 'Lieux', and various search and filter icons. Below the navigation, there's a search bar with dropdowns for 'Eléments visualisés' (20), 'contient', and a 'Rechercher' button. A status bar at the bottom indicates 'De 1 à 2 sur 2'. The main content area displays a list of 'Lieux' (Places) with columns for 'Nom complet' (Full name). The list includes 'Aubagne' and 'PO1'. Each entry has an 'Actions' button. At the bottom, there's another summary of 'Affichage (nombre d'éléments) 20' and a 'Rechercher' button.

7. Sélection du compte post-only

Accéder à l'onglet “Administration” puis “Utilisateurs”, cliquez sur “Post-only” ensuite sur l'onglet “Habilitation”



The screenshot shows the GLPI software interface under the 'Utilisateurs' (Users) module. The left sidebar lists various user-related sections: Utilisateur, Habilitations (selected), Groupes, Préférences, Éléments utilisés, Éléments gérés, Tickets créés, Problèmes, Changements, Documents, Réservations, and Synchronisation. The main content area shows the details for a user named 'post-only'. It includes a form titled 'Ajouter une habilitation à un utilisateur' (Add an entitlement to a user) with fields for 'Root entity', 'Profil' (Self-Service), 'Récursif' (Non), and an 'Ajouter' (Add) button. Below this, there's a table with three rows: 'Entités' (Profiles (D=Dynamique, R=Récursif)), 'Root entity' (Self-Service (R)), and 'Entités' (Profiles (D=Dynamique, R=Récursif)). Each row has an 'Actions' button. The top right corner of the main content area shows '3/4'.

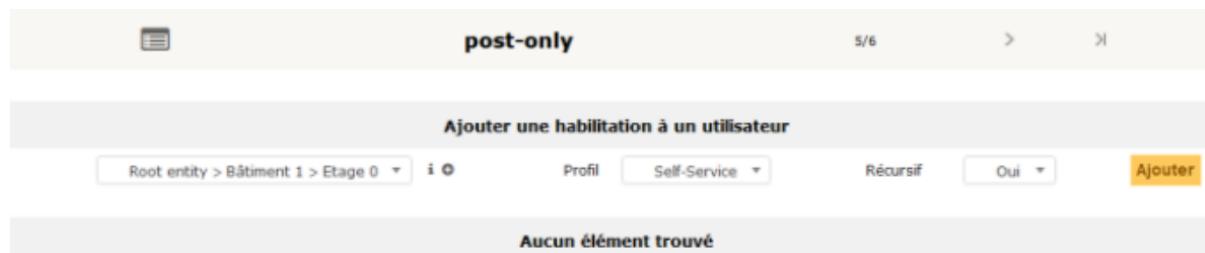
8. Suppression de l'habilitation Self-service sur l'entité racine

Cochez la ligne d'habilitation “Self-Service(R)” sur l'entité racine, cliquez sur le champs “action” et sélectionnez “Supprimer définitivement la relation avec les éléments sélectionnées”



9. Ajout de l'habilitation Self-service sur l'entité “Bâtiment 1” pour le compte post-only

Selectionner l'entité “Bâtiment 1”, dans profil sélectionner “Self-Service” et récursif “Oui”, valider le tout en cliquant sur “Ajouter”



10. Sélection du profil Self-Service

Accéder à l'onglet “Administration” puis “Profils”, cliquez sur “Self-Service”



11. Modification du profil Self-Service

Accéder à l'onglet “Assistance” puis cochez l'option “Voir les matériaux de mes groupes”, validez en cliquant sur “Sauvegarder”

The screenshot shows the 'Assistance' tab selected in the sidebar. Under 'Assistance', several checkboxes are checked: 'Voir mes tickets', 'Créer', 'Voir les suivis', 'Voir les tâches', and 'Selectionner/désélectionner tout'. In the 'Association' section, 'Voir les matériaux de mes groupes' is checked. Below it, a dropdown menu shows categories like 'Ordinateur', 'Moniteur', etc. At the bottom right is a yellow 'Sauvegarder' button.

12. Crédation du groupe enseignants

Accéder à l'onglet “Administration” puis “Groupes” ensuite cliquez sur l'icône “+”, renseigner le nom “Enseignants” et en commentaire “Enseignant gérant le ticket self-service”, validez les informations en cliquant sur “Ajouter”

The screenshot shows the 'Nouvel élément - Groupe' form. The 'Nom' field is set to 'Enseignants'. Under 'Visible dans un ticket', 'Demandeur' and 'Attribué à' are set to 'Oui', while 'Tâche' and 'Peut être notifié' are set to 'Non'. Under 'Visible dans un projet', 'Peut être superviseur' is set to 'Oui'. Under 'Peut contenir', 'Éléments' and 'Utilisateurs' are set to 'Oui'. A large text area labeled 'Commentaires' contains the text 'Enseignant gérant le ticket en Self-Service'. At the bottom right is a yellow 'Ajouter' button.

⚠ Il ne faut pas oublier d'indiquer que ce groupe sera utilisable dans les sous-entités ⚡

13. Affichage de la liste des groupes

Pour afficher la liste des groupes, accéder à l'onglet “Administration” puis “Groupes”

The screenshot shows the GLPI application interface. The top navigation bar includes the logo, a search bar, and various icons. The main menu is visible with 'Administration' selected, and the 'Groupes' sub-menu is highlighted. A large icon representing users is displayed above the table. The table lists two groups: 'Enseignants' and another unnamed group. Both rows have 'Actions' buttons. The bottom section of the table also has an 'Actions' button.

	Nom complet	Entité	Commentaires
	Enseignants	Root entity	Enseignant gérant le ticket en Self-Service
	Nom complet	Entité	Commentaires

14. Ajout du compte “Post-only” au groupe “Enseignants”

Pour ajouter le compte post-only au groupe enseignants, accéder à l'onglet “Administration” puis “Utilisateurs”, sélectionnez l'utilisateur “Post-only” et valider en cliquant sur “Ajouter”

The screenshot shows the 'Ajouter un utilisateur' (Add User) dialog box. On the left, a sidebar lists various entities: Groupe, Sous-groupes, Éléments utilisés, Éléments gérés, Utilisateurs, Notifications, Tickets créés, Problèmes, Changements, Historique, and Tous. The 'Utilisateurs' item is selected. The main area shows a list of users with 'post-only' selected. Below the list, a message says 'Aucun élément trouvé' (No element found). The 'Ajouter' (Add) button is highlighted.

15. Sélection d'un matériel

Positionnez vous dans l'entité “Etage 0” puis cliquez sur l'onglet “Parc” puis “Ordinateur”, ensuite cliquez sur le premier ordinateur “LPT-01-001”

LPT-01-001 (Root entity > Bâtiment 1 > Etage 0) 1/3 > X

Ordinateur	Root entity > Bâtiment 1 > Etage 0	Sous-entités
Nom LPT-01-001	Statut i O	i O
Lieu i O	Type i O	i O
Responsable technique i O	Fabricant i O	i O
Groupe technique i O	Modèle i O	i O
Usager numéro	Numéro de série	
Usager	Numéro d'inventaire	
Utilisateur i O	Réseau i O	i O
Groupe i O		
Domaine i O	Commentaires	
UUID		
Source de mise à jour i O		

16. Ajout du lieu des groupes “Enseignants” aux informations de l'ordinateur

Accéder à l'onglet “Parc” puis “Ordinateur” ensuite cliquez sur le champ “Lieux” puis sélectionnez le lieu “Salle 1”. Dans le champ “Groupe” sélectionner “Enseignants”, valider en cliquant sur “Sauvegarder” en bas de page

LPT-01-001 (Root entity > Bâtiment 1 > Etage 0) 1/3 > X

Ordinateur	Root entity > Bâtiment 1 > Etage 0	Sous-entités
Nom LPT-01-001	Statut i O	i O
Lieu salle1 i O	Type i O	i O
Responsable technique i O	Fabricant i O	i O
Groupe technique Enseignants i O	Modèle i O	i O
Usager numéro	Numéro de série	
Usager	Numéro d'inventaire	
Utilisateur i O	Réseau i O	i O
Groupe i O		
Domaine i O	Commentaires	
UUID		
Source de mise à jour i O		

17. Sélection de plusieurs matériels

Accéder à l'onglet “Parc” puis “Ordinateur” ensuite cocher les 2 ordinateurs se trouvant dans “Salle 1” (c. -à-d. “LPT-01-003” et “LPT-01-003”). Cliquez ensuite le champ “Action”, dans la liste, choisissez “Modifier”, le champ à mettre à jour est “Groupe” et le groupe en question est “Enseignants”, valider en cliquant sur “Envoyer”

Actions

Action Modifier

Choisir le champ que vous voulez mettre à jour

Caractéristiques - Groupe Enseignants

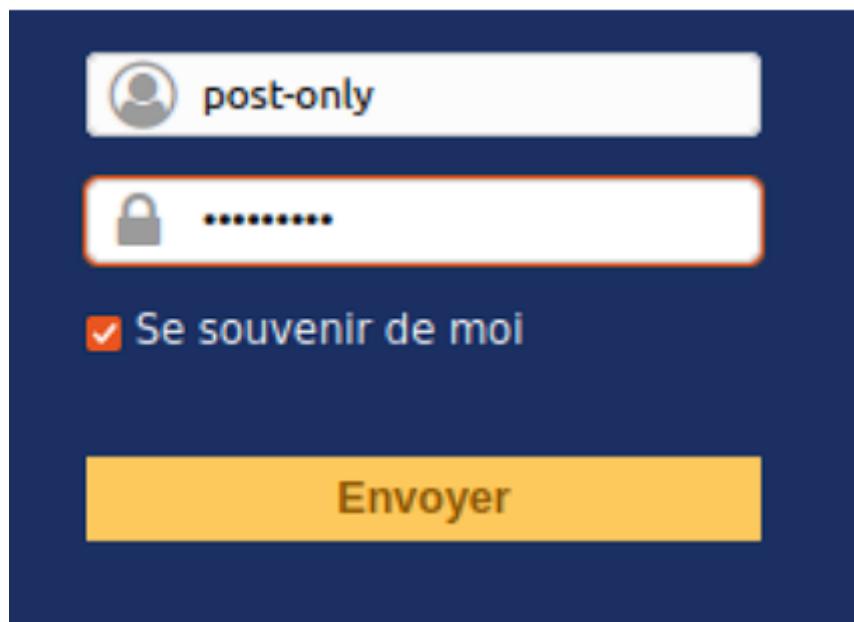
Envoyer

LPT-01-002 (Root entity > Bâtiment 1 > Etage 0) 2/2 > X

	Ordinateur	Root entity > Bâtiment 1 > Etage 0	Sous-entités
Nom	LPT-01-002	Statut i 0
Uieu i 0	Type i 0
Responsable technique i 0	Fabricant i 0
Groupe technique i 0	Modèle i 0
Usager numéro	Numéro de série
Usager	Numéro d'inventaire
Utilisateur i 0	Réseau i 0
Groupe	Enseignants i 0	Commentaires	
Domaine i 0		
UUID		
Source de mise à jour i 0		

18. Ouverture d'une session avec le compte post-only

Pour avoir une session avec le compte post-only, fermer votre session GLPI (flèche en haut à droite). Ensuite, connectez vous avec les identifiants du compte “Post-only” (Password : postonly)



19. Modification de la langue de l'interface du compte post-only

Cliquez sur le nom du compte “post-only”, dans le champ “Language” sélectionné “Français” et valider en cliquant sur “Save”

A screenshot of the account edit page for the "post-only" user. The "Language" dropdown is set to "Français" and is highlighted with a red box. To the right, there is a file upload section with a "Browse..." button, a "No file selected." message, and a "Clear" button. Below the language dropdown are fields for "Password" and "Password confirmation". Further down are fields for "Phone", "Mobile phone", "Phone 2", and "Administrative number". On the right side, there are "Emails" and "Default entity" dropdowns, and "Root entity" buttons. At the bottom left is a "Location" dropdown, and at the bottom right are "Use GLPI in mode" and "Normal" dropdowns. A large yellow "Save" button is located at the bottom center, also highlighted with a red box.

20. Création de ticket

Cliquez sur le menu “Créer un ticket”, remplissez le formulaire ensuite cliquez sur “Soumettre la demande”

Créer un ticket +	
Tickets	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribue)	0
En cours (Planifie)	0
En attente	0
Rolu	0
Clos	0
Supprime	0

Description de la demande ou de l'incident (Root entity > Bâtiment 1 > Etage 0)

Type	Incident
Catégorie	----- i
Urgence	Moyenne
Eléments associés	Mes eléments ...les groupes - Ordinateur - LPT-01-002 -- Ajouter 0 ticket en cours ou récemment rolu pour cet elément.
Lieu	----- i Q
Observateurs	----- i
Titre	Premier ticket Test de création d'un premier ticket
Description *	Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir... Aucun fichier selectionne.
	Soumettre la demande

21. Visualisation du statut du ticket par l'utilisateur

Vérifier que le ticket a été créer en vous rendant dans l'onglet “Ticket”

The screenshot shows a GLPI interface for viewing tickets. At the top, there's a navigation bar with 'Accueil' and a '+' icon, followed by 'Root entity'. Below the navigation is a search bar with dropdowns for 'Caractéristiques - Statut' set to 'est' and 'Nouveau', and a 'Rechercher' button. A counter indicates 'Affichage (nombre d'éléments) 20' and 'De 1 à 1 sur 1'. The main area displays a table with one ticket entry:

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
2	test de création d'un premier ticket	Nouveau	2023-01-14 01:04	2023-01-14 01:04	Moyenne	post-only			

Below this table is another identical one, likely a copy or a different view of the same ticket.

22. Visualisation du statut du ticket par le technicien

Fermer la session “Post-only”, ouvrez la session “Technicien” (Password : tech). Une fois connecter, modifier la langue de l'interface GLPI puis rendez-vous dans l'onglet “Assistance” → “Tickets”

The screenshot shows a GLPI interface for viewing tickets from the perspective of a technician. The top navigation bar includes 'Accueil', 'Assistance', and 'Tickets' (which is highlighted in yellow), along with other standard icons. The title 'Root entity (tree structure)' is visible. The search bar at the top has 'Caractéristiques - Statut' set to 'est' and 'Non résolu', with a 'Rechercher' button. A counter indicates 'Affichage (nombre d'éléments) 20' and 'De 1 à 1 sur 1'. The main area displays a table with one ticket entry:

ID	Titre	Entité	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
2	test de création d'un premier ticket	Root entity	Nouveau	2023-01-14 01:04	2023-01-14 01:04	Moyenne	post-only			

Below this table is another identical one, likely a copy or a different view of the same ticket. There are also 'Actions' buttons above and below the tables.

23. Qualification du ticket par le technicien

Cliquez sur le ticket en question et sélectionné “Traitement du ticket”

The screenshot shows a software interface for ticket management. On the left, there's a sidebar with various menu items: Ticket, Traitement du ticket (selected), Statistiques, Validations, Base de connaissances, Éléments, Coûts, Tâches de projet, Problèmes, and Changements. At the top right, there are buttons for Ajouter (Ajouter : Suivi, Tâche, Document) and Solution. Below these buttons, the 'Historique des actions' section is displayed, showing a log entry from 2023-01-14 01:04 by user 'post-only'. The log entry details the creation of a ticket with the subject 'test de création d'un premier ticket' and the description 'test de création d'un premier ticket'.

The screenshot shows the detailed view of a ticket. The left sidebar includes Traitement du ticket, Statistiques, Validations, Base de connaissances, Éléments, Coûts, Tâches de projet, Problèmes, Changements, Historique (2 entries), and Tous. The main area displays various ticket details: Date d'ouverture (2023-01-14 01:04), Par (post-only), Dernière modification (2023-01-14 01:04 par post-only), Temps de prise en charge (empty), Temps interne de prise en compte (empty), Temps de résolution (empty), Temps interne de résolution (empty), Type (Incident), Catégorie (empty), Source de la demande (Helpdesk), Validation (Non soumis à validation), Impact (Moyen), Lieu (empty), Priorité (Moyenne), Acteur (empty), Demandeur (+), Observateur (+), and Attribué à (+). The 'Historique' section shows two entries: '2023-01-14 01:04 par post-only' and '2023-01-14 01:04 par post-only'.

24. Résolution du ticket par le technicien

Accéder à la rubrique “Traitement du ticket” puis cliquez sur le bouton “Solution”. Renseigner le champ “Description” avec cette phrase “Solution trouvé pour ce premier ticket”, valider en cliquant sur “Ajouter”

25. Validation par l'utilisateur post-only

Fermer la session “Technicien” et rouvrez la session “Post-Only” (Password : postonly). Le ticket précédemment terminé par le technicien est alors passer au status “Résolu”

	Tickets	Nombré
Nouveau		0
En cours (Attribué)		0
En cours (Planifié)		0
En attente		0
Résolu		1
Clos		0
Supprimé		0

26. Approbation de la solution par l'utilisateur post-only

Cliquez sur “Résolu” puis sur le ticket, remplissez le champ “Commentaire” et validez en cliquant sur “Approuver la solution”. Le ticket est maintenant clos

The screenshot shows a ticket management interface with the following details:

- Title:** Premier ticket (Root entity > Bâtiment 1 > Etage 0)
- Left sidebar:** Ticket, Traitement du ticket, Statistiques, Base de connaissances, Éléments, Historique (with dropdown), Tous.
- Content area:**
 - Approbation de la solution:** A text input field labeled "Solution approuvée".
 - Buttons:** Refuser la solution (Refuse solution) and Approuver la solution (Approve solution).
 - Historique des actions:** A section showing a single action: "Solution trouvée pour ce premier ticket".
 - Details of the action:** Date: 2022-01-31 17:15, User: Post-only i, Ticket: Premier ticket, Description: Test de création d'un premier ticket.

VIII. Intégration du plugin “FusionInventory”

1. Installation

Retournez dans le répertoire des sources et téléchargez le plugin “FusionInventory”

```
cd /usr/srv
```

```
root@dameli-VirtualBox:/usr/src# wget https://github.com/fusioninventory/fusioninventory-for-glpi/archive/glpi9.3+1.3.tar.gz
```

```
root@dameli-VirtualBox:/usr/src# tar -zxvf glpi9.3+1.3.tar.gz  
-C /var/www/html/glpi/plugins
```

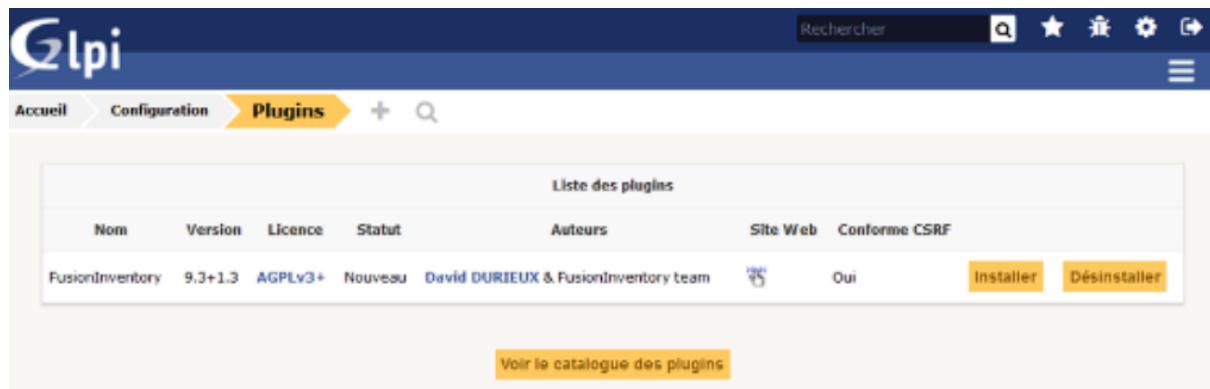
Attribuez les droits d'accès au serveur web

```
root@dameli-VirtualBox:/var/www/html# chown -R www-data /var/www/html/plugins
```

Préparez la compatibilité du répertoire pour être visible dans GLPI

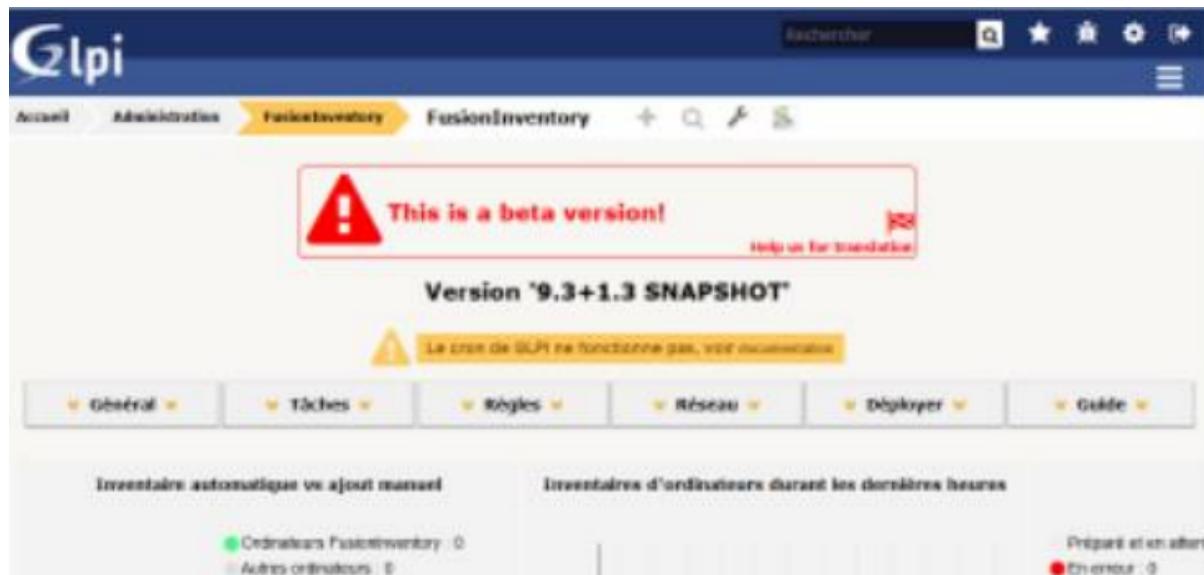
```
root@dameli-VirtualBox:/usr/src# mv fusioninventory-for-glpi9.3+1.3/fusioninventory/
```

Une fois connecté, allez dans l'onglet “Configuration” puis “Plugins”. Cliquez sur “Installer”



2. Configuration de FusionInventory

Dans le menu de configuration du plugin “FusionInventory” puis dans “Général” vous aurez accès aux différentes options de configuration



Pour rappel, la crontab sous Linux est la table qui gère les actions automatiques (démon).

Pour que GLPI puisse fonctionner “automatiquement” malgré son aspect de site en PHP (qui ne réagit donc que quand il y a une requête), on intègre un fichier cron.php

Ouverture du dossier de configuration

```
contrab -u www-data -e
```

Ajout de l'instruction suivante permettant d'exécuter le script PHP “cron.php” toutes les minutes

```
root@dameli-VirtualBox:/home/dameli# * * * * cd /var/www/html/glpi/front/ && /usr/bin/php cron.php &>/dev/null
```

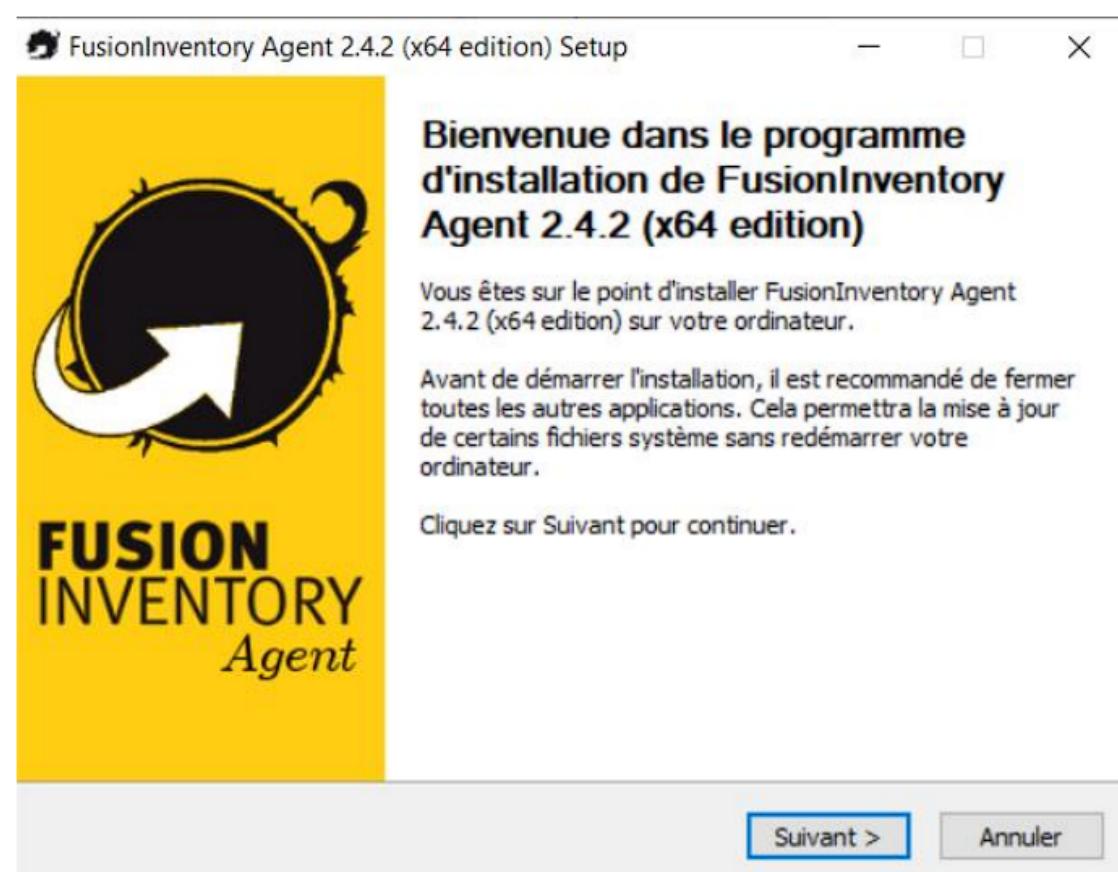
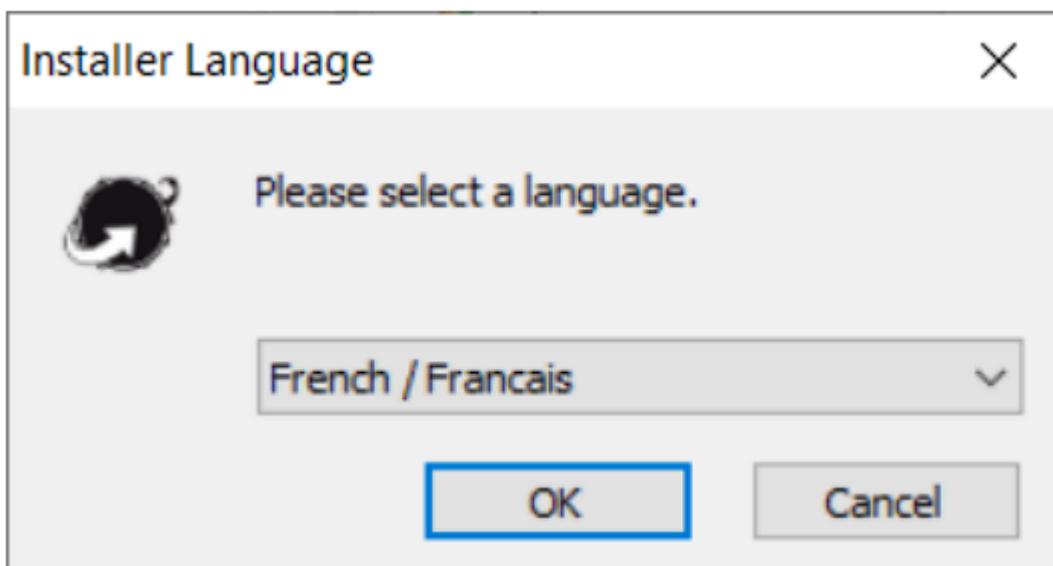
Redémarrage du service “crontab” pour permettre la prise en compte des modifications effectuées dans le fichier “crontab”

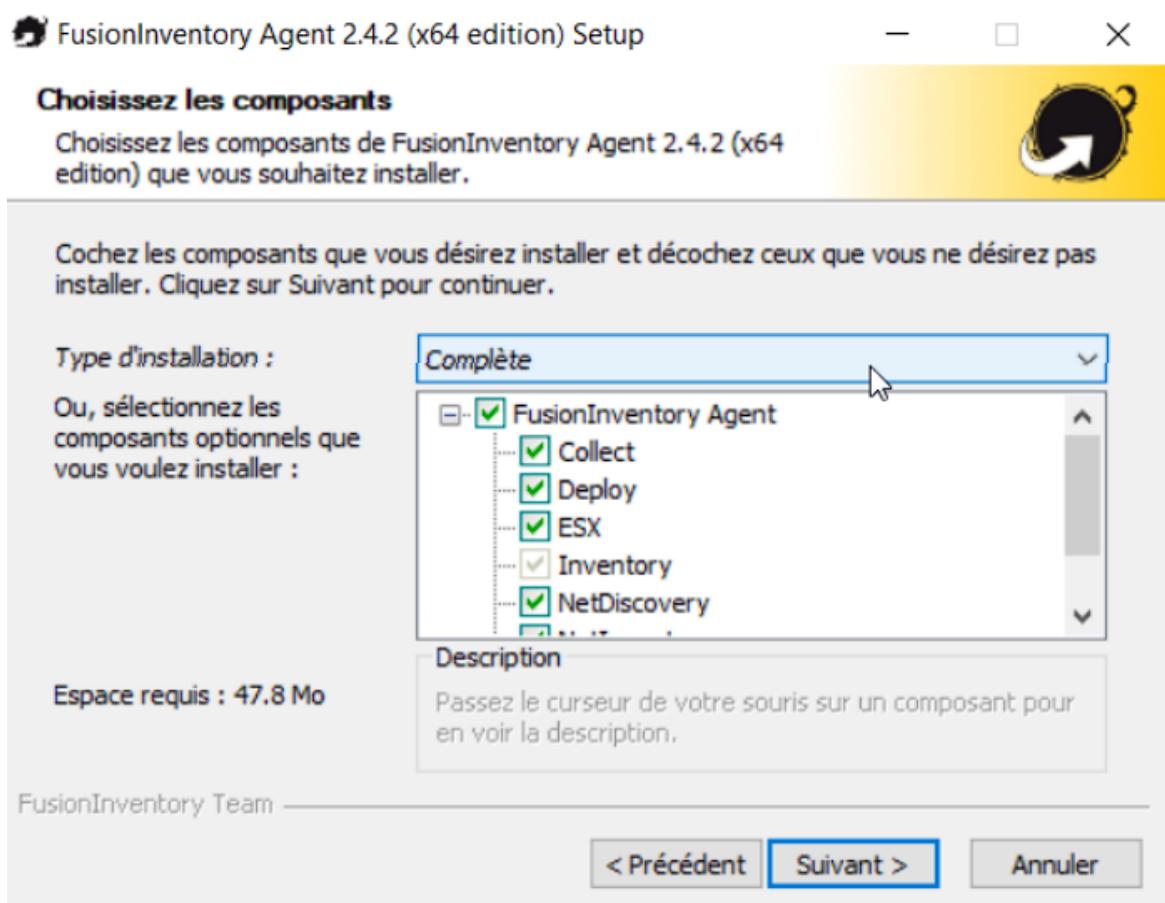
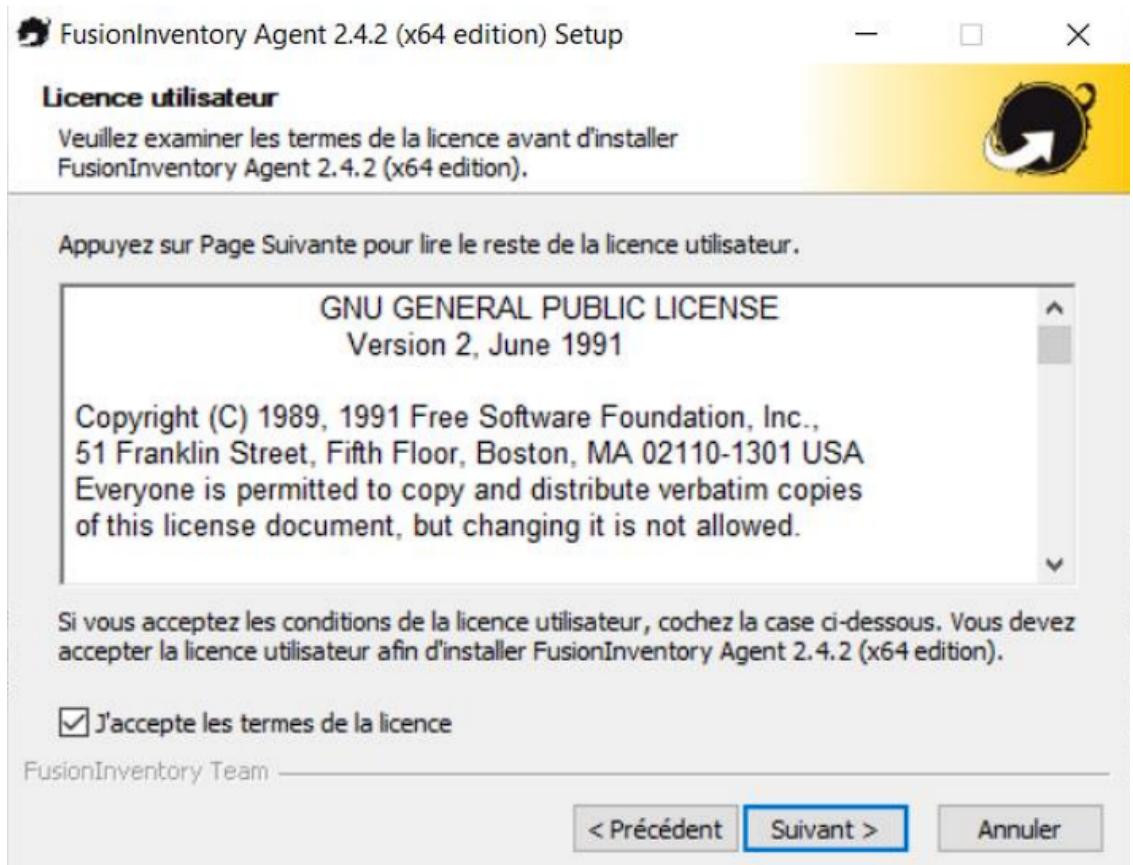
```
/etc/init.d/cron restart
```

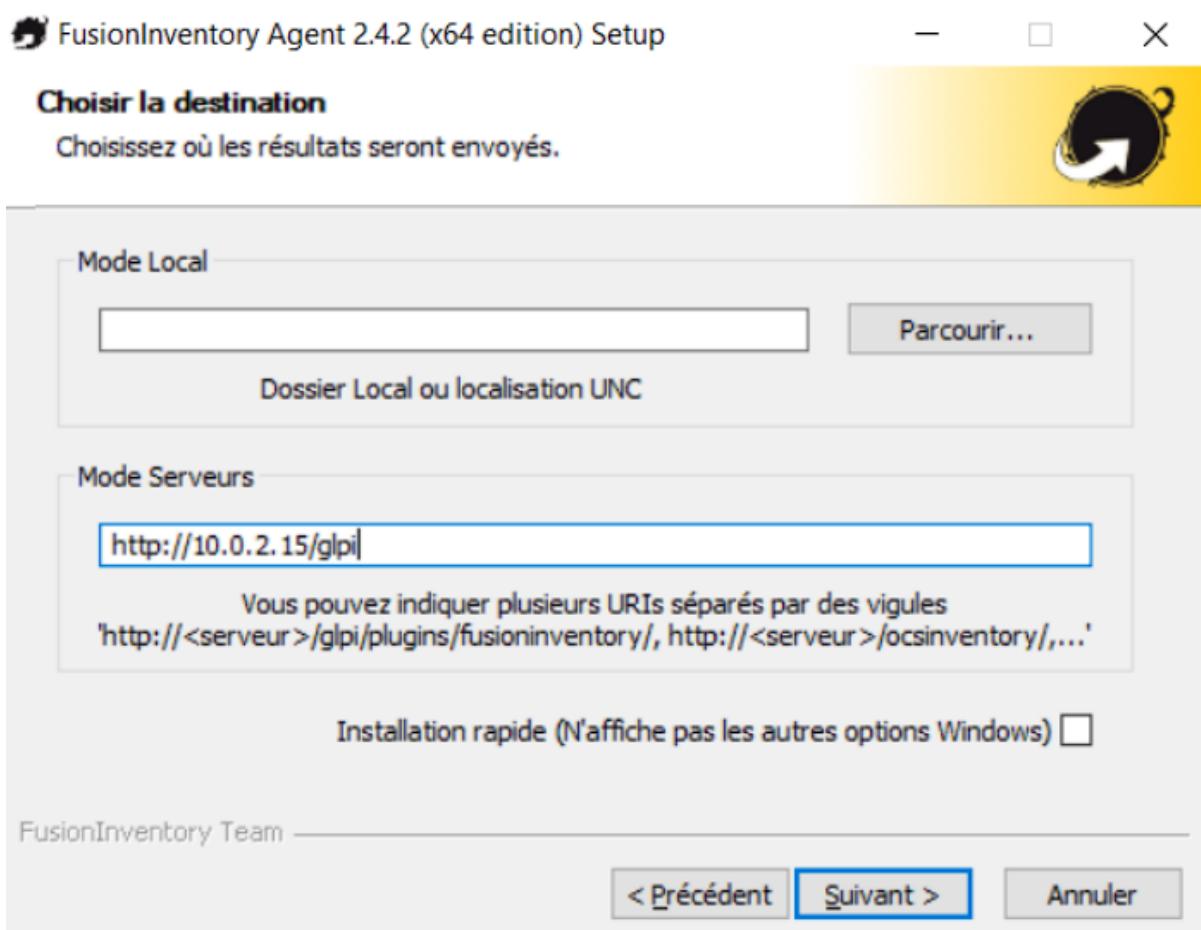
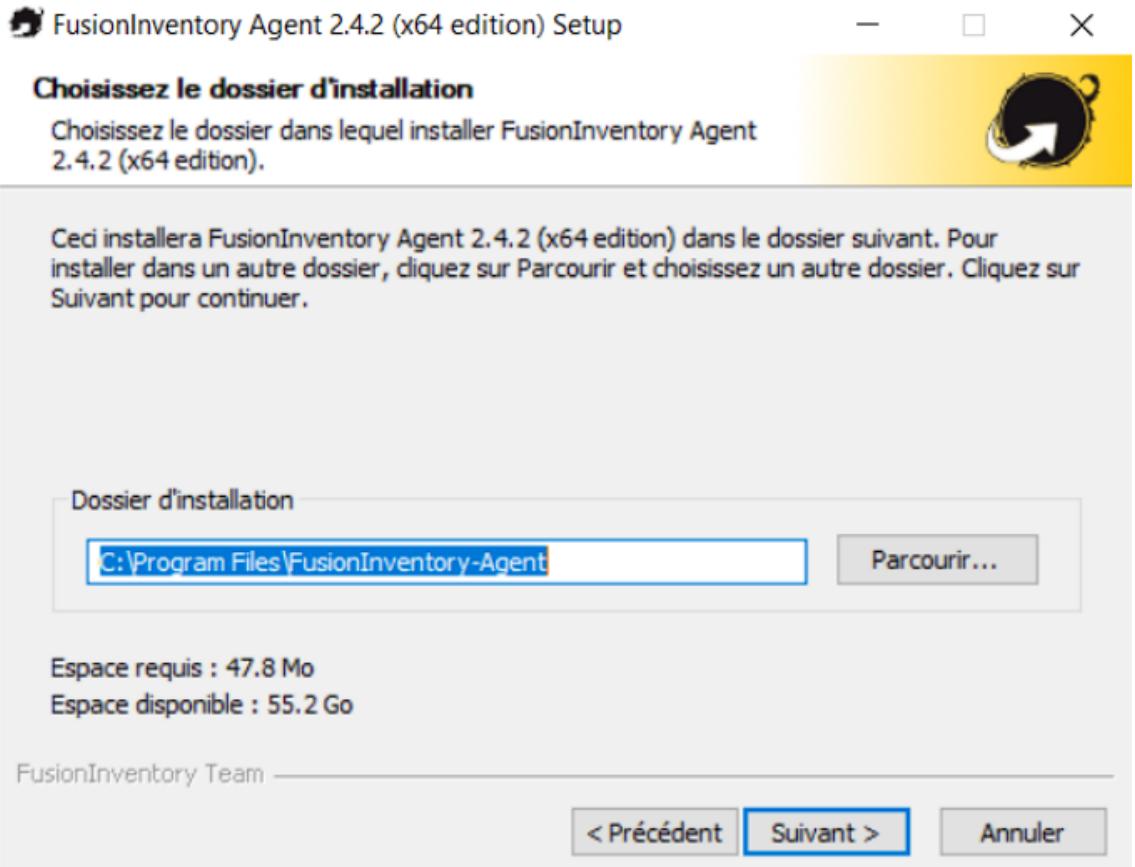
3. Installation et déploiement d'agent FusionInventory

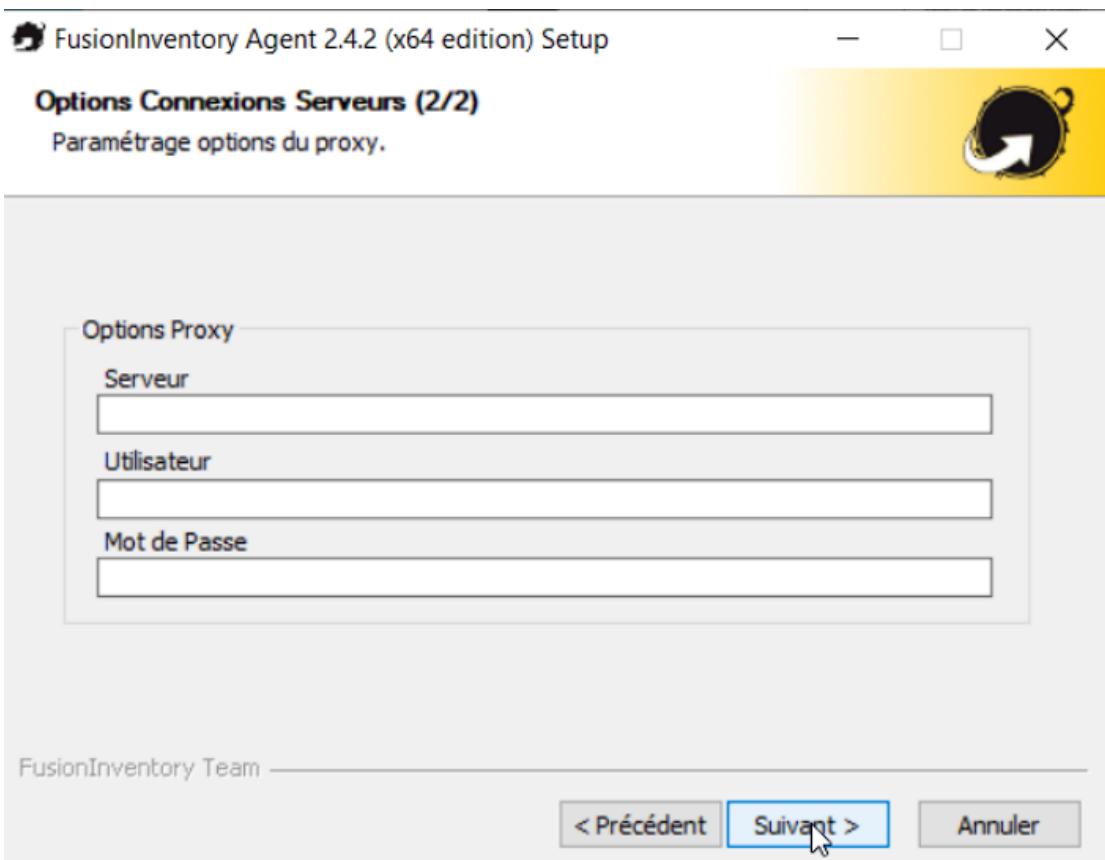
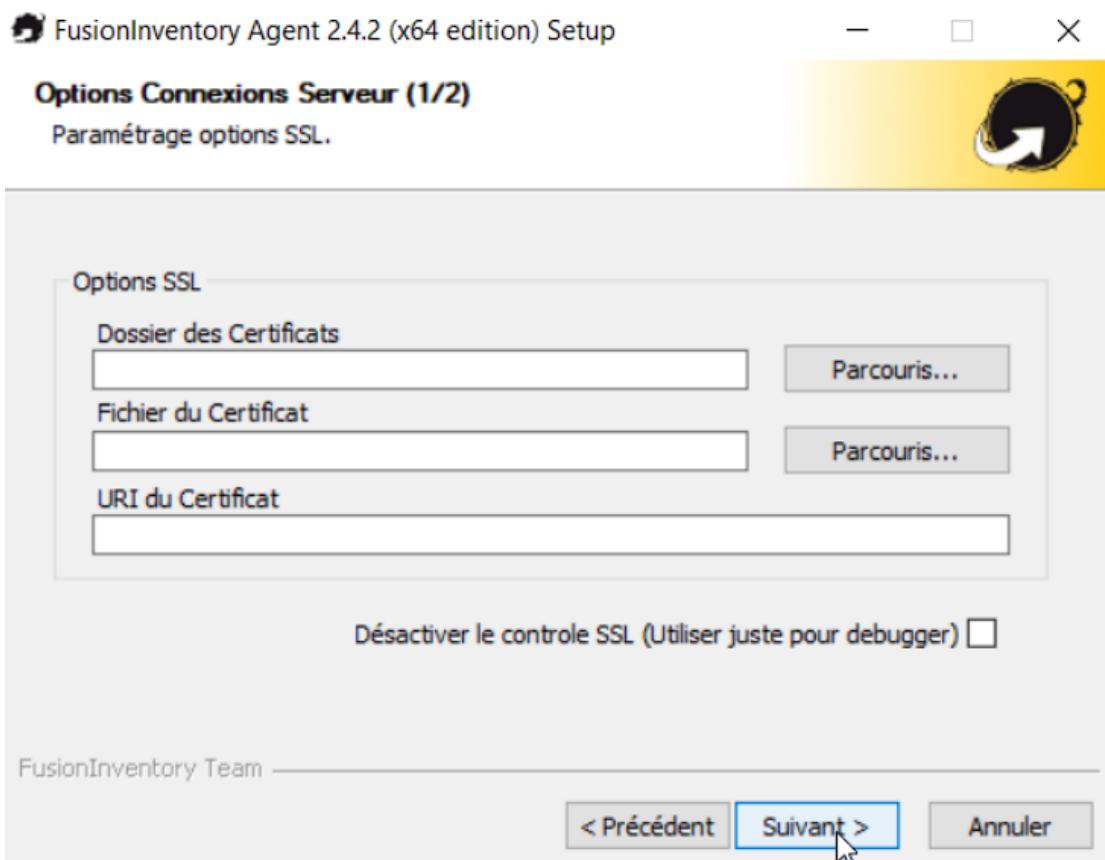
Télécharger l'agent Fusion 2.4.2 pour Windows (64 bit) via ce lien :
https://github.com/fusioninventory/fusioninventory-agent/releases/download/2.4.2/fusioninventory-agent_windows-x64_2.4.2.exe

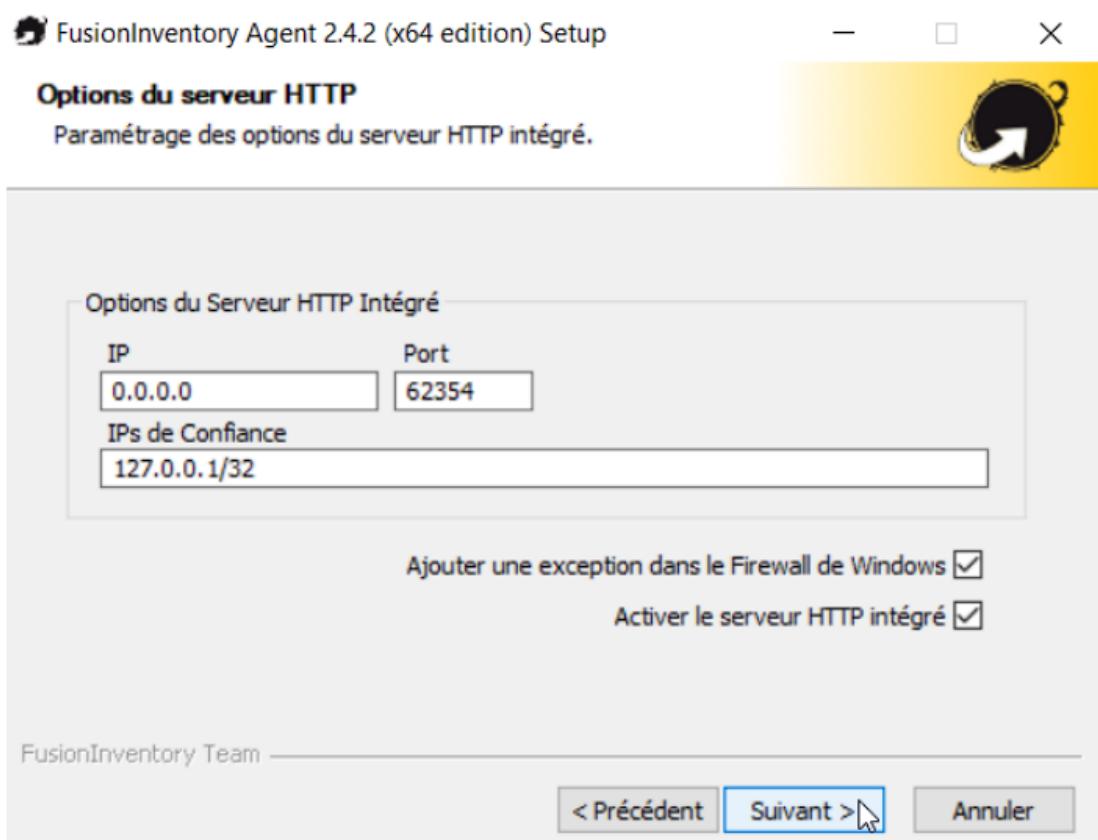
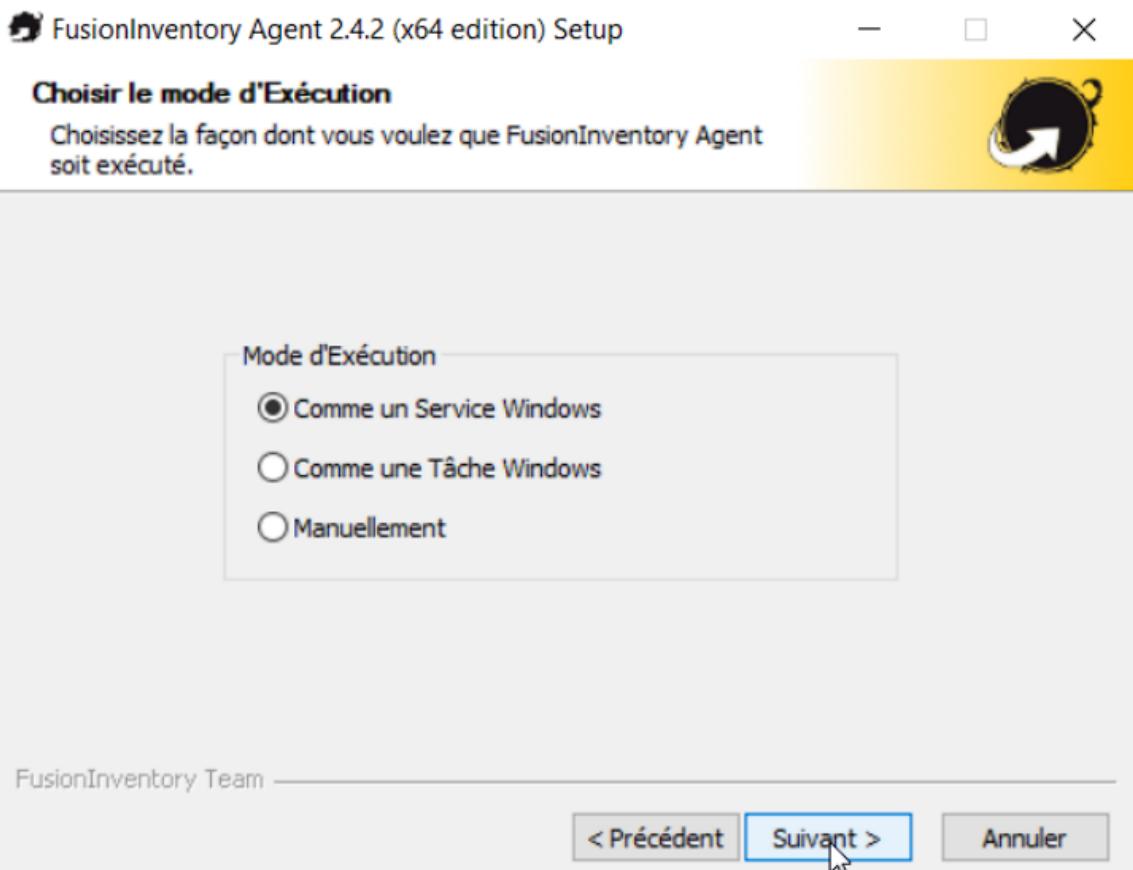
Lancer et configurer l'installateur

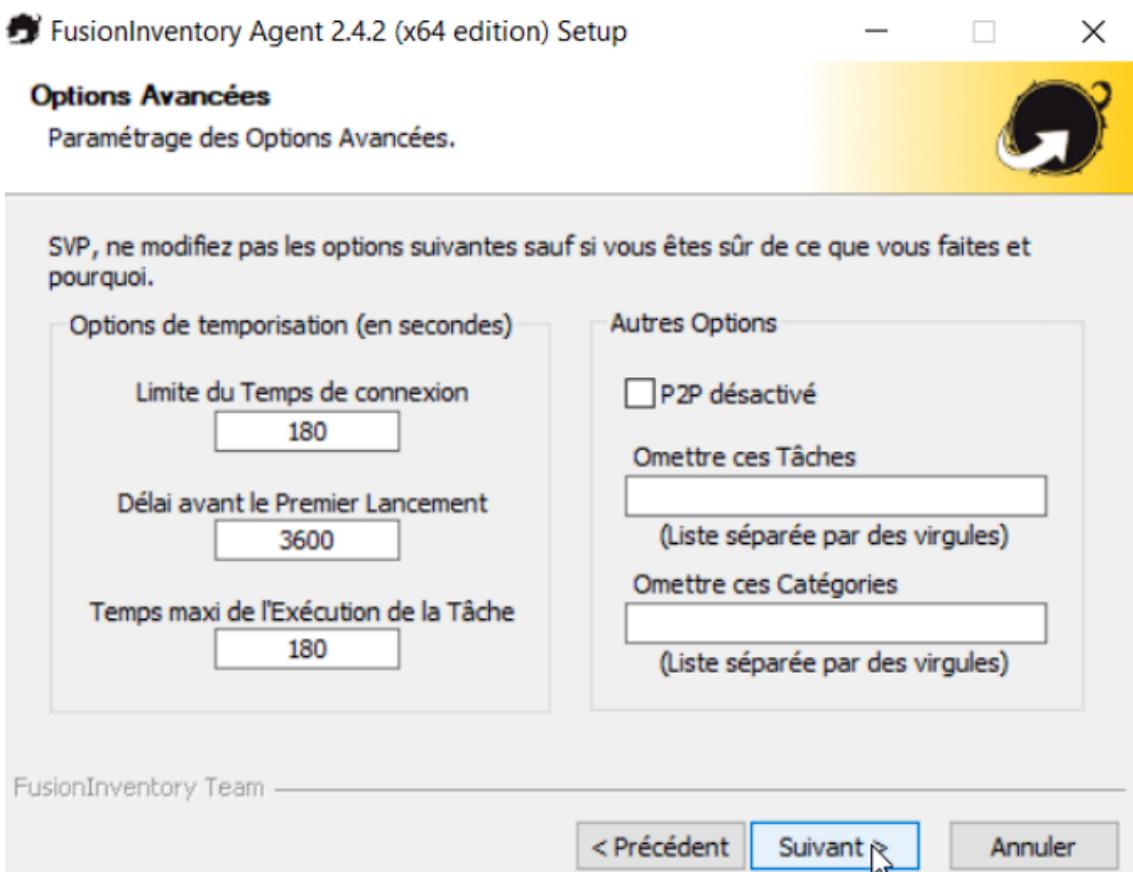
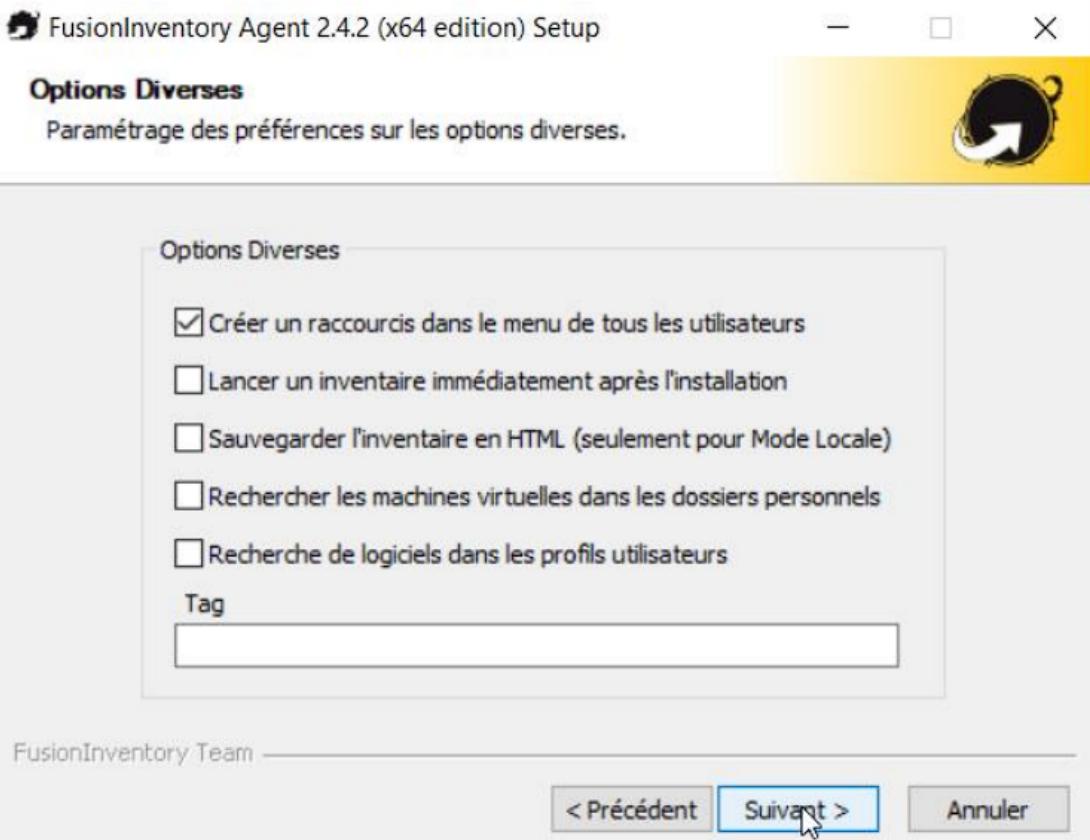


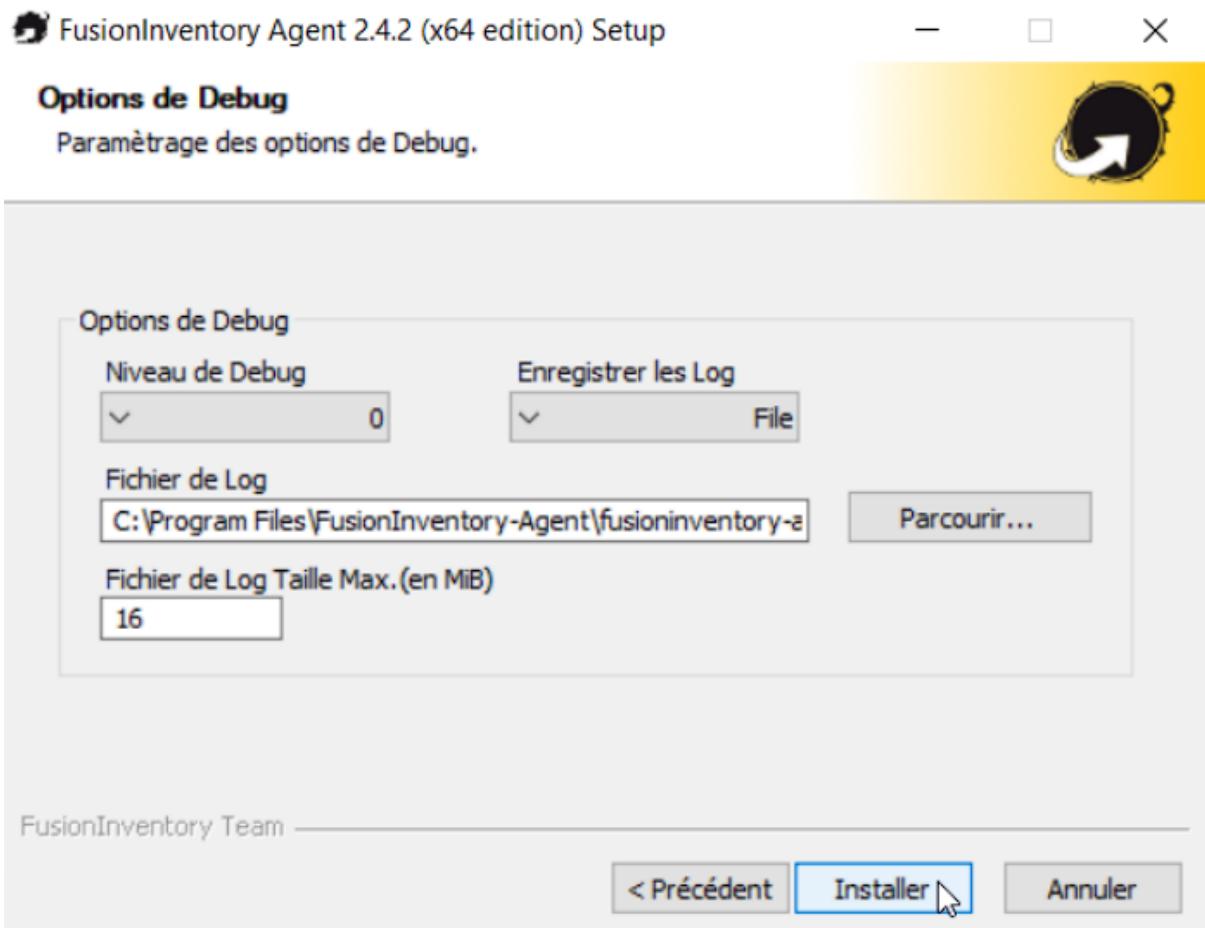












4. Installer les dépendances sur Ubuntu

Installer les dépendances se trouvant sur ce lien :

<http://fusioninventory.org/documentation/installation/>

Résoudre les dépendances non résolues

```
apt get install -f
```

Ouvrez le fichier de configuration de Fusion Inventory

```
nano /etc/fusioninventory/agent.cfg
```

Définissez le serveur

```
serveur = https://192.168.1.42/glpi/plugins/fusioninventory
```

Pour finir, arrêter le service FusionInventory Agent

```
/home/dameli# fusioninventory-agent
```

+	Nom	Statut	Fabricant	Numéro de série	Type	Modèle
	LAPTOP-FLENNB3D	ASUSTeK COMPUTER INC.	M6N0CK16X25424H		Notebook	VivoBook_ASUSlaptop X515JA_X515JA
	ubuntu1310	innotek GmbH	72a360de-584e-d443-b042-a627b3578669		VirtualBox	VirtualBox

+	Nom	Statut	Fabricant	Numéro de série	Type	Modèle
---	-----	--------	-----------	-----------------	------	--------

LAPTOP-FLENNB3D (Root entity > Marseille)

Ondispo

- Systèmes d'exploitation 1
- Composants 10
- Valeurs 4
- Logiciels 171
- Connexions 2
- Ports réseau 8
- Gestes
- Contrôle
- Demandes
- Virtualisation
- Autres 3
- Base de connaissances
- Tickets 6
- Prestataires
- Changements
- Liens externes
- Certificats
- Verrous
- Notes
- Réserveuses
- Historique 433

Ordinateur

Non	Lieu	Laptop	Statut	---	1 0
	Responsable technique	---	Type	Notbook	1 0
	Groupe technique	---	Fabricant	ASUSTeK COMPUTER INC.	1 0
	Usager numéro	---	Modèle	VivoBook_ASUSlaptop X515JA_X515JA	1 0
	Usager	laptop@LAPTOP-FLE...	Numéro de série	M6N0CK16X25424H	
	Utilisateur	---	Numéro d'inventaire	No Asset Tag	
	Groupes	---	Réseau	---	1 0
	Déroulé	WORKGROUP	Commentaires		
	UUID	E8D2F8E-495D-4C4...			
	Source de mise à jour	---			

FusionInventory

Agent	LAPTOP-FLENNB3D-2022-01-28-13-07-29	Utilisateur	FusionInventory-agent_v2.4.2
Statut :	pas encore demandé, rafraîchir ?	Dernier contact	2022-01-30 09:00
Étiquette FusionInventory		Dernier inventaire	2022-01-30 09:00
Adresse publique de contact	192.168.1.70	La dern. ^{re} boot	2022-01-19 08:32
Transfert automatique d'état	non, versouillé (configuration entrée)		

Créé le 2022-01-28 13:11
Dernière mise à jour le 2022-01-29 19:33
Sauvegarder
Mettre à la corbeille

5. Enregistrer sous PDF les Inventaires

Pour enregistrer les Inventaire sous PDF il faut vous rendre dans l'onglet “Parc” puis “Ordinateurs”. Cliquez ensuite sur “Page courante en PDF paysage”

Accueil Parc **Ordinateurs** + 🔎 ⚙️ Root entity (Arb.)

Affichage (nombre d'éléments) 20
Actions
Page courante en PDF paysage

Voici un exemple de ce que vous allez obtenir

Nom	Type	Système d'exploitation	Version du système d'exploitation	Architecture du système d'exploitation	Lié	Dernière modification	Compétence - Processeur	Compétence - Mémoire (Mo)	Antivirus - Antivirus	Règnes - Système d'exploitation - Instalation (date)
PC-PORTABLE01	Portable	Windows	10	64-bit	AL2H	2017-09-28 13:03	Intel(R) Core(TM) i3-4030U CPU @ 1.90GHz	4 096 Mo	Windows Defender Bitdefender Avast!	2017-09-28
PC-BUREAU	Portable	Windows	10	64-bit	AL2H	2017-07-31 07:44	Intel(R) Pentium(R) CPU G4220 @ 2.60GHz	4 096 Mo	Windows Defender Bitdefender Avast!	2016-06-34
PC-PORTABLE02	Portable	Windows	10	64-bit	AL2H	2017-07-31 06:53	Intel(R) Core(TM) i3-4030U CPU @ 1.90GHz	4 096 Mo	Windows Defender Bitdefender Avast!	2016-09-29
AL2H-PC2	Portable	Windows	10	64-bit	AL2H	2017-09-17 21:05	Intel(R) Dual Core CPU E5220 @ 2.90GHz	4 096 Mo	Avast! Antivirus	2016-08-10
PC-JA009-2	Portable	Windows	10	64-bit	Activation Jeunesse	2017-07-29 07:26	Intel(R) Celeron(R) E3800 @ 2.40GHz	4 096 Mo	Windows Defender Avast! Antivirus	2016-06-15
PC-JA009-1	Portable	Windows	10	64-bit	Activation Jeunesse	2017-09-21 08:41	Intel(R) Core(TM) i3-4030U CPU @ 1.90GHz	4 096 Mo	Windows Defender Bitdefender Avast!	2017-09-21
PC_E_M	Portable	Windows	10	64-bit	Créche	2017-07-30 07:25	Intel(R) Pentium(R) CPU G2020 @ 3.00GHz	4 096 Mo	Windows Defender Bitdefender Avast!	2016-09-28
PC8	Portable	Windows	10	64-bit	Créche	2017-09-17 05:22	Intel(R) Core(TM) i5-3210M CPU @ 2.90GHz	8 144 Mo	Windows Defender Bitdefender Avast!	2017-05-24
JA009-PC	Portable	Windows	7	64-bit	Créche	2017-07-30 07:26	Intel(R) Core(TM) i7-2670QM CPU @ 2.20GHz	4 096 Mo	Bitdefender Avast!	2016-11-15
PC-ECONOMIQUE	Portable	Windows	10	64-bit	CyberSpace	2017-03-15 19:36	Intel(R) Core(TM) i5-6200HQ CPU @ 2.30GHz	8 192 Mo	Windows Defender	2017-04-21
PC-CYBER-01	Portable	Windows	10	64-bit	CyberSpace	2017-09-18 12:58	Intel(R) Core(TM) i3-4130U CPU @ 3.00GHz	8 192 Mo	Windows Defender Avast! Antivirus	2017-05-15
PC-CYBER-05	Portable	Windows	10	64-bit	CyberSpace	2017-03-13 11:05	Intel(R) Core(TM) i3-2130M CPU @ 3.10GHz	8 192 Mo	Windows Defender Avast! Antivirus	2017-04-23
PC-CYBER-06	Portable	Windows	10	64-bit	CyberSpace	2017-07-28 07:26	Intel(R) Core(TM) i5-2500 CPU @ 2.00GHz	8 192 Mo	Windows Defender	2017-07-04
PC-CYBER-07	Portable	Windows	10	64-bit	CyberSpace	2017-03-11 08:36	Intel(R) Core(TM) i5 CPU 650 @ 3.20GHz	8 144 Mo	Windows Defender Avast! Antivirus	2017-06-26

6. Déployer un logiciel

FusionInventory vous donne aussi la possibilité de déployer (à partir de cette interface) un logiciel/paquet sur tous les postes possédants le client FusionInventory

Il faut se rendre dans “FusionInventory”, “Déployer” puis “Gestion de paquets”, ensuite ajouter un logiciel/paquet en cliquant sur l’icône “+”

Nouvel élément - Paquet		Root entity	Sous-entités	. Non
Nom :	visual studio	Commentaires :	logiciel visual studio version 1.61.1	
Activer le déploiement à la demande pour le groupe suivant :				
<input type="button" value="Ajouter"/>				

Sélectionné le paquet créé et cliquez sur “Actions sur le paquet”, ajoutez-y un fichier exécutable

The screenshot shows the 'visual studio (Root entity)' configuration page. In the top right corner, it says '1/1'. On the left, there's a sidebar with 'Paquet' and 'Actions sur le paquet'. The main area has a header 'visual studio (Root entity)'. Below it, there's a section titled 'Fichiers +' with a sub-section 'Type' set to 'Télécharger depuis votre ordinateur'. A file path 'Parcourt...' is shown as 'VSCodeUserSetup-x64-1.51.1.exe'. There are also fields for 'Décompresser', 'P2P', and 'rétention - Minute(s)'. An orange 'Ajouter' button is visible. At the bottom, there are sections for 'Actions +' and 'Interactions utilisateurs +'.

Il faut ensuite programmer dans l'onglet “Actions” ce que doit effectuer le paquet pour s'installer.

Préciser les actions suivantes dans l'ordre :

1. Créer un répertoire temporaire dans lequel sera copié le fichier d'installation de visual studio

The screenshot shows the 'Actions +' configuration page. It has a section for 'Type' set to 'Créer un répertoire', 'Libellé de l'action' (label), and 'Chemin *' set to 'c:/deploy'. An orange 'Ajouter' button is at the bottom.

Copier le fichier dans ce répertoire.

The screenshot shows the 'Copier' action configuration page. It has fields for 'Type' (set to 'Copier'), 'Libellé de l'action', 'Provenant de *' (source), and 'Vers *' (target set to 'c:/deploy'). An orange 'Ajouter' button is at the bottom.

Se placer dans ce répertoire.

Type	Commande
exec	cd c:/deploy

Exécution des contrôles +

Ajouter

Lancer l'installation en mode silencieux avec l'option /S

Type	Commande
Libellé de l'action	
exec *	VSCODEUserSetup-x64-1.61.1.exe /S

Exécution des contrôles +

Nombre de lignes à récupérer

10

Ajouter

Créer un répertoire

c:/deploy **name** Créer répertoire

Copier

from * to c:/deploy **name** Copier fichier

Commande

Commande à exécuter

| cd c:/deploy

name Déplacer dans le répertoire logLineLimit 10

Commande

Commande à exécuter

| VSCODEUserSetup-x64-1.61.1.exe

name Lancer l'installation logLineLimit 10

7. Créer une tâche pour déployer ce paquet

Accédez à “FusionInventory” puis “Tâche” et ensuite “Gestion des tâches”, pour finir cliquez sur l’icône “+”

Nouvel élément - Gestion des tâches

Root entity

Nom : installation visual

Commentaires :

Re-préparer un job si ✓
l'exécution précédente
était un succès :

Ajouter Supprimer définitivement



Définissez ensuite la date à laquelle va s'effectuer le déploiement ainsi que l'heure mais aussi le nombre d'agent sur lesquels seront déployé le paquet

installation visual (Root entity)

Gestion des tâches

Root entity

Nom : installation visual

Commentaires :

Re-préparer un job si ✓
l'exécution précédente
était un succès :

Actif : ✓

Heure de démarrage : 2022-01-30 21:40

Heure de fin planifiée : 2022-01-30 21:50

Créneau horaire de préparation : -----

Créneau horaire d'exécution : -----

Intervalle de réveil des agents (en minutes) : Jamais

Nombre d'agents à réveiller : Aucun

Sauvegarder Supprimer définitivement



Dans l'onglet “Configuration des jobs” il faut ajouter un job, nommé “Installation visual”, définissez le module sur “Paquet de déploiement”. Ensuite ciblé le paquet « Visual studio » et comme acteur, sélectionner l'ordinateur à mettre à jour, enfin sélectionnez “Mettre à jour”

installation visual (Root entity)

Job - ID 1 (Root entity)

Nom : Déploiement visual studio	Cibles + Ces éléments s'appliqueront pour ce job	Acteurs + Les éléments qui doivent prendre en charge ces cibles
Commentaires :	Type d'acteur : Computers	Acteur : LAPTOP-FLENNB3D
Méthode du module : Déploiement de package	Ajouter Acteur	
Cibles : <input type="checkbox"/> Paquet	Vider la liste / Supprimer les éléments sélectionnés	
Acteurs : <input type="checkbox"/> Ordinateur	Vider la liste / Supprimer les éléments sélectionnés	
Mettre à jour		Annuler les modifications
		Purger

Déploiement visual studio