

MENIAL Hugo

Hugo.menial@gmail.com



Les Tickets GLPI :

Sommaire :

Présentation :

Pourquoi GLPI remplacera LiveAgent	p2
Classements d'Outils de Ticketings	p2
Spécificité de GLPI	p3

Messagerie :

Envoi de ticket par Mail :	p4
Mise en place des adresses SMTP et IMAP	p5 à p8
Ticketing sur GLPI	p9
Administration de tickets	p10
Traitement des tickets	p11 et p12

Autres configurations GLPI :

Injection de base d'utilisateur dans GLPI	p13 à p16
Tablette 4G	p17
Configurations de tâches automatisées pour les Tickets	p18 à p19
Trier les tickets	p20
Configuration Office 365 SMTP / IMAP	p22

Pourquoi GLPI remplacera LiveAgent Desk :

Fonctionnalité	LiveAgent Desk	GLPI
Gestion des tickets	Oui	Oui
Gestion des contacts	Oui	Oui
Gestion des bases de connaissances	Oui	Oui
Gestion des SLA	Oui	Oui
Gestion des rapports	Oui	Oui
Gestion des actifs	Non	Oui
Gestion des contrats	Non	Oui
Gestion des incidents	Oui	Oui
Gestion des problèmes	Oui	Oui
Gestion des changements	Oui	Oui
Gestion des projets	Oui	Oui
Gestion de la documentation	Oui	Oui
Gestion de la sécurité	Oui	Oui
Gestion de la conformité	Oui	Oui
Personnalisation	Personnalisation limitée	Personnalisation avancée
Prix	Payant, à partir de 19 €/utilisateur/mois	Open source, gratuit

Classement sur plusieurs outils de tickets :

Après quelque recherche j'ai trouvé 4 Outils plus performant que GLPI

Classement	Logiciel	Points forts	Critères de classement	Tarification (approximative)
1	Zendesk	Support omnicanal, intégrations multiples	Excellente performance, interface intuitive, forte adaptabilité aux besoins variés	À partir de 49 \$/utilisateur/mois
2	Freshdesk	Automatisation des tickets, Support multicanal	Facilité d'utilisation, bon rapport qualité-prix, adapté aux PME et grandes entreprises	Gratuit (plan basique), plans payants à partir de 15 \$/utilisateur/mois
3	Jira Service Management	Intégration avec la gestion de projet, Agile	Spécialisé pour les méthodologies Agile, forte intégration avec les systèmes de gestion de projet	À partir de 20 \$/utilisateur/mois

Les options supplémentaires de GLPI :

Gestion des actifs et de l'inventaire :

- Gérer les licences logicielles
- Gérer les contrats de maintenance
- Gérer les incidents affectant les actifs
- Gérer les actifs physiques, logiciels et immatériels

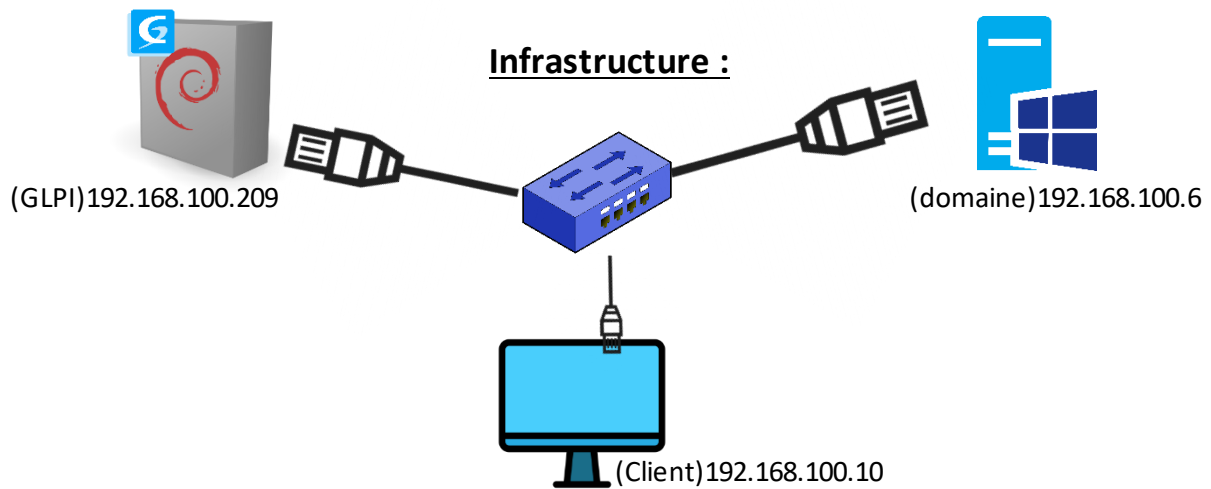
Personnalisation de l'interface utilisateur :

- Modifier les couleurs et les polices
- Ajouter des widgets
- Développer des plugins

Intégration avec d'autres applications :

- Intégration avec un CRM
- Intégration avec un système de gestion de contenu
- Intégration avec d'autres applications

Envoi de ticket par Mail :



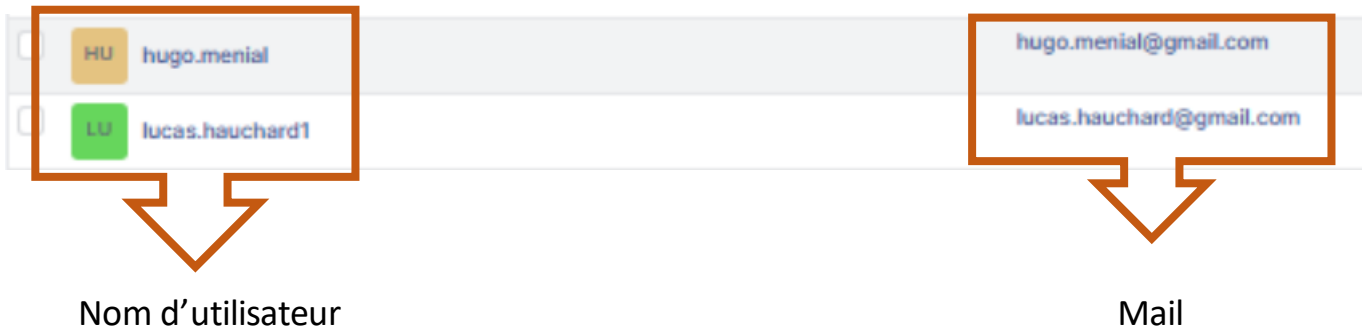
Attention :

- Les créateurs de tickets doivent être inscrits dans la base GLPI
- Renseignée le Mail de chaque créateur de tickets sur GLPI

Pourquoi ? GLPI n'accepte pas les mails/utilisateurs inconnus.

Mise en place :

- Ajouter les utilisateurs et leurs Mail



Notifications SMTP sur GLPI :

Dans Configuration/Notifications : (Même chose pour LiveAgent desk)

The screenshot shows the 'Notifications courriel' (Email Notifications) configuration page in GLPI. The page is divided into two main sections: 'Notifications courriel' and 'Serveur de messagerie' (SMTP Server).

Notifications courriel:

- Courriel de l'administrateur: hugo.menial@gmail.com
- Nom de l'administrateur: hugo.menial@gmail.com
- Courriel de l'expéditeur: hugo.menial@gmail.com
- Nom de l'expéditeur du message: hugo.menial@gmail.com
- Adresse de réponse: hugo.menial@gmail.com
- Nom de réponse: hugo.menial@gmail.com
- Adresse de non réponse: hugo.menial@gmail.com
- Nom de non réponse: hugo.menial@gmail.com
- Ajouter des documents dans les notifications de ticket: Non
- Signature des courriels: GLPI IGNATURE
- Mode d'envoi des courriels: SMTP+TLS
- Tentatives d'envoi max.: 5
- Tenter d'envoyer de nouveau dans (minutes): 5

Serveur de messagerie:

- Vérifier le certificat: Oui
- Hôte SMTP: smtp.gmail.com
- Port: 587
- Identifiant SMTP (optionnel): hugo.menial@gmail.com
- Mot de passe SMTP (optionnel): [Empty field]
- Expéditeur du message: hugo.menial@gmail.com
- Effacer: [Empty field]

Buttons at the bottom: 'Envoyer un courriel de test à l'administrateur' and 'Sauvegarder'.

[GLPI] Courriel test Boîte de réception x



hugo.menial@gmail.com <hugo.menial@gmail.com>

À moi ▼

Ceci est le courriel de test.

GLPI IGNATURE

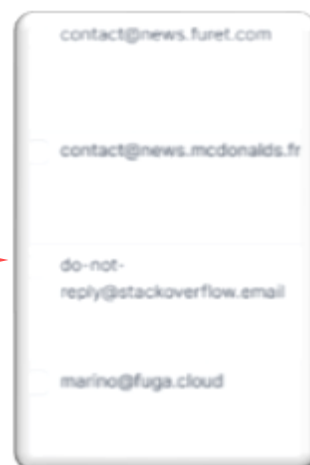
Redirection des tickets IMAP :

Nom i	hugo.menial@gmail.com
Actif	Oui
Serveur	imap.gmail.com
Options de connexion	IMAP SSL ----- NO-VALIDATE-CERT -----
Dossier des messages entrants (optionnel, souvent INBOX)	
Port (optionnel)	993
Chaîne de connexion	{imap.gmail.com:993/imap/ssl/novalidate-cert}
Identifiant	hugo.menial@gmail.com
Mot de passe	<input type="password"/> <input type="checkbox"/> Effacer
Dossier d'archivage des courriels acceptés (optionnel)	
Dossier d'archivage des courriels refusés (optionnel)	
Taille maximale des fichiers importés par le collecteur	2 Mio

Information

Nombre de messages : disponibles=9, déjà importés=0 récupérés=9, refusés=6, erreurs=0, en liste noire=2

La liste noire correspond aux adresses qui
Ne font pas parti d'un compte GLPI.



Brouillon enregistré

helpdesk@hugo@gmail.com

Imprimante Erreur

Il n'y a plus d'encre dans l'imprimante

image.png

● Imprimante Erreur (8)

HU

Créé : À l'instant par hugo

Imprimante Erreur

Il n'y a plus d'encre dans l'imprimante

image.png

HU

Créé : Il y a 48 minutes par hugo

Imprimante Erreur

Il n'y a plus d'encre dans l'imprimante

image.png

GL

Créé : Maintenant par glpi

Nous venons de remettre de l'encre

[Helpdesk](#)

J'utiliser ici comme E-mail de support (helpdesk) l'email :

helpdeskxhugo@gmail.com



Si l'adresse mail de l'émetteur n'est pas renseignée dans les comptes utilisateurs GLPI, celui-ci ne créera pas de ticket ...



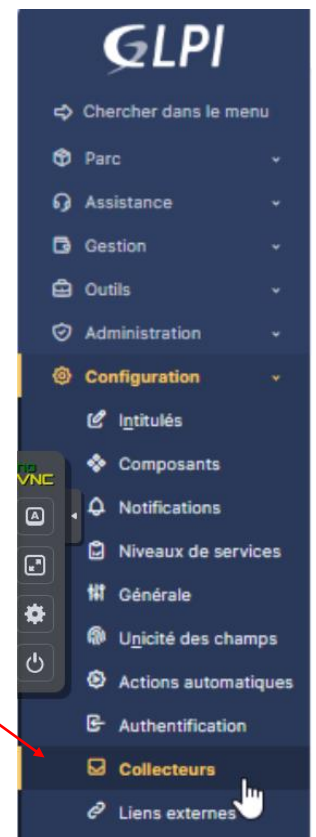
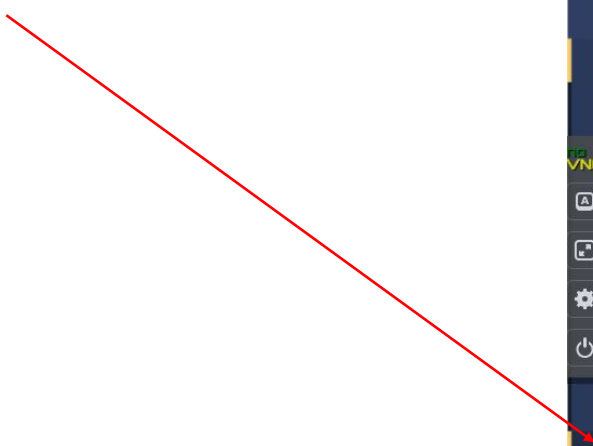
En passant par les serveurs IMAP, POP ou SMTP de Gmail vous êtes obligé d'activer la double authentification, une fois validé, sur la page de double authentification tout en bas « Mot de passe des applications »

Ajouter une application et utiliser ce mot de passe.



Cette Email me servira de liaison entre le Client et le support GLPI.

Pour ajouter le Mail du support



Activation d'Accès IMAP pour l'adresse de support

Accès IMAP :
(accéder à Gmail à partir d'autres clients en utilisant IMAP)
[En savoir plus](#)

État : IMAP est désactivé

- ☒ Activer IMAP
☐ Désactiver IMAP

Lorsque je marque un message comme supprimé dans IMAP :
☒ Activer l'effacement automatique, mise à jour immédiate du serveur (par défaut)
☐ Désactiver l'effacement automatique : mise à jour du serveur par le client

Lorsqu'un message est marqué comme supprimé ou effacé du dernier dossier IMAP visible :
☒ Archiver le message (option par défaut)
☐ Placer le message dans la corbeille
☐ Supprimer immédiatement et définitivement le message

Limites de taille des dossiers

- ☒ Ne pas limiter le nombre de messages d'un dossier IMAP (option par défaut)
☐ Limiter le nombre de messages contenus dans les dossiers IMAP à la valeur indiquée

Configurez votre client de messagerie (Outlook, Thunderbird, iPhone, etc.)
[Instructions de configuration](#)

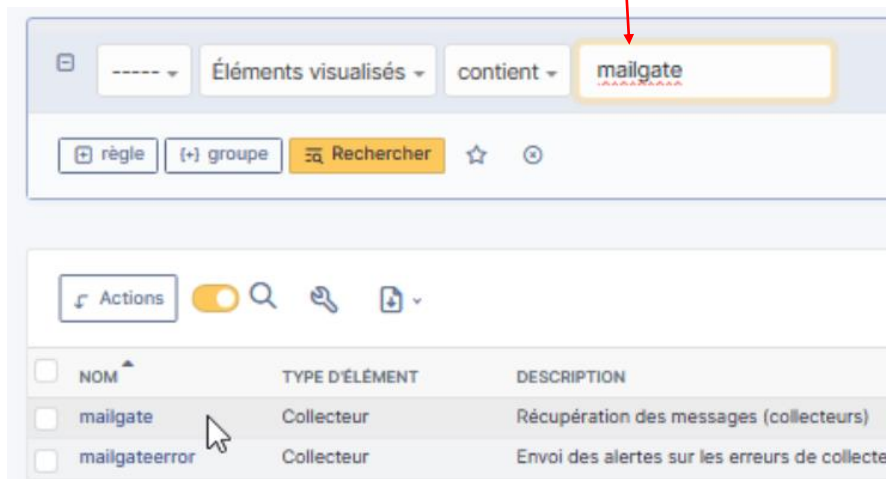
Enregistrer les modifications Annuler

Configuration du ticketing :

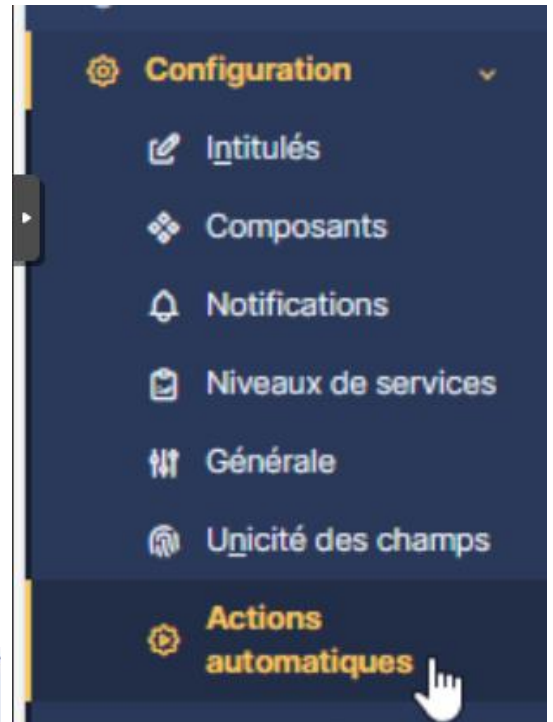
Rendez-vous dans configuration,

Puis Actions automatiques :

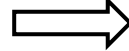
Dans la recherche taper « mailgate »



A remplir et permet de tester la liaison IMAP/SMTP



Faite un ticket sans faire de Mail :



Utiliser l'adresse de domaine GLPI :

Créer des identifiants pour chaque utilisateur

Rôle : self-service

ticket ouvert

Ticket en cours de traitement

A était Attribué, sera traité à la date atri*

Problème résolu

Déclenchement d'un problème d'imprimante :

Création du ticket

Type :

Incident

Demande

Catégorie :

» Imprimante

» Ordinateur

» Réseau internet

Urgence :

Très haute

Haute

Moyenne

Basse

Très basse

Après avoir envoyé le ticket

+1

Nouveau

1

(Seuls les techniciens et vous pouvez voir vos tickets)

Administration des tickets sur GLPI par le support :

Dans l'accueil sur « Global View » vous pouvez retrouver
Les nouveaux tickets, ce assigné à un tech, les planifiés, etc..

Identifiant

tech

Mot de passe

....

Home

Personal ViewGroup ViewGlobal ViewRSS feedAll

Tickets

New5

Processing (assigned)0

Processing (planned)0

Pending0

Solved0

Closed0

Deleted0

Cliquer sur « New » pour accéder aux tickets.


ID	TITLE	STATUS	LAST UPDATE	OPENING DATE	PRIORITY	REQUESTER - REQUESTER	ASSIGNED TO - TECHNICIAN	CATEGORY
1	Plus d'ancre dans l'imprimante	New	2024-01-16 09:12	2024-01-16 09:12	Medium	hugo i		Imprimante
4	Documents Payment	New	2024-01-16 09:26	2024-01-16 09:26	Medium	alexis i		
2	Problème d'ecran	New	2024-01-16 09:22	2024-01-16 09:22	High	oceane i		Ordinateur
3	Connection internet down	New	2024-01-16 09:24	2024-01-16 09:24	High	antoine i		Réseau internet
5	imprimante HS au bureau 3	New	2024-01-16 09:27	2024-01-16 09:27	High	jabra i		Imprimante

Traitement du Ticket :

Plus d'ancre dans l'imprimante (1) 1/5 > >>

HU Created: 26 minutes ago by [hugo](#) Last update: Now by [tech](#)

Plus d'ancre dans l'imprimante



TE Created: Just now by [tech](#)

Nous allons intervenir sur l'imprimante

[Helpdesk](#)

TE

Paragraph B I ...

Helpdesk

File(s) (2 Mio max)

Drag and drop your file here, or

Choisir des fichiers Aucun fichier ... été sélectionné

+ Add

Answer

Ticket

Opening date 2024-01-16 09:12:47

Type Incident

Category Imprimante

Status Processing (assigned)

Request source Helpdesk

Urgency Medium

Impact Medium

Priority Medium

Approval Not subject to approval

Actors 3

Requester [hugo](#) 1

Observer [tech](#) 1 [gipi](#) 1

Assigned to Associate myself

Items 0

My devices -----

Or complete search -----

+ Add

Service levels

Linked tickets

Save

Status Processing (assigned)

New

Processing (assigned)

Processing (planned)

Pending

Solved

Closed

Changer le Statuts

S'assigné le ticket

1 Ticket assigné a était rajouter

Processing (assigned)

1

ID	TITLE	STATUS	LAST UPDATE	OPENING DATE	PRIORITY	REQUESTER - REQUESTER	ASSIGNED TO - TECHNICIAN	CATEGORY
1	Plus d'ancre dans l'imprimante	Processing (assigned)	2024-01-16 09:46	2024-01-16 09:12	Medium	hugo	tech	Imprimante

Nous retrouvons :

- Titre ticket
- Son statut
- Nom du créateur de ticket
- Nom du technicien assigné

- Catégorie

Fermer le ticket après résolution :

Se rendre sur le ticket, modifier le statut en « closed »

Sans oublier de donner une réponse à l'incident.



Category	Imprimante ▼ i
Status	● Closed ▲
Request source	● New
Urgency	○ Processing (assigned)
Impact	📅 Processing (planned)
Priority	● Pending
	○ Solved
	● Closed

Nous retrouvons dans l'accueil tous les types de Statut de ticket administrable par les techniciens.

Personal View	Group View	Global View	RSS feed	All
Tickets				
● New				2
○ Processing (assigned)				1
📅 Processing (planned)				0
● Pending				0
○ Solved				0
● Closed				2
🗑 Deleted				0

Importer sur GLPI les machines du réseau :

[GLPI Data Injection \(youtube.com\)](https://www.youtube.com/watch?v=...) / [Importer des Utilisateurs avec l'Extension Data Injection - Tutoriel Complet \(youtube.com\)](https://www.youtube.com/watch?v=...)



Rendez-vous dans « Configuration/Plugins »

Vous aurez besoin d'un compte GLPI, rien de payant, une fois le compte crée copier la clé du profil et renseigner la dans le MarketPlace de GLPI.

Puis installer le plugin Data Injection

J'utilise l'outil « Advanced IP Scanner »,

Il me permet de créer mon fichier.csv avec les Informations

Réseaux que GLPI aura besoin pour référencer les appareils de l'entreprise

Statut	Nom	IP	Fabricant	Adresse MAC
On	192.168.20.56	192.168.20.56		72:83:33:56:38:CD
On	192.168.20.57	192.168.20.57		8A:72:24:83:3D:6C
On	192.168.20.58	192.168.20.58		F6:10:47:01:8B:75
>	DEBIANSIO	192.168.20.59		9E:63:32:E8:F3:97
>	192.168.20.60	192.168.20.60		E6:A5:18:82:F7:F8
>	DEBIANSIO	192.168.20.62		8E:FA:11:26:A0:E0
>	192.168.20.63	192.168.20.63		8E:FA:18:87:6C:95
>	192.168.20.64	192.168.20.64		C2:84:78:69:2E:98
>	192.168.20.66	192.168.20.66		A6:9B:FA:08:03:7F
>	192.168.20.67	192.168.20.67		5E:31:88:44:87:CC
<	192.168.20.68	192.168.20.68		26:4C:F4:87:39:1F

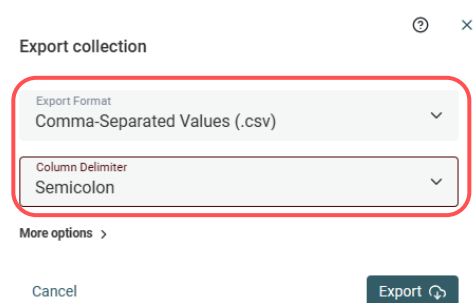
111 actif, 0 inactif, 143 inconnu

Importations des employé(e)s :

Les fichier.csv sont dans l'intégralité illisible après l'importation.

J'utilise « [Datablist - Développez votre entreprise grâce à la data](https://datablist.com/) » :

- Transférer gratuitement votre .csv
- Exporter le document avec l'option « Semicolon »



Voici la différence :

.csv d'Origine

.csv modifier



Ce rendre dans « Outils/Data Injection »

Je crée un Modèle que j'appelle « UserImport »

Modèle

Nom:

Visibilité:

Entité: i + Sous-entités:

Commentaires:

Type de données à importer:

Création des lignes:

Mise à jour des lignes:

Options avancées

Ajouter des intitulés:

Mise à jour des champs existants:

Format des dates:

Format des nombres décimaux:

Vous devez choisir un Fichier avec le tableau et
Ses catégories SANS les informations.



	A	B	C
1	Nom	IP	Adresse MAC
2			
3			

Fichier à injecter

Choix du fichier: Aucun fichier n'a été sélectionné

Encodage du fichier:

Une fois validé vous devez lier les colonnes
de votre fichier csv à des champs précis de
GLPI.

Voir un aperçu du fichier

En-tête du fichier	Tables	Champs	Champs de liaison
Nom	<input type="text" value="Ordinateur"/>	<input type="text" value="Nom"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
IP	<input type="text" value="Ordinateur"/>	<input type="text" value="Réseau"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Adresse MAC	<input type="text" value="Ordinateur"/>	<input type="text" value="...resse MAC (Carte réseau élément)"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Une fois sauvegarder revenez dans « Data Injection » :

- Choisir le modèle enregistré
- Vous pouvez télécharger un exemple de Votre tableau vierge
- Injecter votre tableau rempli
- Puis « Procéder à l'import »

Utiliser un modèle existant

Modèle Ordinateur Import UserImport

Information complémentaire (Choix du fichier)

[Téléchargement fichier exemple](#)

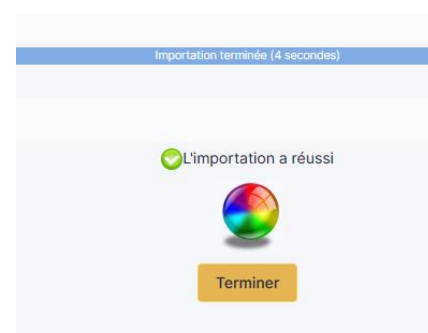
Fichier à injecter

Choix du fichier Choisir un fichier Aucun fichier n'a été sélectionné

Encodage du fichier Détection automatique

[Procéder à l'import](#) [Annuler](#)

Une fois terminer rendez-vous dans la liste de vos ordinateurs.



Le Nom du Poste et l'IP s'affiche
Mais l'adresse MAC n'apparaît pas

<input type="checkbox"/>	DESKTOP-ID9RJ3U	192.168.20.44	2024-01-24 08:40
<input type="checkbox"/>	glpi	192.168.20.250	2024-01-24 08:40
<input type="checkbox"/>	MSI	192.168.20.82	2024-01-24 08:40
<input type="checkbox"/>	node1	192.168.20.77	2024-01-24 08:40
<input type="checkbox"/>	node2	192.168.20.195	2024-01-24 08:40
<input type="checkbox"/>	node3	192.168.20.136	2024-01-24 08:40
<input type="checkbox"/>	open-alexis	192.168.20.135	2024-01-24 08:40
<input type="checkbox"/>	openmediavaultprof	192.168.20.92	2024-01-24 08:40
<input type="checkbox"/>	pve0	192.168.20.29	2024-01-24 08:40
<input type="checkbox"/>	SwitchSIOSLAM	192.168.20.244	2024-01-24 08:40
<input type="checkbox"/>	SWITCHSISR	192.168.20.246	2024-01-24 08:40
<input type="checkbox"/>	UAP-AC-Pro-Gen2	192.168.20.249	2024-01-24 08:40
<input type="checkbox"/>	valentin	192.168.20.149	2024-01-24 08:40
<input type="checkbox"/>	WIN-NLSNC6P5AD2	192.168.20.139	2024-01-24 08:40

Pour afficher sur le tableau les informations que vous avez choisie cliquer sur la molète :

Voici comment le tableau est réparti.

J'ajoute « Adresse MAC » de la catégorie « Réseau »



**Ne vous faites pas avoir, il existe plusieurs catégories
Ou se trouve « Adresse MAC » ou « IP » par exemple
Ici l'information se trouve dans la catégorie Réseau.**

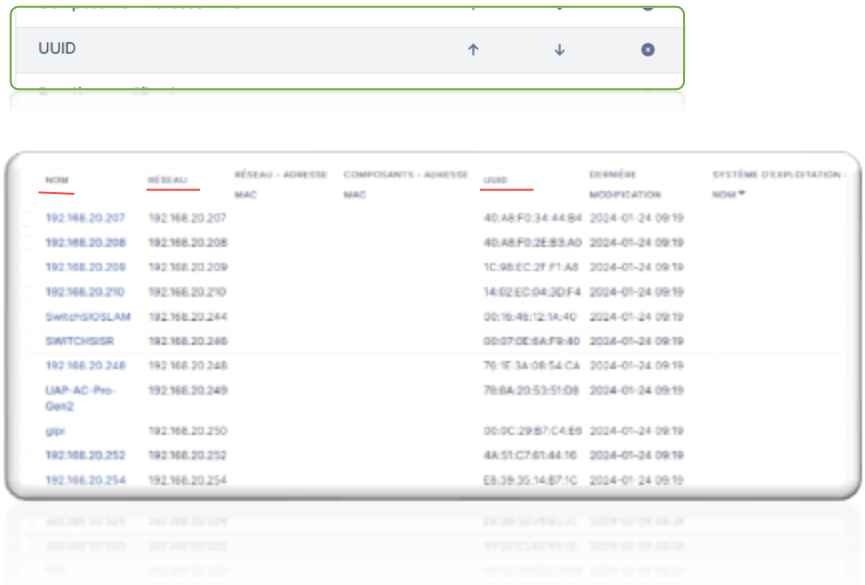
Sélectionnez les éléments à afficher par défaut

Vue globale

Réseau - Adresse MAC [Ajouter](#)

Nom			
Numéro de série		↓	⊕
Réseau	↑	↓	⊕
Système d'exploitation - Nom	↑	↓	⊕
Lieu	↑	↓	⊕
Dernière modification	↑		⊕

A la place de « Adresse MAC », j'ai mis les informations dans UUID car la table adresse MAC ne s'affiche pas.



NOM	RÉSEAU	RÉSEAU - ADRESSE	COMPOSANTS - ADRESSE	UUID	DERNIÈRE MODIFICATION	SYSTÈME D'EXPLOITATION
		MAC	MAC			NOM ▼
192.168.20.207	192.168.20.207			40:A8:F9:34:44:B4	2024-01-24 09:19	
192.168.20.208	192.168.20.208			40:A8:F9:2E:83:A0	2024-01-24 09:19	
192.168.20.209	192.168.20.209			1C:9B:EC:2F:F1:A8	2024-01-24 09:19	
192.168.20.210	192.168.20.210			14:02:EC:04:3D:F4	2024-01-24 09:19	
SWITCHGIGSLAM	192.168.20.244			00:10:4B:12:1A:40	2024-01-24 09:19	
SWITCHGIGSR	192.168.20.246			00:07:0E:6A:F9:40	2024-01-24 09:19	
192.168.20.248	192.168.20.248			70:1E:3A:08:54:CA	2024-01-24 09:19	
LIAP-AC-Pre-Gen2	192.168.20.249			78:6A:20:53:51:08	2024-01-24 09:19	
gpi	192.168.20.250			00:0C:29:87:C4:E8	2024-01-24 09:19	
192.168.20.252	192.168.20.252			4A:51:C7:61:44:16	2024-01-24 09:19	
192.168.20.254	192.168.20.254			E8:3B:35:14:B7:1C	2024-01-24 09:19	

Voici les informations

Que j'ai pu insérer sur GLPI

Grâce au Mappage réseau :

Quels sont les autres méthodes pour récupérer la liste d'ordinateurs ?

Utiliser les Plugins OCS Inventory et FusionInventory :

Ces outils nécessitent l'installation d'un agent sur TOUT les ordinateurs clients pour pouvoir collecter des informations détaillées sur ces systèmes et les envoyer vers le serveur GLPI.

OCS Inventory utilise un agent installé sur chaque ordinateur client pour collecter des informations sur l'ordinateur, y compris le matériel, les logiciels installés, les configurations réseau, et bien plus. Ces données sont collectées en temps réel ou à intervalles réguliers définis.

Découverte de Réseau via SNMP :

Si les ordinateurs et autres appareils de votre réseau supportent SNMP et qu'il est activé, GLPI peut les découvrir et collecter certaines informations de base. (Informations faibles)

Importation via un Fichier CSV :

Importation de données à partir de fichiers CSV.

Ajout Manuel :

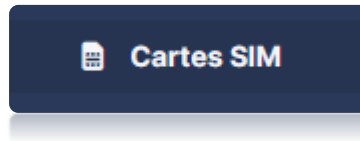
La saisie manuelle n'est pas forcément la meilleure solution en entreprise.

Utiliser un Outil de Balayage de Réseau :

- Advanced IP Scanner
- Ipscan
- Nmap

Importer sur GLPI tablette 4G :

Rendez-vous dans « *Parc/Cartes SIM* »



Il permet un Inventaire complet des Cartes SIM :

- Le numéro de la carte SIM (PIN, PUK)
- Le fournisseur de la carte SIM
- Le type de la carte SIM
- La date d'expiration de la carte SIM
- Le statut de la carte SIM (active, inactive, perdue, etc.)

Nouvelle problématique :

« Configurations/Actions automatiques »

« Mailgate » n'exécute pas les actions automatiquement

« queuenotification » n'exécute pas les actions automatiquement

« Configuration/Collecteurs »

Les Emails n'exécute pas les actions automatiquement

Ils ont tous besoin d'une action manuel

Trouvaille : Le mode GLPI ne déclenche l'action automatique que s'il y a de l'activité dans le navigateur, donc lancement irrégulier.

Correction de configuration pour une meilleur continuité des tickets :

Modifiez certaines des configurations PHP suivantes comme ceci. Assurez-vous d'ajuster le fuseau date.timezone avec votre fuseau horaire approprié et le memory_limit avec votre configuration de mémoire appropriée.

```
memory_limit = 512M
date.timezone = Europe/Paris
upload_max_filesize = 16M
session.cookie_httponly = on
```

Se rendre sur la console là ou est héberger GLPI,

Nous allons crée des taches automatisés grâce au cron.php contenue dans /glpi/front/

- Tapez dans votre Terminal « crontab -e »
- Ajouter les lignes :

```
*/1 * * * * root /usr/bin/php8.2 /var/www/html/glpi/front/cron.php --force mailf=gate &>/dev/null
*/1 * * * * root /usr/bin/php8.2 /var/www/html/glpi/front/cron.php --force &>/dev/null
1 * * * * /var/www/html/glpi/front/cron.php &>/dev/null
```

- Puis, enregistrez.
- Relançons le service « cron » : systemctl restart cron

La solution qui m'a aidé :

Mon GLPI est une machine CentOS7 et j'avais ce même problème.

en cherchant sur le forum j'ai trouvé une personne qui avait ajouté ceci dans le cron :

```
*/1 * * * * root /usr/bin/php5 /var/www/html/glpi/front/cron.php --force mailf=gate &>/dev/null
*/1 * * * * root /usr/bin/php5 /var/www/html/glpi/front/cron.php --force queuednotification=gate &>/dev/null
```

sous linux c'est crontab -e dans un terminal pour aller dans le cron si t'as windows je sais pas du tout ^^

Les Taches automatiques dans GLPI s'exécute en mode « GLPI », notre but et de mettre cette exécution sur le mode « CLI » qui veut dire que l'exécution automatique se fera via le « cron.php » de notre serveur GLPI et non via l'interface du navigateur.

[Action automatique ne fonctionne pas en automatique / Utilisation GLPI / Forum GLPI-Project](#)

[Configurer les actions automatiques - RDR-IT - Cours](#)

Modification des Actions automatiques en « CLI » :

Se rendre dans « Configuration/Actions automatiques »

Sélectionner un maximum de ligne pour cocher tout d'un coup :

- Sélectionner toutes les cases :

Cliquer sur Actions :



Rentrez ses paramètres ci-dessous :

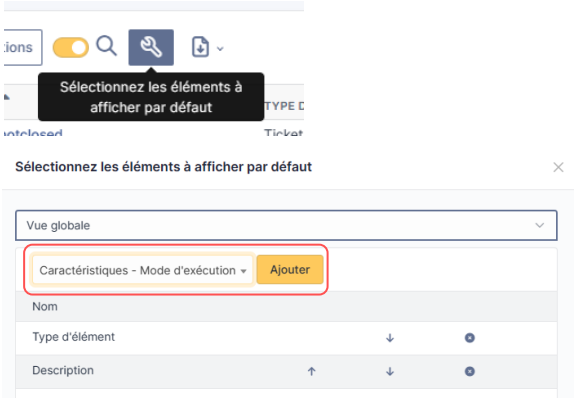


Ajout d'une colonne sur le tableau des taches automatiques pour suivre le mode d'exécution

Se rendre dans « Configuration/Actions automatiques »

- Se rendre sur la clé

- Sélectionner : « Mode d'exécution »
- Puis « Ajouter »
-



Résultat :

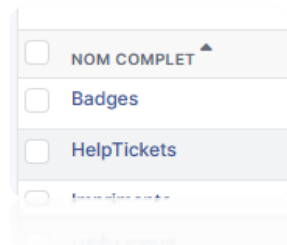
NOM	TYPE D'ÉLÉMENT	DESCRIPTION	STATUT	DERNIÈRE EXÉCUTION	MODE D'EXÉCUTION
<input type="checkbox"/> alertnotclosed	Ticket	Tickets non résolus	Programmée	26-01-2024 09:44	CLI
<input type="checkbox"/> cartridge	Modèle de cartouche	Envoi des alertes sur les cartouches	Désactivé		CLI
<input type="checkbox"/> certificate	Certificat	Envoyer une alarme à l'expiration d'un certificat	Programmée	26-01-2024 10:29	CLI
<input type="checkbox"/> checkAllUpdates	Marketplace	Vérifier les mises à jour de tous les plugins	Programmée	25-01-2024 11:35	CLI
<input type="checkbox"/> checkdbreplicate	Réplicat SQL	Vérification du réplicat SQL	Désactivé		CLI
<input type="checkbox"/> checkupdate	Action automatique	Vérification de la présence de mises à jour	Désactivé		CLI
<input type="checkbox"/> circularlogs	Action automatique	Archivage des fichiers de journal et suppression des anciens	Désactivé		CLI
<input type="checkbox"/> Cleanoldagents	Agent	Cleanoldagents	Programmée	25-01-2024 11:36	CLI
<input type="checkbox"/> cleanorphans	Document	Nettoyage des documents orphelins	Désactivé		CLI
<input type="checkbox"/> cleanorphans	GlipInventoryInventory	Nettoyages des fichiers orphelins venant des inventaires	Programmée	25-01-2024 11:35	CLI
<input type="checkbox"/> cleansoftware	Général	Supprimer les versions de logiciels sans installation et des logiciels sans version	Désactivé		CLI
<input type="checkbox"/> cleantemp	GlipInventoryInventory	Nettoyages des fichier temporaires venant des inventaires	Désactivé		CLI
<input type="checkbox"/> closeticket	Ticket	Clôture automatique des tickets	Programmée	26-01-2024 09:44	CLI
<input type="checkbox"/> consumable	Modèle de consommable	Envoi des alertes sur les consommables	Désactivé		CLI
<input type="checkbox"/> contract	Contrat	Envoi des alertes sur les contrats	Programmée	26-01-2024 10:42	CLI
<input type="checkbox"/> countAll	Recherche sauvegardée	Mettre à jour le temps d'exécution de tous les marque pages	Désactivé		CLI
<input type="checkbox"/> createinquest	Ticket	Génération des enquêtes de satisfaction	Programmée	26-01-2024 09:44	CLI
<input type="checkbox"/> DomainsAlert	Domaine	Domaines expirés ou à expirer	Programmée	25-01-2024 11:35	CLI

Trier les tickets avec une partie « HelpTicket » et « Badge » :

Je me rends dans « Configurations/Intitulés/Catégories ITIL »

Je crée 2 Catégories :

- Badges
- HelpTickets



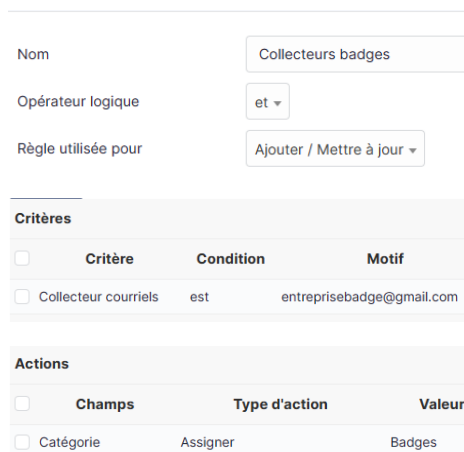
Je me rends dans « Administration/Règles »

Je crée deux règles :

- Badges
- HelpTickets

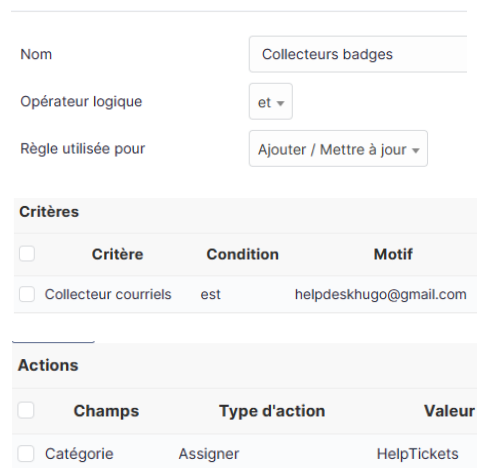
Pour le Mails de Badges :

- Activer la règle.



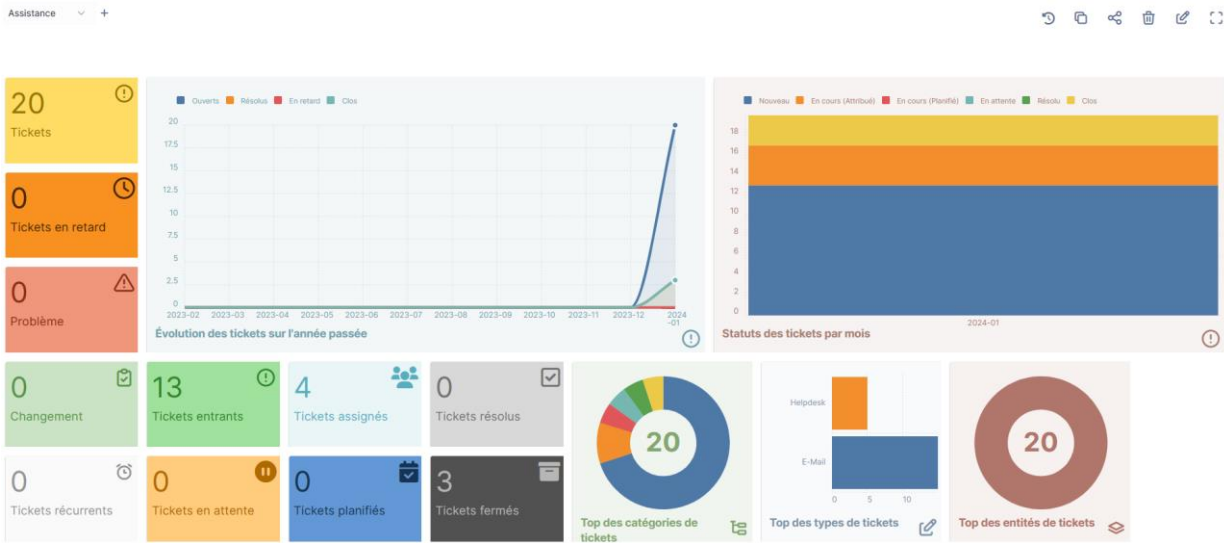
Pour le Mails de HelpTickets :

- Activer la règle.

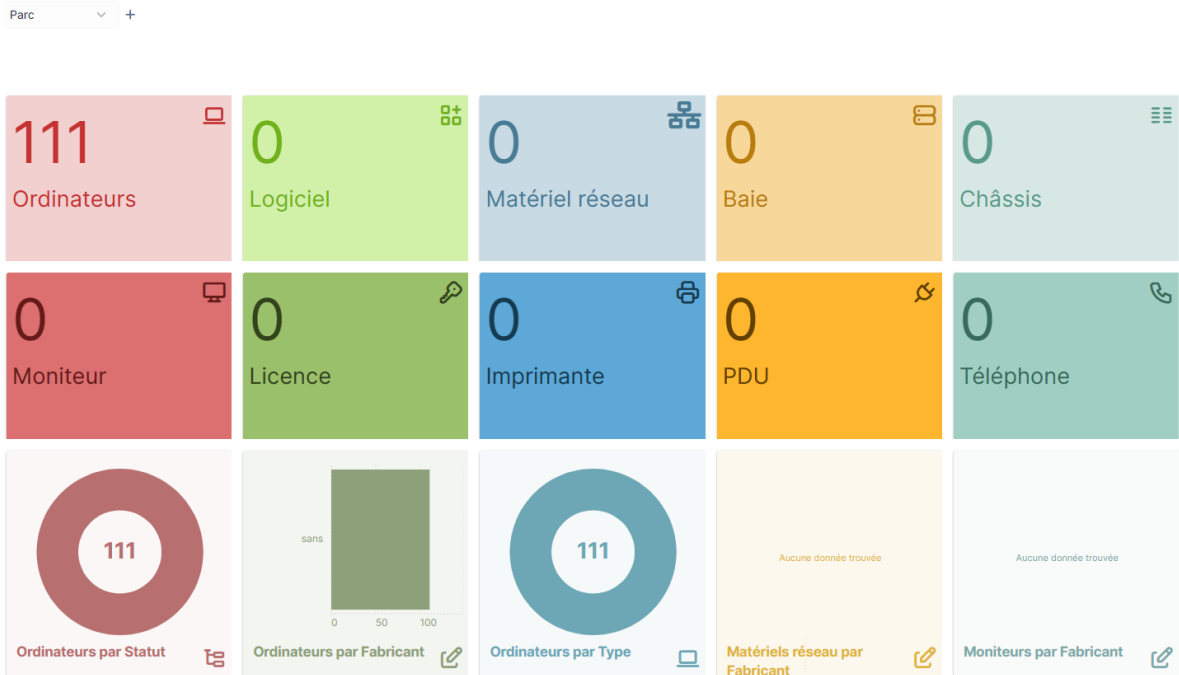


<input type="checkbox"/>	ID	TITRE	ENTITÉ	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION ▼	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	CATÉGORIE
<input type="checkbox"/>	21	Probleme d'imprimante	Entité racine	● Nouveau	26-01-2024 16:33	26-01-2024 16:33	Moyenne	antoine i	HelpTickets
<input type="checkbox"/>	19	catégorie 16h 22	Entité racine	● Nouveau	26-01-2024 16:23	26-01-2024 16:23	Moyenne	antoine i	Badges

Statistique de demandes et réponses aux tickets :



Supervision de parc informatique :



Support ticket / Support badge :

Si le ticket ne s'envoie pas, il faut se rendre dans :

« Configuration/actions automatiques » Puis Mailgate

si la réponse de ticket ne s'envoie pas :

« Configuration/actions automatiques » Puis queue notification

Scan reseau :

En utilisant l'outil de scan lansweeper, je peux récupérer toutes les informations des adresses de switch, borne et autre équipement du reseau.

Adresse Office 365 / Microsoft 365

Serveur IMAP	outlook.office365.com
Port IMAP	993
Chiffrement IMAP	TLS

Nom du serveur SMTP	smtp-mail.outlook.com
Port SMTP	587
Chiffrement SMTP	STARTTLS