

# *Utilisation de GLPI*



# Sommaire :

<b>Data injection</b>	<b>3</b>
Utilisation	3
Installation	4
Fonctionnalité	7
<b>Gestion des incidents courants</b>	<b>9</b>
Installations préalables	9
Création d'un ticket	10
Étapes de suivis du ticket	10
Exemple 1	13
Exemple 2	16

## Data injection :

### *Utilisation :*

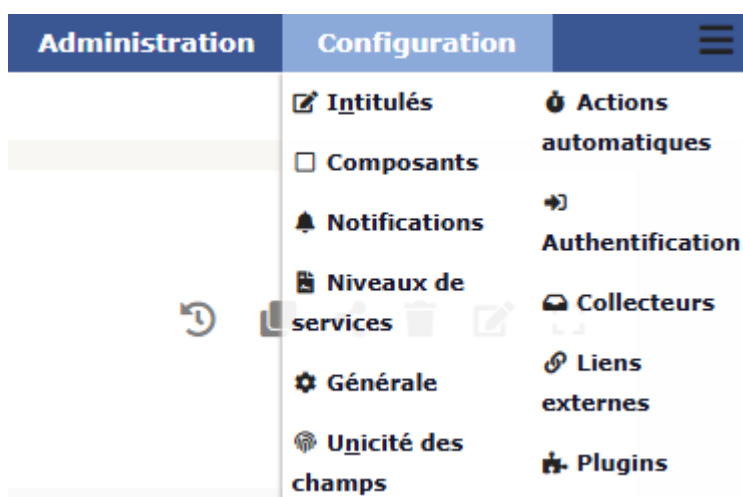
Le plugin **Data Injection** pour **GLPI** est un outil puissant permettant d'intégrer des données externes dans le système GLPI de manière automatique et structurée. Ce plugin a été conçu pour faciliter la gestion des informations et optimiser les processus d'importation de données provenant de sources variées, telles que des fichiers CSV, des bases de données externes, ou encore des API.

Les principales utilités du plugin Data Injection :

1. **Automatisation de l'importation de données** : Le plugin permet d'automatiser l'importation de données dans GLPI. Que ce soit pour ajouter des utilisateurs, des équipements, des contrats ou des licences, le plugin simplifie le processus et permet de gagner un temps précieux.
2. **Flexibilité et adaptabilité** : Le plugin prend en charge différents formats de données, ce qui permet d'intégrer facilement des informations provenant de divers systèmes ou de fichiers. Il est également possible de définir des règles d'injection personnalisées pour chaque type de données, en fonction des besoins spécifiques de l'organisation.

### *Installation :*

- 1) Rendez vous sur GLPI dans configuration et puis dans plugins



- 2) Ensuite dans la bibliothèque de plugins cherchez “data injection”

The screenshot shows the GLPI Plugins search interface. At the top, the 'GLPI Plugins' logo is on the left, and a search bar on the right contains the text 'data injection'. Below the search bar, the 'Data Injection' plugin is listed. It features a colorful icon of four interlocking puzzle pieces. The authors are listed as 'Par Walid Nouh, Dévi Balpe, Remi Collet, Nelly Mahu-Lasson, Xavier Caillaud'. To the right of the authors, there are version compatibility buttons: '~9.5.0', '~9.4.0', '~10.0.11', and a red button with '147219' and five stars. Below this, a description states: 'Cette extension permet l'import de données dans GLPI à l'aide de fichiers CSV.' At the bottom, it says 'Résultats 1 à 1 sur un total de 1'.

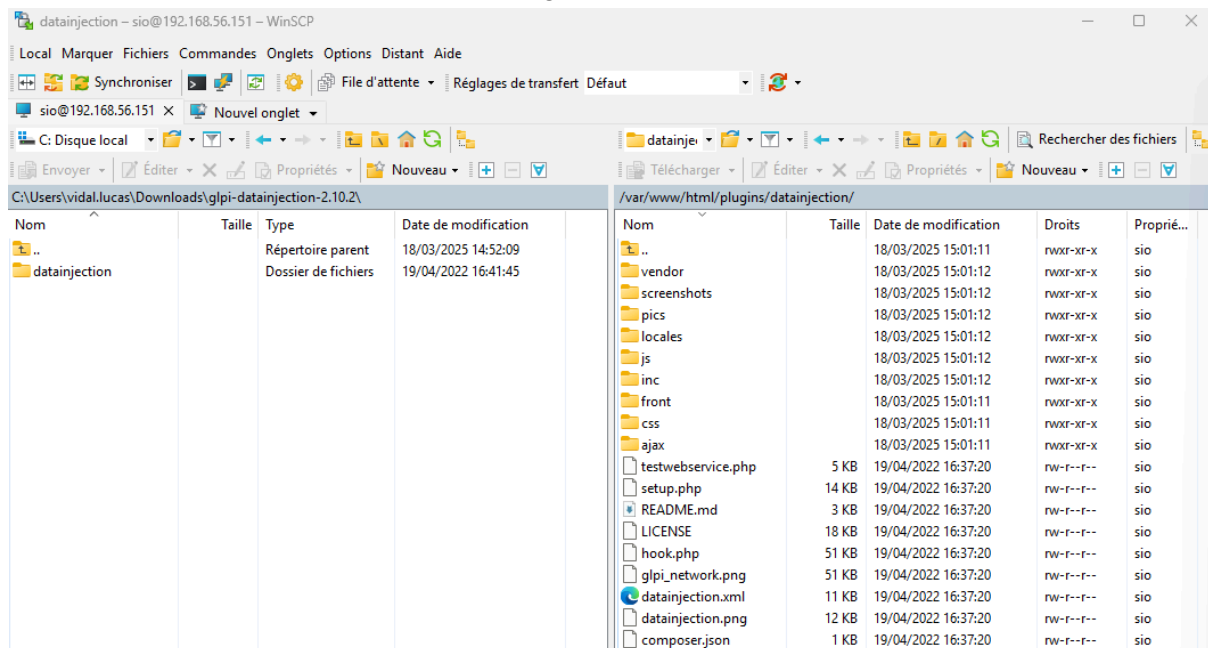
- 3) Ensuite cliquez sur l'icône télécharger et choisissez la version compatible avec votre version de GLPI

The screenshot shows the details page for the 'Data Injection' plugin. It includes the same icon and author list as the previous screenshot. Below the authors, there are version compatibility buttons: '~10.0.11', '~10.0.0', and '~9.5.0'. To the right, there are five stars and a red button with '147.2K' and a download icon. Below these, there are four tabs: 'Import', 'données', 'csv', and 'Entités'.

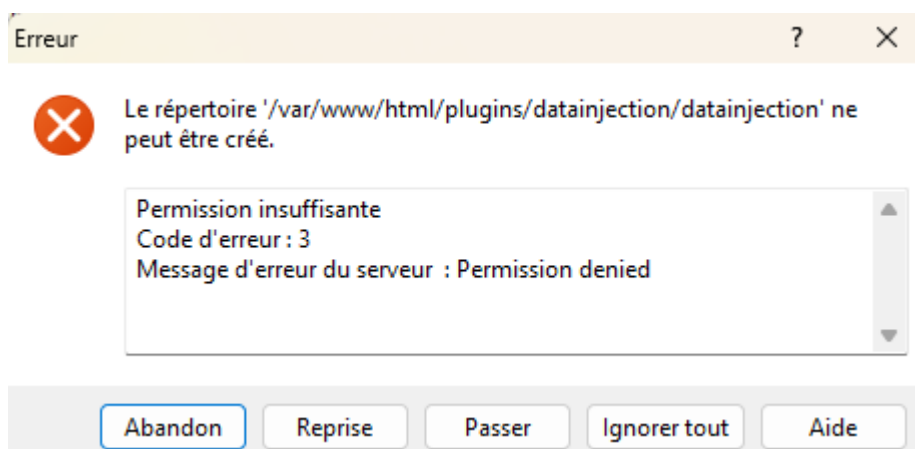
- 4) Ensuite vous allez vous trouvez la page github du plugins, vous lancerez le téléchargement de “glpi-datainjection-2.10.2.tar”

The screenshot shows the GitHub release page for 'glpi-datainjection-2.10.2'. The release title is '2.10.2' with a 'Compare' dropdown. Below the title, it says 'github-actions released this Apr 19, 2022' followed by a tag '2.10.2' and a commit hash '29f2473'. A note states 'Compatible with GLPI 9.5.' Below this is a 'Changelog' section with a single entry: 'Fixed: Unable to inject infocom fields (#273)'. At the bottom, there is an 'Assets' section with three items: 'glpi-datainjection-2.10.2.tar.bz2' (2.89 MB, Apr 19, 2022), 'Source code (zip)' (Apr 19, 2022), and 'Source code (tar.gz)' (Apr 19, 2022).

- 5) Vous vous connecterez ensuite en ssh à votre machine grace a Winscp et vous le transférez dans /var/www/html/plugins/



- 6) Vous allez avoir l'erreur suivante car c'est apache qui a les droits propriétaire sur le dossier vous allez donc devoir vous donnez les droits.



Lucas Vidal Genoud

- 7) Afin de devenir temporairement propriétaire du dossier vous allez taper la commande:

```
chown sio -R /var/www/html/
```

Puis vous allez devoir remettre les droits à apache2 avec la commande:

```
chown -R www-data:www-data /var/www
```

```
# chown sio -R /var/www/html/
# chown -R www-data:www-data /var/www
```

Nom	Dossier	Version	Licence	Statut	Auteurs	Site Web	Actions
Data Injection	datainjection	2.10.2	GPLv2+	Activé	Walid Nouh, Remi Collet, Nelly Mahu-Lasson, Xavier Caillaud		

## Fonctionnalité :

- 1) Pour utiliser Data injection rendez vous dans administration et dans l'onglet qui lui est réservé

Outils	Administration	Configuration
Projets Notes Flux RSS Base de connaissances	Réservations Rapports Recherches sauvegardées Data Injection	

- 2) Vous n'avez pour l'instant aucun modèle, pour en ajouter cliquer sur les 3 feuilles

Accueil	Outils	<b>Data Injection</b>	Importation du fi...	+	Q	≡
---------	--------	-----------------------	----------------------	---	---	---

**Utiliser un modèle existant**

Aucun modèle n'est disponible actuellement. Vous pouvez en créer un er

- 3) Vous allez donc vous retrouvez ici et vous allez devoir cliquer sur le plus afin de créer un nouveau modèle

Accueil	Outils	<b>Data Injection</b>	Modèles	+	Q	↑
---------	--------	-----------------------	---------	---	---	---

----- Éléments visualisés contient

régle groupe Rechercher

Aucun élément trouvé

- 4) Vous allez arriver sur cette page, vous devrez rentrer le nom du modèles, le type de données, et les informations complémentaires

Modèle

**Modèle**

Nom

Visibilité

Entité  ⓘ

Commentaires

Type de données à importer

Création des lignes  Mise à jour des lignes

**Options avancées**

Ajouter des intitulés  Format des dates

Mise à jour des champs existants  Format des nombres décimaux

Essayer de réaliser les connexions réseau  Critère d'unicité d'un port

- 5) Vous allez ensuite devoir choisir un fichier avec le modèles de données à entrer

**Import\_ordinateur** Actions ▼

**Modèle**

**Fichier à injecter**

Choix du fichier

Encodage du fichier

**Correspondances**

**Historique** 1

**Tous**

- 6) Vous devrez ensuite établir une correspondance entre le modèle de données et les informations de GLPI

**Import\_ordinateur** Actions ▾

Modèle [Voir un aperçu du fichier](#)

Fichier à injecter

Correspondances

Historique 2

Tous

En-tête du fichier	Tables	Champs	Champs de liaison
Fabricant	Ordinateur ▾	Fabricant ▾	<input checked="" type="checkbox"/>
Modele	Ordinateur ▾	Modèle ▾	<input type="checkbox"/>
Numero de serie	Ordinateur ▾	Numéro de série ▾	<input type="checkbox"/>
Responsable technique	Ordinateur ▾	Responsable technique ▾	<input type="checkbox"/>
Statut	Ordinateur ▾	Statut ▾	<input type="checkbox"/>
Type	Ordinateur ▾	Type ▾	<input type="checkbox"/>
Usager	Ordinateur ▾	Usager ▾	<input type="checkbox"/>
Nom OS	Système d'exploitation de l'élément ▾	Nom ▾	
Version OS	Système d'exploitation de l'élément ▾	Version ▾	
Edition	Système d'exploitation de l'élément ▾	Édition ▾	
Architecture	Système d'exploitation de l'élément ▾	Architecture ▾	
Date d'achat	Informations financières et administratives ▾	Date d'achat ▾	
Date de mise en service	Informations financières et administratives ▾	Date de mise en service ▾	
Date debut garantie	Informations financières et administratives ▾	Date de début de garantie ▾	
Duree garantie (en mois)	Informations financières et administratives ▾	Durée de garantie ▾	

Sauvegarder

- 7) Une fois ceci terminé vous allez devoir valider le modèles et ensuite importer des données à entrer dans le modèle avec un fichier au format CSV

Utiliser un modèle existant

Modèle: import\_ordinateur ▾

Information complémentaire (Choix du fichier)

Information complémentaire (Choix du fichier)

Fichier à injecter

Choix du fichier

Envoi du fichier

Attention, vous êtes sur le point d'importer des données dans GLPI. Êtes-vous sûr de vouloir le faire ?

Continuer Annuler

## Gestion des incidents courants



Lucas Vidal Genoud

## Installations préalables :

Pour simuler une véritable situation, nous allons procéder à la création d'un nouvel utilisateur dans **GLPI**. Cet utilisateur se verra attribuer des droits spécifiques, notamment les droits "**Self-Service**". Ces droits lui permettent de créer et de gérer **ses propres tickets**. Cela simule un environnement dans lequel un utilisateur final est capable de signaler des incidents ou des demandes de service directement à l'équipe informatique.

Nous allons également créer un technicien dans **GLPI** afin de pouvoir répondre aux tickets générés par l'utilisateur. Le rôle du technicien dans **GLPI** est essentiel, car il lui permet d'avoir des droits d'accès étendus pour gérer, suivre, résoudre et clôturer les tickets créés par les utilisateurs.

Par la suite nous allons créer des catégories itil afin de pouvoir classer les tickets. Les catégories **ITIL** (Information Technology Infrastructure Library) sont des groupes de processus et de pratiques qui visent à améliorer la gestion des services informatiques au sein d'une organisation. ITIL est un cadre de bonnes pratiques largement utilisé dans la **gestion des services IT** (ITSM - Information Technology Service Management).



## Création d'un ticket :

Nous allons donc nous connecter au compte utilisateur de GLPI afin de pouvoir créer un ticket. GLPI est une solution open-source permettant de gérer efficacement les services IT et les incidents. Il offre une interface simple et intuitive pour l'utilisateur final, facilitant la gestion des demandes et des problèmes liés aux services informatiques.

### Description de la demande ou de l'incident

Type

Catégorie  ⓘ

Urgence

Éléments associés Mes éléments

Lieu  ⓘ

Observateurs

<input type="text" value="-----"/>	ⓘ
<input type="text" value="-----"/>	ⓘ
<input type="text" value="-----"/>	

Titre

Formats

Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement

Description \*

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

**Étapes de suivis du ticket :**

Dans cet onglet, nous allons pouvoir attribuer le **ticket** à un **technicien**, ce qui permettra à celui-ci de prendre en charge et de traiter la demande ou l'incident signalé par l'utilisateur. En outre, cet onglet nous offre également la possibilité de modifier l'**urgence du ticket**, en fonction de la **priorité** de la **demande** ou de l'**incident**.

Acteur	Demandeur +	Observateur + ⓘ	Attribué à
	👤 Arnaud Bernard ⓘ ⓘ		👤 Pignon Francois ⓘ

Une fois le ticket attribué, le **technicien** peut commencer à analyser le problème ou la demande. Après avoir effectué les vérifications nécessaires ou résolu l'incident, il pourra **proposer une solution** et la transmettre à l'utilisateur concerné.

Les besoins exprimés par l'**utilisateur** et les **solutions** proposées par le **technicien** génèrent une **discussion** continue au sein du **ticket**. Cette **discussion** permet de suivre l'évolution de la résolution du **ticket** et d'assurer une communication transparente entre l'utilisateur et le technicien tout au long du processus.

Si l'utilisateur juge que la solution proposée par le **technicien** n'a pas résolu le **problème**, il a la possibilité de **refuser la solution**. Ce refus ouvre un nouvel échange entre l'**utilisateur** et le **technicien** afin de trouver une **solution alternative** et de continuer à **travailler** sur la résolution du **ticket**.

Le technicien va donc aller dans suivis et prévenir l'utilisateur qu'il va se déplacer

## Nouvel élément - Suivi

Formats **B** *I* A

Je passerais en fin de journée pour vous changer la souris défectueuse

Cordialement,

Helpdesk

## Fichier(s) (2 Mio maximum)

Attacher un fichier par glisser déposer ou par copier-coller dans l'éditeur ou [sélectionnez les](#)

Ajouter

Je passerais en fin de journée pour vous changer la souris défectueuse

Cordialement,

Helpdesk

Je ne suis pas satisfait la souris dysfonctionne toujours

Helpdesk

Par la suite le technicien va donc pouvoir clore le ticket sans demander à l'utilisateur

Statut

Clos

## Exemple 1:

1) Mr Bernard Arnaud fait un ticket détaillant son problème

**Description de la demande ou de l'incident**

Type: Incident

Catégorie: Problème de connexion réseau

Urgence: Moyenne

Éléments associés: Mes éléments  Ajouter

Lieu: Bureau 2B

Observateurs:

Titre: Problème de connexion réseau - Impossible d'accéder à Internet

Description:

Bonjour,  
Depuis ce matin, je ne peux plus accéder à Internet depuis mon poste de travail (PC fixe - Bureau 2B).  
J'ai redémarré mon ordinateur, mais le problème persiste. Mon câble réseau est bien branché.  
Pourriez-vous m'aider à résoudre ce problème ?  
Merci d'avance,  
M. Blier

Glissez et déposez votre fichier ici, ou  
[Sélect. fichiers](#) [Aucun fichier choisi](#)

Soumettre la demande

Bonjour M. Blier,  
J'ai bien pris en compte votre demande. Avant de me déplacer, pouvez-vous vérifier si d'autres collègues dans votre bureau rencontrent le même problème ?  
Merci,  
M. Pignon

Attacher un fichier par glisser déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou **sélectionnez les**

Formats ▾ **B** *I* A ▾ A ▾      ▾    


Bonjour,  
Il semble que je sois le seul concerné. Mes collègues ont bien accès à Internet.  
Cordialement,  
M. Blier


Attacher un fichier par glisser déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou **sélectionnez les**


### Nouvel élément - Tâche d'un ticket


Formats ▾ **B** *I* A ▾ A ▾         


- ☐ Vérification des logs sur le serveur DHCP
- ☐ Ping de l'adresse IP du poste de M. Blier
- ☐ Consultation des équipements réseau via l'interface d'administration





















☐











Planifier cette tâche

Attacher un fichier par glisser déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou **sélectionnez les**

13

## 5) Mr Pignon demande à Mr Arnaud de vérifier sa prise ethernet en changeant

**Nouvel élément - Suivi**

Formats ▾ B I A ▾ A ▾ [Liste de boutons de formatage]

Bonjour,  
D'après mes premières vérifications, votre poste n'a pas d'adresse IP valide. Cela peut être un problème de câble, de prise réseau ou de configuration.  
Pouvez-vous tester en branchant votre câble sur une autre prise réseau de votre bureau ?

----- i  
Helpdesk ▾ i

Fichier(s) (2 Mio maximum) i  
Attacher un fichier par glisser déposer ou par copier-coller dans l'éditeur ou [sélectionnez les](#)

Ajouter ▾

## 6) Mr Arnaud répond que le problème persiste même en changeant de prise ethernet

**Nouvel élément - Suivi**

Formats ▾ B I A ▾ A ▾ [Liste de boutons de formatage]

Description

Bonjour,  
J'ai essayé avec une autre prise réseau, mais le problème reste le même.  
Cordialement,  
M. Blier

Fichier(s) (2 Mio maximum) i  
Attacher un fichier par glisser déposer ou par copier-coller dans l'éditeur ou [sélectionnez les](#)

Ajouter ▾

## 7) Mr pignon explique les différents test qu'il a effectuer et propose sa solution qui est l'ajout d'un adaptateur réseaux usb par la suite il a clôturer le ticket

Bonjour M. Blier,  
J'ai remplacé votre connexion par un adaptateur réseau USB, et votre accès à Internet fonctionne à nouveau.  
Si vous remarquez un autre problème, n'hésitez pas à rouvrir un ticket.  
Bonne journée,  
M. Pignon

2025-03-25 15:13  
Pignon Francois i

☒ Remplacement du câble réseau → Le problème persiste  
☐ Test avec un autre PC sur la même prise → Connexion fonctionnelle  
☐ Test avec le PC de M. Blier sur une autre prise → Pas de connexion  
☐ Conclusion : la carte réseau du PC de M. Blier semble défectueuse.

2025-03-25 15:12  
Pignon Francois i

Bonjour M. Blier,  
J'ai remplacé votre connexion par un adaptateur réseau USB, et votre accès à Internet fonctionne à nouveau.  
Si vous remarquez un autre problème, n'hésitez pas à rouvrir un ticket.  
Bonne journée,  
M. Pignon

2025-03-25 15:13  
Pignon Francois i

Accepté le 2025-03-25 15:15 par Arnaud Bernard

**Nouvel élément - Base de connaissances**

Nom de la catégorie  ⓘ

Placer cet élément dans la FAQ.

Visible depuis  ⓘ Visible jusqu'à  ⓘ

Sujet

Formats **B** *I* A A

Contenu

Diagnostic : Carte réseau défectueuse  
Action corrective : Installation d'un adaptateur réseau USB  
Résolution : Connexion rétablie, ticket clôturé

Fichier(s) (2 Mio maximum) ⓘ  
Attacher un fichier par glisser déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou [sélectionnez les](#)

Cible

[+ Ajouter](#)

## Exemple 2 :

1) Mr Arnaud déclare un incident urgent sur son compte avec preuve à l'appui (image)

**Description de la demande ou de l'incident**

Type

Catégorie  ⓘ

Urgence

Éléments associés Mes éléments  [Ajouter](#)

Lieu  ⓘ

Observateurs  ⓘ

Titre

Formats **B** *I* A A

Description \*

Bonjour,  
Depuis ce matin, j'ai reçu plusieurs e-mails étranges confirmant des tentatives de connexion à mon compte professionnel. De plus, un de mes collègues m'a signalé avoir reçu un e-mail bizarre envoyé depuis mon adresse, alors que je ne l'ai jamais envoyé.  
Je crains que mon compte ne soit compromis. Pouvez-vous vérifier au plus vite ?  
Merci,  
M. Blier

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

[Soumettre la demande](#)

Lucas Vidal Genoud

2) Mr Pignon s'octroie le ticket

Acteur	Demandeur +	Observateur +	Attribué à +
	Arnaud Bernard		Utilisateur Pignon Francois (En cours : 0)

3) Mr Pignon répond immédiatement au vue du risque engendré par l'incident, il demande à Mr Arnaud de lui décrire les actions effectuées au préalable

Bonjour M. Arnaud,  
Votre demande est prise en charge en priorité. Veuillez ne pas utiliser votre compte tant que nous n'avons pas sécurisé la situation.  
Pouvez-vous me dire si vous avez cliqué sur un lien suspect récemment ?  
Par ailleurs, je vais immédiatement réinitialiser votre mot de passe pour bloquer tout accès frauduleux.

Helpdesk

2025-03-25 16:11

Pignon Francois

4) Mr Arnaud répond qu'il a effectivement cliqué sur une pièce jointe suspecte qui a peut être.

Bonjour,  
Effectivement, j'ai reçu un e-mail suspect hier avec une pièce jointe que j'ai ouverte par curiosité... Je crains que ce soit lié.  
Merci pour votre aide.

Helpdesk

Bonjour,  
Votre mot de passe a été réinitialisé et j'ai bloqué l'accès depuis l'IP suspecte.  
Un logiciel malveillant pourrait être présent sur votre poste. Je vais effectuer un scan approfondi et je vous conseille de ne pas utiliser votre ordinateur jusqu'à nouvel ordre.

Helpdesk

2025-03-25 16:13

Pignon Francois

☒ Réinitialisation du mot de passe et forçage de la déconnexion sur tous les appareils  
☐ Analyse des logs de connexion sur le serveur pour identifier l'origine des accès suspects  
☐ Scan de l'ordinateur de M. Blier avec l'outil antivirus de l'entreprise  
☐ Blocage de l'adresse IP suspecte au niveau du pare-feu

Pignon Francois

2025-03-25 16:13

Pignon Francois

5) Mr Pignon va informer Mr Arnaud qu'il a bloqué les accès à l'usurpateur de compte et qu'il va vérifier les éléments à risques suites à l'attaque. Il va par la suite effectuer une vérification du poste

6) Mr Arnaud informe que les pc a été nettoyé et sécurisé à la suite de diverse manipulations.

☒ Suppression du fichier malveillant et nettoyage complet du poste  
☐ Mise à jour des logiciels de sécurité  
☐ Activation de l'authentification à deux facteurs sur le compte de M. Blier  
☐ Sensibilisation de l'utilisateur sur les bonnes pratiques de cybersécurité

Pignon Francois



Bonjour,  
Nous avons détecté un cheval de Troie dans l'e-mail que vous avez ouvert. Nous l'avons supprimé et sécurisé votre poste.  
Pour éviter ce genre de problème, nous allons activer l'authentification à deux facteurs sur votre compte. Vous recevrez un code sur votre téléphone lors de chaque connexion.  
Je vous conseille aussi d'être vigilant et de ne jamais ouvrir d'e-mails suspects.

Helpdesk

Bonjour,  
Tout est en ordre, et je vais faire plus attention à l'avenir. Merci pour votre réactivité !  
Cordialement,  
M. Arnaud

Helpdesk

Statut

Clos **Rouvrir**

- 7) Mr Arnaud clôture le ticket et fait un rapport d'intervention qui pourrait servir au autres techniciens si l'incident se reproduit

Catégorie :

Sujet

Tentative de phishing ayant permis une intrusion sur le compte

Contenu

Action corrective :  
☐ Réinitialisation du mot de passe et blocage des accès frauduleux  
☐ Scan et suppression du logiciel malveillant  
☐ Activation de l'authentification à deux facteurs  
☐ Sensibilisation de l'utilisateur aux risques du phishing  
Résolution : Compte sécurisé, ticket clôturé