

Utilisation de GLPI



Sommaire :

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

Data injection :

Utilisation :

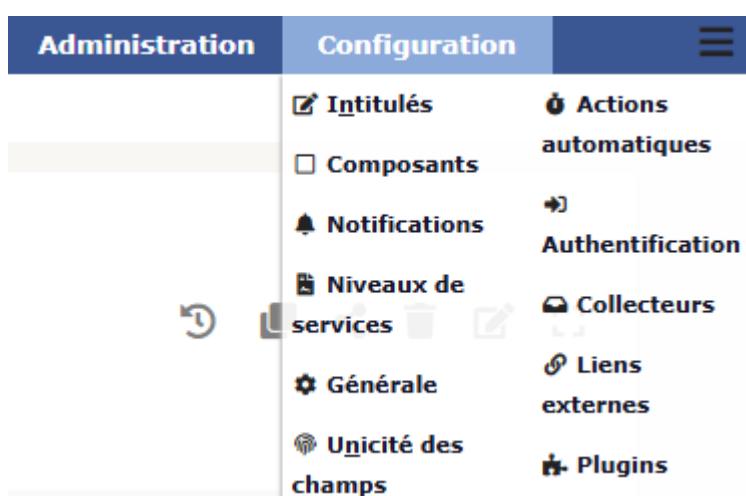
Le plugin **Data Injection** pour **GLPI** est un outil puissant permettant d'intégrer des données externes dans le système GLPI de manière automatique et structurée. Ce plugin a été conçu pour faciliter la gestion des informations et optimiser les processus d'importation de données provenant de sources 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 library interface. A search bar at the top right contains the text "data injection". Below the search bar, a plugin titled "Data Injection" is listed. The plugin's icon features four interlocking puzzle pieces in blue, green, yellow, and red. The title "Data Injection" is in blue. Below the title, it says "Par Walid Nouh, Dévi Balpe, Remi Collet, Nelly Mahu-Lasson, Xavier Caillaud". To the right of the author names are several blue rectangular buttons with white text: "≈9.5.0", "≈9.4.0", "≈10.0.11", "...", and a larger button with "147219". Below these buttons is a yellow star rating icon with five stars filled.

Cette extension permet l'import de données dans GLPI à l'aide de fichiers CSV.

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 GitHub page for the "Data Injection" plugin. At the top left is the plugin's icon (four interlocking puzzle pieces). The title "Data Injection" is in large blue text. Below the title, it says "Par Walid Nouh, Dévi Balpe, Remi Collet, Nelly Mahu-Lasson, Xavier Caillaud". To the right are several blue rectangular buttons with white text: "≈10.0.11", "≈10.0.0", "≈9.5.0", and "...". To the right of these buttons is a yellow star rating icon with five stars filled, followed by the text "147.2K". Below the rating is a red circular download button with a white downward arrow icon.

Import données csv Entités

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

The screenshot shows the GitHub release page for version 2.10.2 of the "glpi-datainjection" plugin. At the top left is the plugin's icon. The title "2.10.2" is in large black text. To the right is a "Compare" button with a dropdown arrow. Below the title, it says "github-actions released this Apr 19, 2022" and "2.10.2 · 29f2473".

Compatible with GLPI 9.5.

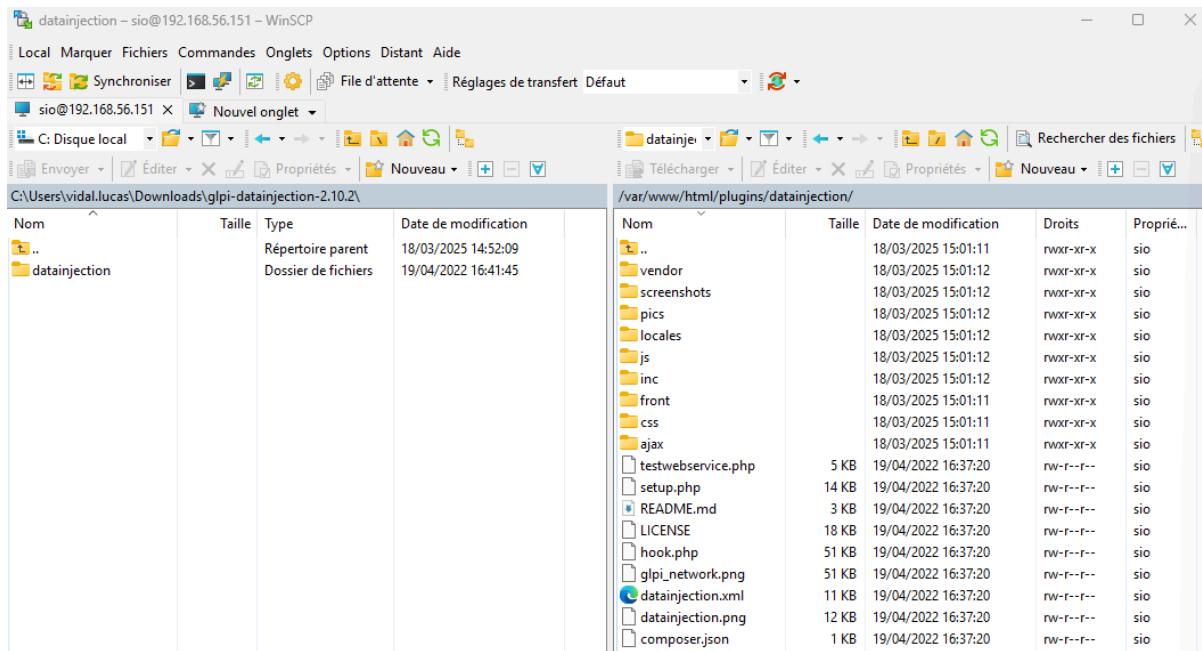
Changelog

- Fixed: Unable to inject infocom fields ([#273](#)).

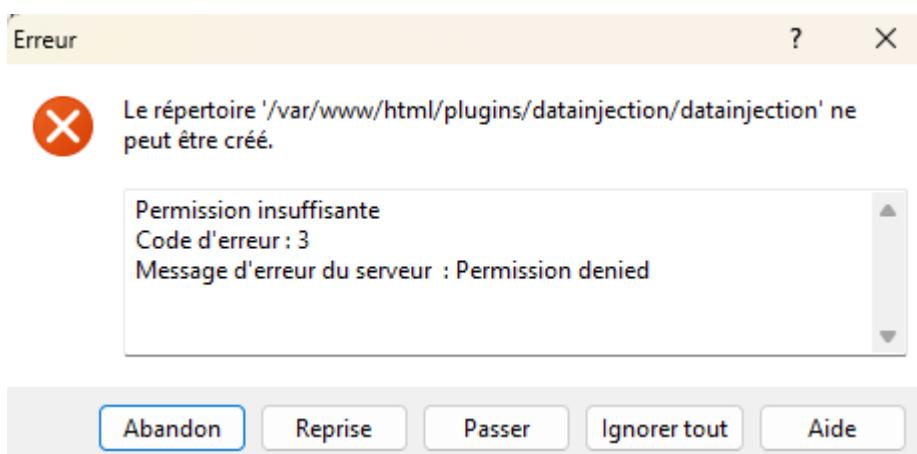
Assets 3

glpi-datainjection-2.10.2.tar.bz2	2.89 MB	Apr 19, 2022
Source code (zip)		Apr 19, 2022
Source code (tar.gz)		Apr 19, 2022

- 5) Vous vous connecterez ensuite en ssh à votre machine grâce à 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 donner les droits.



- 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:

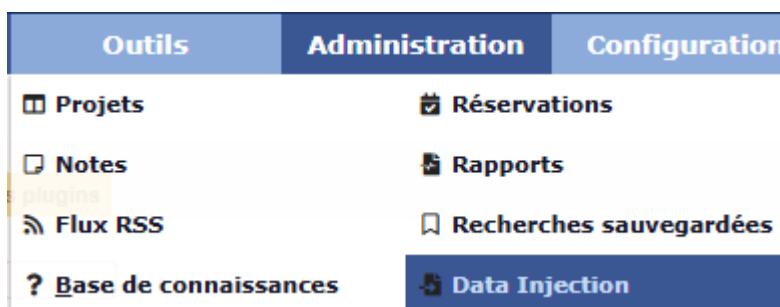
```
chown -R www-data:www-data /var/www
```

```
# 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		
Nom	Dossier	Version	Licence	Statut	Auteurs	Site Web	Actions

Fonctionnalité :

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



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

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

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

Modèle

Modèle

Nom: Import_ordinateur

Visibilité: Privé

Entité: Entité racine

Commentaires:

Type de données à importer: Ordinateur

Création des lignes: Oui

Mise à jour des lignes: Oui

Options avancées

Ajouter des intitulés: Oui

Mise à jour des champs existants: Non

Essayer de réaliser les connexions réseau: Non

Format des dates: jj-mm-aaaa

Format des nombres décimaux: 1 234.56

Critère d'ouverture d'un port: Numéro de port

+ Ajouter

- 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: Modele_...ateurs.csv

Correspondances

Historique 1

Tous

Détection automatique

Charger le fichier Annuler

- 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	En-tête du fichier	Tables	Champs	Champs de liaison
Correspondances	Fabricant	Ordinateur	Fabricant	<input checked="" type="checkbox"/>
Historique 2	Modele	Ordinateur	Modèle	<input type="checkbox"/>
Tous	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)

Chargement du fichier complet

Fichier à injecter

Choix du fichier

Charger un fichier / Ordinateur.csv

Détection automatique

Prioriser à l'import / Annuler

GLPI 9.5.6 Copyright (C) 2015-2021 Techni' and contributors

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

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 classifier 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	Incident
Catégorie	Panne Matériel
Urgence	Très haute
Éléments associés	Mes éléments ----- Ajouter
Lieu	----- i
Observateurs	----- i ----- i +
Titre	
Formats	B I A A
Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement	
Description *	
Glissez et déposez votre fichier ici, ou <input type="button" value="Sélect. fichiers"/> Aucun fichier choisi	
Soumettre la demande.	

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 i		Pignon Francois i

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.

Nouvel élément - Solution

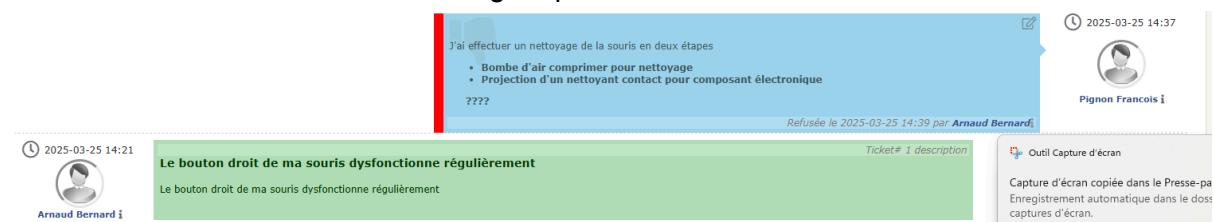
Gabarit de solution	-----	Rechercher une solution
Type de solution	-----	
Enregistrer et ajouter à la base de connaissances	Non	

Formats | **B** *I* A ~~A~~ |

Description

+ Ajouter

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**.

Approbation de la solution	Je ne suis pas satisfait la souris dysfonctionne toujours
Commentaires (Facultatif en cas d'acceptation)	
Refuser la solution	Approuver la solution

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

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

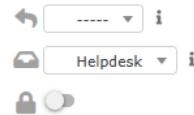
Description de la demande ou de l'incident

Type	Incident
Catégorie	Problème de connexion réseau
Urgence	Moyenne
Éléments associés	Mes éléments Ajouter
Lieu	Bureau 2B
Observateurs + <i>i</i>
Titre	Problème de connexion réseau – Impossible d'accéder à Internet
Description *	<p>Format : B I A -</p> <p>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</p> <p>Glissez et déposez votre fichier ici, ou <input type="button" value="Select fichiers"/> <input type="button" value="Aucun fichier choisi"/></p> <p>Soumettre la demande</p>

Lucas Vidal Genoud

2) Mr Pignon demande une information à M Arnaud

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



3) Mr Arnaud répond qu'il est le seul à avoir ce soucis

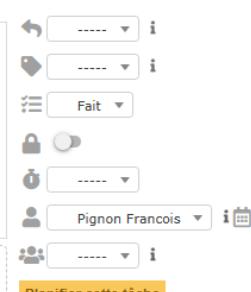
Bonjour,
Il semble que je sois le seul concerné. Mes collègues ont bien accès à Internet.
Cordialement,
M. Blier

Fichier(s) (2 Mio maximum) 

4) Mr Pignon fait un rapport sur les test qu'il a effectuer

Nouvel élément - Tâche d'un ticket

- 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



BTS S/I/O1

Année 2024 / 2026

Lucas Vidal Genoud

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

Nouvel élément - Suivi

Formats B I A A

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 ?

Fichier(s) (2 Mio maximum) i
Attacher un fichier par glisser déplacer 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

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

Description

Fichier(s) (2 Mio maximum) i
Attacher un fichier par glisser déplacer 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

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

2025-03-25 15:13

Pignon Francois i

Nouvel élément - Base de connaissances

Nom de la catégorie	-----
Placer cet élément dans la FAQ	Non
Visible depuis	2025-03-25 12:00:00
Visible jusqu'à	
Sujet	Perde de connexion réseau sur le poste de M. Blier
Contenu	<p>Diagnostic : Carte réseau défectueuse Action corrective : Installation d'un adaptateur réseau USB Résolution : Connexion rétablie, ticket clôturé</p>
Fichier(s) (2 Mio maximum)	<p>Attacher un fichier par glisser déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou sélectionnez les</p>
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	Incident
Catégorie	Sécurité > Compte Compromis
Urgence	Très haute
Éléments associés	Mes éléments ----- Ajouter
Lieu	Bureau 2B
Observateurs	<p>-----</p> <p>+</p>
Titre	Alerte de sécurité – Activité suspecte sur mon compte
Description *	<p>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</p>
	<p>Ticket 2 - Exemple de mail reçu par M. Blier.JPG 55.93 Kio (55.93Kio) </p> <p>Ticket 2 - Exemple de mail 2 reçu par M. Blier.JPG 60.44 Kio (60.44Kio) </p> <p>Glissez et déposez votre fichier ici, ou</p> <p>[Séléct. fichiers] Aucun fichier choisi</p>
	Soumettre la demande

Lucas Vidal Genoud

2) Mr Pignon s'octroie le ticket

Acteur	Demandeur +	Observateur + i	Attribué à + i
	Arnaud Bernard i		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 i

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

2025-03-25 16:11

 Pignon Francois i

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

- 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 i

2025-03-25 16:13

 Pignon Francois i

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 i



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 aux 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