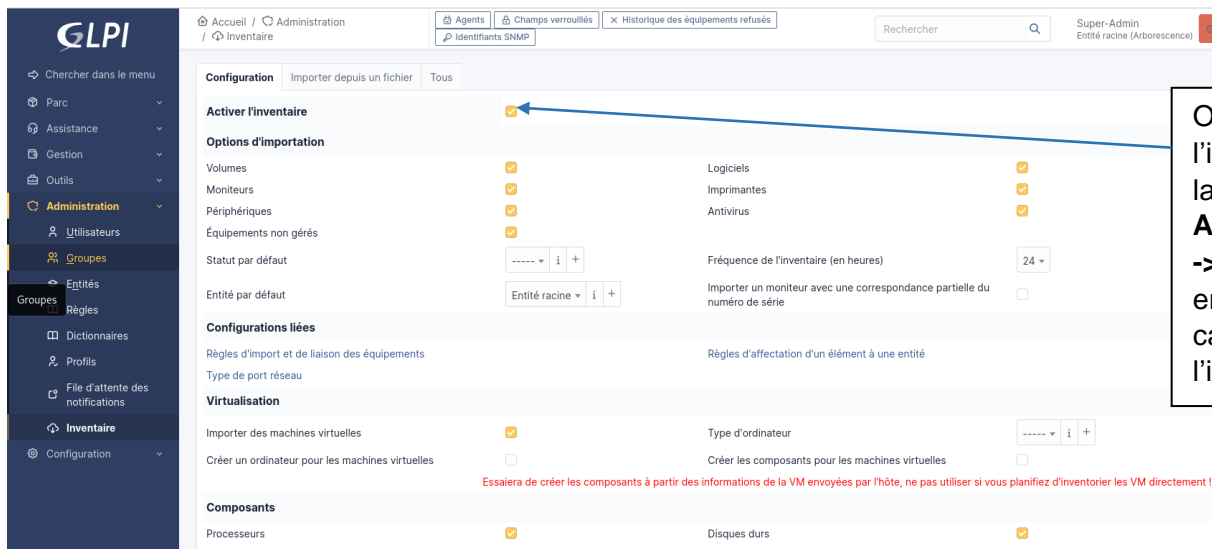


Thème 1 :

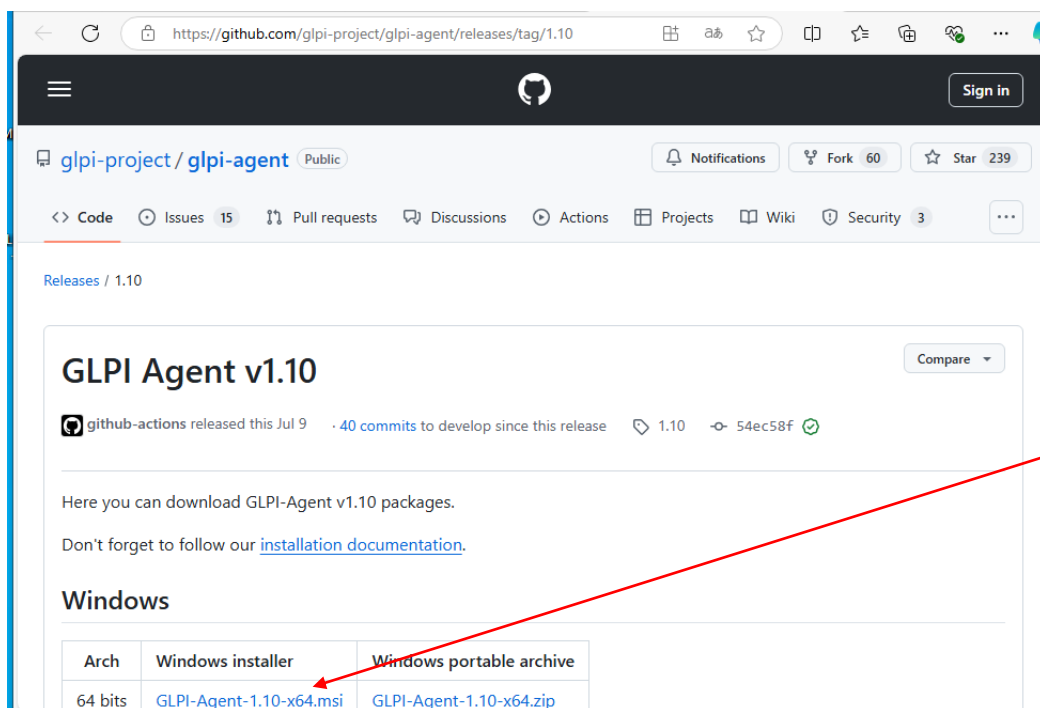
-Paramétrer GLPI



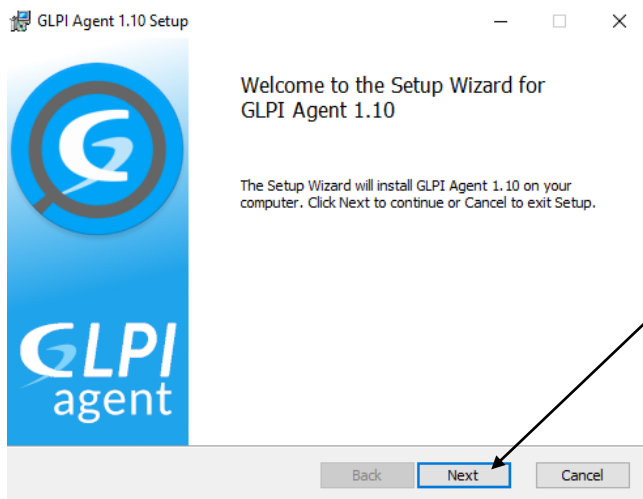
-Installer l'agent sur un poste client

On installe maintenant l'agent GLPI sur le client Windows 10.

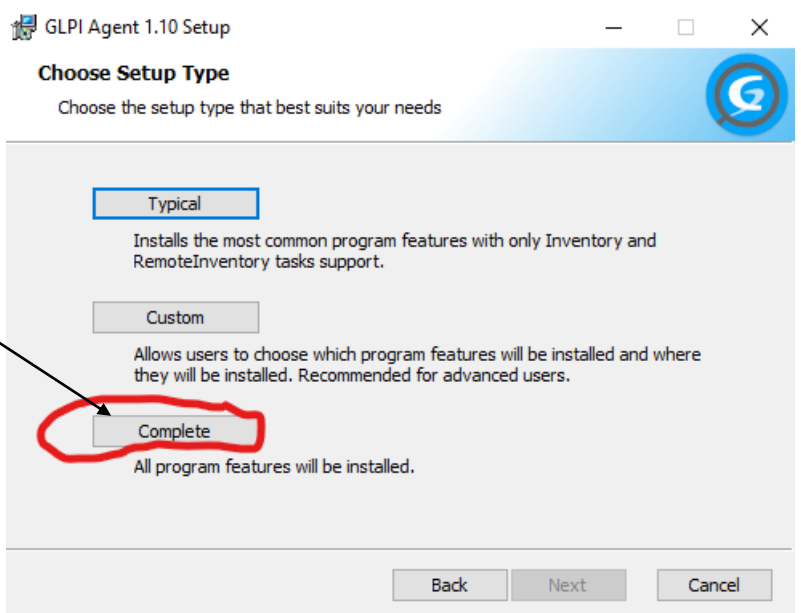
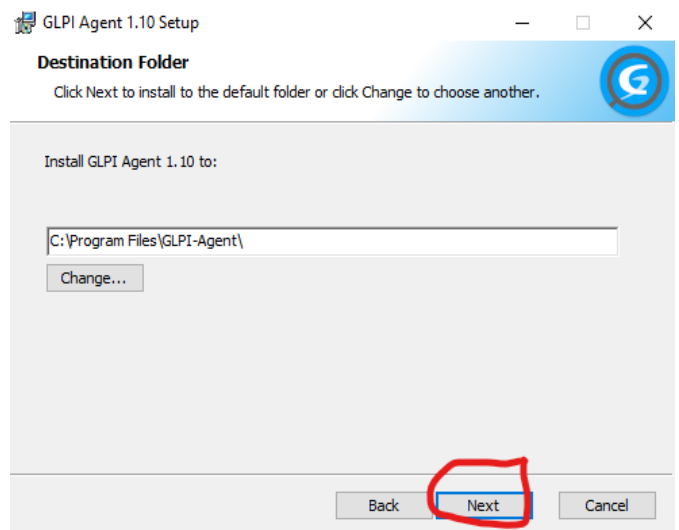
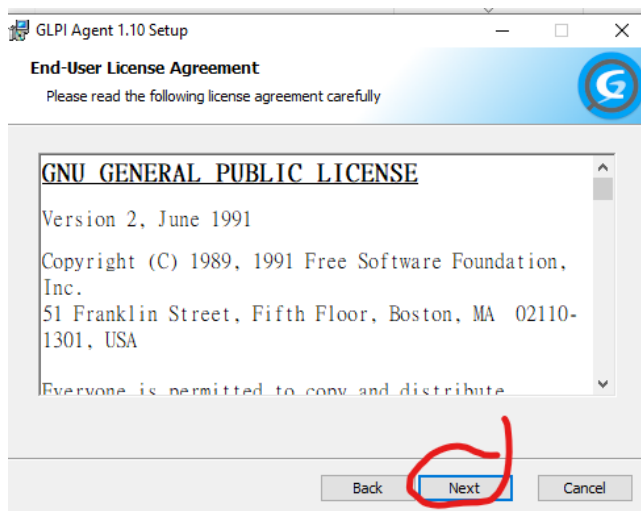
On peut facilement trouver l'agent GLPI version 1.10 à ce lien GitHub : <https://glpi-project.org/fr/telecharger-glpi-agent-1-10/>.



On effectue l'installation de ce fichier

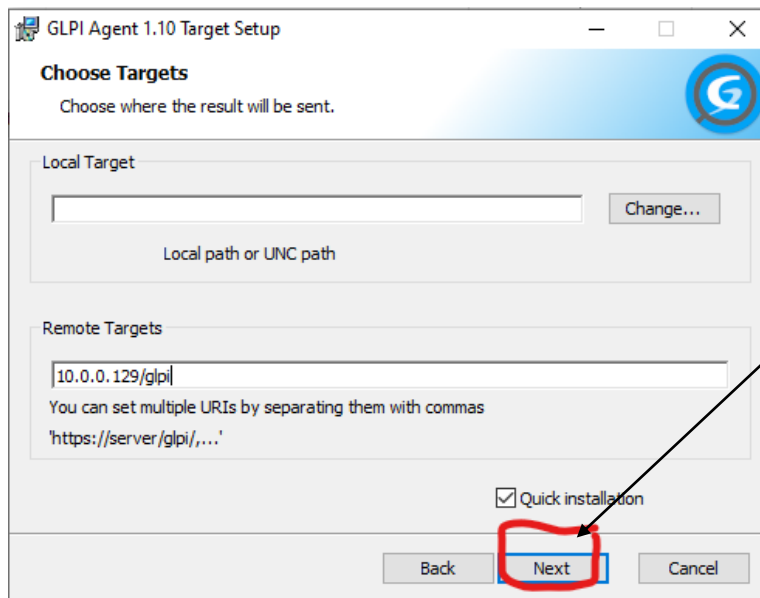


On appuie sur « next »



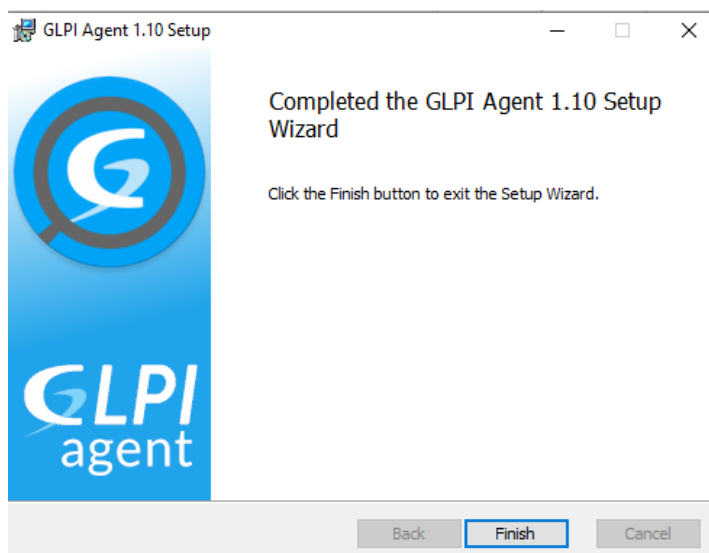
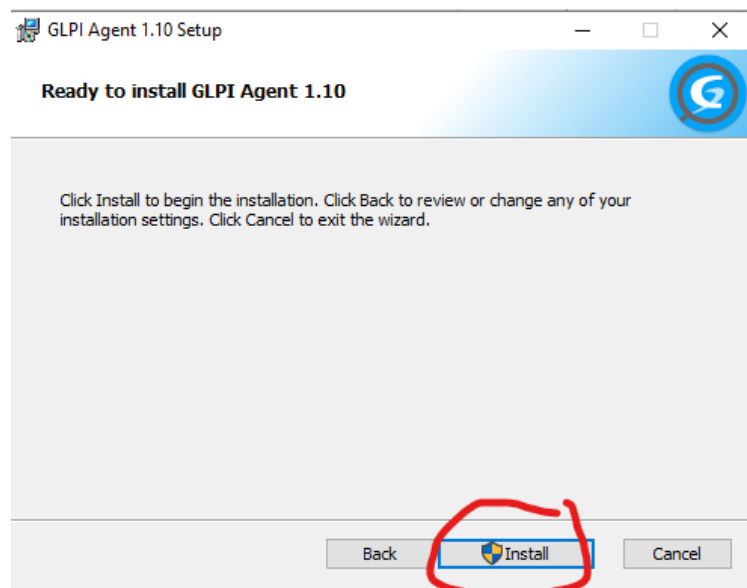
Ensuite on appuie sur
« Complete »

On entre ensuite l'adresse du serveur GLPI dans le champ « **Remote Targets** ». Dans mon cas, l'adresse est 10.0.0.129.



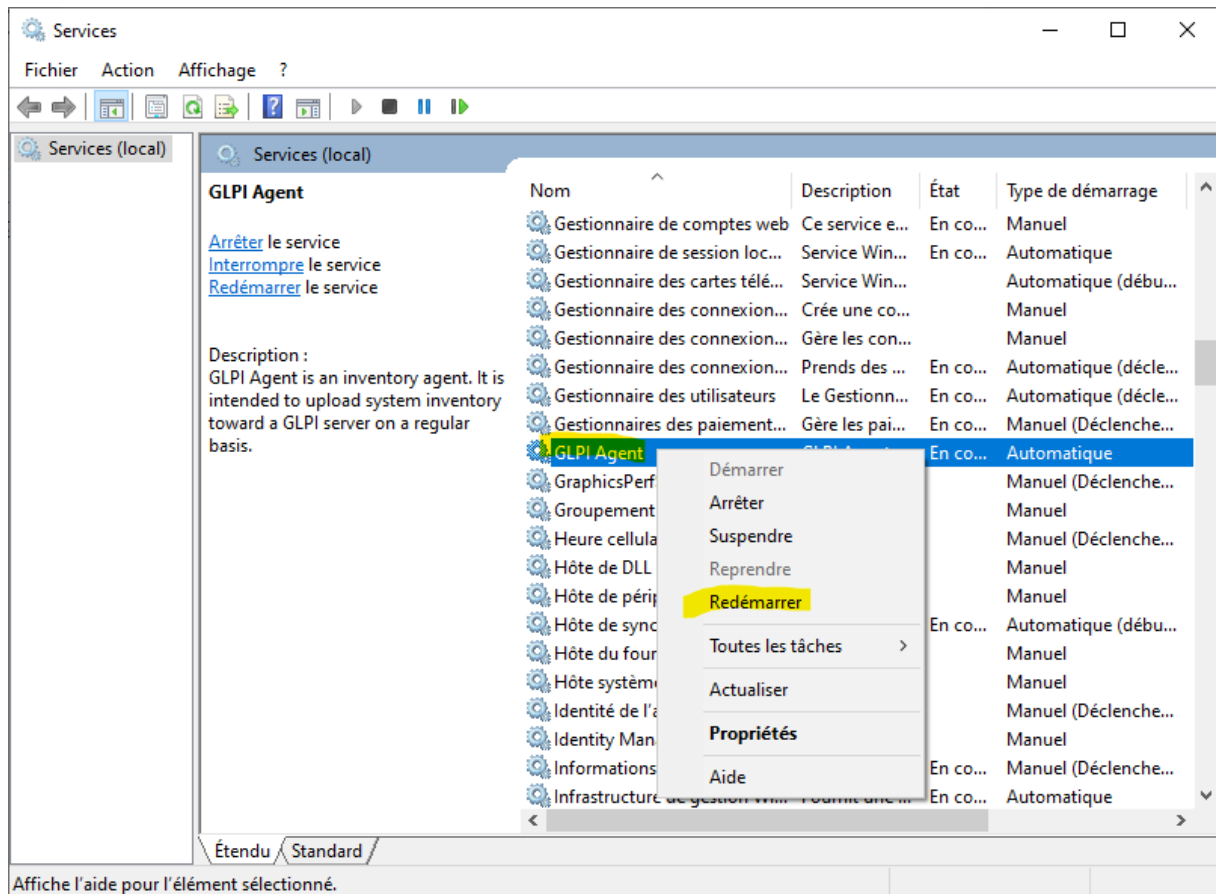
Et on valide avec le bouton « next »

Il suffit ensuite d'installer l'agent



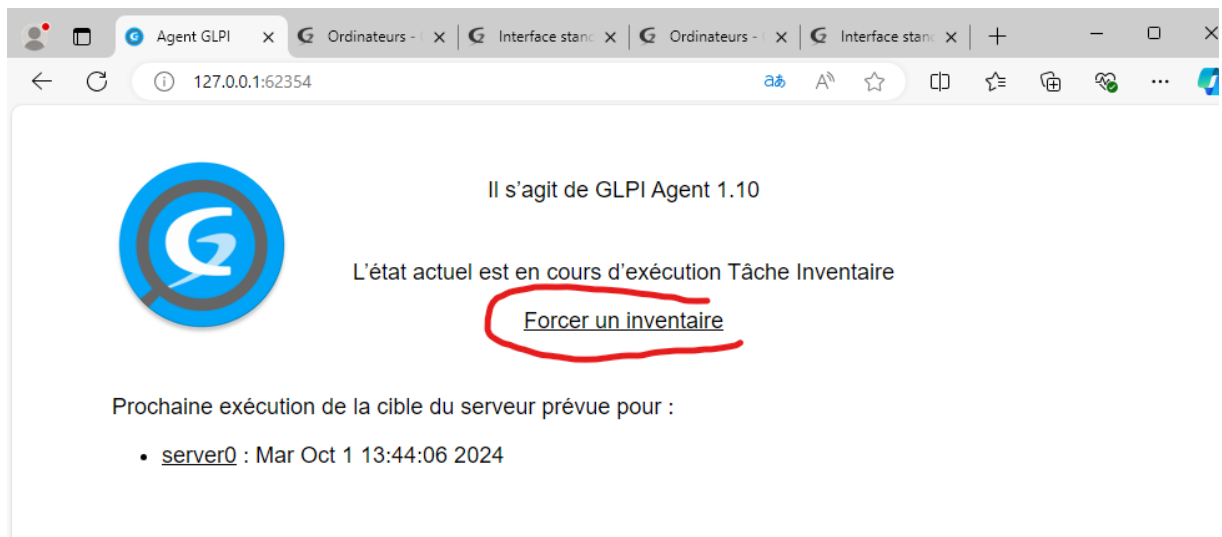
L'installation est terminée

On redémarre l'agent GLPI dans les services de Windows

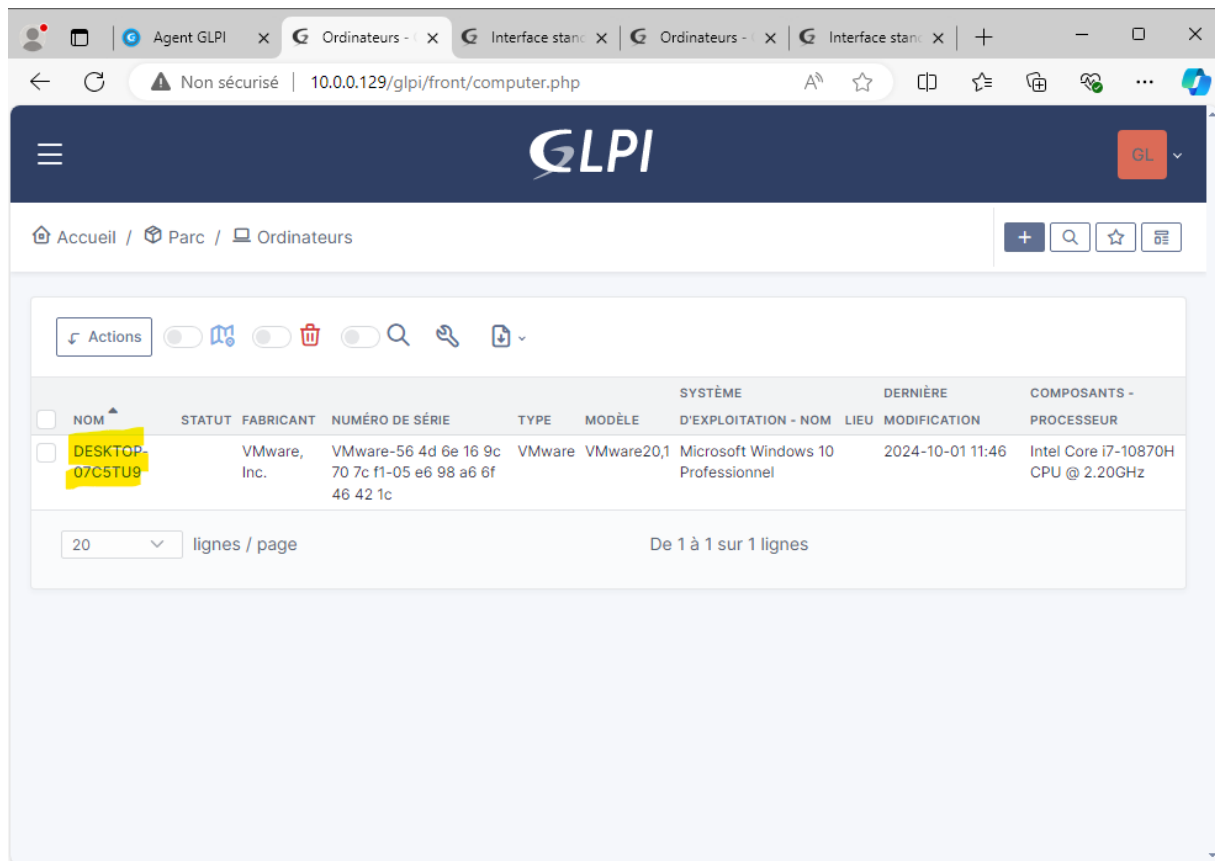


Ensuite on se rend dans le navigateur à cette adresse **127.0.0.1** port **62354** .

Et on force un inventaire.



Ensuite, sur un navigateur, on se connecte en tant qu'administrateur GLPI. Dans la catégorie **Parc -> Ordinateur**. On peut voir qu'une nouvelle machine a été enregistrée.

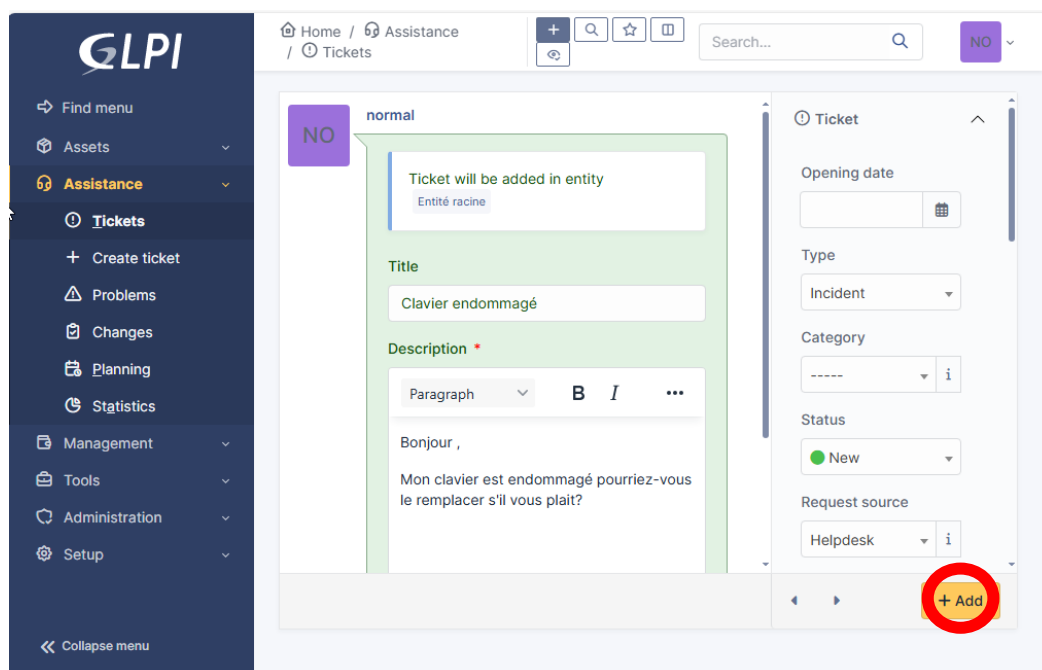


On se déconnecte pour connecter un utilisateur normal.

Thème 2

-Création d'un ticket

Une fois sur le client Windows connecté en utilisateur normal on peut créer un ticket



Sur glpi on se rend dans la catégorie **Assistance - > Create ticket**

On remplit le formulaire du ticket en fonction du besoin, de l'urgence et de l'équipe à l'origine de la demande. On peut également choisir quels techniciens auront accès à ce ticket. Une fois cela fait, on appuie sur le bouton « **+ Add** ».

Pour cela, je me connecte à une autre machine virtuelle en tant qu'utilisateur **tech** ou **superAdmin**. On peut ensuite voir les différents tickets envoyés.

Si je me rends maintenant dans la sous-catégorie « Tickets », je peux voir que mon ticket est bien enregistré.

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
4	Clavier endommagé	Nouveau	2024-10-02 08:29	2024-10-02 12:00	Moyenne	normal			
1	Problème arborescence WMI	En cours (Attribué)	2024-10-02 07:14	2024-10-01 12:00	Haute	normal	tech		
2	Changement d'écran	Nouveau	2024-10-01 14:29	2024-10-01 14:28	Basse	normal			

-Suivi d'un ticket

Le ticket peut être suivi par un utilisateur **tech** ou par un utilisateur en charge de la résolution. Dans mon cas, c'est l'utilisateur **tech** qui en est responsable.

L'utilisateur **tech** peut s'auto-assigner le ticket, ou le **superAdmin** peut assigner le ticket à un technicien.

Clavier endommagé (3)

Créé : il y a 8 minutes par : normal Dernière mise à jour : À l'instant par : gpi

Clavier endommagé

Bonjour ,

Mon clavier est endommagé pourriez-vous le remplacer s'il vous plaît?

Connecté en tant que super Admin

Priorité : Moyenne

Lieu : -----

Validation : Non soumis à validation

Acteurs :

Demandeur : normal

Observateur : tech

Attribué à : gpi

Entité racine : Comptabilité - MNS

Metz Numeric School

Réponse

Sauvegarder

GLPI

Home / Assistance / Tickets

+ Add Search Lists Templates Global Kanban

Search... Technician Entité racine (tree structure) TE

Clavier endommagé (4) 1/3 >>

Ticket

Statistics Approvals Knowledge base Items Costs Projects Project tasks Problems Changes All

Created: 4 minutes ago by normal

Clavier endommagé

Bonjour ,

Mon clavier est endommagé pourriez-vous le remplacer s'il vous plait?

Connecté en tant que tech, je peux me l'assigner

Actors 1

Requester normal 3

Observer

Assigned to

Items

My devices -----

Or complete search -----

+ Add

Service levels

Linked tickets

Answer Save

Une fois la tâche assignée, le statut de la tâche est actualisé et passe de « New » à « Processing (assigned) »

ID	TITLE	STATUS	LAST UPDATE	OPENING DATE	PRIORITY	REQUESTER - REQUESTER	ASSIGNED TO - TECHNICIAN	CATEGORY	TIME TO RESOLVE
4	Clavier endommagé	Processing (assigned)	2024-10-02 08:44	2024-10-02 12:00	Medium	normal i	tech i		

Après avoir sauvegardé, on se connecte en tant que **tech**. Celui-ci peut correspondre avec l'utilisateur à l'origine du ticket.

GLPI

Home / Assistance / Tickets

+ Add Search Lists Templates Global Kanban

Search... Technician Entité racine (tree structure) TE

Problème absence Wifi (1) 1/1

Ticket

Statistics Approvals Knowledge base Items Costs Projects Project tasks Problems Changes All

Created: 25 minutes ago by normal Last update: Now by tech

Problème absence Wifi

Box hors d'état

Created: 25 minutes ago by normal

Auto-created task

1 hours 10 minutes 0 seconds

Created: Now by tech

Bonjour ,

Vous pouvez décrire le problème?

Helpdesk

TE

Ticket

Opening date 2024-10-01 12:00:00

Type Incident

Category -----

Status Processing (assigned)

Request source Helpdesk

Urgency High

Impact High

Priority High

Location Metz Numeric School

Approval Not subject to approval

Actors 4

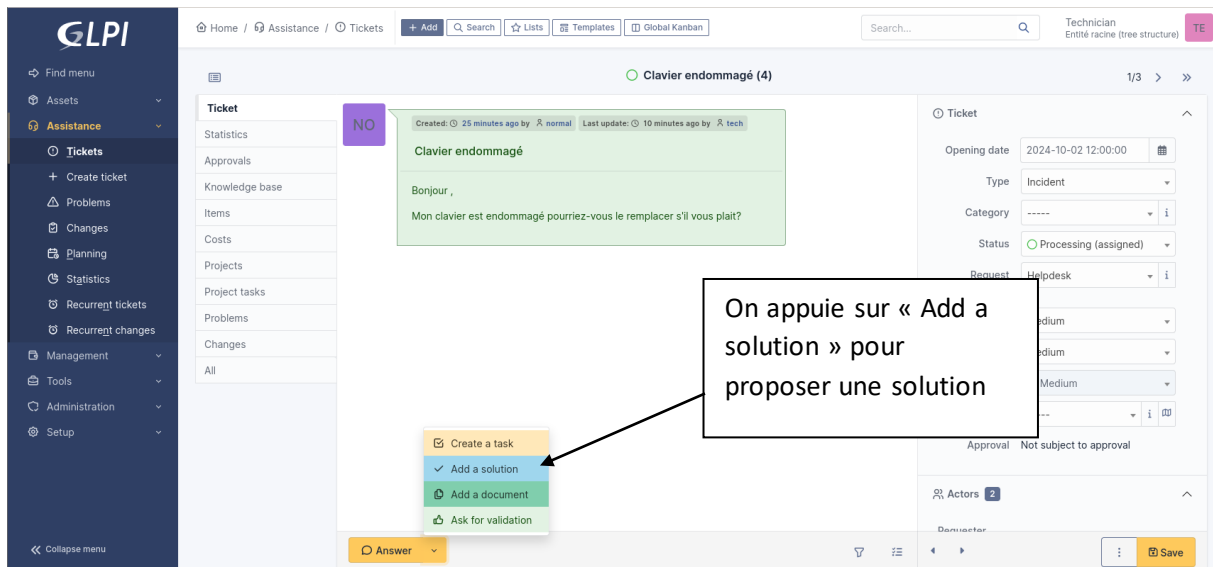
Requester

Answer Save

-Clôture du ticket + Validation

Une fois que le ticket est traité, l'utilisateur **tech** peut proposer une solution à l'utilisateur **normal**. Selon la réponse de l'utilisateur à la solution, le ticket est soit clôturé, soit encore en cours.

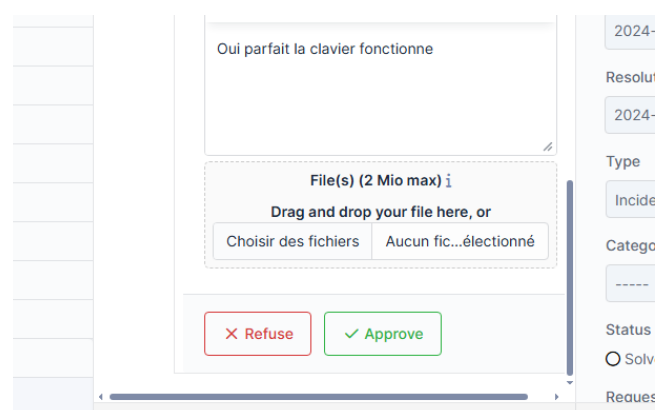
L'utilisateur **tech** peut également clôturer le ticket en changeant son statut. Il en a la permission, mais idéalement, cela doit être fait par l'utilisateur **normal** grâce à sa validation.



On sera redirigé vers un formulaire où on entre textuellement la solution.

The screenshot shows the 'Add a solution' form in GLPI. The form has a light blue background. At the top, there is a text area with a rich text editor toolbar (Paragraph, Bold, Italic, etc.) and the text 'J'arrive installer le nouveau clavier|'. Below the text area is a file upload section with the text 'File(s) (2 Mio max) i', 'Drag and drop your file here, or', and a button 'Parcourir...'. At the bottom is a '+ Add' button.

Ensuite, l'utilisateur **normal** retourne dans la conversation du ticket. La solution est affichée dans la conversation, et l'utilisateur **normal** peut approuver ou désapprouver. Selon sa réponse, si elle est « **approuvée** », le ticket est clôturé ; si elle est « **désapprouvée** », le ticket n'est pas clôturé.



Les tickets récurrents sont des tâches qui reviennent généralement assez souvent et qui sont anticipées, comme les sauvegardes de serveur, les maintenances, etc. Pour ajouter une tâche récurrente, l'utilisateur **tech** se rend dans la catégorie **Assistance -> Tickets récurrents**.

GLPI

Chercher dans le menu

Parc

Assistance

Tableau de bord

Assistance tickets

+ Créer un ticket

Problèmes

Changements

Planning

Statistiques

Tickets récurrents

Changements récurrents

Gestion

Outils

Administration

Configuration

Accueil / Assistance / Tickets récurrents

+ Ajouter Rechercher Listes

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

Nouvel élément - Tickets récurrents

Nom

Nettoyage disques durs

Actif

Oui

Date de début

2024-10-02 16:25:38

Périodicité

10 mois

Calendrier

Commentaires

remise à neuf des disques durs

Gabarit de ticket

Date de fin


Création anticipée

+ Ajouter

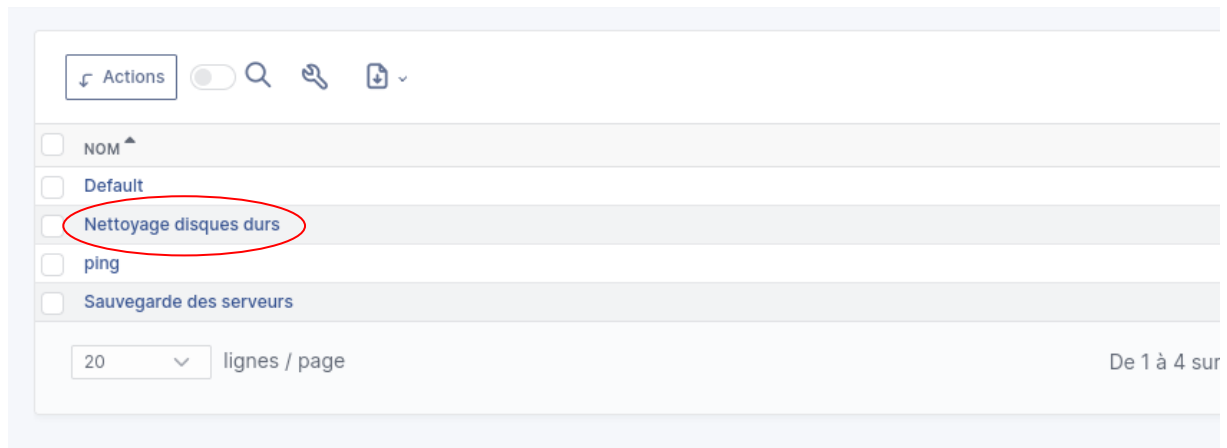
On remplit le formulaire et on met « Yes » dans le champ « Active » pour activer le ticket. On indique la **date de début et de fin**, la **périodicité** (qui définit le temps de résolution du ticket), le **commentaire**, la **création anticipée** (qui envoie le ticket avant la date prévue) et le **qabarit de ticket**.

On ajoute alors un gabarit que l'on va créer ; pour l'exemple, on l'appellera « **Nettoyage disques durs** ». Une fois cela fait, j'appuie sur le bouton « **i** » situé à côté pour éditer le gabarit.

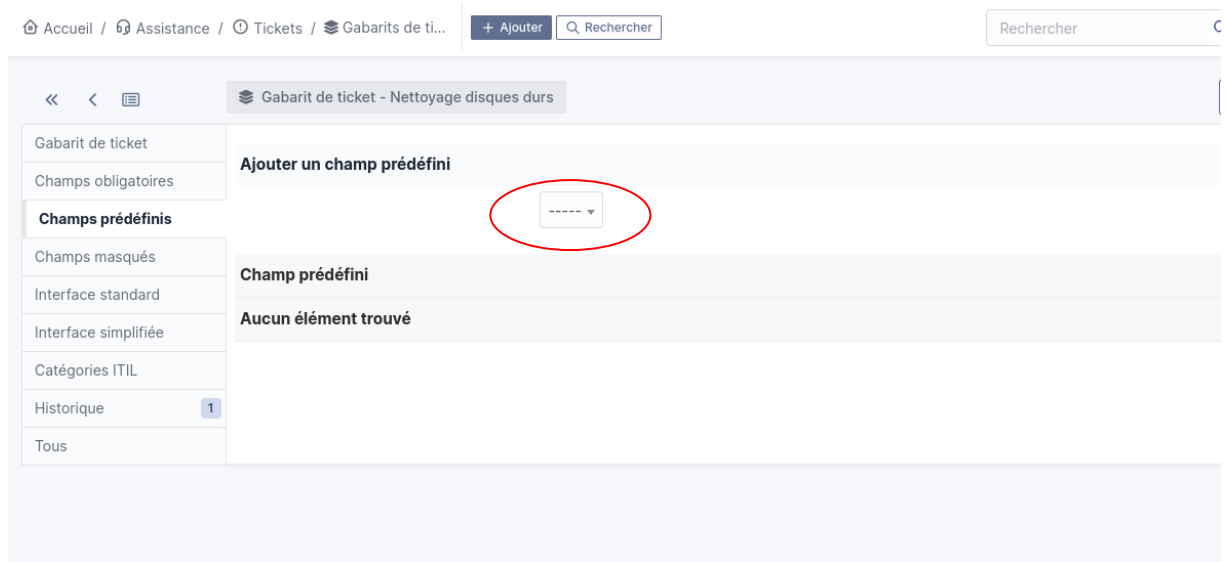
Gabarit de ticket

Nettoyage disques durs	
------------------------	---

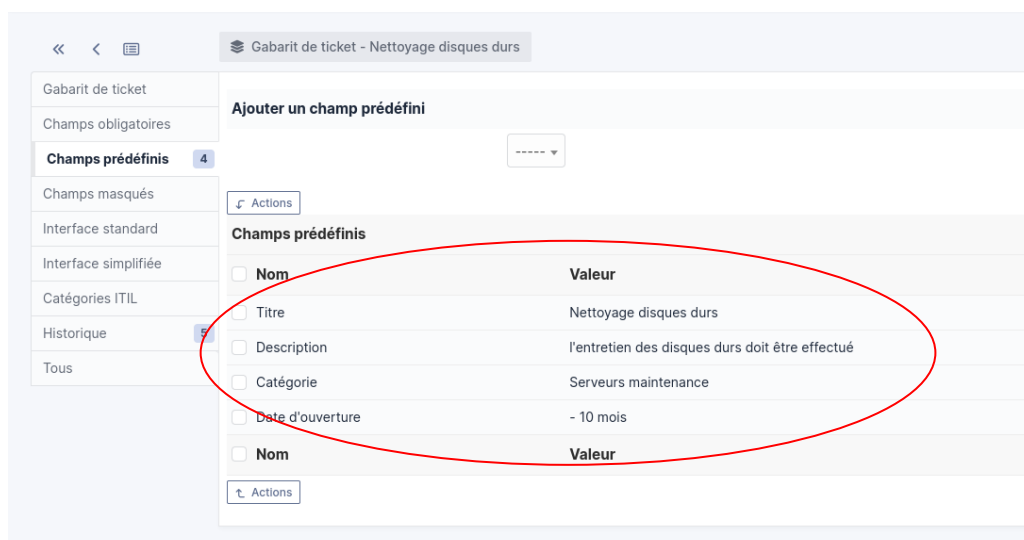
On arrive ensuite dans un menu où l'on sélectionne le gabarit que l'on vient de créer.



Une fois dirigé dans ce menu on sélectionne Champs prédéfinis

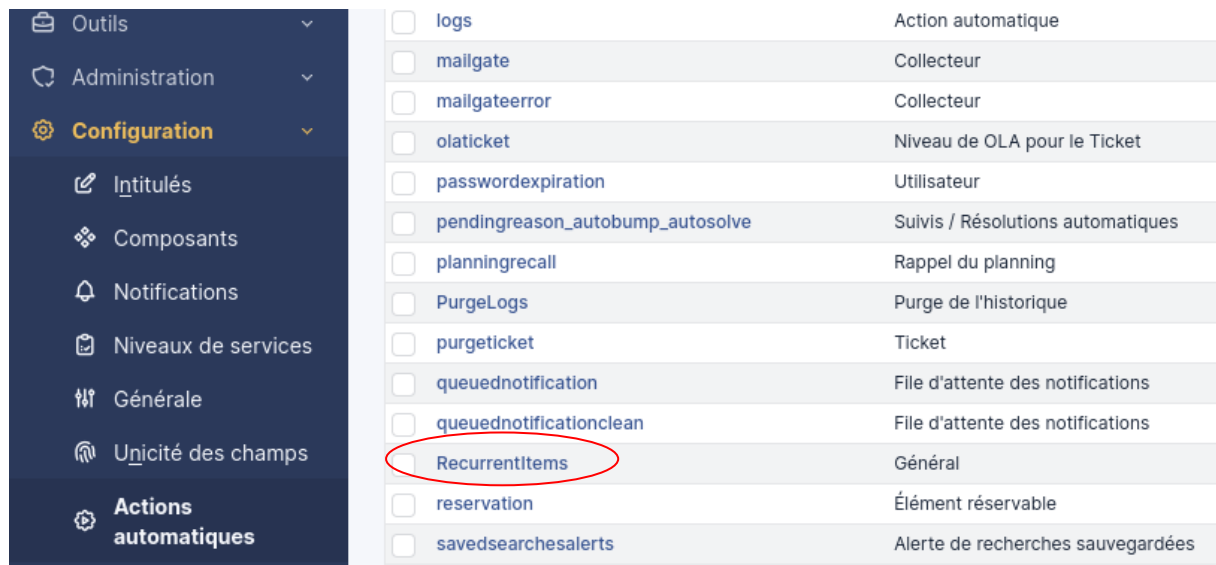


Pour ma part j'ai ajouté 4 champs : un titre pour définir le nom du ticket, une description pour définir le contenu, une catégorie pour informer sur la catégorie du ticket, une date d'ouverture car je veux que le ticket se renouvelle tous les 10 mois

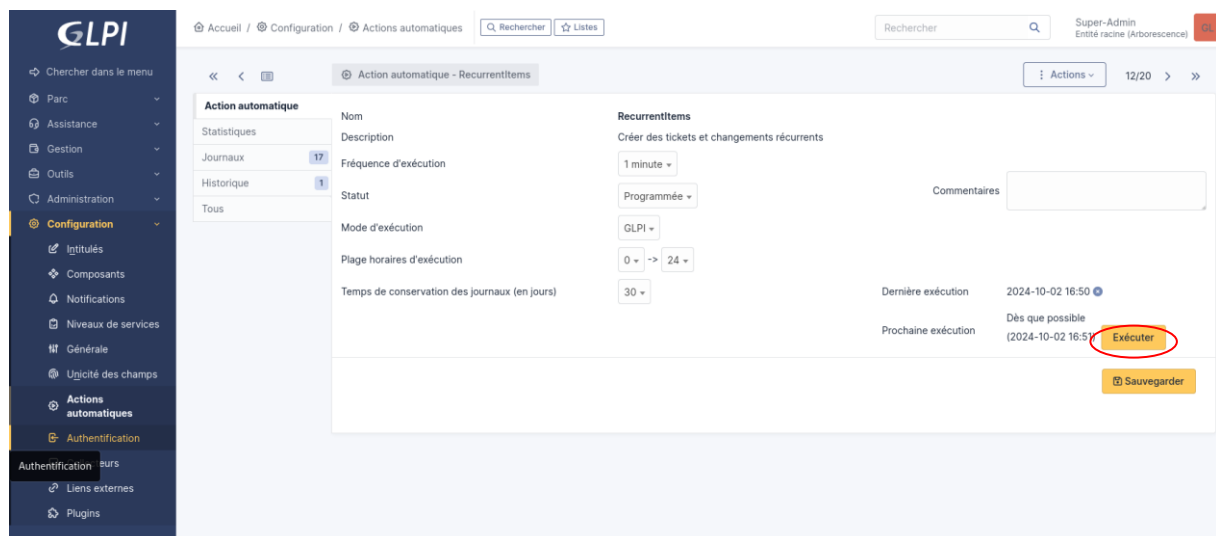


Le gabarit est édité, on peut donc l'appliquer au ticket récurrent.

Une fois le ticket récurrent ajouté, il apparaît dans le menu et devrait apparaître dans le menu « **Tickets** » à partir de la date de début que l'on a entrée. Si l'on souhaite forcer la création d'un ticket récurrent (pour vérifier son bon fonctionnement), il faut se rendre dans la catégorie **Configuration -> Actions automatiques** et sélectionner « **RecurrentItems** » dans le menu.



Une fois cliqué, on peut appuyer sur « **Exécuter** » pour lancer le ticket. Veillez à ne pas avoir défini de date d'ouverture sur le gabarit du ticket, car cela pourrait influencer l'exécution du script.



En se rendant dans les tickets, le nouveau ticket devrait apparaître. Sinon, il faudra vérifier la cohérence des dates entrées pour ce ticket.

-Création d'un contrat

Pour créer un contrat, il faut se rendre dans **Gestion -> Contrats** et appuyer sur « Ajouter ».

The screenshot shows the 'Nouvel élément - Contrat' form in the GLPI interface. The form is divided into two main sections: 'Nouvel élément - Contrat' and 'Heures d'intervention'. The 'Nouvel élément - Contrat' section contains the following fields:

- Nom: [Text input]
- Lieu: [Dropdown menu]
- Statut: [Dropdown menu]
- Type de contrat: [Dropdown menu]
- Date de début: [Calendar icon]
- Commentaires: [Text area]
- Numéro: [Text input]
- Préavis: [Dropdown menu (0 mois)]
- Durée initiale du contrat: [Dropdown menu (1 mois)]
- Numéro comptable: [Text input]
- Périodicité du contrat: [Dropdown menu (12 mois)]
- Périodicité de facturation: [Dropdown menu (12 mois)]
- Reconduction: [Dropdown menu (Jamais)]
- Nombre max d'éléments: [Dropdown menu (1)]
- Alertes par courriel: [Dropdown menu (-----)]

The 'Heures d'intervention' section contains a table for defining intervention hours:

En semaine	Début	Fin
Le samedi	00:00	00:00
Utiliser le samedi	Non	
	00:00	00:00

On peut compléter plusieurs champs, comme le préavis (en cas de fin de contrat), la périodicité (durée du contrat) et la reconduction. Il est également possible d'ajouter un coût, d'associer des fournisseurs ainsi que des appareils.

En plus, les heures d'intervention peuvent être spécifiées, indiquant les plages horaires pendant lesquelles les fournisseurs peuvent intervenir sur le parc informatique pour honorer le contrat.

The screenshot shows the 'Heures d'intervention' section of the GLPI interface. It contains a table for defining intervention hours for different days of the week:

En semaine	Début	Fin
	08:35	20:00
Le samedi	Début	Fin
Utiliser le samedi	Non	
	00:00	00:00
Dimanches et fêtes	Début	Fin
Utiliser le dimanche	Non	
	00:00	00:00

The 'Ajouter' button is circled in red.

Une fois tous les champs renseignés, on appuie sur « **Ajouter** ». Le contrat est alors créé et apparaît dans la liste des contrats.

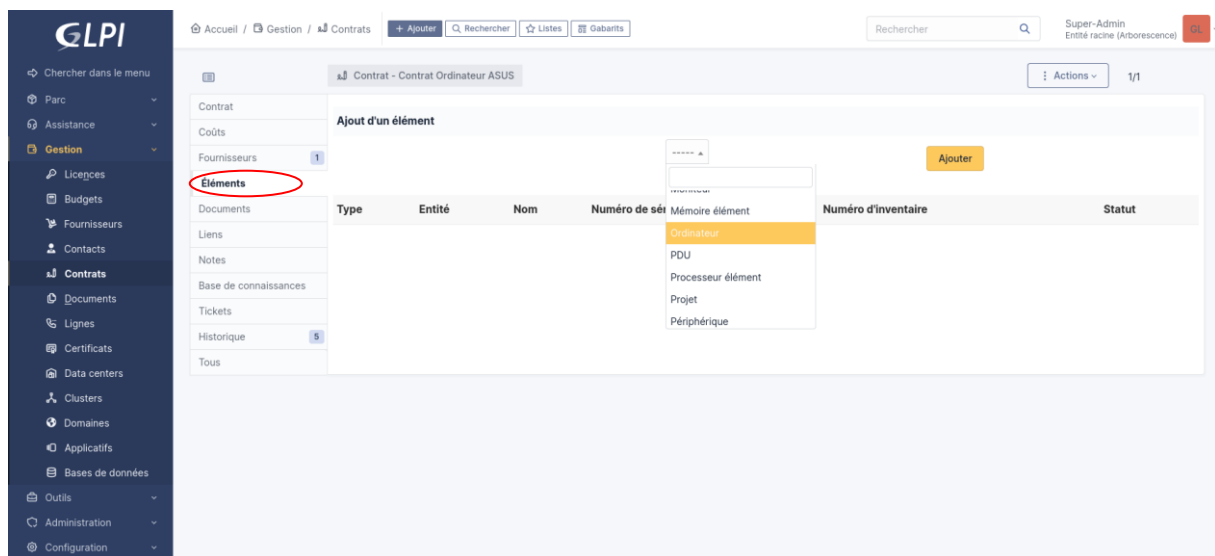
The screenshot shows the 'Actions' bar and the list of contracts. The 'Ajouter' button is highlighted in the Actions bar. The list of contracts is as follows:

NOM	TYPE	NUMÉRO	DATE DE DÉBUT	DURÉE	PRÉAVIS	COÛT - COÛT TOTAL
Contrat Ordinateur ASUS		002	2024-10-06	1 mois	0 mois	

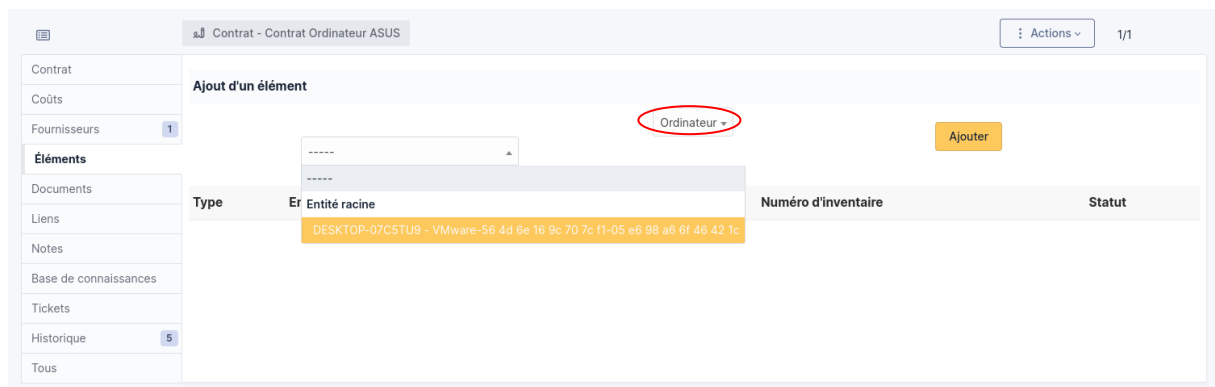
The 'Ajouter' button is highlighted in the Actions bar.

-Associer une machine, fournisseur à un contrat

Pour ajouter une machine à ce contrat, il y a deux façons possibles : soit en cliquant sur le contrat ou soit directement dans le menu des contrats. De la première façon on se rend dans le contrat.

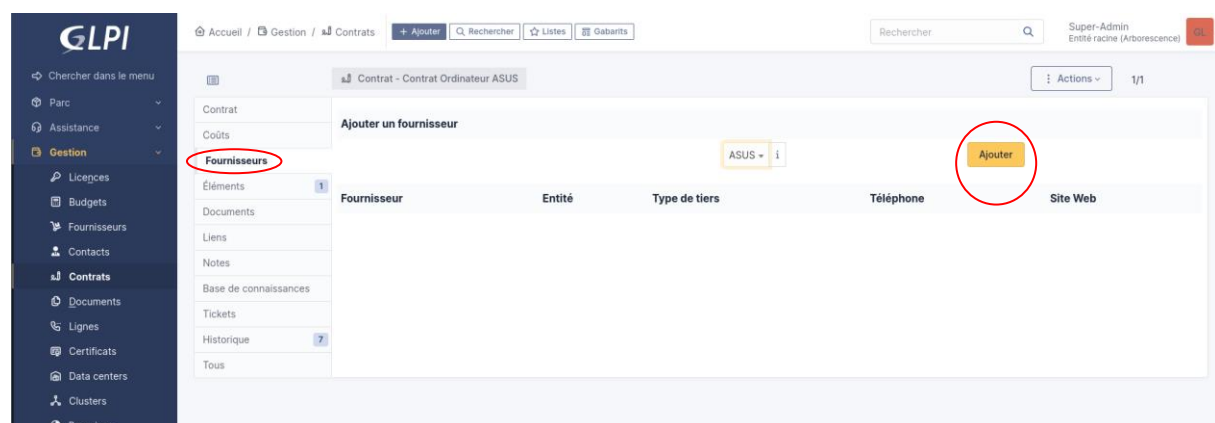


On se rend dans l'onglet « **Éléments** » et on appuie sur le champ pour sélectionner « **Ordinateur** ».



On sélectionne ensuite la machine sur laquelle on a installé l'agent (ou autre) et on appuie sur « **Ajouter** ». La machine est ainsi associée au contrat.

Le principe est similaire pour le fournisseur. On se rend dans l'onglet « **Fournisseurs** » du contrat et on associe, de la même manière, le fournisseur que l'on aura créé en amont (voir gestion des fournisseurs).



Notre contrat contient l'association d'un élément (ordinateur) et d'un fournisseur.

-Affecter une licence

On se rend dans la catégorie **Gestion->Licences**. On crée une licence à attribuer si elle n'existe pas encore. Pour ce faire, on appuie sur le bouton « **Ajouter** »

The screenshot shows the 'Nouvel élément - Licence' form in the GLPI interface. The 'Logiciel' dropdown is set to 'Microsoft 365 (Office)'. The 'Nom' field contains 'Pack office 365'. The 'Statut' is set to '-----'. The 'Lieu' is set to '-----'. The 'Technicien responsable' is set to '-----'. The 'Groupe responsable' is set to '-----'. The 'Numéro d'inventaire' is empty. The 'Groupe' is set to '-----'. The 'Images' section shows a file upload area with the text 'Fichier(s) (2 Mio maximum) : Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir... Aucun fichi...électionné.'. The 'Version utilisée' is set to '-----'. The 'Version d'achat' is set to '-----'. The 'Nombre' is set to '1'. The 'Expiration' is set to '-----'. The 'Autoriser le dépassement de quota' is set to 'Non'. The 'Invalid' status is displayed in red text.

Ensuite, on recherche le logiciel en question, qui devrait déjà être enregistré (lors de l'ajout de l'agent GLPI sur une machine cliente). On sauvegarde ensuite la licence après avoir rempli tous les champs nécessaires.

The screenshot shows the 'Licence - Pack office 365' page in the GLPI interface. The 'Ordinateur' dropdown is set to '...c 70 7c f1-05 e6 98 a6 6f 46 42 1c'. The 'Entité racine' is set to 'DESKTOP-07CSTU9 - VMware-56 4d 6e 16 9c 70 7c f1-05 e6 98 a6 6f 46 42 1c'. The 'Ajouter' button is highlighted with a red circle. The 'Aucun élément trouvé' message is displayed. The 'Historique' tab is selected, showing a list of 1 item.

Dans l'onglet « **Éléments** », on peut associer la licence à la machine et on appuie sur « **Ajouter** ». La licence est alors affectée à un ordinateur.

Licence - Pack office 365

Actions 1/1

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

Actions

Type d'élément	Nom	Numéro de série	Numéro d'inventaire	Lieu	Statut	Groupe	Utilisateur
<input checked="" type="checkbox"/> Computer	DESKTOP-07CSTU9	VMware-56 4d 6e 16 9c 70 7c f1-05 e6 98 a6 6f 46 42 1c					

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

Actions

En appuyant sur « **Action** », on peut retirer les associations. Cela est valable pour les autres associations de GLPI, telles que les contrats, les fournisseurs, etc.

-Gestion de fournisseur

On se rend dans **Gestion -> Fournisseurs**. Pour ajouter un fournisseur, c'est toujours le même principe. On appuie sur le bouton « Ajouter », puis on accède à un formulaire.

On complète toutes les informations, puis on sauvegarde (1) et on se rend dans l'onglet « **Contrats** » (2), où l'on peut voir que l'association s'est bien faite avec mon contrat et le fournisseur (voir gestion des contrats).

Fournisseur - ASUS

Actions 1/1

Fournisseur

Contacts 2

Contrats

Éléments

Documents

Tickets

Problèmes

Changements

Liens

Notes

Base de connaissances

Historique 5

Tous

Nom ASUS

Matricule 001

Fax

Courriel

Ville Thionville

État

Commentaires

Actif Oui

Type de tiers

Téléphone 0600000000

Site Web acer.com

Adresse

Code postal 57100

Pays France

Images

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fichi...électionné.

Mettre à la corbeille

Sauvegarder 1

Créé le 2024-10-06 00:07

Dernière mise à jour le 2024-10-06 00:17

Fournisseur - ASUS

Actions 1/1

Fournisseur

Contacts

Contrats 1

Éléments

Documents

Tickets

Problèmes

Changements

Ajouter un contrat

Ajouter

Nom	Entité	Numéro	Type de contrat	Date de début	Durée initiale du contrat
Contrat Ordinateur ASUS	Entité racine	002		2024-10-06	-> 2024-11-06
Nom	Entité	Numéro	Type de contrat	Date de début	Durée initiale du contrat

-Gestion de garantie

Pour créer une garantie, on doit choisir l'appareil que l'on veut affecter à une garantie. On se rend dans la catégorie **Parc -> (type d'appareil) ex : Ordinateurs**.

On clique sur l'appareil que l'on veut, cela nous ouvre les informations de l'appareil et on se rend dans l'onglet « **Gestion** »

GLPI

Accueil / Parc / Ordinateurs

+ Ajouter Rechercher Lists Gabarits

Rechercher

Super-Admin Entité racine (Arborescence)

Chercher dans le menu

Parc

Tableau de bord

Ordinateurs

Moniteurs

Logiciels

Matériels réseau

Périphériques

Imprimantes

Cartouches

Actions

NOM	STATUT	FABRICANT	NUMÉRO DE SÉRIE	TYPE	MODÈLE	SYSTÈME D'EXPLOITATION - NOM	LIEU	DERNIÈRE MODIFICATION	COMPOSANTS - PROCESSEUR
DESKTOP-07CSTU9		VMware, Inc.	VMware-56 4d 6e 16 9c 70 7c f1-05 e6 98 a6 6f 46 42 1c	VMware	VMware201	Microsoft Windows 10 Professionnel		2024-10-06 00:01	Intel Core i7-10870H CPU @ 2.20GHz

20 lignes / page

De 1 à 1 sur 1 lignes

GLPI

Accueil / Parc / Ordinateurs

+ Ajouter Rechercher Lists Gabarits

Rechercher

Super-Admin Entité racine (Arborescence)

Chercher dans le menu

Parc

Tableau de bord

Ordinateurs

Moniteurs

Logiciels

Matériels réseau

Périphériques

Imprimantes

Cartouches

Consommables

Téléphones

Baies

Châssis

PDU

Équipements passifs

Équipements non gérés

Câbles

Carte SIM éléments

Ordinateur - DESKTOP-07CSTU9

Actions 1/1

Ordinateur

Cycle de vie du matériel

Analyse d'impact

Systèmes d'exploitation 1

Composants 24

Volumes 4

Logiciels 132

Connexions 1

Ports réseau 2

Connecteurs

Contrôle à distance

Gestion 1

Contrats 1

Documents

Virtualisation

Antivirus 1

Base de connaissances

Tickets

Problèmes

Date de commande

Date de livraison

Date de dernier inventaire physique

Date d'achat

Date de mise en service

Date de réforme

Informations financières et administratives

Fournisseur

Budget

Numéro de commande

Numéro de facturation

Valeur

Valeur nette comptable

Durée d'amortissement

TCO (valeur + montant des interventions)

Criticité business

Numéro d'immobilisation

Bon de livraison

Valeur extension garantie

Type d'amortissement

Coefficient d'amortissement

TCO mensuel

Commentaires

On peut compléter les informations qui nous intéressent concernant les coûts, la facture, etc. La section relative à la garantie se trouve plus bas, dans « Informations sur la garantie ». On pourra y renseigner la date de début de la garantie, sa durée et d'autres informations sur celle-ci.

GLPI

Accueil / Parc / Ordinateurs

+ Ajouter Q Rechercher ☆ Listes ⚙️ Gabarits

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

Gestion

Contrats 1

Documents

Virtualisation

Antivirus 1

Base de connaissances

Tickets

Problèmes

Changements

Liens

Certificats

Verrous

Notes

Réservations

Domaines 1

Applicatifs

Instances de base de données

Informations d'import 5

Historique 176

Numéro de facture

Valeur 0.0000

Valeur nette comptable -

Durée d'amortissement 0 an

TCO (valeur + montant des interventions) 0.00

Criticité business -----

Bon de livraison

Valeur extension garantie 0.0000

Type d'amortissement -----

Coefficient d'amortissement 0

TCO mensuel 0.00

Commentaires

Informations sur la garantie

Date de début de garantie 2024-10-06

Durée de garantie 12 mois

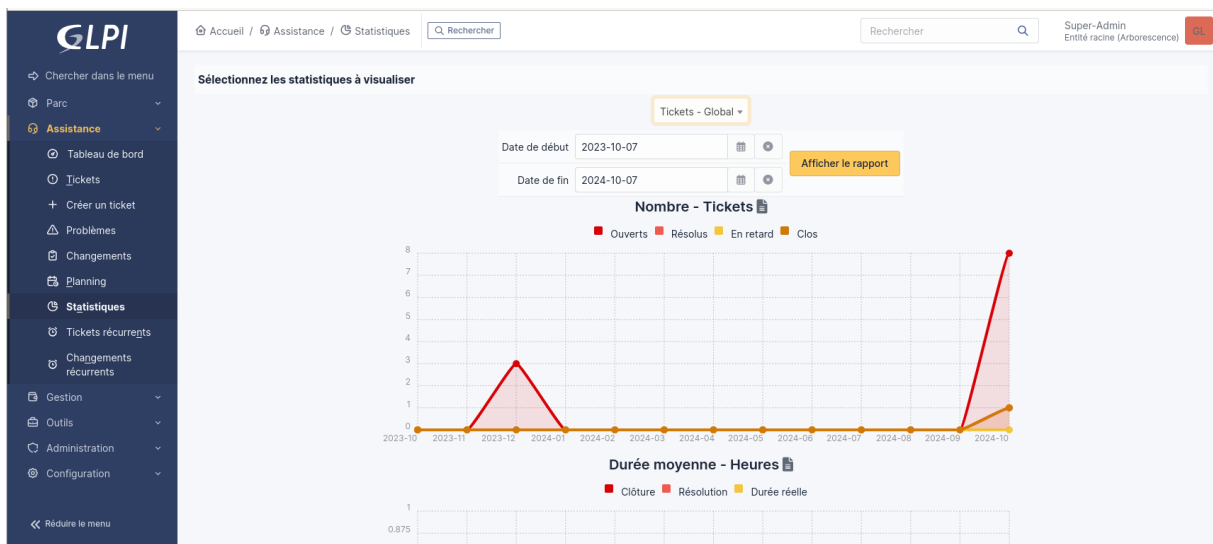
Expirant le 2025-10-06

Informations sur la garantie Date constructeur

Sauvegarder Supprimer définitivement

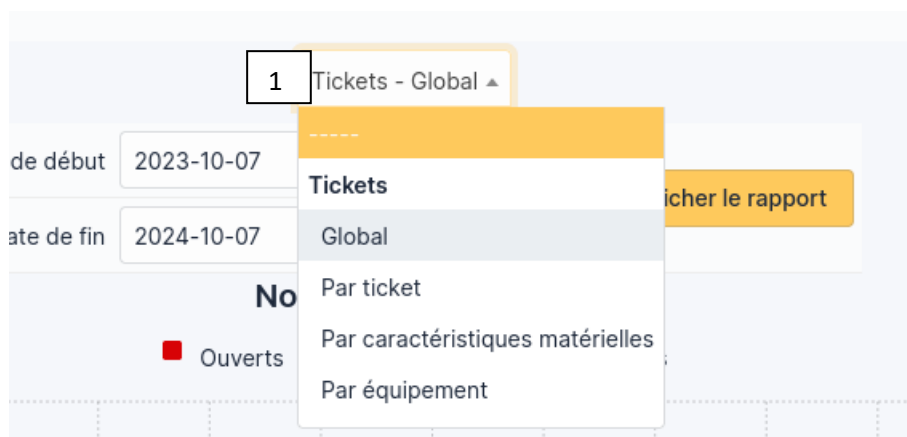
-Gestion des statistiques

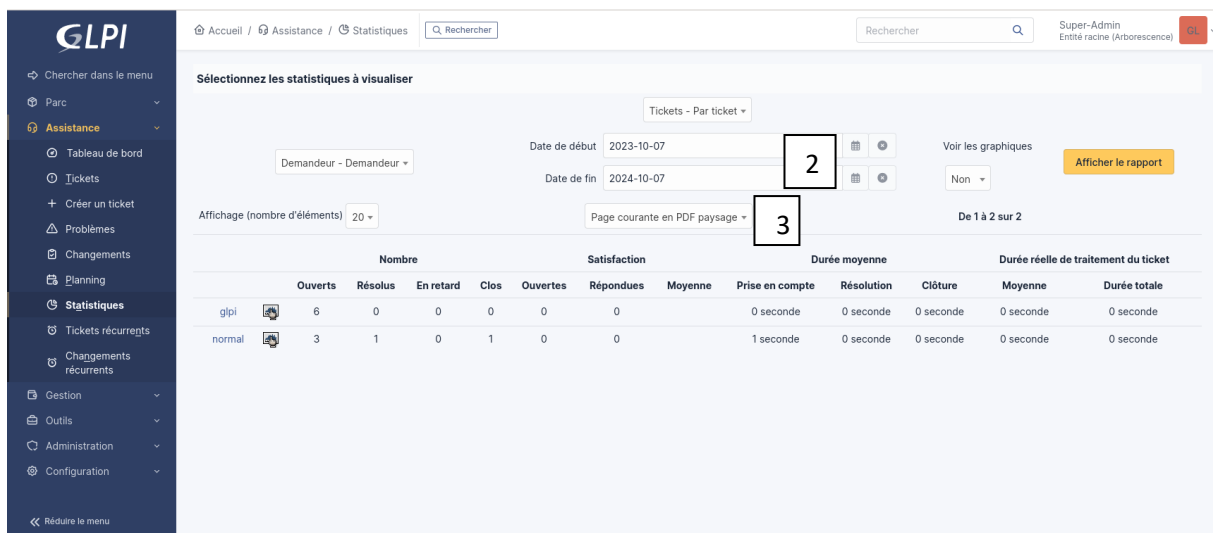
Pour les statistiques, on se rend dans **Assistance -> Statistiques**



On arrive dans ce menu où l'on peut afficher ces différents statistiques

Nous avons la liberté de configurer ces statistiques. Par exemple, on peut y afficher ce qui nous intéresse (1), comme les tickets par type, par équipement, par caractéristiques matérielles, et ajouter une période (2) avec une date de début et de fin.

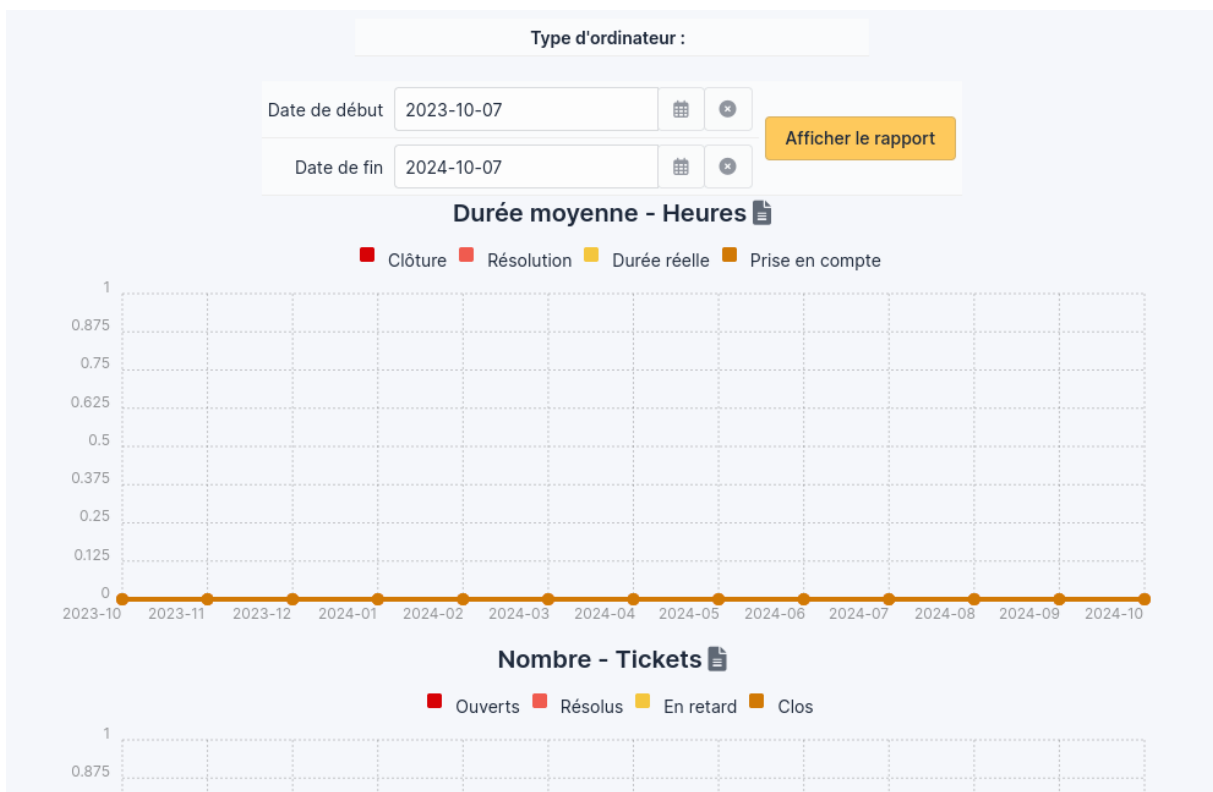


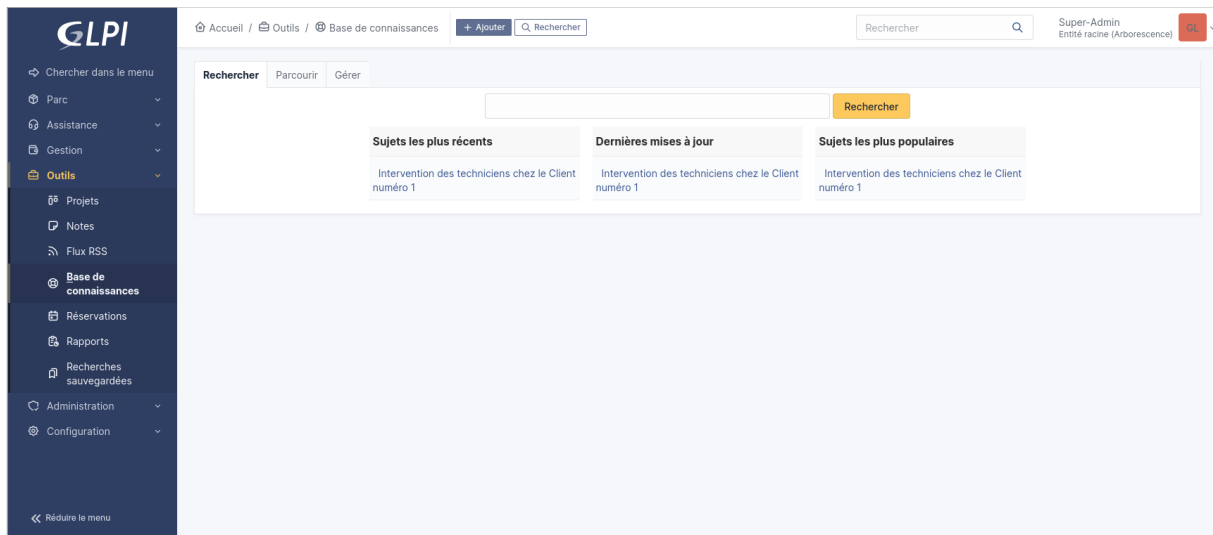


Nous avons la possibilité d'exporter ces statistiques au format PDF ou autre (3). On peut afficher les statistiques de l'élément souhaité en cliquant dessus.

	Ouverts	Résolus	En retard	Clos	Ouvertes	Répondues	Moyenne	Prise en compte	Résolution	Clôture	Moyenne	Durée totale
Ordinateur portable	0	0	0	0	0	0		0 seconde	0 seconde	0 seconde	0 seconde	0 seconde
VMware	0	0	0	0	0	0		0 seconde	0 seconde	0 seconde	0 seconde	0 seconde

Cela nous ouvre un graphique regroupant les différentes informations de l'élément, telles que la durée moyenne pour résoudre les tickets provenant de cet élément, le nombre de tickets que l'élément a suscités et l'enquête de satisfaction.





La base de connaissances est maintenant créée.

En cliquant sur la base de connaissances que je viens de créer, intitulée « **Intervention des techniciens chez le client numéro 1** », les utilisateurs ciblés peuvent ajouter des documents, des révisions, des éléments (appareils, certificats, etc.) et toute information utile pour cette base de connaissances.



Les utilisateurs ciblés lors de la création voient la base de connaissances et peuvent interagir avec elle en la modifiant ou en ajoutant les éléments cités précédemment.

Procédure – Utilisation de GLPI

NIGRO Antony

