

FICHE TECHNIQUE :

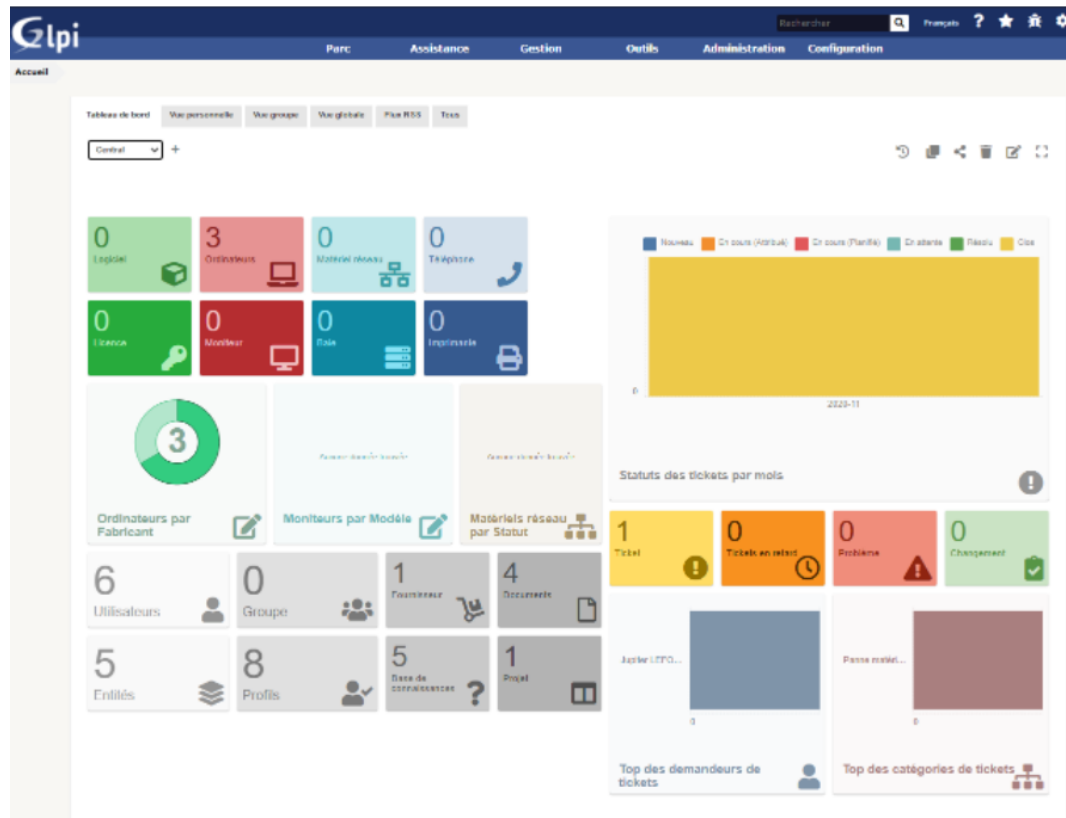
UTILISATION DE GLPI :



GLPI est une application très pratique qui offre la possibilité aux équipes informatiques de :

- Gérer leur parc matériel et logiciel,
- Effectuer la maintenance,
- Avoir une vision globale des équipements en stocks,
- Traiter les demandes et pannes des utilisateurs,
- Gérer et assurer le suivi des projets,
- Centraliser les différents contrats, garanties, prestataires, fournisseurs...

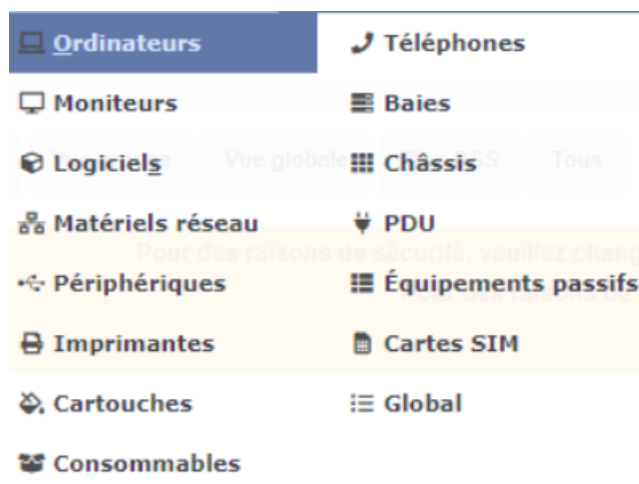
Il existe de nombreux outils de gestion de parc informatique et/ou système de ticketing (Simple IT, SolarWinds Service Desk, Jira...) sur le marché, propriétaires ou open sources.



GLPI se décompose en 6 menus assurant chacun une fonction particulière :

- Parc;
- Assistance;
- Gestion;
- Outils;
- Administration;
- Configuration.

Le menu « Parc » va concerner l'ensemble des éléments présents dans l'infrastructure de l'utilisateur, des ordinateurs aux switch en passant par les baies serveurs, les logiciels, les téléphones, les onduleurs (PDU), les barrettes de RAM et même les toners des imprimantes.



Si par exemple, on veut ajouter un ordinateur dans votre parc, on clique dans le sous-menu Ordinateurs et cliquez sur le symbole + en haut.



Rentrez ensuite toutes les informations que vous estimez importantes et/ou utiles pour bien identifier cette machine dans le parc :

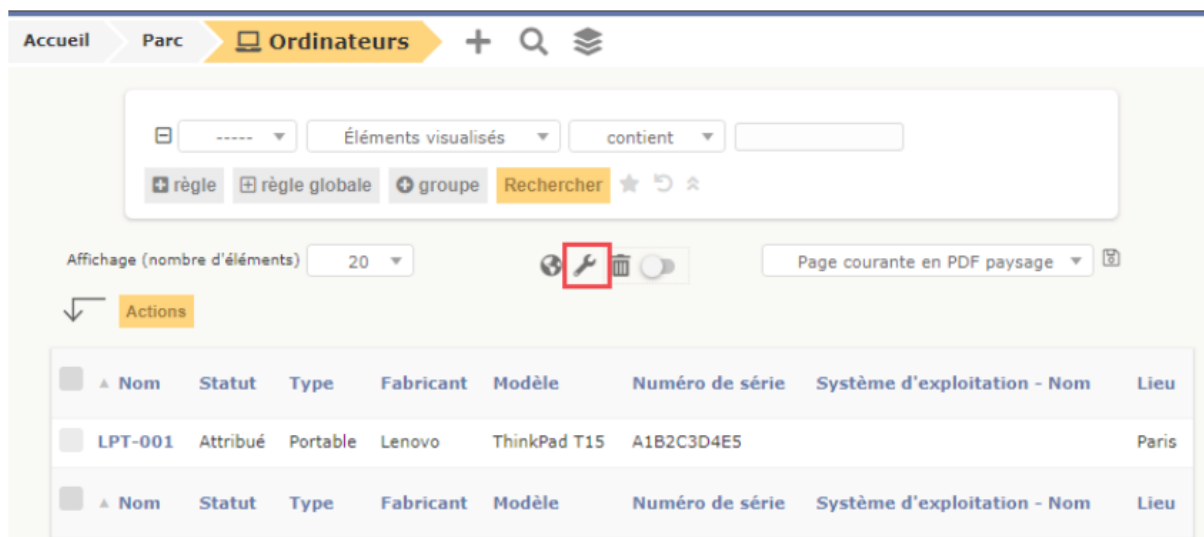
 A screenshot of the 'Nouvel élément - Ordinateur' (New element - Computer) form in GLPI. The form contains various input fields and dropdown menus for creating a new computer record. Fields include:

- Nom: LPT-001
- Lieu: Paris
- Responsable technique: tech
- Groupe technique: ----
- Usager numéro: (empty)
- Usager: Jupiter LEFOUDROYANT
- Utilisateur: ----
- Groupe: ----
- UUID: (empty)
- Source de mise à jour: ----
- Statut: Attribué
- Type: Portable
- Fabricant: Lenovo
- Modèle: ThinkPad T15
- Numéro de série: A1B2C3D4E5
- Numéro d'inventaire: (empty)
- Réseau: ----
- Commentaires: (empty text area)

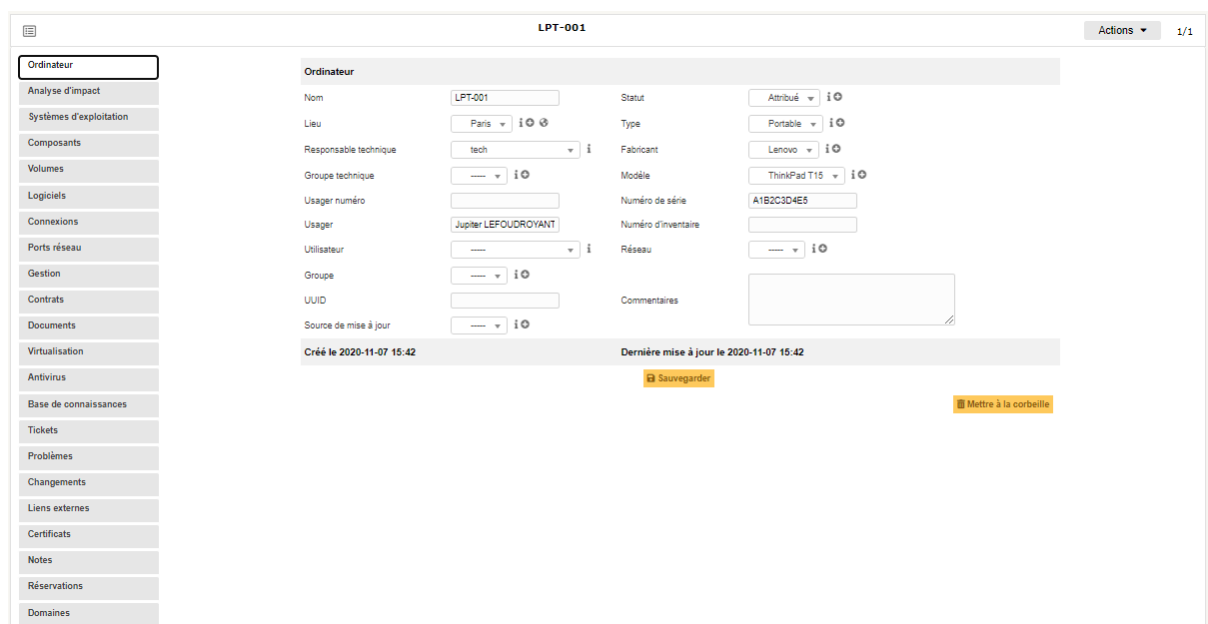
 At the bottom right, there is a yellow button labeled '+ Ajouter'.

Pour ajouter un lieu, un statut (attribué, en production, en stock, à recycler...), un type (rack, fixe, all in one, tablette, portable...), un fabricant etc... vous pouvez cliquer sur le petit + à droite du champ concerné et le créer dans la base de données de votre GLPI. Vous pourrez ensuite le choisir dans la liste.

Après l'avoir ajouté, retourner dans Ordinateurs. Vous aurez une vue qui ressemble quelque peu à celle-ci-dessous. Pour modifier les informations à afficher dans cette catégorie de matériel, cliquez sur la petite clé à molette et choisissez les champs qui vous intéressent.



Si vous cliquez sur l'un des équipements, vous aurez accès à de **nombreuses autres infos via les menus sur la gauche** qu'il vous appartiendra de remplir ou pas, telles que la version du système d'exploitation, les composants, les logiciels installés, les contrats liés pour les garanties etc...



Pour **ajouter des consommables à GLPI**, ce qui vous permettra de **surveiller vos stocks** par exemples de toner ou de disques de stockage, les manipulations sont quasi similaires. Allez dans la partie **Consommables** et cliquez sur le symbole + situé en haut.

Une fois encore, rentrez les informations qui vous semblent nécessaires. Ce qui est intéressant ici est le champ « **Seuil d'alerte** ». Il vous permet de **définir une limite de matériel à ne pas dépasser avant d'être alerté**. Dans la capture suivante, j'ai défini une alerte à 5 équipements restants en stock.

Nouvel élément - Modèle de consommable

Nom	<input type="text" value="HDD HP 300Go 2.5"/>	Type	<input type="text" value="300Go Hot Plug 2.5' 10K RPM"/> ⓘ
Référence	<input type="text" value="872475-B21"/>	Fabricant	<input type="text" value="HPE"/> ⓘ
Responsable technique	<input type="text" value="tech"/> ⓘ	<div>Commentaires</div>	
Groupe technique	<input type="text" value="-----"/> ⓘ		
Lieu de stockage	<input type="text" value="Atelier"/> ⓘ ⓘ		
Seuil d'alerte	<input type="text" value="5"/>		
Numéro d'inventaire	<input type="text"/>		

[+ Ajouter](#)

Après avoir ajouté l'équipement, il faudra également définir dans GLPI **combien d'éléments de ce type sont actuellement en stock** dans l'entreprise. Pour cela, allez dans **Consommables** et cliquez sur l'équipement en question dans la liste pour avoir accès à plus d'options.

Dans le menu de gauche, cliquez sur Consommables. Cette page va vous permettre de déclarer le nombre de disques de stockage de ce modèle précis qui sont actuellement en stock. Dans la **liste située à gauche** du bouton Ajouter des consommables, **définissez le nombre que vous avez** puis ajoutez les simplement.

HDD HP 300Go 2.5 Actions ▾ 1/1

Modèle de consommable

Consommables

Gestion

Documents

Liens externes

Notes

Historique 1

Tous

[Ajouter des consommables](#)

Affichage (nombre d'éléments)

Aucun consommable

Affichage (nombre d'éléments)

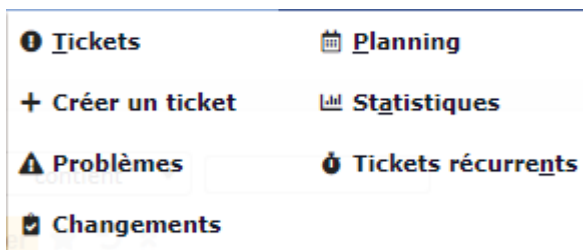
Consommable(s) utilisé(s)

Si vous retournez dans la **liste de tous les consommables**, vous verrez d'un coup d'œil les consommables dont le **seuil d'alerte est dépassé** car ils apparaîtront **en rouge** comme dans la capture suivante.

▲ Nom	Référence	Type	Fabricant	Lieu	Consommables
HDD HP 300Go 2.5	872475-B21	300Go Hot Plug 2.5' 10K RPM	HPE	Atelier	Total : 10, Neuf(s) : 10, Utilisé(s) : 0
SDD HP 960Go 2.5	P04564-B21	960Go Hot Plug 2.5' SATA 6Gb/s	HPE		Total : 2, Neuf(s) : 2, Utilisé(s) : 0
▲ Nom	Référence	Type	Fabricant	Lieu	Consommables

3. Assurer le support aux utilisateurs

Voyons maintenant comment **gérer des tickets d'interventions** dans la partie « Assistance ».



Commençons par **créer un nouveau ticket** (je ne dis pas où cliquer pour cela, c'est plutôt clair ^^).

***Info + :** Dans GLPI, les utilisateurs pourront créer eux-mêmes leurs tickets pour demander une intervention du service support. Dans certaines entreprises, ce sont les techniciens qui saisissent directement les tickets. Nous allons dire ici que c'est le cas.*

Voici un exemple de création de ticket :

Nouveau ticket

Date d'ouverture	2020-11-07 12:00:00		
Temps de prise en charge		Temps de résolution	
Temps interne de prise en compte		Temps interne de résolution	
Type	Incident	Catégorie	Panne matérielle

Acteur	Demandeur	Observateur	Attribué à
	glpi cours : 0		glpi cours : 0

Statut	Nouveau	Source de la demande	Phone
Urgence	Haute	Demande de validation	
Impact	Bas	Lieu	Paris
Priorité	Moyenne	Éléments associés	Mes éléments Ou recherche complète Ordinateur ...r LEFOUDROYANT - A1B2C3D4E5 0 ticket en cours ou récemment résolu pour cet élément.
Durée totale			Ajouter

Titre

Blue Screen sur Laptop

Description

Après application d'une mise à jour Windows, Blue Screen of the death à répétition sur le poste.

Tickets liés

Fichier (2 Mio maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiers Aucun fichier choisi

Ajouter

Comme vous pouvez le voir, lors de la création d'un ticket, vous allez pouvoir **saisir toutes sortes d'informations** une fois encore : la date et l'heure à laquelle l'incident s'est déclaré, dans quelle catégorie est classé ce ticket (*les catégories sont à définir vous-même en cliquant sur le petit + à côté du champ en question*), le **degré d'urgence** de l'incident ainsi que son **impact pour l'entreprise**, la source de la demande (*physique, téléphone, mail...*). Il est également possible d'associer un élément déclaré dans le parc comme un PC ou une application.

Lier un élément matériel ou logiciel à un ticket est très utile pour **générer des statistiques**. Si de nombreux tickets sont liés à la même imprimante par exemple, cela signifie qu'il peut y avoir un **problème plus grave qui nécessite donc des investigations approfondies**.

Il faudra également faire une **description la plus précise possible de l'incident** ou de la demande. Quand votre ticket est prêt à être créé, cliquez sur le bouton Ajouter en bas de page. Vous le retrouverez ensuite dans la liste des tickets :

ID	Titre	Statut	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Dernière modification
1	Blue Screen sur Laptop	En cours (Attribué)	2020-11-07 12:00	Moyenne	LEFOUDROYANT Jupiter i	glpi i	Panne matérielle	2020-11-07 16:27
ID	Titre	Statut	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Dernière modification

***Info + :** Afin de définir un demandeur, il est nécessaire que celui-ci soit créé en tant qu'utilisateur sur GLPI. Vous pouvez laisser l'utilisateur « tech » ou « glpi » en tant que demandeur sans problème mais je vous conseille dans ce cas d'ajouter le nom de l'utilisateur concerné par l'incident ou la demande dans la partie « Titre » du ticket (au-dessus de la description) pour un meilleur suivi.*

Pour agir ensuite sur le ticket, cliquez simplement dessus. Rendez-vous dans le **menu de gauche « Traitement du ticket »**.

Traitement du ticket 0

Ticket

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique 6

Tous

Blue Screen sur Laptop

Actions 1/1

Ajouter :

Suivi

Tâche

Document

Validation

Solution

Historique des actions :

2020-11-07 12:00

LEFOUDROYANT Jupiter i

Blue Screen sur Laptop

Ticket# 1 description

Après application d'une mise à jour Windows, Blue Screen of the death à répétition sur le poste.

Vous pouvez à partir de ce point traiter le ticket : **faire un suivi, ajouter des tâches, des documents, valider que l'incident est bien terminé** (plutôt à l'utilisateur lui-même de faire cette action)... Nous allons rester simple, cliquez sur le bouton Suivi.

Ajoutez les **actions que vous avez faites pour résoudre l'incident ou répondre à la demande** de l'utilisateur. Lorsque vous avez terminé, **cliquez sur le petit rond à droite du bouton Ajouter pour modifier le statut** du ticket selon l'état.

Nouvel élément - Suivi

Formats ▾

B

I

A ▾

A ▾

<>

Récupération du PC de l'utilisateur pour effectuer des tests.

Check dernière Update installée la veille de l'apparition des problèmes: Upgrade vers version 20h2 de Windows 10

Restauration de la dernière sauvegarde du système disponible (post installation de l'upgrade), plus de dysfonctionnement constatés

Fichier(s) (2 Mio maximum) ⓘ

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

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

Ajouter

Nouveau

En cours (Attribué)

En cours (Planifié)

En attente

Résolu

Clos

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

1-07 12:00

Blue Screen sur Laptop

Après application d'une mise à jour Windows,

Info + : La différence entre « En cours » et « En attente » réside dans la façon dont le ticket est traité. J'aurai tendance à passer un ticket « En attente » lorsqu'il nécessite l'intervention d'un prestataire externe à l'entreprise ou l'avis d'un supérieur hiérarchique. De la même façon, la différence entre « Résolu » et « Clos » dépend si le ticket nécessite la validation d'un utilisateur ou d'un supérieur: Dans mon cas, je n'ai pas défini de validation, le ticket sera donc « Clos ».

Pour retrouver un ticket clos dans la liste (ou pour faire une recherche par catégorie ou tout autre classement) vous pouvez **utiliser la recherche en définissant précisément vos critères.**

Dashboard showing ticket statistics and search filters:

- 1** Ticket
- 0** Tickets entrants
- 0** Tickets en attente
- 0** Tickets assignés
- 0** Tickets planifiés

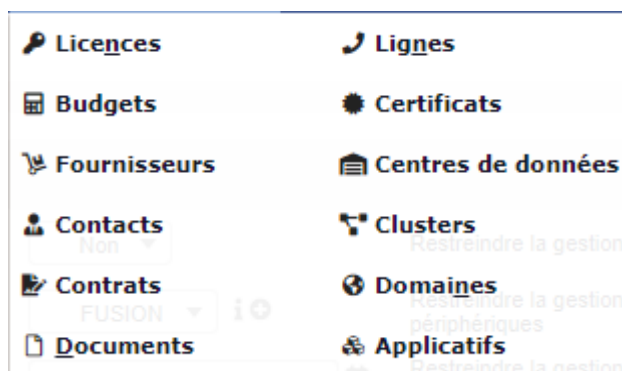
Search filters:

-
- ...téristiques - Catégorie
- est
- Panne matérielle
- ET
- ...aractéristiques - Statut
- est
- Clos

Buttons: + règle, + règle globale, + groupe, Rechercher, ★, ↺, ↻

4. Gérer son service informatique

Le menu **Gestion** va permettre de **centraliser les contrats, les licences, les fournisseurs, les budgets etc.** On est plutôt dans la **partie administrative du SI**.



L'ajout d'item est ici assez **similaire à l'ajout de matériel/logiciel** dans le parc. Voici un exemple d'ajout d'un fournisseur :

Gestion
Fournisseurs
+
Q

Fournisseur

Nouvel élément - Fournisseur

Nom

Téléphone

Fax

Site Web

Courriel

Adresse

Code postal

Ville

État

Pays

Type de tiers

Fournisseur

i+

Commentaires

Fournisseur pour PC et les serveurs

Actif

Oui

+ Ajouter

Info + : Un « Type de tiers » correspond au statut du collaborateur pour l'entreprise : consultant, fournisseur, revendeur, constructeur, intégrateur ou encore sous-traitant sont des exemples de type de tiers.

Autre exemple pour l'ajout d'un contrat :

Nouvel élément - Contrat			
Nom	<input type="text" value="Ricoh"/>	Type de contrat	<input type="text" value="Location longue durée"/> ⓘ
Numéro	<input type="text" value="0123-456-789"/>	Statut	<input type="text" value="En cours"/> ⓘ
Date de début	<input type="text" value="2020-01-01"/> 📅 ⓘ	Durée initiale du contrat	<input type="text" value="36 mois"/>
Préavis	<input type="text" value="2 mois"/>	Numéro comptable	<input type="text" value="00000001"/>
Périodicité du contrat	<input type="text" value="36 mois"/>	Périodicité de facturation	<input type="text" value="12 mois"/>
Reconduction	<input type="text" value="Tacite"/>	Nombre max d'éléments	<input type="text" value="1"/>
Commentaires	<input type="text" value="contrat de location imprimantes + maintenance sur site J+3 pendant 3 ans avec paiement annuel"/>		
Heures d'intervention			
en semaine	Début	<input type="text" value="09:00"/>	Fin <input type="text" value="18:00"/>
le samedi	Début	<input type="text" value="09:00"/>	Fin <input type="text" value="18:00"/>
Dimanches et fêtes	Début	<input type="text" value="00:00"/>	Fin <input type="text" value="00:00"/>
<input type="button" value="+ Ajouter"/>			

Le fonctionnement reste simple, il suffit finalement de saisir toutes les informations en votre possession.

Je considère néanmoins, et ce n'est qu'un avis personnel, que **ce menu « Gestion » doit être alimenté plutôt par un supérieur hiérarchique** (*superviseur, RSI, DSI ou équivalent*) que par un technicien ou un administrateur qui sont plutôt là pour traiter la partie fonctionnelle que la partie budgétaire and co, aussi je n'irai pas plus loin dans sa description.

5. Gérer les projets du SI et offrir des services supplémentaires

Voyons maintenant le menu « Outils »..

Projets	Réservations
Notes	Rapports
Flux RSS	Recherches sauvegardées
Base de connaissances <input type="text" value="Restreindre la gestion des moniteurs"/> <input type="text" value="Non"/>	

Dans ce menu on va pouvoir **alimenter la partie gestion des projets du SI**. Le déploiement d'une nouvelle application métier, l'installation de nouveaux équipements, la mise en place d'un tunnel VPN... Voici un exemple de création d'un nouveau projet :

Nouvel élément - Projet

Date de création: 2020-07-01 09:00:00

Nom: Déploiement Dolibarr

Priorité: Haute

État: New

Type: Installation logicielle

Code:

Comme enfant de: -----

Pourcentage effectué: 0%

Voir sur le GANTT global: Oui

Superviseur

Utilisateur: glpi

Groupe: -----

Planning

Date de début planifiée: 2021-01-04 09:00:00

Date de fin planifiée: 2021-02-01 18:00:00

Durée planifiée: 0 seconde

Date de début réelle:

Date de fin réelle:

Durée effective: 0 seconde

Description: Installation nouveau CRM pour les commerciaux

Commentaires: Phase de test avec le responsable du service commercial prévu courant décembre. CRM déployé sur un serveur de test hors production

On le retrouvera ensuite dans la liste de tous les projets :

	Nom	Priorité	Statut	Pourcentage effectué	Date de création	Description
	Déploiement Dolibarr	Haute	New	0%	2020-07-01 09:00	Installation nouveau CRM pour les commerciaux
	Nom	Priorité	Statut	Pourcentage effectué	Date de création	Description

Nous pouvons ajouter diverses tâches en rentrant dans le projet lui-même et en se rendant dans le menu de gauche « **Tâches de projet** ».

Autre sous-menu intéressant dans la partie « **Outils** », c'est la possibilité de **réserver des équipements**. Il n'est pas rare dans les entreprises que les utilisateurs aient besoin ponctuellement d'un laptop par exemple. Le service informatique peut donc avoir des machines préconfigurées qui seront prêtées pour une durée définie.

Pour **autoriser un ordinateur à être « loué » par les utilisateurs**, il faut rentrer dans ses configurations (*menu Parc > Ordinateurs > cliquer sur le PC concerné*) et se rendre dans le **menu en bas à gauche « Réservations »**. Cliquez sur le bouton **Autoriser les réservations**.

The screenshot shows a sidebar menu with three main sections:

- Réserver un matériel**: Contains two orange buttons: "Rendre indisponible" and "Interdire les réservations".
- Réservations en cours et à venir**: Below this header, it says "Pas de réservation".
- Réservations passées**: Below this header, it also says "Pas de réservation".


L'équipement devient donc disponible. Retournons dans le menu **Outils, partie Réservations**. L'ordinateur apparaît bien dans la liste des **éléments reservables** qui se trouvent dans l'**onglet Réservation**.

The screenshot shows the main interface of the 'Réservations' tool. At the top, there is a navigation bar with 'Accueil', 'Outils', and 'Réservations' (highlighted in orange). Below this, there are two tabs: 'Réservation' and 'Administration'. The 'Réservation' tab is active. The main content area has a heading 'Trouver un élément libre pour une période spécifique'. Below this, there is a table with the following structure:

Élément reservable		
<input type="checkbox"/>	Ordinateur - LPT-002	Paris

At the bottom right of the table, there is an orange button labeled 'Ajouter'.

Pour réserver l'équipement, cliquez sur son nom pour en afficher le **calendrier des disponibilités**.


Ordinateur - LPT-002
[Voir tous](#)

< Décembre 2020 >

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
2019							
Décembre 2020							
Janvier							
Février							
Mars							
Avril							
Mai							
Juin							
Juillet							
Août							
Septembre							
Octobre							
Novembre							
Décembre 2021							
Janvier							
Février							
Mars							
Avril							
Mai							
Juin							
Juillet							
Août							
Septembre							
Octobre							
Novembre							

Sélectionnez une date en cliquant sur le petit symbole post-it et remplissez les informations demandées.

Réserver un matériel

Élément	Ordinateur - LPT-002		
Par	LEFOUDROYANT Jupiter		i
Date de début	2020-12-01 12:00:00	📅	
Durée	4h00	▼	
Répétition	Aucune	▼	
Commentaires	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 60px;"> Besoin d'un poste portable tout l'après-midi pour déplacement </div>		
<div style="background-color: #f4a460; padding: 5px 15px; display: inline-block;">Ajouter</div>			

L'ordinateur nommé LPT-002 a bien été **réservé à la date choisie**. Il n'est donc plus disponible de 12h à 16h.

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
	1	2	3	4	5	6
						
	12:00-16:00 LEFOUDROYANT Jupiter					
7	8	9	10	11	12	13
						

Besoin d'un poste portable tout l'après-midi pour déplacement

Dernier élément très intéressant selon moi dans cette partie Outils, c'est la **base de connaissances (KB)**.

Accueil
Outils
? Base de connaissances
+
Q

Rechercher
Parcourir
Gérer

Aucun élément trouvé

Catégorie racine

Il peut être intéressant ici d'ajouter toutes les **procédures, tutoriels, documentations techniques, méthodologies de dépannage ou autres** du service informatique. Cela va permettre à l'ensemble des membres de l'équipe de faire une **simple recherche pour résoudre un incident ou configurer un équipement**.

Pour ajouter un fichier, cliquez sur le symbole + en haut à gauche de la loupe.

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:
Montage tunnel vpn ipsec depuis pfsense (démon avec tunnel entre Paris et Marseille)

Fichier(s) (2 Mio maximum) ⓘ
 IPSEC pfsense.pdf (836.66Kio) ⓘ
 Attacher un fichier par glisser-déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou [sélectionnez les](#)

Cible: ⓘ Entité racine: ⓘ Sous-entités:

[+ Ajouter](#)

La cible est importante pour alimenter la base de connaissances. Un élément sans cible sera un élément **non publié** et donc, non visible. Vous pouvez choisir de cibler un utilisateur, un groupe d'utilisateur, un profil spécifique, ou plus simplement une entité entière.

Le champ « **Placer cet élément dans la FAQ** » peut être lui aussi très utile. En effet, la FAQ est une partie de GLPI à laquelle **les utilisateurs peuvent avoir accès**. Ça peut être très pratique de leur mettre à disposition de la **documentation technique pour utiliser les outils de bureautique, les logiciels métiers, leurs équipements, etc...** ou plus simplement des documents à fournir à l'arrivée/au départ d'un nouveau collaborateur pour des demandes d'ouverture de comptes, de matériel ou autres.

Tous les éléments placés dans la KB seront disponibles dans l'arborescence de l'**onglet Parcourir** (pour s'y retrouver, il faut évidemment bien catégoriser ses fichiers).

Rechercher

Parcourir

Gérer

☐

Catégorie racine

☐

AD (1)

☐

ERP (1)

☐

VPN (3)

Affichage (nombre d'éléments)

20

Page courante en PDF paysage

De 1 à 1 sur 1

Sujet	Catégorie	Éléments associés
<div>?</div> <div>Demande droits d'accès pour un nouveau collaborateur</div> <div>Fiche de demande d'accès au SI à l'arrivée d'un nouvel employé</div>	AD	<div>Fiche d'entrée.pdf</div>

Affichage (nombre d'éléments)

20

Page courante en PDF paysage

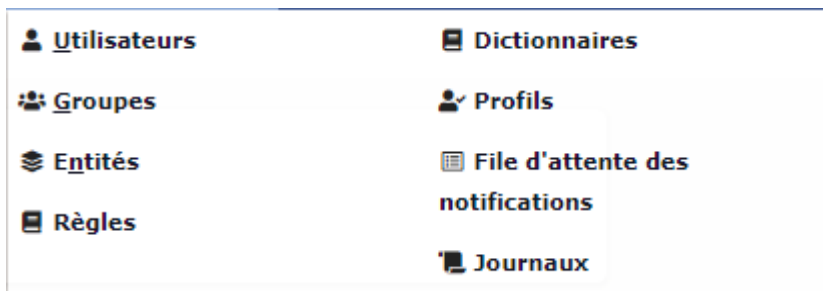
De 1 à 1 sur 1

L'œil rouge barré à côté du sujet indique que le document n'est pas publié, il n'est donc pas accessible. Si au contraire l'icône est un **point d'interrogation**, cela signifie qu'il est **accessible** (selon la cible définie) dans la Foire Aux Questions. Si aucun icône n'est présent, le fichier est bien publié mais non disponible dans la FAQ.

Sujet	Catégorie	Éléments associés
<div>?</div> <div>Connexion avec OpenVPN</div> <div>Procédure de connexion au réseau local à distance avec OpenVPN (réservé aux commerciaux)</div>	VPN	<div>Connexion nomade Ope...</div>
<div>Fichier de configuration pour OpenVPN commerciaux</div> <div>Fichier de conf openvpn pour connexion nomade des commerciaux</div>	VPN	<div>pfsenseUDP.openvpn</div>
<div>IPSEC VPN pfsense</div> <div>Montage tunnel vpn ipsec depuis pfsense (démon avec tunnel entre Paris et Marseille)</div>	VPN	<div>IPSEC pfsense.pdf</div>

6. Administrer l'outil GLPI

Passons au menu suivant qui s'appelle « **Administration** ».



D'ici vous allez pouvoir **gérer les entités de GLPI** (*les différents sites géographiques par exemple*), les utilisateurs, les groupes ou encore **les profils**. C'est également dans cette rubrique que se trouvent les journaux, les fameux « logs ».

Dans ces **journaux**, vous pourrez voir tout ce qu'il se passe sur l'interface web de GLPI (*connexion, modification, création, ajout etc...*).

Affichage (nombre d'éléments)		20	De 1 à 20 sur 67		>	
Source	ID	Date	Service	Niveau	Message	
Base de connaissances	3	2020-11-07 18:45	Outils	4	glpi ajoute une cible	
Document	4	2020-11-07 18:43	Documents	4	glpi ajoute un lien avec un élément	
Document	4	2020-11-07 18:43	Connexion	4	glpi ajoute l'élément Document : Base de connaissances - Fichier de configuration pour OpenVPN commerciaux	
Type de document	73	2020-11-07 18:43	Configuration	4	glpi ajoute l'élément openvpn	
Base de connaissances	6	2020-11-07 18:42	Outils	4	glpi ajoute une cible	
Base de connaissances	6	2020-11-07 18:42	Outils	5	glpi ajoute l'élément 6	
Document	3	2020-11-07 18:41	Documents	4	glpi ajoute un lien avec un élément	
Document	3	2020-11-07 18:41	Connexion	4	glpi ajoute l'élément Document : Base de connaissances - Connexion avec OpenVPN	
Base de connaissances	2	2020-11-07 18:37	Outils	4	glpi ajoute une cible	
Base de connaissances	5	2020-11-07 18:35	Outils	4	glpi ajoute une cible	
Système		2020-11-07 18:34	Connexion	3	glpi se connecte depuis l'IP 192.168.0.200	

Jetons un œil à la **rubrique « Profils »**.

Les profils sont des droits, des niveaux « d'accréditations », donnés aux utilisateurs dans GLPI.

Il est important qu'un utilisateur lambda ne puisse pas avoir la même vue qu'un administrateur par exemple. De la même façon, pour traiter des tickets ou mettre à jour le parc, un technicien doit disposer de certains droits.

Par défaut, GLPI embarque **7 profils préconfigurés**. Je ne vais pas rentrer dans les détails mais je vais tenter de vous expliquer rapidement et simplement les nuances.

Accueil	Administration	Profil	+	Q
↓	Actions			
<input type="checkbox"/> ▲ Nom	ID	Profil par défaut		Dernière modification
<input type="checkbox"/> Admin	3	Non		
<input type="checkbox"/> Hotliner	5	Non		
<input type="checkbox"/> Observer	2	Non		
<input type="checkbox"/> Read-Only	8	Non		
<input type="checkbox"/> Self-Service	1	Oui		
<input type="checkbox"/> Super-Admin	4	Non		
<input type="checkbox"/> Supervisor	7	Non		
<input type="checkbox"/> Technician	6	Non		
<input type="checkbox"/> ▲ Nom	ID	Profil par défaut		Dernière modification
↑	Actions			
20 ▼			⚙	De 1 à 8 sur 8

Commençons par le plus parlant, le **super-admin**. C'est donc le profil qui offre le **plus haut niveau d'accès à GLPI**, c'est-à-dire à **absolument tout**. C'est un profil qui devrait plutôt être utilisé uniquement pour administrer GLPI lui-même et non pas l'alimenter. C'est un peu l'**équivalent du compte administrateur chez Windows ou du compte root chez Linux**. Il peut tout faire. Un grand



pouvoir implique de grande responsabilité

Le profil **hotliner** permet la **saisie des tickets mais pas le traitement** de ceux-ci. Il n'y a pas d'autres accès comme la gestion du parc par exemple.

Le profil **technicien** en revanche permet de **traiter les tickets mais également de gérer le parc informatique et d'alimenter la base de connaissances**. Il ne permet pas de **gérer la partie organisationnelle** du service informatique contrairement au profil **superviseur** qui a ce droit en plus.



L'**observateur** aura uniquement un **accès en lecture aux données de GLPI** sans possibilité de gérer quoi que ce soit.

L'**administrateur** est le **cran inférieur du super-admin**. Il a accès à presque tout dans GLPI à l'**exception de quelques rubriques dites « sensibles »** des menus Administration et Configuration.

Et enfin le profil **Self-service**, qui est le profil par défaut de GLPI pour tout nouvel utilisateur. C'est le profil que doit avoir un **utilisateur lambda** de l'entreprise qui va utiliser GLPI car il aura accès seulement au **strict minimum** (*ses demandes d'interventions, réservations, FAQ*). Voici l'interface simplifiée qu'aura un simple utilisateur de GLPI :

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

Vous pouvez tout à fait **créer vos propres profils** si vous en avez le besoin. Vous pouvez également **modifier/ajouter des autorisations** en naviguant dans les **menus de gauche** après avoir cliqué sur un profil.

<<

<

Technician

Actions ▾ 8/8

Profil

Parc

Assistance

Cycles de vie

Gestion

Outils

Administration

Configuration

Utilisateurs 1

Historique

Tous

Parc

	Lecture	Mettre à jour	Créer	Supprimer	Purger	Lire les notes	Mise à jour des notes	Sélectionner/désélectionner tout
Ordinateurs	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Moniteurs	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Logiciels	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Réseaux	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Imprimantes	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cartouches	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Consommables	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Téléphones	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Périphériques	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Internet	✓	✓	✓	✓	✓			✓
PIN/PUK Carte SIM	✓	✓						✓
Sélectionner/désélectionner tout	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Et enfin, il faut savoir qu'un utilisateur peut avoir **plusieurs profils** en simultané. Il lui suffira de changer celui-ci en haut    droite dans son interface selon ses besoins.



Le menu **Administration** permet également la **gestion des utilisateurs de GLPI et des groupes d'utilisateurs**. Nous allons passer rapidement ce sujet, c'est relativement simple.

L'intérêt principal d'avoir des entités est justement de pouvoir **segmenter son GLPI**. Ainsi, on pourra dire que le service informatique de Lyon, s'occupe de son parc, de ses tickets ou encore de sa gestion, que le service informatique de Bordeaux s'occupe uniquement de Bordeaux etc...



Chaque site **isolera en quelques sortes son parc ce qui permettra un meilleur suivi**. Seuls les éléments attachés à son entité seront accessibles.

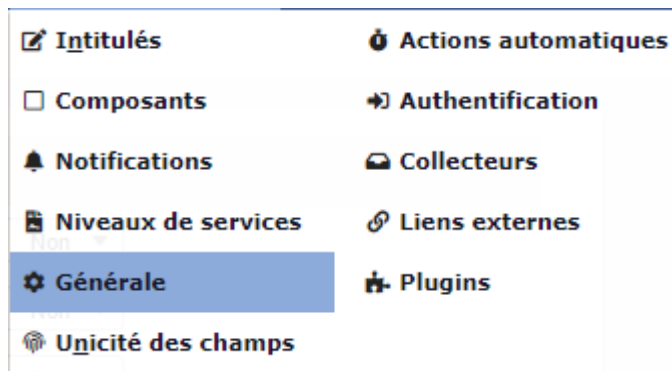
Les utilisateurs de GLPI en revanche pourront avoir des autorisations sur plusieurs entités si nécessaire.

Info ++ : Le menu administration contenait dans le passé (version 9.3 de GLPI) une rubrique supplémentaire appelée « Maintenance ». Cette rubrique maintenance offrait la possibilité de sauvegarder directement la base SQL de GLPI. Cette fonctionnalité n'existe plus dans les versions récentes. Pour sauvegarder la base de données, il faudra soit disposer d'une interface web comme phpmyadmin, soit lancer la commande suivante sur la machine qui héberge la base de données de GLPI (commande sans les crochets et à adapter à votre environnement) :

```
mysqldump -u root -p[mdp_de_root] [nom_de_la_base] > backup_db_glpi.sql
```

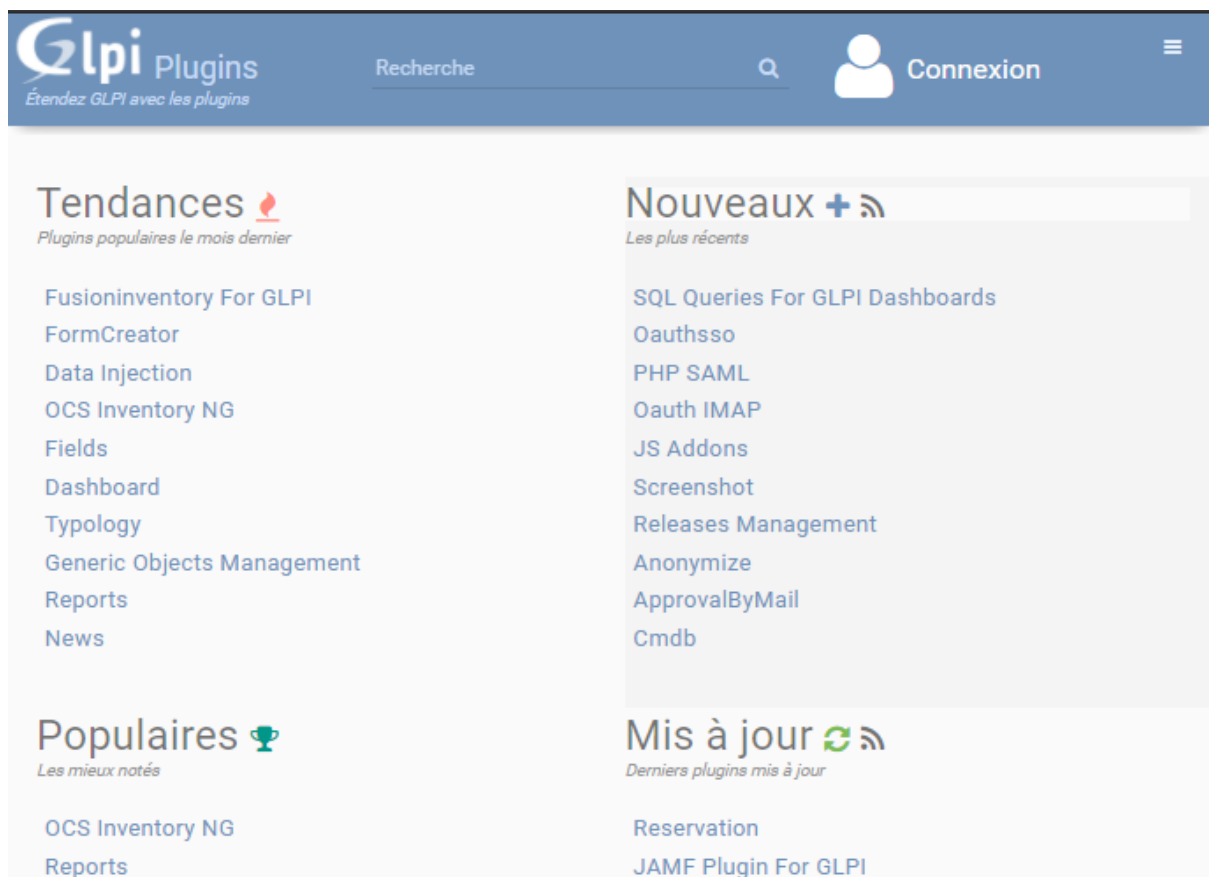
7. Configurer et personnaliser GLPI

Passons désormais au dernier menu de GLPI, le menu « **Configuration** ».



Dans ce menu, nous allons trouver la **rubrique Plugins**. Un plugin est une **extension qui va venir ajouter des fonctionnalités supplémentaires** à notre GLPI.

L'équipe de GLPI propose un **catalogue officiel** de plugins permettant par exemple d'injecter des données en masse, de récupérer automatiquement des informations sur des machines, d'émettre des rapports plus travailler que ceux présents par défaut, de créer des codes-barres ou encore de générer des représentations graphiques d'un réseau.



Pour **installer un plugin**, il faut le **télécharger et le décompresser dans le dossier « plugins »** sur la machine où se trouvent les fichiers de GLPI (par exemple sous Linux dans

/var/www/html/glpi/plugins). Le plugin va ensuite **apparaître dans l'interface web de GLPI**. Il ne restera qu'à l'**activer pour l'utiliser en cliquant sur les icones de la colonne Actions**.

Accueil > Configuration > **Plugins** + 🔍 📄 🏠

Voir le catalogue des plugins

📅 ----- ▼ Éléments visualisés ▼ contient ▼

+ règle + groupe Rechercher ★ ↺ ↻

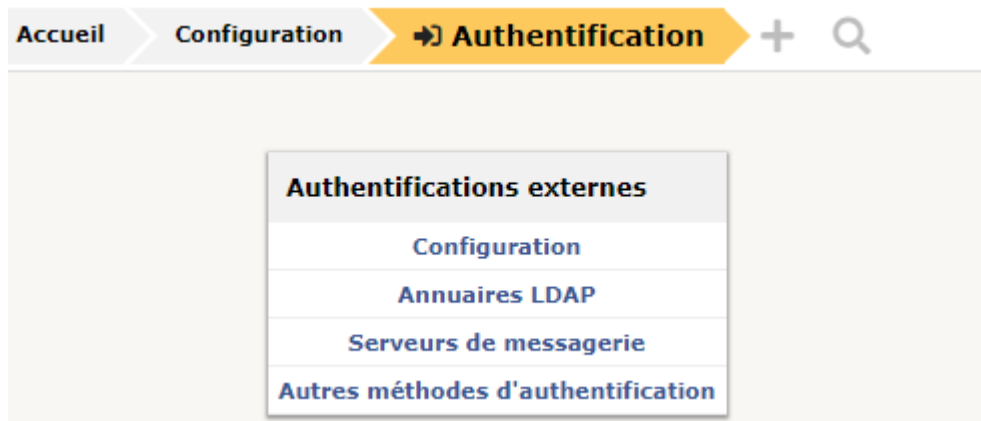
Affichage (nombre d'éléments) 20 ▼ 🔧 Page courante en PDF pays

▲ Nom	Dossier	Version	Licence	Statut	Auteurs	Site Web	Actions
Architectures réseau	archires	2.7.0	AGPLv3+	Non installé	Xavier Caillaud, Nelly Mahu-Lasson	🔗	+
FusionInventory	fusioninventory	9.5.0+1.0	AGPLv3+	Activé	David DURIEUX & FusionInventory team	🔗	🔧 🟢 📁

▲ Nom Dossier Version Licence Statut Auteurs Site Web Actions

Les plugins associés à GLPi peuvent être très utiles. Architectures réseau par exemple permet de faire une cartographie succincte du réseau, Fusion Inventory ou OCS Inventory vont servir à faire remonter automatiquement des informations d'un parc informatique (**ordinateurs, serveurs, logiciels et composants des machines... alternative plus que pratique pour éviter de rentrer des centaines d'infos à la main !**), fields permet d'ajouter des champs personnalisés non présent nativement dans GLPI, mreporting pour avec des statistiques plus détails et plus clean que celles de GLPI ou encore Data Injection qui permet d'injecter des données en masse dans GLPI, (*tuto utilisation data injection dispo ICI*) et de nombreux autres à découvrir !

La **rubrique Authentification** va permettre de lier GLPI avec un **annuaire Active Directory (LDAP)**.



Par défaut, les utilisateurs sont seulement locaux, c'est-à-dire stockés dans GLPI. Il est possible d'ajouter automatiquement des utilisateurs à partir de sources externes telle qu'un **contrôleur de domaine** ou depuis un **serveur de messagerie**. Cela évite de devoir créer manuellement les utilisateurs dans GLPI.

Configuration Authentification Annuaire LDAP + Q Entité racine (Arboresc

neptunet.lan Actions 1/1

Annuaire LDAP

Tester

Utilisateurs

Groupes

Informations avancées

Réplicats

Historique 3

Tous

Annuaire LDAP

Nom neptunet.lan Dernière modification 2020-11-20 18:19

Serveur par défaut Oui Actif Oui

Serveur 192.168.3.10 Port (par défaut 389) 389

Filtre de connexion (&(objectClass=user)(objectCategory=person)(!(userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2)))

BaseDN OU=services,DC=neptunet,DC=lan

DN du compte (pour les connexions non anonymes) administrateur@neptunet.lan

Mot de passe du compte (pour les connexions non anonymes) Effacer

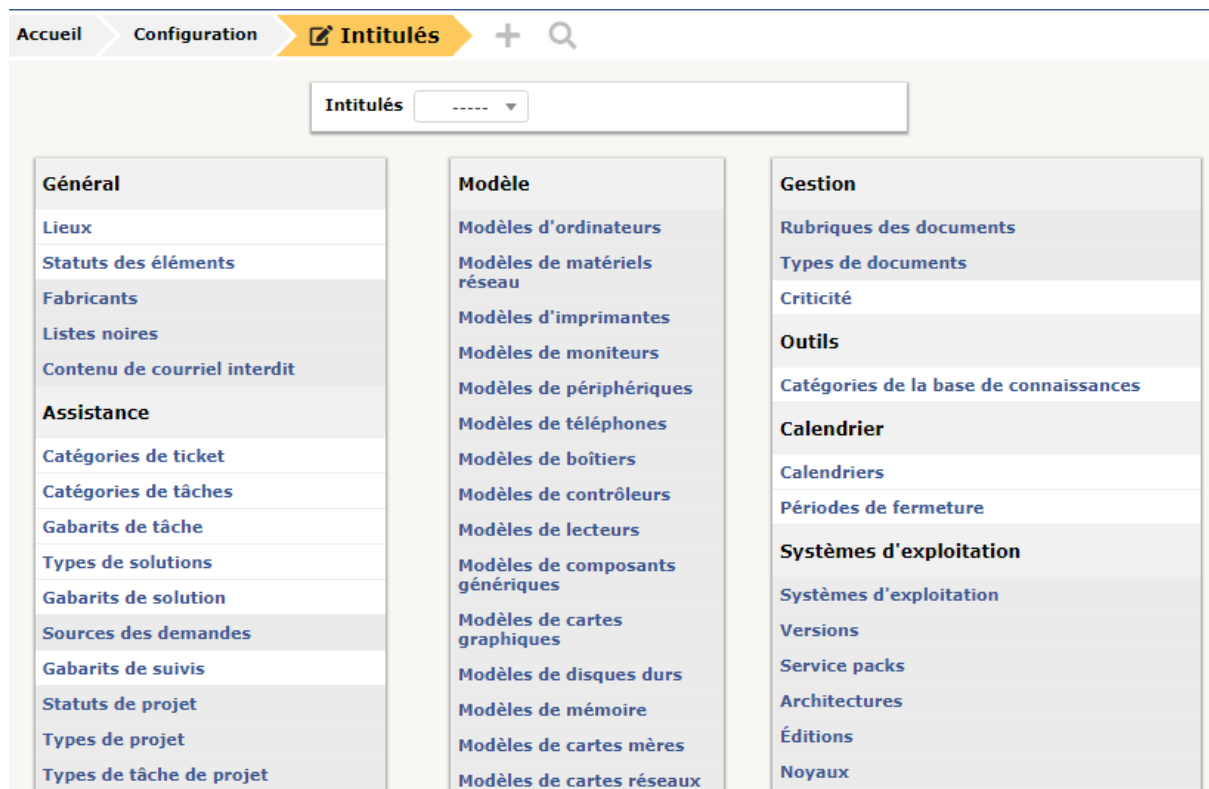
Champ de l'identifiant samaccountname Commentaires

Champ de synchronisation objectguid

On retrouve également dans ce menu une partie nommée **Collecteurs**.

Un collecteur est un système permettant d'**importer des mails automatiquement** depuis une ou plusieurs messagerie et de les **transformer en tickets** dans GLPI. C'est un moyen très pratique pour contrer les éternels utilisateurs réfractaires à utiliser les outils de ticketing. Ils n'auront qu'à envoyer un mail à une adresse dédiée (*par exemple glpi@domaine.com*) et ce mail deviendra un ticket à traiter.


Le menu Configuration concentre également l'ensemble des **intitulés** que l'on peut ajouter sur GLPI.




Un intitulé peut être un **modèle d'imprimante**, un **fabricant**, une **catégorie d'incident**, l'**extension d'un fichier à ajouter à la base de connaissance**, les **différents systèmes d'exploitation**... Ce sont en résumé tous les **champs que nous pouvons personnaliser** dans GLPI.

Par exemple au début de cet article, j'ai évoqué la catégorie d'un ticket d'incident pour le classer selon ce qu'il concerne (*équipement, logiciel, sécurité etc...*). J'ai expliqué que pour ajouter des éléments à cette catégorie il fallait appuyer sur le petit + situé à droite du champ. Il est également possible de passer par le **menu Configuration et Intitulés pour les gérer**.

<input type="checkbox"/> ▲ Nom complet
<input type="checkbox"/> Ajout matériel
<input type="checkbox"/> Panne écran
<input type="checkbox"/> Panne imprimante
<input type="checkbox"/> Panne logicielle
<input type="checkbox"/> Panne matérielle
<input type="checkbox"/> Panne périphérique
<input type="checkbox"/> Update logiciel
<input type="checkbox"/> ▲ Nom complet



La partie Configuration va aussi permettre de gérer les **composants des machines de l'entreprise**.

 **Composants**

+ Q

Composants

----- ▼

Composants
Alimentations
Batteries
Boîtiers
Capteurs
Cartes SIM
Cartes graphiques
Cartes mères
Cartes réseau
Cartes son
Composants génériques
Contrôleurs
Disques durs
Firmware
Lecteurs
Mémoires
Processeurs
Périphériques PCI

Par exemple, ajoutons un modèle de disque de stockage utilisé dans l'entreprise.

Disque dur

Nom

HDD HP 300Go 2.5

Fabricant

HPE

i+

Capacité par défaut

300000

Mio

Vitesse de rotation

10000

Cache

Mio

Modèle

Hot Plug 2.5'

i+

Interface

SCSI

i+

Commentaires

Réservés aux serveurs

Nous allons ensuite pouvoir **lier ce composant directement à un serveur ou un ordinateur recensé dans le parc.**

Accueil

Configuration

Composants

Disques durs

+

Q

≡

HDD HP 300Go 2.5

Actions

1/1

Disque dur

Éléments 2

Documents

Historique 3

Tous

Ajouter un nouveau composant

Composants

Éléments	Caractéristiques	Actions
Ordinateurs	Capacité (Mio)	Lieu
<input type="checkbox"/> SRV-WEB01	Mettre à jour 300000	Paris
	Mettre à jour 300000	Paris

Ensuite nous retrouvons la partie **Notifications** qui va permettre d'activer les alertes par mail en cas de création d'un ticket, suivi ou clôture par exemples (*un serveur de messagerie est obligatoire pour utiliser cette fonctionnalité*).

Configuration
Notifications
+

Notifications courriel

Courriel de l'administrateur	glpi@neptunet.lan	Nom de l'administrateur	glpi@neptunet.lan
Courriel expéditeur ⓘ	glpi@neptunet.lan	Nom de l'expéditeur ⓘ	glpi@neptunet.lan
Adresse de réponse ⓘ	glpi@neptunet.lan	Nom de réponse ⓘ	glpi@neptunet.lan
Adresse de non réponse ⓘ	glpi@neptunet.lan	Nom de non réponse ⓘ	glpi@neptunet.lan

Ajouter des documents dans les notifications de ticket Oui ▾

Signature des courriels

SIGNATURE

Mode d'envoi des courriels SMTP ▾ Tentatives d'envoi max. 5

Tenter d'envoyer de nouveau dans (minutes) 5 ▾

Serveur de messagerie

Vérifier le certificat Non ▾

Hôte SMTP mail.neptunet.lan Port 25

Identifiant SMTP (optionnel) Mot de passe SMTP (optionnel) Effacer

Expéditeur du message ⓘ

⌨ Sauvegarder
Envoyer un courriel de test à l'administrateur

Et enfin voyons la dernière partie intéressante de ce menu Configuration : la **rubrique « Générale »**. Le nom parle de lui-même, nous trouverons ici tout ce qui permet de **configurer et personnaliser l'interface web de GLPI**.

Configuration générale

Valeurs par défaut

Parc

Assistance

Purge de l'historique

Système

Sécurité

Performance

API

Analyse d'impact

GLPI Network

Historique 4

Tous

Configuration générale

URL de l'application http://192.168.0.47

Texte sur la page de connexion (balises HTML supportées)

Autoriser l'accès anonyme à la FAQ Non ▾ Lien d'aide dans l'interface simplifiée

Nombre maximum de résultats de recherche (par page) 50 ▾ Lien d'aide dans l'interface standard

Taille limite par défaut (zones de texte de résumés) 250 Longueur maximale par défaut pour les URL 30 ▾



Nombre de décimales par défaut 2 ▾

Traduction des intitulés Non ▾ Traduction de la base de connaissances Non ▾








Traduction des notes Non ▾

Affichage dynamique




Les différents **menus sur la gauche** vont permettre d'agir sur des parties bien précises de GLPI comme l'**apparence de l'interface** de GLPI, les **couleurs des seuils** selon les stocks ou les **couleurs selon les priorités** des tickets...

Ordre d'affichage du nom complet	Nom, Prénom ▾	Format des nombres	1 234.56 ▾
Nombre de résultats par page	15 ▾	Après la création, aller à l'élément créé	Non ▾
Afficher le nom complet dans les listes déroulantes des intitulés	Non ▾	Afficher les compteurs	Oui ▾
Afficher les ID GLPI	Non ▾	Garder les composants lors de la suppression définitive d'un élément	Non ▾
Notifications pour mes changements	Oui ▾	Résultats à afficher sur la page d'accueil	5 ▾
Police pour l'export PDF	Helvetica ▾	Délimiteur CSV	; ▾
Palette de couleur	 Auror ▾	Disposition	... lets sur la gauche ▾
Activer le contraste élevé	Non ▾	Fuseau horaire	 L'accès à la base des fuseaux horaires (mysql) n'est pas autorisé.

Assistance


Suivis privés par défaut	Non ▾	Montrer les nouveaux tickets sur la page d'accueil	Non ▾
Tâches privées par défaut	Non ▾	Source par défaut des demandes	Helpdesk ▾ 
État des tâches par défaut	A faire ▾	Rafraichissement automatique des données (liste des tickets, kanban dans les projets) en minutes	▾
Me pré-sélectionner comme technicien lors de la création de ticket	Oui ▾	Me pré-sélectionner en tant que demandeur à la création d'un ticket	Oui ▾
Couleurs des priorités	1  2  3  4  5  6 		

Progression: Date d'échéance

Couleur de l'état OK			
Couleur de l'état avertissement		Seuil de l'état avertissement	20 ▾ % ▾
Couleur de l'état critique		Seuil de l'état critique	5 ▾ % ▾

...l'assistance aux utilisateurs avec entres autres la **matrice de priorité des tickets** qui définit automatiquement une priorité au ticket selon l'urgence et l'impact...

Assistance

Pas pour les heures (en minutes)	5 ▾	Limite des horaires pour le planning	08:00 ▾ -> 20:00 ▾
Taille limite par défaut des fichiers importés par un collecteur mail	2 Mio ▾	Rubrique par défaut pour les documents liés aux tickets	----- ▾ 
Par défaut, un logiciel peut être associé à un ticket	Oui ▾	Conserver les tickets à la purge d'un élément de l'inventaire	Non ▾
Voir les informations personnelles lors de la création d'un ticket (interface simplifiée)	Non ▾	Autoriser les ouvertures de tickets anonymes (helpdesk, collecteur)	Non ▾
Autoriser les suivis anonymes (collecteur)	Non ▾		

Matrice de calcul de la priorité

		Impact	Très haut Oui ▾	Haut Oui ▾	Moyen	Bas Oui ▾	Très bas Oui ▾
Urgence							
Très haute	Oui ▾	Très haute ▾	Très haute ▾	Haute ▾	Moyenne ▾	Basse ▾	
Haute	Oui ▾	Très haute ▾	Haute ▾	Haute ▾	Moyenne ▾	Basse ▾	
Moyenne		Haute ▾	Haute ▾	Moyenne ▾	Basse ▾	Basse ▾	
Basse	Oui ▾	Moyenne ▾	Moyenne ▾	Basse ▾	Basse ▾	Très basse ▾	
Très basse	Oui ▾	Basse ▾	Basse ▾	Basse ▾	Très basse ▾	Très basse ▾	

...ou encore la **sécurité** avec la politique des mots de passe...

Configuration de la sécurité

Politique de sécurité des mots de passe

Validation de la politique de sécurité des mots de passe	<input type="button" value="Non"/>	Longueur minimale des mots de passe	<input type="button" value="8"/>
Le mot de passe requiert au moins un chiffre	<input type="button" value="Oui"/>	Le mot de passe requiert au moins une minuscule	<input type="button" value="Oui"/>
Le mot de passe requiert au moins une majuscule	<input type="button" value="Oui"/>	Le mot de passe requiert au moins un symbole	<input type="button" value="Oui"/>

Politique d'expiration du mot de passe

Délai d'expiration des mots de passe (en jours)	<input type="button"/>	Délai de préavis d'expiration du mot de passe (en jours)	<input type="button"/>
Délai avant la désactivation du compte (en jours)	<input type="button"/>		

... en passant par l'activation du **mode maintenance avant une mise à jour** par exemple, le niveau de **journalisation**, le **proxy**, ou encore la **gestion** du parc.

SOURCES :

<https://neptunet.fr/glpi/>

<https://openclassrooms.com/fr/courses/1730516-gerez-votre-parc-informatique-avec-glpi/>

<https://glpi-project.org/fr/fonctionnalites/>