



DOCUMENTATION D'INITIATION GLPI

Table des matières

DEFINITION	3
PREREQUIS.....	3
INSTALLATION DE GLPI	4
UTILISATION DE GLPI	11
1. Enregistrer du nouveau matériel :.....	11
2. Enregistrer une réparation	16
3. Enregistrer un ticket	17

DEFINITION

GLPI est un logiciel libre de gestion des services informatiques et de gestion des services d'assistance. Cette solution libre est éditée en PHP et distribuée sous licence GPL. En tant que technologie libre, toute personne peut exécuter, modifier ou développer le code qui est libre.

PREREQUIS

Pour installer GLPI, il est nécessaire d'avoir :

- Un SGBD (on utilisera MARIADB)
- Un serveur Web

INSTALLATION DE GLPI

Téléchargez GLPI ici : <https://glpi-project.org/fr/telechargements/>

Extraire le fichier à la racine de votre serveur web (ici, on le place dans xampp/htdocs).

Puis, il suffit de lancer l'assistant d'installation de GLPI avec votre navigateur (localhost/glpi).

La page suivante s'affiche :



Choisissez la langue.



Acceptez les conditions.



Cliquez sur 'Installer'.



Cliquer sur continuer.



Ici, entrez les informations de votre serveur web.

On utilisera xampp donc Serveur SQL : 'localhost' puis les identifiants d'administration de MySQL.



GLPI

GLPI SETUP

Étape 2

Test de connexion à la base de données

Connexion à la base de données réussie

La version de la base de données semble correcte (10.1.38) - Parfait !

Veuillez sélectionner une base de données :

- ☐ bdsomonus
- ☐ concoursvins
- ☐ glpi
- ☐ phpmyadmin
- ☐ tp3-si6
- ☐ training_php
- ☐ Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :

Continuer

Choisissez une base de données (Il est possible de créer directement une base de données à partir de ce menu, il suffit d'entrer le nom de base souhaité dans le champ).



GLPI

GLPI SETUP

Étape 3

Initialisation de la base de données.

OK - La base a bien été initialisée

Continuer

Cliquer sur « Continuer ».



Ici, vous pouvez choisir d'envoyer ou non vos statiques a GLPI.



Cliquer sur « Continuer ».



Il existe plusieurs type d'utilisateurs avec des droits différents :

- L'administrateur
- le technicien
- l'utilisateur normal
- le postonly

L'installation est terminée.



EVENO Alexis

GLPI

2^{ème} année BTS SIO option SLAM

Les identifiants de base de GLPI sont : identifiant : glpi et Mot de passe : glpi pour se connecter en mode administrateur.

UTILISATION DE GLPI

1. Enregistrer du nouveau matériel :

Pour enregistrer un nouveau matériel, il est plus simple de créer des gabarits :

The screenshot shows the GLPI web interface with the 'Ordinateurs' (Computers) menu selected. The 'Nom du gabarit' (Template name) is set to 'DELL Inspiron 14 5000 2-in-1'. The form includes fields for:

- Nom: DELL Inspiron
- Lieu: Informatique et vous
- Responsable technique: tech
- Groupe technique: normal
- Utilisateur: normal
- Groupe: normal
- Domaine: normal
- UUID: normal
- Source de mise à jour: normal
- Statut: normal
- Type: normal
- Fabricant: normal
- Modèle: Inspiron 2 in 1
- Numéro de série: normal
- Numéro d'inventaire: normal
- Réseau: normal
- Commentaires: (empty text area)

An 'Ajouter' (Add) button is at the bottom right of the form.

On peut modifier le gabarit pour y ajouter la garantie, le budget et le fournisseur (il faut les définir au préalable).

The screenshot shows the GLPI web interface with the 'Ordinateurs' menu selected. The 'Cycle de vie du matériel' (Material lifecycle) section includes:

- Date de commande: 2020-04-27
- Date de livraison: 2020-05-02
- Date de dernier inventaire physique: 2020-05-08
- Date d'achat: 2020-02-24
- Date de mise en service: 2020-05-08
- Date de réforme: 2020-05-08

The 'Informations financières et administratives' (Financial and administrative information) section includes:

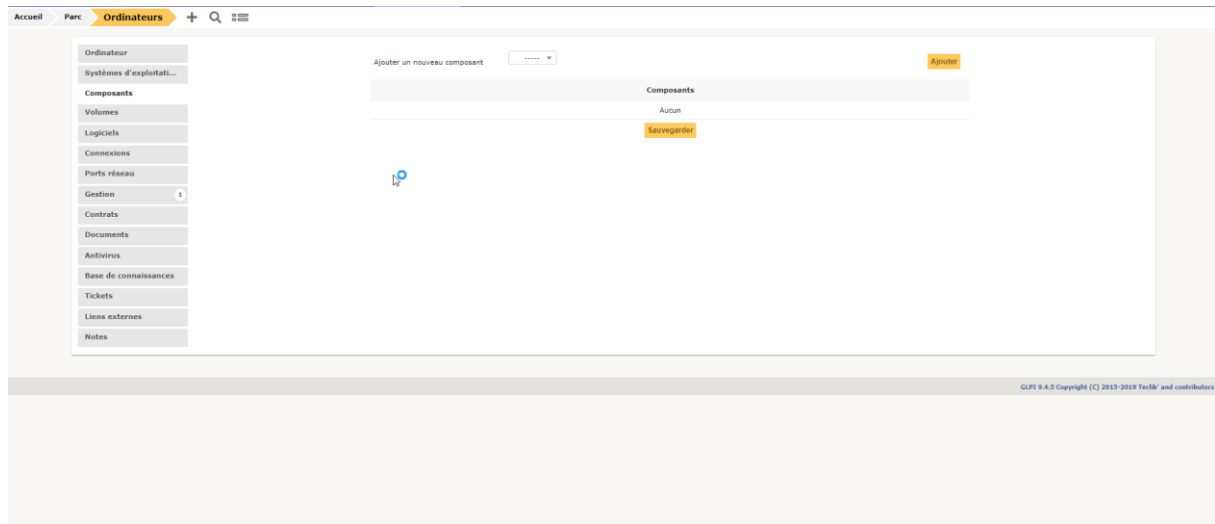
- Fournisseur: DELL
- Budget: DELL Inspiron 145000 2-in-1
- Numéro de commande: normal
- Numéro de facture: normal
- Valeur: 0.00
- Valeur nette comptable: 0.00
- Type d'amortissement: normal
- Durée d'amortissement: 0 an
- Coefficient d'amortissement: 0
- TCO (valeur + montant des interventions): 0.00
- Critère business: normal
- Numéro d'immobilisation: normal
- Bon de livraison: normal
- Valeur extension garantie: 0.00
- Commentaires: (empty text area)
- TCO mensuel: 0.00

The 'Informations sur la garantie' (Warranty information) section includes:

- Date de début de garantie: 2020-04-27
- Durée de garantie: 0 mois
- Informations sur la garantie: normal

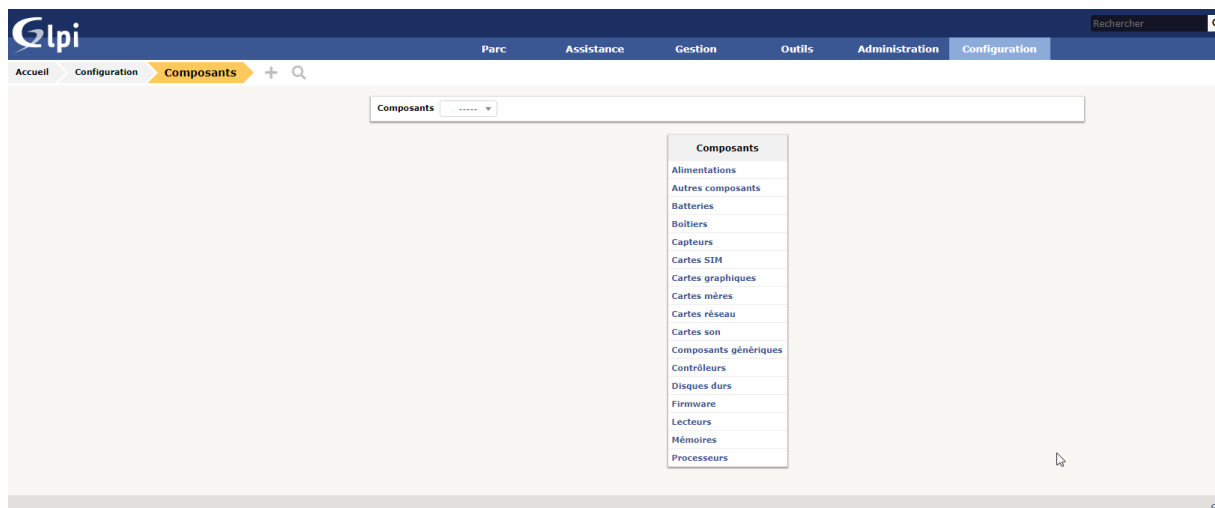
Buttons for 'Sauvegarder' (Save) and 'Supprimer définitivement' (Delete permanently) are at the bottom.

On peut ajouter les composants des ordinateurs :

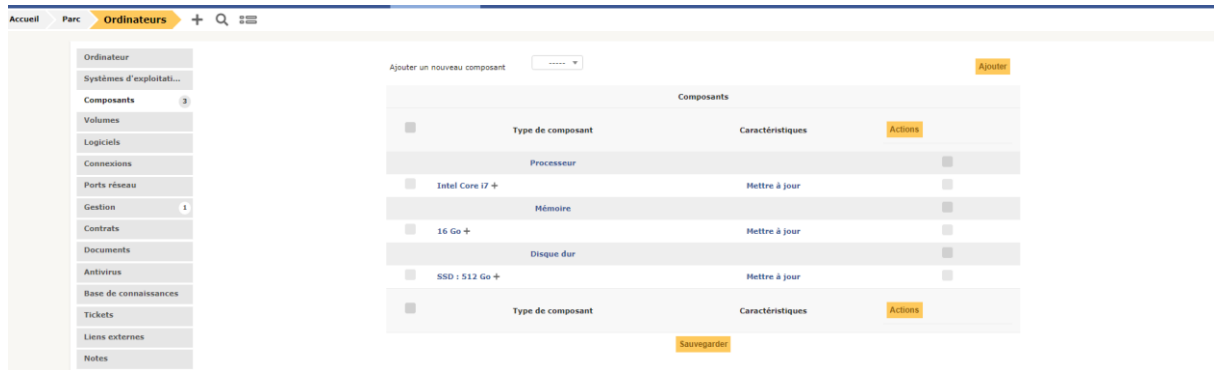


Il faut définir les différents composants au préalable :

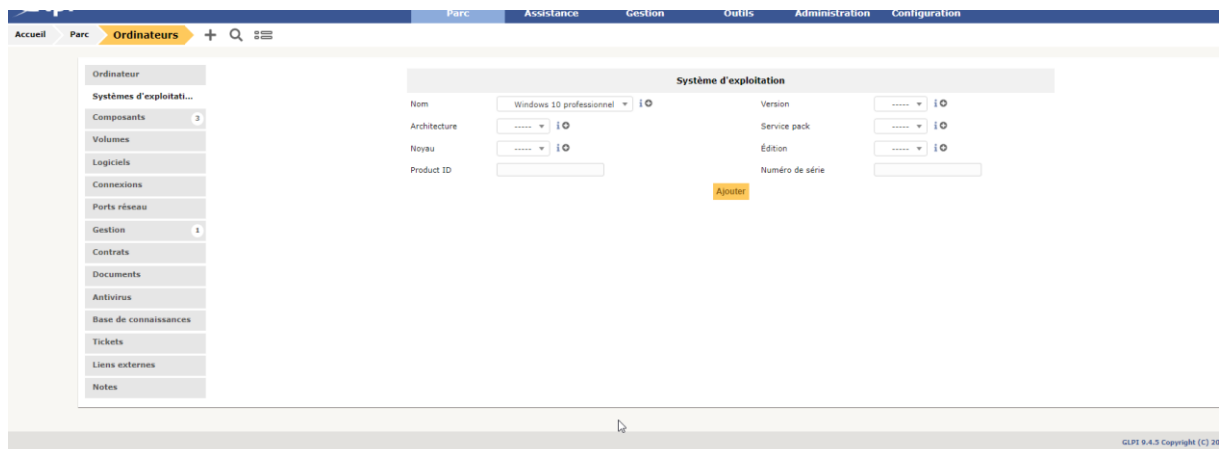
Dans l'onglet Configuration/Composant, il suffit de choisir le composant à ajouter et remplir les informations.



Voici, un exemple :



On peut aussi ajouter un système d'exploitation :



Pour ajouter un ordinateur, il suffit de cliquer sur le symbole « + »



Ici, on choisit le te gabarit de l'ordinateur

Puis on ajoute l'ordinateur :

Créé depuis le gabarit HP Elite One 800 G5 AIO

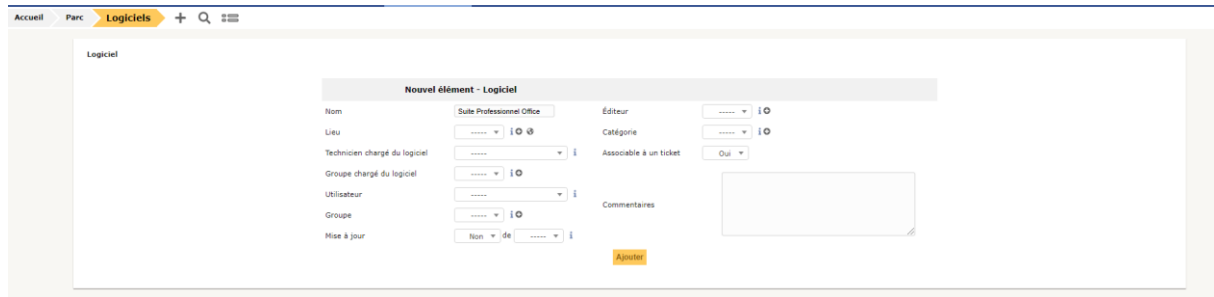
Nom	HP Elite One 800 G5 AIO	Statut	-----
Lieu	-----	Type	-----
Responsable technique	-----	Fabricant	-----
Groupe technique	-----	Modèle	-----
Utilisateur	-----	Numéro de série	-----
Utilisateur	-----	Numéro d'inventaire	-----
Groupe	-----	Réseau	-----
Domaine	-----	Commentaires	<div></div>
UUID	-----		
Source de mise à jour	-----		

Ajouter

Voici, un résumé des ordinateurs ajoutés :

Nom	Statut	Fabricant	Numéro de série	Type	Modèle	Système d'exploitation - Nom	Lieu	Dernière modification	Composants - Processeur
DELL Inspiron 14 5000 2-in-1		DELL		Laptop		Windows 10 professionnel		2020-04-28 21:07	Intel Core i7
DELL Inspiron 14 5000 2-in-1		DELL		Laptop		Windows 10 professionnel		2020-04-28 21:07	Intel Core i7
DELL Inspiron 14 5000 2-in-1		DELL		Laptop		Windows 10 professionnel		2020-04-28 21:07	Intel Core i7
DELL Inspiron 14 5000 2-in-1		DELL		Laptop		Windows 10 professionnel		2020-04-28 21:07	Intel Core i7
DELL Inspiron 14 5000 2-in-1		DELL		Laptop		Windows 10 professionnel		2020-04-28 21:07	Intel Core i7
HP Elite One 800 G5 AIO		HP		Ordinateur fixe		Windows 10 professionnel		2020-04-28 21:07	Intel Core i5 - 9500
HP Elite One 800 G5 AIO		HP		Ordinateur fixe		Windows 10 professionnel		2020-04-28 21:07	Intel Core i5 - 9500

Pour ajouter des logiciels :



The screenshot shows the 'Nouvel élément - Logiciel' (New element - Software) form in the GLPI interface. The form is titled 'Logiciel' and contains the following fields:

- Nom: Suite Professionnel Office
- Lieu: (empty dropdown)
- Technicien chargé du logiciel: (empty dropdown)
- Groupe chargé du logiciel: (empty dropdown)
- Utilisateur: (empty dropdown)
- Groupe: (empty dropdown)
- Mise à jour: Non
- Éditeur: (empty dropdown)
- Catégorie: (empty dropdown)
- Associable à un ticket: Oui
- Commentaires: (empty text area)

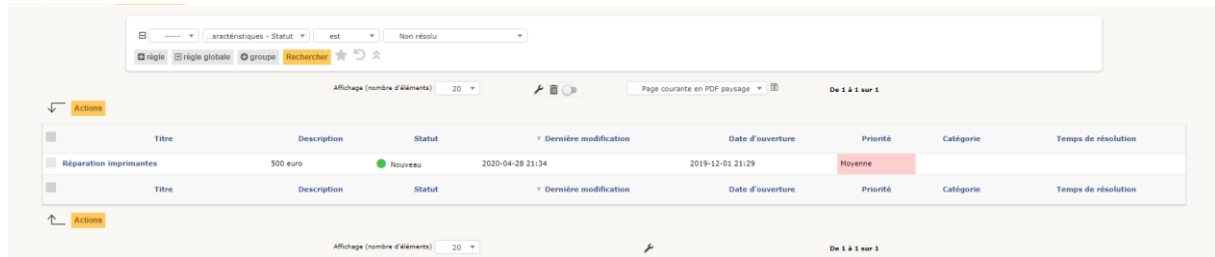
An 'Ajouter' (Add) button is located at the bottom right of the form.

Il faut ensuite une version puis les ajoutés aux ordinateurs (à partir des gabarits).

Dans l'onglet du budget on peut voir que la valeur de nos biens vaut 11 490 €.

2. Enregistrer une réparation

Pour faire apparaitre une réparation sur l'imprimante cliquez dessus dans Parc > imprimante, ensuite allez dans problèmes et créez un nouveau problème lié à l'intervention. Vous pouvez voir un rapport dans Assurances > Problèmes :



	Titre	Description	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Catégorie	Temps de résolution
	Réparation imprimantes	500 euro	Nouveau	2020-04-28 21:34	2019-12-01 21:29	Moyenne		

3. Enregistrer un ticket

Pour créer un nouveau ticket, vous devez vous connecter à une session (ici, on utilisera la session normal) puis cliquer sur « Tickets » et cliquer sur « Nouveau ticket ».

Nouveau ticket

Date d'ouverture: 2020-04-28 21:29

Temps de prise en charge: []

Temps interne de prise en compte: []

Type: Incident

Acteur: Demandeur, Observateur, Attribué à

Statut: Nouveau

Urgence: Moyenne

Impact: Moyen

Priorité: Moyenne

Titre: []

Description: [Probleme DELL]

Tickets liés +

Fichier (40 Mo maximum)

Ajouter

Pareil pour l'imprimante.

Connectez-vous maintenant sur une session tech et allez dans Assistance > Tickets

On voit que les tickets sont attribués automatiquement au technicien :

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
3	Probleme DELL	En cours (Attribué)	2020-04-28 22:47	2020-04-28 21:29	Moyenne	normal	normal		
2	Incident laser HP	En cours (Attribué)	2020-04-28 21:41	2020-04-28 21:41	Moyenne	glpi	glpi		
1	Incident HP	En cours (Attribué)	2020-04-28 21:41	2020-04-28 21:41	Moyenne	glpi	glpi		

On peut voir que les tickets sont passés au statut « En cours ».

Un technicien qui traite le problème peut changer le statut, si le ticket est résolu, il peut le passer au statut « résolu ».

The screenshot shows the GLPI interface for a ticket titled "Problème DELL". The left sidebar contains navigation links: Ticket, Traitement du ticket, Statistiques, Validations, Base de connaissances, Éléments, Coûts, Projets, Tâches de projet, Problèmes, Changements, Historique, and Tous. The main content area displays the ticket details for "Ticket - ID 3".

Ticket - ID 3

Date d'ouverture: 2020-04-28 21:29
Dernière modification: 2020-06-05 22:47 par normal

Statut: En cours
Type: Incident
Urgence: Moyenne
Impact: Moyen
Priorité: Moyenne

Acteur: Demandeur +, Observateur +, Attribué à: normal

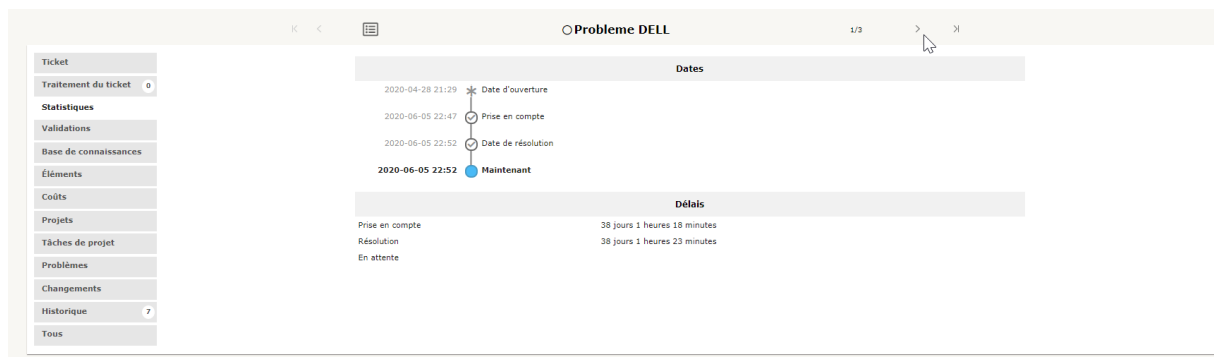
Titre: Problème DELL

Description: Problème DELL

Tickets liés:

Fichier (40 Mo maximum): Glissez et déposez votre fichier ici, ou Cliquez ici pour télécharger un fichier.

On peut observer les changements de statut dans « Statistique » :



Une fois la solution validée par l'utilisateur, le technicien peut clôturer le ticket :

The screenshot shows the GLPI ticket form for 'Probleme DELL' (Ticket ID 3). The form is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation links for 'Ticket', 'Statistiques', 'Validations', 'Base de connaissances', 'Éléments', 'Coûts', 'Projets', 'Tâches de projet', 'Problèmes', 'Changements', 'Historique', and 'Tous'.
- Form Fields:**
 - Date d'ouverture:** 2020-04-28 21:29
 - Dernière modification:** 2020-06-05 22:52 par tech
 - Temps de prise en charge:** [Empty field]
 - Temps interne de prise en compte:** [Empty field]
 - Date de résolution:** 2020-06-05 22:52
 - Type:** Incident
 - Statut:** Clos
 - Urgence:** Moyenne
 - Impact:** Moyen
 - Priorité:** Moyenne
 - Acteur:** Demandeur +, Observateur +, Attribué à (normal)
 - Titre:** Probleme DELL
 - Description:** Probleme DELL
 - Tickets liés:** [Empty field]
 - Fichier:** Glissez et déposez votre fichier ici, ou [Sélectionner des fichiers] [Ajouter un fichier existant]
- Buttons:** 'Sauvegarder' (Save) button at the bottom right.

