

# Installation de GLPI et de OCS Inventory



## SOMMAIRE

- I. Installation de Debian 10
- II. Installation de LAMP
- III. Configuration de Maria DB
- IV. Installation de OCS Inventory
- V. Configuration de OCS Inventory
- VI. Installation de GLPI
- VII. Configuration de GLPI
- VIII. Connexion entre OCS et GLPI
- IX. Test finaux

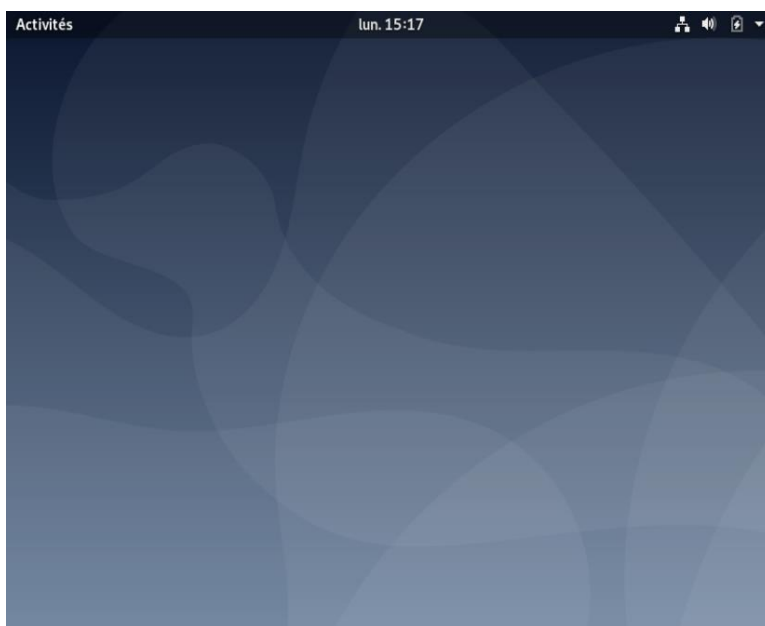
## I. Installation de Debian 10

Pour commencer, je choisis de virtualiser Debian 10 comme système d'exploitation. Pour cela il suffit d'aller sur <https://deb.debian.org> et de télécharger un iso de Debian 10.

Ensuite nous lançons un logiciel de virtualisation, j'ai choisi **Oracle VM VirtualBox 6.0**

On suit la procédure d'installation de Debian en cliquant majoritairement sur « Suivant » et « Continuer ».

Une fois le système d'exploitation installé, je me connecte avec mon compte administrateur fraîchement créé et j'accède au bureau :



Une fois sur le bureau, on accède à l'interface de commande, plus communément appelé « Terminal » afin d'effectuer un « `sudo apt update` ».

```
richardinfo@debian:~$ sudo apt update
[sudo] Mot de passe de richardinfo :
Atteint :1 http://deb.debian.org/debian buster InRelease
Atteint :2 http://security.debian.org/debian-security buster/updates InRelease
Atteint :3 http://deb.debian.org/debian buster-updates InRelease
Lecture des listes de paquets... Fait
Construction de l'arbre des dépendances
Lecture des informations d'état... Fait
Tous les paquets sont à jour.
richardinfo@debian:~$
```

## II. Installation d'un LAMP

### LAMP = Linux Apache Mysql (MariaDB) Php

Je commence par effectuer une commande d'installation des paquets.

```
richardinfo@debian:~$ sudo apt install apache2 mariadb-server php
Lecture des listes de paquets... Fait
Construction de l'arbre des dépendances
Lecture des informations d'état... Fait
apache2 est déjà la version la plus récente (2.4.38-3+deb10u1).
Les paquets supplémentaires suivants seront installés :
  galera-3 gawk libaio1 libapache2-mod-php7.3 libcgi-fast-perl libcgi-pm-perl
  libconfig-inifiles-perl libdbd-mysql-perl libdbi-perl libfcgi-perl
  libhtml-template-perl libreadline5 libsigsegv2 libterm-readkey-perl
  mariadb-client-10.3 mariadb-client-core-10.3 mariadb-server-10.3
  mariadb-server-core-10.3 php-common php7.3 php7.3-cli php7.3-common
  php7.3-json php7.3-opcache php7.3-readline rsync socat
```

## III. Configuration de MariaDB

En premier lieu, nous créons une base de données nommée « ocsweb » qui va stocker les données de OCS Inventory

```
MariaDB [(none)]> create database ocsweb;
Query OK, 1 row affected (0.000 sec)
```

Puis, on crée un utilisateur avec les droits sur cette base de données :

```
MariaDB [(none)]> create user ocsuser identified by 'ligfy!';
Query OK, 0 rows affected (0.002 sec)

MariaDB [(none)]> grant all privileges on ocsweb.* to ocsuser;
Query OK, 0 rows affected (0.000 sec)
```

```
richardinfo@debian:/etc/apache2/sites-available$ sudo mysql -u ocsuser -p ocsweb
Enter password:
Welcome to the MariaDB monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MariaDB connection id is 40
Server version: 10.3.17-MariaDB-0+deb10u1 Debian 10

Copyright (c) 2000, 2018, Oracle, MariaDB Corporation Ab and others.

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the current input statement.

MariaDB [ocsweb]> █
```

#### IV. Installation de OCS Inventory

On installe OCS Inventory 2.5 avec la commande suivante :

```
richardinfo@debian:~$ sudo apt install -y ocsinventory-server
Lecture des listes de paquets... Fait
Construction de l'arbre des dépendances
Lecture des informations d'état... Fait
Les paquets supplémentaires suivants seront installés :
  fonts-glyphicons-halflings ieee-data libapache2-dbi-perl libapache2-mod-perl2
  libapache2-reload-perl libarchive-zip-perl libbsd-resource-perl
  libc-client2007e libclass-inspector-perl libconvert-binx-perl
  libdevel-symdump-perl libio-sessiondata-perl libjs-bootstrap libjs-chart.js
  libjs-jquery libjs-jquery-datatables libjs-jquery-file-upload
```

##### Serveur et utilitaires Samba

Si votre ordinateur obtient ses paramètres IP à partir d'un serveur DHCP du réseau, ce serveur peut aussi fournir des informations sur les serveurs WINS (serveurs de noms NetBIOS) présents sur le réseau. Une modification du fichier smb.conf est nécessaire afin que les réglages WINS fournis par le serveur DHCP soient lus dans /var/lib/samba/dhcp.conf.

Le paquet dhcp-client doit être installé pour utiliser cette fonctionnalité.

Modifier smb.conf pour utiliser les paramètres WINS fournis par DHCP ?

**<Oui>**

<Non>

#### V. Configuration de OCS Inventory

On copie ces fichiers dans « sites-available » :

```
richardinfo@debian:/etc/apache2/conf-available$ sudo cp ocsinventory-server.conf ../sites-available/
richardinfo@debian:/etc/apache2/conf-available$ sudo cp ocsinventory-reports.conf ../sites-available/
```

Ensuite, on active ces deux fichiers de configurations avec la commande suivante :

```
richardinfo@debian:/etc/apache2/sites-available$ sudo a2ensite ocsinventory-server.conf
Enabling site ocsinventory-server.
To activate the new configuration, you need to run:
systemctl reload apache2
richardinfo@debian:/etc/apache2/sites-available$ sudo a2ensite ocsinventory-reports.conf
Enabling site ocsinventory-reports.
To activate the new configuration, you need to run:
systemctl reload apache2
richardinfo@debian:/etc/apache2/sites-available$ sudo systemctl reload apache2
richardinfo@debian:/etc/apache2/sites-available$
```

On accède ensuite au site avec <http://ip-serveur/ocsreports/> et on remplit les champs demandés :

OCS-NG Inventory Installation

WARNING: You will not be able to build any deployment package with size greater than 2MB  
You must raise both `post_max_size` and `upload_max_filesize` in your vhost configuration to increase this limit.

WARNING: If you change default database name (ocsweb) or user (ocs), don't forget to update the file 'ocsinventory-server.conf' in your Apache configuration directory

Var lib dir should be writable : /var/lib/ocsinventory-reports  
Ocs reports' dir should be writable : /usr/share/ocsinventory-reports

MySQL login:

MySQL password:

Name of Database:

MySQL HostName:

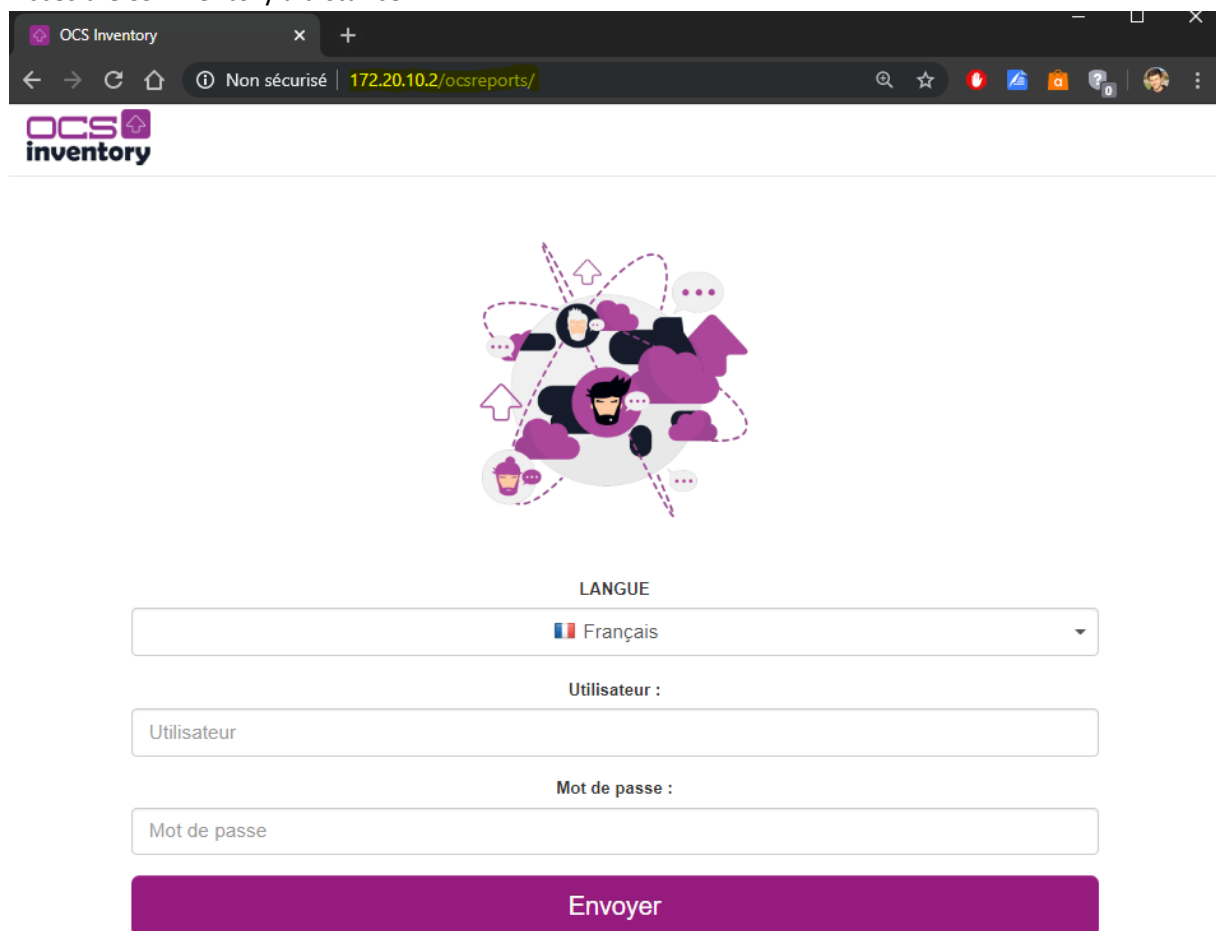
On attribue les droits de lecture comme demandés :

```
richardinfo@debian:/var/lib$ sudo chmod 755 ocsinventory-reports/
richardinfo@debian:/var/lib$ sudo chmod 755 /usr/share/ocsinventory-reports/
```

On modifie le fichier `/etc/apache2/sites-available/ocsinventory-server.conf` en ajoutant les nouveaux login et mot de passe. Et on rentre les identifiants :

```
# Replace DATABASE_SERVER by hostname or ip of MySQL server for WRITE
PerlSetEnv OCS_DB_HOST localhost
# Replace DATABASE_PORT by port where running MySQL server, generally 3306
PerlSetEnv OCS_DB_PORT 3306
# Name of database
PerlSetEnv OCS_DB_NAME ocsweb
PerlSetEnv OCS_DB_LOCAL ocsweb
# User allowed to connect to database
PerlSetEnv OCS_DB_USER ocsuser
# Password for user
PerlSetVar OCS_DB_PWD Ligfy!
```

Accès à OCS Inventory à distance :



Langue : Français

Utilisateur :

Mot de passe :

Envoyer

Utilisateur de base : admin

Mot de passe de base : admin



## VI. Installation de GLPI

En premier lieu, si nous désirons installer GLPI indépendamment d'OCS Inventory, nous devons nous assurer qu'un serveur LAMP est déjà installé sur notre machine :

```
update-initramfs: Generating /boot/initrd.img-4.19.0-6-amd64
richardinfo@debian:~$ sudo apt install php7.3 php7.3-curl php7.3-zip php7.3-gd p
hp7.3-intl php-pear php-imagick php7.3-imap php-memcache php7.3-pspell php7.3-re
code php7.3-tidy php7.3-xlsrc php7.3-xsl php7.3-mbstring php-gettext php7.3-lda
p php-cas php-apcu libapache2-mod-php7.3 php7.3-mysql
```

Ensuite, il faut créer la base de données dans MariaDB qui va stocker les données de GLPI et qui servira à reconnaître les utilisateurs de GLPI :

```
MariaDB [(none)]> create database glpidb;
Query OK, 1 row affected (0.000 sec)

MariaDB [(none)]> create user 'glpiuser'@'%' identified by 'password';
Query OK, 0 rows affected (0.000 sec)

MariaDB [(none)]> grant all privileges on glpidb.* to 'glpiuser'@'%' identified
by 'password';
Query OK, 0 rows affected (0.000 sec)

MariaDB [(none)]> flush privileges;
Query OK, 0 rows affected (0.000 sec)
```

Pour l'installation de GLPI sur linux, nous allons avoir besoin de git afin de cloner le paquet :

```
richardinfo@debian:/etc$ sudo apt install -y git
```

Ainsi, on clone le paquet avec la commande :

```
richardinfo@debian:/etc$ sudo git clone https://github.com/glpi-project/glpi.git
Clonage dans 'glpi'...
remote: Enumerating objects: 27, done.
remote: Counting objects: 100% (27/27), done.
remote: Compressing objects: 100% (24/24), done.
Réception d'objets: 19% (50518/264142), 21.32 MiB | 214.00 KiB/s
```

Par la suite, on déplace le dossier GLPI dans les fichiers de notre serveur WEB :

```
richardinfo@debian:/etc$ sudo mv glpi /var/www/html/
richardinfo@debian:/var/www/html$ ls
glpi  index.html
```

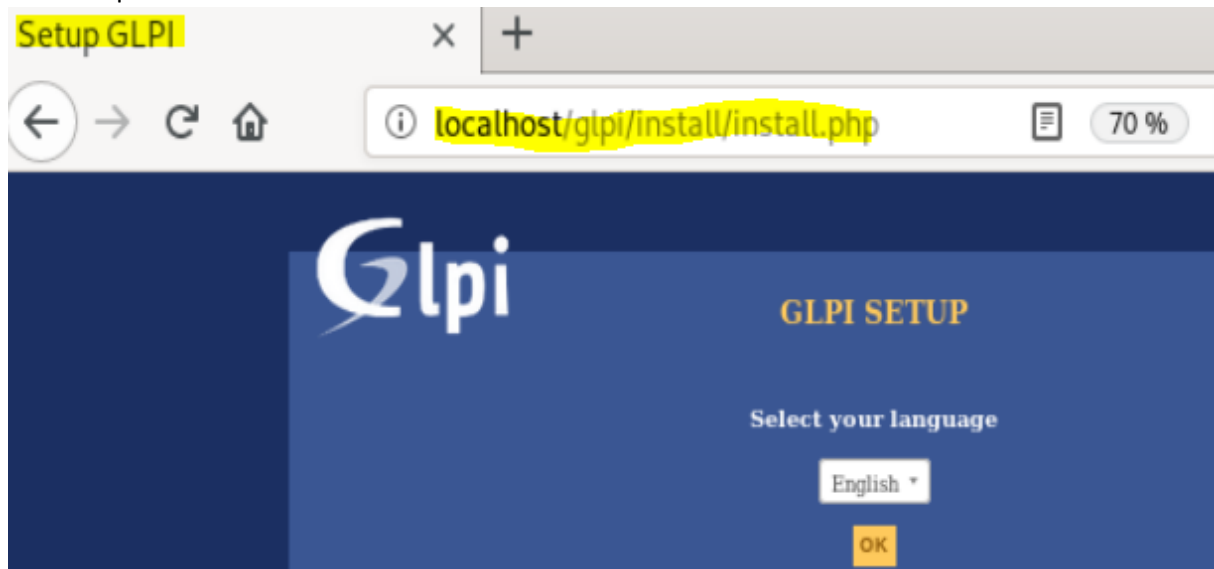
On attribue les droits :

```
richardinfo@debian:/var/www/html$ sudo chmod 755 -R /var/www/html/
richardinfo@debian:/var/www/html$
```

Il faut aussi




Voici ce que l'on obtient :



## VII. Configuration de GLPI

Maintenant que GLPI est installé, il nous faut le configurer :





## GLPI SETUP

Début de l'installation

Installation ou mise à jour de GLPI

Choisissez 'Installation' pour une nouvelle installation de GLPI.

Choisissez 'Mise à jour' pour lancer la mise à jour de votre version de GLPI à partir d'une version antérieure.

Installer
Mettre à jour

Tests effectués	Résultats
Test du Parseur PHP	✓
Test des sessions	✓
Test de l'utilisation de Session_use_trans_sid	✓
Test de l'extension mysqli	✓
Test de l'extension ctype	✓
Test de l'extension fileinfo	✓
Test de l'extension json	✓
Test de l'extension mbstring	✓
Test de l'extension iconv	✓
Test de l'extension zlib	✓
Test de l'extension curl	✓
Test de l'extension gd	✓
Test de l'extension simplexml	✓
Test de l'extension xml	✓
Test de l'extension ldap	✓
Test de l'extension imap	✓
Test de l'extension Zend OPcache	✓
Test de l'extension APCu	✓
Test de l'extension xmrpc	✓
Test de l'extension CAS	✓
Test de l'extension exif	✓
Test de la mémoire allouée	✓
Test d'écriture des fichiers de journal	✓
Test d'écriture du fichier de configuration	✓
Test d'écriture des fichiers documents	✓
Vérification des droits d'écriture du fichier de sauvegarde	✓
Test d'écriture des fichiers de sessions	✓
Test d'écriture des fichiers des actions automatiques	✓
Vérification des droits d'écriture des fichiers graphiques	✓
Test d'écriture des fichiers de verrouillage	✓
Test d'écriture des documents des plugins	✓
Test d'écriture des fichiers temporaires	✓
Test d'écriture des fichiers de cache	✓
Test d'écriture de fichiers RSS	✓
Test d'écriture des fichiers téléchargés	✓
Test d'écriture de fichiers photos	✓
L'accès web au répertoire des fichiers est protégé	✓

Après avoir vérifié tous les prérequis, veuillez configurer la base de données :

### Étape 1

#### Configuration de la connexion à la base de données

**Paramètres de connexion à la base de données**

Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)

Utilisateur SQL

Mot de passe SQL

### 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 (10.3.18) - Parfait !

Veuillez sélectionner une base de données :

☒ glpidb

☐ Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :

Continuer

### Étape 3

#### Initialisation de la base de données.

OK - La base a bien été initialisée

Continuer

Vous choisissez si oui ou non vous acceptez la collecte de données dans le but d'aider GLPI :

### Étape 4

#### Récolter des données

☒ Envoyer "statistiques d'usage"

**Nous avons besoin de vous pour améliorer GLPI et son écosystème de plugins !**

Depuis GLPI 9.2, nous avons introduit une nouvelle fonctionnalité de statistiques appelée "Télémétrie", qui envoie anonymement, avec votre permission, des données à notre site de télémétrie. Une fois envoyées, les statistiques d'usage sont agrégées et rendues disponibles à une large audience de développeurs GLPI.

Dites-nous comment vous utilisez GLPI pour que nous améliorions GLPI et ses plugins !

[Voir ce qui pourrait-être envoyé](#)

---

**Référenciez votre GLPI**

De plus, si vous appréciez GLPI et sa communauté, merci de prendre une minute pour référencer votre organisme en remplissant [le formulaire suivant](#).

[Continuer](#)

Idem, si vous souhaitez faire un don cliquez sur « Faire un don », sinon continuez :

### Étape 5

#### Une dernière chose avant de démarrer

Vous souhaitez obtenir de l'aide pour intégrer GLPI dans votre SI, faire corriger un bug ou bénéficier de règles ou dictionnaires pré-configurés ?

Nous mettons à votre disposition l'espace <https://services.glpi-network.com>. GLPI-Network est un produit commercial qui comprend une souscription au support niveau 3, garantissant la correction des bugs rencontrés avec un engagement de délai.

Sur ce même espace, vous pourrez **contacter un partenaire officiel** pour vous aider dans votre intégration de GLPI.

Ou encore, soutenir l'effort de développement de GLPI en effectuant un **don**.

[Faire un don](#) [Continuer](#)

Félicitations !

### Étape 6

#### L'installation est terminée

Les identifiants et mots de passe par défaut sont :

- glpi/glpi pour le compte administrateur
- tech/tech pour le compte technicien
- normal/normal pour le compte normal
- post-only/postonly pour le compte postonly

Vous pouvez supprimer ou modifier ces comptes ainsi que les données initiales.

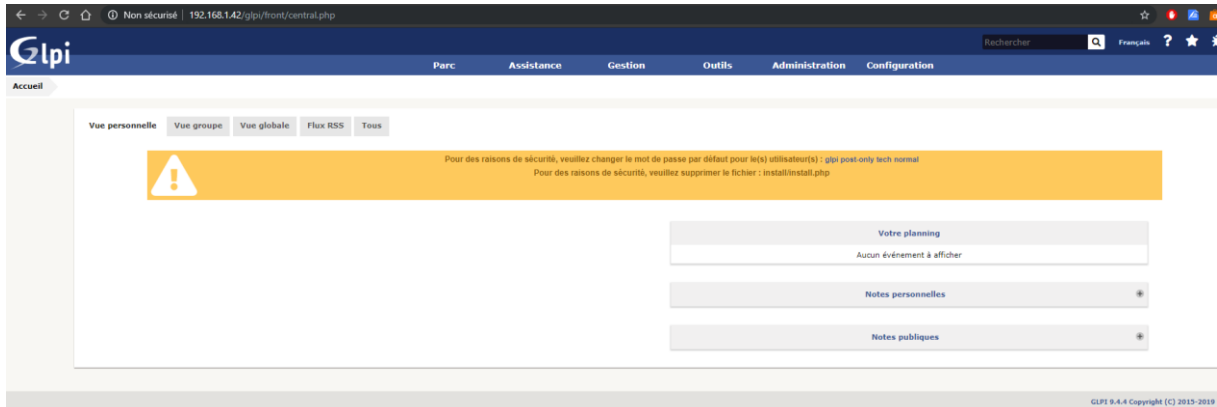
[Utiliser GLPI](#)

**Problème rencontré** : le CSS ne s'affiche pas puisque le temps d'exécution du script css.php dépasse 30 secondes à cause des performances de ma machine virtuelle.

**Solution proposée** : aller dans le fichier `/etc/php/apache2/php.ini` et modifier :

- `max_input_time=350`
- `max_execution_time=350`

Aperçu de GLPI à distance :



## VIII. Mise en relation de OCS et GLPI

Tout d'abord, il nous faut télécharger le plugin OCS pour GLPI :

```
richardinfo@debian:/tmp$ sudo wget -c https://github.com/pluginsGLPI/ocsinventoryng/releases/download/1.6.0/glpi-ocsinventoryng-1.6.0.tar.gz
```

Puis on le décompresse et on le déplace dans le dossier des plugins du site GLPI :

```
richardinfo@debian:/tmp$ tar -xvf glpi-ocsinventoryng-1.6.0.tar.gz
richardinfo@debian:/tmp$ sudo mv ocsinventoryng /var/www/html/glpi/plugins/
```

On peut voir sur l'interface web que le plugin est prêt à être installer :

The screenshot shows the GLPI interface with the 'Plugins' tab selected. A table lists available plugins. The 'OCS Inventory NG' plugin is highlighted, showing its details.

Nom	Dossier	Version	Licence	Statut
OCS Inventory NG	ocsinventoryng	1.6.0	GPLv2+	Non installé

Avant tout, il faut modifier cette option sur l'interface web d'OCS, dans les configurations générales et dans la catégorie serveur :

The screenshot shows the 'TRACE\_DELETED' configuration option. The description is 'Fonctionnalité d'enregistrement des suppressions (outils tiers, ex: GLPI)'. The option is currently set to 'ON'.

Aperçu de la connexion entre GLPI et OCS Inventory :


The screenshot shows the 'Connexion à la base de données' section. It indicates that the connection to the database was successful ('réussie') and the version and configuration of OCSNG are valid ('valide').

## IX. Tests finaux

### A) Création d'un ticket


On modifie le compte normal/normal afin de jouer le rôle d'un client :

**Utilisateur**

Identifiant	<input type="text" value="aled"/>	
Nom de famille	<input type="text" value="Novice"/>	Image <div>Fichier(s) (2 Mio maximum) ⓘ dumb.jpg 16.34 Kio (16.34Kio) ⓘ Glissez et déposez votre fichier ici, ou <input type="button" value="Choisir un fichier"/> <input type="button" value="Aucun fichier choisi"/> <input type="checkbox"/> Effacer</div>
Prénom	<input type="text" value="Jean"/>	
Mot de passe	<input type="password" value="....."/>	
Confirmation mot de passe	<input type="password" value="....."/>	
Actif	<input type="button" value="Oui"/>	Adresses de messagerie + <input type="text"/>
Valide depuis	<input type="text"/> ⓘ	Valide jusqu'à <input type="text"/> ⓘ

On modifie le compte tech/tech afin de jouer le rôle du technicien :

**Utilisateur**

Identifiant	<input type="text" value="dieu"/>	
Nom de famille	<input type="text" value="Freeman"/>	Image <div>Fichier(s) (2 Mio maximum) ⓘ Glissez et déposez votre fichier ici, ou <input type="button" value="Choisir un fichier"/> <input type="button" value="Aucun fichier choisi"/> <input type="checkbox"/> Effacer</div>
Prénom	<input type="text" value="Morgan"/>	
Mot de passe	<input type="password" value="....."/>	
Confirmation mot de passe	<input type="password" value="....."/>	
Actif	<input type="button" value="Oui"/>	Adresses de messagerie + <input type="text"/>
Valide depuis	<input type="text"/> ⓘ	Valide jusqu'à <input type="text"/> ⓘ



On réalise un ticket :

**Nouveau ticket**

<b>Date d'ouverture</b>	<input type="text"/>		
<b>Temps de prise en charge</b>	<input type="text"/>	<b>Temps de résolution</b>	<input type="text"/>
<b>Temps interne de prise en compte</b>	<input type="text"/>	<b>Temps interne de résolution</b>	<input type="text"/>
<b>Type</b>	Incident ▼	<b>Catégorie</b>	----- ▼ i

<b>Acteur</b>	<b>Demandeur</b>	<b>Observateur</b>	<b>Attribué à</b>
	Novice Jean ▼ i (En cours : 1) ----- ▼ i	----- ▼ i ----- ▼ i	Novice Jean ▼ i

<b>Statut</b>	Nouveau ▼	<b>Source de la demande</b>	Helpdesk ▼ i
<b>Urgence</b>	Moyenne ▼	<b>Demande de validation</b>	----- ▼
<b>Impact</b>	Moyen ▼	<b>Lieu</b>	----- ▼ i
<b>Priorité</b>	Moyenne	<b>Éléments associés</b>	Mes éléments ----- ▼ <b>Ajouter</b>

**Titre**

Formats ▼ **B** *I* A **A** ▼

**Description \*** i

**Information**

Votre ticket a bien été enregistré, son traitement est en cours. (Ticket : 1)  
 Élément ajouté : **Bonjour, pouvez vous me dire si vous voyez cet avion ? Si oui cela veu**

Puis on se connecte sur la session du technicien pour visionner le ticket :

**Vue personnelle** **Vue groupe** **Vue globale** **Flux RSS** **Tous**

**Vos tickets observés** 1

	Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 1	Novice Jean i	Général	Bonjour, pouvez vous me dire si vous voyez cet avion ? Si oui cela veu (0 - 0)

**Voi**

Aucun év

**Notes**

**Note**

En cliquant sur le ticket nous pouvons les détails :

<b>Type</b>	Demande ▾	<b>Catégorie</b>	----- ▾ ⓘ
<b>Statut</b>	En cours (Attribué) ▾	<b>Source de la demande</b>	Helpdesk ▾ ⓘ
<b>Urgence</b>	Très haute ▾	<b>Validation</b>	Non soumis à validation ▾
<b>Impact</b>	Bas ▾	<b>Lieu</b>	----- ▾ ⓘ📍
<b>Priorité</b>	Moyenne		

Acteur	Demandeur +	Observateur +	Attribué à
	Novice Jean ⓘ🔒	Freeman Morgan ⓘ🔒	Novice Jean ⓘ


**Titre**

Bonjour, pouvez vous me dire si vous voyez cet avion ? Si oui cela veu

---

Formats ▾ | **B** | *I* | A ▾ | A ▾ | ☰ | ☷ | 📄 | 🗑️ | 🖨️ | 🔗 | 🌐 | < > | ↺ ↻

Bonjour, pouvez vous me dire si vous voyez cet avion ? Si oui cela veut dire que les caractères spéciaux fonctionnent sur mon ordinateur



**Description \*!** ⓘ

### B) Inventaire d'une machine

Le but de ce test est de valider la connexion entre GLPI et OCS Inventory. Pour cela nous allons scanner notre serveur à l'aide **d'ocsinventory-agent**. Puis nous allons importer les données de notre serveur se trouvant dans la base de données **ocsweb** dans la base de données **glpidb** à l'aide de l'interface web GLPI.

Ocsinventory-agent est déjà présent sur la machine puisque le paquet est installé avec l'interface web. On effectue donc cette commande afin de faire l'inventaire de notre machine :

```
richardinfo@debian:~$ sudo ocsinventory-agent
```

Voici le résultat sur le client web :

1 Résultat(s) (Télécharger)

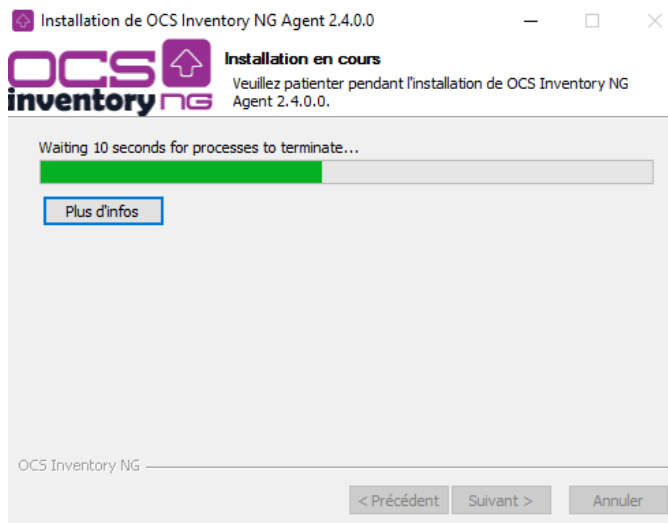
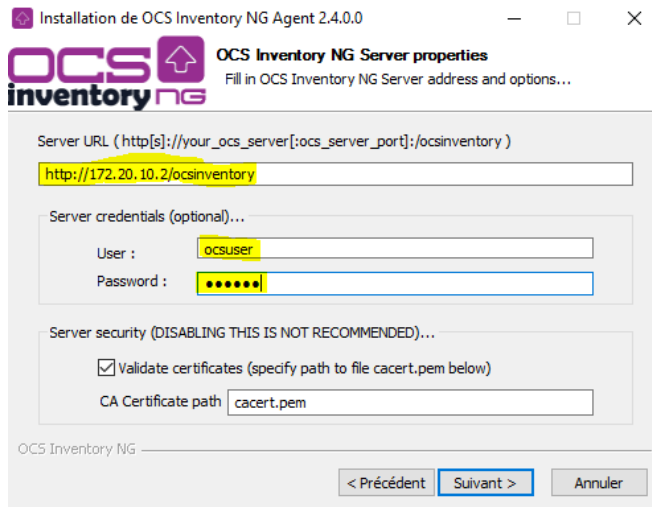
Afficher 10 résultats

Rechercher :

Account info : TAG	Dernier inventaire	Machine	Utilisateur connecté	Système	RAM (Mo)	CPU (MHz)
NA	2019-11-18 15:24:04	debian	richardinfo	Debian	5962	0

Page de 1 à 1 de 1 résultats

J'essaie maintenant de scanner ma machine physique :



Voici ce qu'affiche l'interface web :

Machine	Utilisateur connecté	Système	RAM (Mo)	CPU (MHz)
debian	richardinfo	Debian	5962	0
ASUS-ARTHUR	ARTHUR	Microsoft Windows 10 Entreprise 2016 LTSC	12288	2794

Nous allons maintenant importer les machines scannées sur OCS, dans la base de données de GLPI :

GLPI

Parc Assistance Gestion Outils Administration Conf

Accueil Outils **OCS Inventory NG** Importation de no... + Q

Affichage (nombre d'éléments) 20 De 1 à 2 sur 2



Mode d'import manuel

Désactiver la prévisualisation

Assurez-vous au préalable d'avoir géré correctement les doublons dans OCSNG

Tout cocher / Tout décocher

Importer

Nom	Fabricant	Modèle	Informations	Date	TAG OCSNG	Vérifie la règle ?	Entité de dest
 ASUS-ARTHUR	ASUSTEK COMPUTER INC.	X550JX	Numéro de série : G1N0CV26X85804A UUID : B130455B-DFC2-C843-A039-C7C1BDD326C1 MAC : 0A:00:27:00:00:0A - IP : 169.254.56.1 MAC : 80:A5:89:8F:4D:CC - IP blacklisté : MAC : 80:A5:89:8F:4D:CD - IP : 172.20.10.3 MAC : 00:00:00:00:00:00 - IP : 2001:0:2851:782c:202a:9bae:4f4c:77ea MAC : 00:00:00:00:00:00 - IP blacklisté : MAC : 00:00:00:00:00:00 - IP blacklisté : MAC : 00:00:00:00:00:00 - IP blacklisté : MAC : 00:00:00:00:00:00 - IP blacklisté : MAC : 00:00:00:00:00:00 - IP blacklisté : MAC : 00:00:00:00:00:00 - IP blacklisté :	2019-11-18 15:30	NA	RootEntityOcs	Root entity
 debian	innotek GmbH	VirtualBox	Numéro de série : 0 UUID : 7b6dfc92-7c07-45bd-a364-647fec4bbd90 MAC : 08:00:27:df:73:db - IP : 172.20.10.2	2019-11-18 15:24	NA	RootEntityOcs	Root entity

Tout cocher / Tout décocher

Affichage (nombre d'éléments) 20 De 1 à 2 sur 2

Importer

Les ordinateurs sont désormais présents dans la base de données de GLPI !

Accueil Parc **Ordinateurs** + Q

Éléments visualisés contient


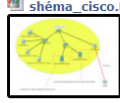
régle règle globale groupe Rechercher


Affichage (nombre d'éléments) 20 Page courante en PDF paysage De 1 à 2 sur 2

Actions

Nom	Statut	Fabricant	Numéro de série	Type	Modèle	Système d'exploitation - Nom	Lieu	Dernière modification	Composants - Processeur
ASUS-ARTHUR		ASUSTEK COMPUTER INC.		Notebook	X550JX	Microsoft Windows 10 Entreprise 2016 LTSB		2019-11-18 15:35	Intel(R) Core(TM) i5-4200H CPU @ 2.80GHz
debian		innotek GmbH	0	Other	VirtualBox	Debian		2019-11-18 15:35	Intel(R) Core(TM) i5-4200H CPU @ 2.80GHz

Nous allons maintenant essayer de créer un ticket provenant de ma machine physique et le recevoir sur la machine virtuelle :

2019-11-18 15:43  **Novice Jean**  (image/png)

2019-11-18 15:43  **Novice Jean**

**Plus d'accès à internet** Ticket# 2 description

Bonjour,

Mon poste ne semble pas avoir accès à internet alors que le câble RJ45 est connecté.

Pouvez-vous m'aider le plus rapidement possible ? J'ai une conférence dans 2h30 !!

Merci d'avance.

Cdt,  
Jean-Novice.

On traite ensuite le ticket avec la session du technicien sur la machine virtuelle :

GLPI - Interface standard X +

localhost/glpi/front/central.php

**Glpi** Parc Assistance Gestion

Accueil


Vue personnelle Vue groupe Vue globale Flux RSS Tous

Vos tickets observés 2

	Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 2	Novice Jean	Général	Plus d'accès à internet (0=0)

On apporte alors une réponse réaliste :

#### Historique des actions :



2019-11-18 15:48  **Freeman Morgan**


Bonjour, J'ai bien reçu votre ticket.

Je traite votre demande en priorité, je reviens vers vous dans 15 minutes avec une solution.

Cdt,  
Morgan Freeman.

Helpdesk

2019-11-18 15:43  **Novice Jean**  (image/png)

2019-11-18 15:43  **Novice Jean**

**Plus d'accès à internet** Ticket# 2 description

Bonjour,

Il existe plusieurs types de messages dans les tickets GLPI :

**Ajouter :**



Suivi



Tâche



Document




Solution

Une solution peut fermer le ticket :


Navigation: < > Plus d'accès à internet

Historique des actions : Filtrer l'historique : [icon] [icon] [icon] [icon] [icon]



Vous devez enlever votre VPN pour être reconnu sur notre réseau. Notre politique exige que vous soyez reconnu pour des raisons de sécurité.  
Cdt,  
Morgan Freeman;


2019-11-18 15:55



Freeman Morgan i

Pour que le ticket soit fermé, il faut que le demandeur approuve la solution :

2019-11-18 15:56



Merci ! c'était effectivement cela  
Cdt,  
Jean Novice.

Novice Jean i

2019-11-18 15:55



Freeman Morgan i

Vous devez enlever votre VPN pour être reconnu sur notre réseau. Notre politique exige que vous soyez reconnu pour des raisons de sécurité.  
Cdt,  
Morgan Freeman;

Accepté le 2019-11-18 15:56 par Novice Jean i