

TP GLPI NOAH SANDIER SIO 25



Sommaire

I – Introduction :	4
1) Historique :	4
2) Concurrents :	6
3) Fonctionnalités :	10
4) Installation :	12
II – Utilisation :	17
1) Description des principaux comptes GLPI.....	17
2) Création d’un utilisateur Technicien et Post-Only et gestion de tous les droits.	25
3) Processus complet d’un ticket ITIL.....	26
4) Création d’un document dans la base de données GLPI :.....	28
5) Personnalisation du menu GLPI	28
6) Créer une solution pour un gain de temps :	29
7) Création d’une sauvegarde de la base de données GLPI	29
III – Plugin GLPI Inventory	30
1) Installation du plugin et des agents (Windows et Linux).....	30
2) Intégrer les clients Linux/Windows dans les groupes	31
3) Compléter les fiches avec des informations administratives et vérifier le calcul de la Valeur Nette Comptable (VNC).....	32
4) Consulter les logs, y compris pour l’agent.....	34
IV - Déploiement	34
1) Vérifier des modules de l’agent : inventaire + déploiement + collecte des données (dans GLPI et dans les agents).....	34
2) Présentation : stocker dans l’application à déployer, créer un paquet	34
3) Création d’une tâche.....	35
4) Forcer le déploiement	35
V – Bonus.....	36

I – Introduction :

1) Historique :

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un logiciel libre de gestion de parc informatique et d'helpdesk (support technique) développé en France. Il est conçu pour gérer les inventaires de matériel, le suivi des interventions, et le support technique des entreprises. Depuis sa création en 2003, GLPI a évolué pour devenir l'une des solutions de gestion informatique les plus populaires et adaptées aux besoins de grandes organisations. Voici un aperçu historique de son développement.

1. Les premières versions (2003-2005) :

GLPI a été initialement créé en 2003 par Indepnet, une association française. Le logiciel était développé comme un projet open source destiné à fournir aux organisations une solution de gestion de parc informatique sans coût de licence.

La première version publique, GLPI 0.5, a été publiée en 2003. Elle comportait des fonctionnalités de base comme l'inventaire des équipements, la gestion des utilisateurs, et un module simple d'helpdesk.

L'objectif principal de cette première version était de centraliser les informations sur les équipements informatiques d'une entreprise et de faciliter la gestion des incidents.

2. Le développement du logiciel (2005-2010) :

Avec le succès des premières versions, GLPI a rapidement gagné en popularité, particulièrement auprès des PME et des institutions publiques qui recherchaient une alternative gratuite aux solutions propriétaires coûteuses.

Au cours de cette période, plusieurs mises à jour majeures ont enrichi le logiciel. Des fonctionnalités supplémentaires comme la gestion des contrats, la gestion des fournisseurs, et des rapports de statistiques ont été ajoutées.

En 2009, la version GLPI 0.7 a introduit une interface utilisateur améliorée et un support multi-utilisateur, permettant aux équipes de collaborer de manière plus efficace dans la gestion des incidents et des demandes.

3. Ajouts de grandes fonctionnalités et partenariats (2010-2015) :

GLPI a continué d'évoluer pour répondre aux besoins croissants de ses utilisateurs. De nombreuses fonctionnalités avancées ont été ajoutées, notamment :

La gestion des licences logicielles,

La gestion de la flotte mobile,

Des outils de personnalisation plus poussés.

En 2012, un partenariat avec l'entreprise française Teclib' a permis d'accélérer le développement et de professionnaliser la gestion de GLPI. Teclib' est devenu l'éditeur officiel de GLPI, responsable de son développement et de son support.

En 2015, GLPI est passé à la version 0.85, une mise à jour majeure qui a introduit des améliorations significatives en matière de sécurité et de gestion des utilisateurs.

4. Version 9.0 de GLPI (2015-2019) :

La version 9.0, lancée en 2015, a marqué un tournant dans le développement de GLPI. Elle a introduit une interface utilisateur modernisée et une meilleure intégration avec d'autres outils informatiques. Cette version comportait également des fonctionnalités avancées pour la gestion des workflows et des autorisations.

GLPI 9.1 et 9.2 ont été publiés peu de temps après, avec des améliorations dans la gestion des API, permettant aux entreprises de connecter GLPI avec d'autres systèmes d'information.

En 2018, la version 9.3 a ajouté un support pour SAML (Security Assertion Markup Language) et OAuth pour l'authentification, facilitant l'intégration dans des environnements d'entreprise sécurisés.

Pendant cette période, GLPI s'est étendu en tant qu'outil global de gestion des services IT, et pas seulement un simple logiciel de gestion de parc informatique.

5. Arrivée de GLPI 10 (2022) :

La version GLPI 10.0, sortie en 2022, représente une refonte majeure du logiciel. Cette mise à jour apporte une interface utilisateur encore plus moderne et intuitive, conçue pour améliorer l'expérience utilisateur.

Les nouveautés incluent :

Une meilleure gestion des actifs IT,

Des options de customisation avancée,

Un module de gestion de la conformité et de sécurité des données,

Un support renforcé pour le multi-tenancy (utilisation par plusieurs clients ou services au sein d'une même entreprise).

GLPI 10 est également plus extensible, avec un système de plugins amélioré, permettant aux entreprises de personnaliser et d'étendre les fonctionnalités en fonction de leurs besoins spécifiques.

6. Quel est le futur pour GLPI :

Aujourd'hui, GLPI est utilisé par des milliers d'organisations dans le monde entier et dispose d'une large communauté de contributeurs. Il s'intègre dans un écosystème de

logiciels open source et est régulièrement mis à jour pour répondre aux besoins du marché.

L'organisation GLPI-Project, en collaboration avec Teclib', continue de développer et de maintenir GLPI, avec une roadmap claire qui met l'accent sur la sécurité, la scalabilité, et l'intégration IA pour les prochaines versions.

L'ajout de modules supplémentaires pour la gestion de la conformité RGPD, la cybersécurité, et l'amélioration des fonctions de reporting et analyse de données est envisagé pour maintenir GLPI comme un outil de pointe en gestion ITSM (IT Service Management).

GLPI a ainsi parcouru un long chemin depuis ses débuts et continue d'être un choix stratégique pour la gestion des services informatiques, grâce à sa flexibilité, son évolutivité et sa nature open source qui favorise l'innovation et la communauté.

2) Concurrents :

1. OCS Inventory (gratuit) :

OCS Inventory est un outil open source pour l'inventaire du matériel et des logiciels, souvent utilisé en tandem avec GLPI pour compléter l'inventaire automatisé.

Les avantages de OCS Inventory :

- Excellent pour l'inventaire automatique des équipements réseau et des logiciels.
- Léger et efficace pour les grandes infrastructures.
- Grande communauté open source pour le support.

Les inconvénients de OCS Inventory :

- Manque de modules avancés de gestion d'helpdesk.
- Nécessite GLPI ou d'autres outils pour compléter le support ITSM.
- Idéal pour les entreprises ayant besoin d'une solution simple pour l'inventaire sans gestion de tickets.

2. iTop (gratuite avec une version payante pour les entreprises) :

Top est un logiciel open source de gestion des services IT, axé sur la gestion des configurations, le support technique, et la gestion de la relation client.

Les avantages de iTop :

- Bon support de la gestion des relations client, des changements et des incidents.
- Interface claire et modifiable.

Les inconvénients de iTop :

- Apprentissage plus complexe que GLPI.
- Moins flexible pour les grandes entreprises qui nécessitent des intégrations avancées.
- Idéal pour les moyennes entreprises cherchant une solution de gestion de services IT gratuite et adaptable.

3. SysAid (payant mais possède une version d'essai gratuite) :

SysAid est un logiciel de gestion ITSM orienté vers les entreprises qui souhaitent une interface simple avec un système de gestion de tickets intuitif.

Les avantages de SysAid :

- Interface utilisateur moderne et simple.
- Modules avancés comme l'analyse des tickets et l'automatisation des workflows.
- Service client et support premium pour les versions payantes.

Les inconvénients de SysAid :

- Version gratuite limitée à 2 techniciens et fonctionnalités restreintes.
- Peut devenir coûteux pour les entreprises qui veulent étendre l'outil.
- Idéal pour : Petites entreprises souhaitant une solution premium sans fonctionnalités avancées d'inventaire.

4. ServiceNow (logiciel payant) :

ServiceNow est une plateforme ITSM puissante, conçue pour les grandes entreprises avec des exigences complexes en gestion des services IT.

Les avantages de ServiceNow :

- Couverture fonctionnelle complète pour les grandes entreprises, y compris la gestion des incidents, des problèmes, des changements, et des services.
- Excellente extensibilité et intégrations avec les autres logiciels d'entreprise.
- Capacité de personnalisation extrêmement élevée et modules de machine learning pour la prédiction des incidents.

Les inconvénients de ServiceNow :

- Coût élevé, surtout pour les petites et moyennes entreprises.
- Courbe d'apprentissage importante.
- Idéal pour les grandes entreprises nécessitant une plateforme ITSM complète et évolutive avec un support professionnel.

5. Freshservice (payant mais possède une version gratuite)

Freshservice est un outil ITSM en SaaS (Software as a Service) qui propose des fonctionnalités complètes pour la gestion des tickets et des actifs IT.

Les avantages de Freshservice :

- Interface conviviale et intuitive, optimisée pour les utilisateurs non techniques.
- Excellente intégration avec les autres outils Freshworks, tels que Freshdesk et Freshchat.
- Automatisation des workflows pour simplifier la gestion des services IT.

Les inconvénients de Freshservice :

- Peut-être coûteux pour les entreprises avec de nombreux agents.
- Moins adapté aux organisations nécessitant un haut niveau de personnalisation ou un contrôle complet sur les données.
- Idéal pour les PME cherchant une solution ITSM moderne, basée sur le cloud, et facile à configurer.

6. Spiceworks (gratuit mais possède des options payantes) :

Description : Spiceworks est un outil IT gratuit avec des fonctionnalités de gestion des actifs et un système d'helpdesk. Il est soutenu par des publicités, mais propose aussi des versions payantes pour les entreprises qui préfèrent éviter les publicités.

Les avantages de Spiceworks :

- Gratuit pour l'inventaire des actifs et l'helpdesk, même pour plusieurs agents.
- Dispose d'une large communauté et d'un support étendu en ligne.
- Modules complémentaires pour la gestion de réseau, le monitoring, et la gestion de tickets.

Les inconvénients de Spiceworks :

- Publicité intégrée, qui peut gêner certains utilisateurs.
- Manque certaines fonctionnalités avancées d'ITSM, comme la gestion des changements et la CMDB
- Idéal pour les petites entreprises ou services IT ayant des besoins de base en gestion d'inventaire et de tickets.

7. Zendesk (payant) :

Zendesk est un logiciel d'helpdesk et support client puissant qui peut également servir comme outil ITSM pour les entreprises.

Les avantages de Zendesk :

- Interface utilisateur sophistiquée et conviviale.
- Fortes capacités de gestion des tickets et excellent support multicanal (courriel, chat, téléphone).
- Facile à intégrer dans les workflows et offre des fonctionnalités d'automatisation avancée.

Les inconvénients de Zendesk :

- Coût élevé pour les fonctionnalités avancées.
- Moins d'outils spécifiques pour la gestion de parc IT (actifs matériels).
- Idéal pour les entreprises centrées sur le support client et la gestion des tickets multicanaux.

Tableau récapitulatif des différents logiciels concurrents de GLPI :

Outil	Licence	Points forts	Points faibles	Idéal pour
GLPI	Gratuit	Flexible, riche en fonctionnalités ITSM	Complexe à configurer pour les petites équipes	PME et grandes organisations
OCS Inventory	Gratuit	Inventaire automatisé simple et efficace	Manque de support ITSM	Gestion de parc informatique basique
iTop	Gratuit	Gestion complète de la configuration	Courbe d'apprentissage	Moyennes entreprises
SysAid	Payant	Interface intuitive et simple	Coût élevé, limité en gratuit	Petites entreprises
ServiceNow	Payant	Couverture fonctionnelle ITSM large	Coût et complexité	Grandes entreprises
Freshservice	Payant	Facilité d'utilisation et SaaS	Moins de contrôle sur les données	PME et mid-market
Spiceworks	Gratuit	Gestion d'inventaire avec helpdesk	Publicités et fonctionnalités ITSM limitées	Petites entreprises
Zendesk	Payant	Support client multicanal et automatisations	Moins adapté aux actifs IT	Entreprises centrées sur le support client

3) Fonctionnalités :

1. Gestion de Parc Informatique (IT Asset Management) :

- Gestion des logiciels : Suivi des licences et des installations de logiciels, avec alertes de renouvellement.
- Inventaire des équipements : Suivi des ordinateurs, serveurs, imprimantes, périphériques, équipements réseau, téléphones, et autres actifs.
- Suivi des composants matériels : Enregistrement détaillé des composants des appareils, comme les processeurs, la RAM, et les disques durs.
- Historique des modifications : Journalisation de toutes les modifications apportées aux actifs.
- Suivi des utilisateurs associés aux actifs : Association des utilisateurs avec les équipements et les logiciels qu'ils utilisent.
- Gestion de la flotte mobile : Gestion des appareils mobiles (smartphones, tablettes, etc.).
- Gestion des contrats et garanties : Suivi des garanties, contrats de maintenance et renouvellements associés aux équipements.

2. Gestion des Services IT (IT Service Management, ITSM) :

- Automatisation des tickets : Attribution automatique des tickets en fonction de règles prédéfinies (ex : urgence, compétence du technicien).
- Helpdesk et gestion des tickets : Gestion des demandes et incidents avec assignation des tickets aux techniciens.
- Suivi et SLA (Service Level Agreement) : Gestion des niveaux de service avec des alertes et des rappels pour respecter les délais.
- Gestion des priorités et urgences : Catégorisation des demandes par priorité pour garantir un traitement rapide.
- Base de connaissances : Création d'une bibliothèque d'articles pour permettre aux utilisateurs de trouver des solutions par eux-mêmes.
- Gestion des escalades : Redirection automatique des tickets non résolus vers des niveaux de support plus élevés.
- Support multi-canal : Accès à l'helpdesk via courriel, portail utilisateur, ou API.
- Gestion des changements et des problèmes : Suivi des changements d'infrastructure et gestion proactive des problèmes.
- Portail utilisateur : Interface pour que les utilisateurs soumettent et suivent leurs demandes.

3. Gestion des Configurations (CMDB - Configuration Management Database) :

- Cartographie des dépendances : Identification des relations entre les actifs, les services et les utilisateurs.

- Base de données de configurations (CMDB) : Suivi détaillé des configurations de chaque équipement, y compris les relations entre équipements.
- Gestion des versions : Suivi des mises à jour logicielles et des modifications matérielles pour chaque actif.
- Gestion des cycles de vie des actifs : Gestion complète du cycle de vie d'un équipement, de son acquisition à sa fin de vie.

4. Gestion Financière :

- Amortissement des actifs : Gestion de l'amortissement financier des équipements sur une période définie.
- Suivi des coûts et budgets : Calcul et suivi des coûts liés aux actifs informatiques et au support IT.
- Analyse des coûts : Rapport détaillé sur les dépenses, pour optimiser les budgets IT.

5. Planification et Rapports :

- Exportation des données : Exportation des rapports au format CSV, PDF ou autres formats standards.
- Tableaux de bord et rapports : Rapports sur les performances des actifs, les interventions des techniciens, et le respect des SLA.
- Tableaux de bord personnalisés : Personnalisation des indicateurs pour répondre aux besoins des différentes équipes (finance, technique, management).
- Calendriers et alertes : Planification des interventions avec des rappels automatiques.

6. Sécurité et Conformité :

- Audit et suivi des activités : Journalisation des actions pour assurer la traçabilité des modifications.
- Gestion des permissions : Contrôle d'accès basé sur les rôles, permettant de restreindre les accès selon le niveau d'autorisation.
- Intégration de SSO et SAML : Support des systèmes d'authentification unique (SSO) et du standard SAML pour sécuriser l'accès.
- Conformité RGPD : Outils pour la gestion et la protection des données personnelles en conformité avec le RGPD.

7. Intégration et Extensibilité :

- Support des plugins : Large bibliothèque de plugins pour ajouter des fonctionnalités (authentification LDAP, monitoring, télédistribution, etc.).
- API REST : API pour l'intégration de GLPI avec d'autres systèmes et applications (CRM, ERP, etc.).
- Intégration avec OCS Inventory : Intégration native avec OCS Inventory pour l'inventaire automatique.

- Systèmes de monitoring externes : Intégration avec des outils de monitoring comme Nagios, Zabbix, et autres.

8. Personnalisation et Accessibilité :

- Personnalisation des champs : Possibilité d'ajouter et de personnaliser les champs en fonction des besoins spécifiques de l'entreprise.
- Interface multilingue : Disponible dans plusieurs langues.
- Thèmes et personnalisation de l'interface : Options pour personnaliser l'apparence de l'interface.
- Accessibilité web : Interface accessible depuis n'importe quel navigateur.

9. Fonctionnalités Collaboratives :

- Messagerie interne : Système de messagerie pour faciliter la communication entre les équipes de support.
- Notifications et alertes : Notifications automatiques par courriel pour informer les techniciens et les utilisateurs des mises à jour de ticket.
- Suivi des interventions en temps réel : Possibilité pour les utilisateurs de suivre l'état de leur demande.
- Planification collaborative : Calendrier partagé pour organiser les interventions.

10. Administration et Maintenance :

- Gestion de la base de données : Outils pour optimiser et maintenir la base de données interne.
- Sauvegardes automatisées : Sauvegardes régulières de la base de données.
- Interface d'administration simplifiée : Interface pour gérer et configurer facilement les paramètres du système.

4) Installation :

Tout d'abord, il faut bien créer une base de données spécialement pour GLPI dans mariadb :

```
MariaDB [(none)]> CREATE DATABASE glpi;
Query OK, 1 row affected (0,001 sec)

MariaDB [(none)]> CREATE USER 'sandier'@'localhost' IDENTIFIED BY 'root';
Query OK, 0 rows affected (0,007 sec)

MariaDB [(none)]> GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi.* TO 'sandier'@'localhost';
Query OK, 0 rows affected (0,006 sec)

MariaDB [(none)]> FLUSH PRIVILEGES;
Query OK, 0 rows affected (0,003 sec)

MariaDB [(none)]> EXIT;
Bye
sandier@toto:~$
```

Il faut ensuite installer les différentes extensions PHP :

```
noah@raspberrypi:~$ sudo apt-get install php-curl php-gd php-intl php-xml php-mbstring php-ldap php-apcu php-zip
Lecture des listes de paquets... Fait
Construction de l'arbre des dépendances... Fait
Lecture des informations d'état... Fait
Les paquets supplémentaires suivants seront installés :
  libonig5 libzip4 php8.2-apcu php8.2-curl php8.2-gd php8.2-intl php8.2-ldap
  php8.2-mbstring php8.2-xml php8.2-zip
Les NOUVEAUX paquets suivants seront installés :
  libonig5 libzip4 php-apcu php-curl php-gd php-intl php-ldap php-mbstring
  php-xml php-zip php8.2-apcu php8.2-curl php8.2-gd php8.2-intl php8.2-ldap
  php8.2-mbstring php8.2-xml php8.2-zip
0 mis à jour, 18 nouvellement installés, 0 à enlever et 0 non mis à jour.
Il est nécessaire de prendre 10080 ko dans les archives.
Après cette opération, 40260 ko d'espace disque supplémentaires seront utilisés.
Souhaitez-vous continuer ? [O/n]
```

On peut désormais télécharger GLPI et l'extraire :

```
noah@raspberrypi:~$ wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.17/glpi-10.0.17.tgz
--2024-11-06 15:17:12-- https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.17/glpi-10.0.17.tgz
Résolution de github.com (github.com)... 140.82.121.4
Connexion à github.com (github.com)|140.82.121.4|:443... connecté.
```

```
glpi/css_compiled/css_standalone_dashboard.min.css
glpi/css_compiled/css_standalone_gridstack-grids.min.css
glpi/css_compiled/css_standalone_marketplace.min.css
glpi/css_compiled/css_standalone_reservations.min.css
noah@raspberrypi:~$
```

```
noah@raspberrypi:~$ sudo mv glpi /var/www/html/
```

On peut ensuite configurer les permissions :

```
noah@raspberrypi:~$ sudo chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi
noah@raspberrypi:~$ sudo chmod -R 755 /var/www/html/glpi
```

On configure ensuite Apache en ajoutant un fichier de configuration pour GLPI :

```
noah@raspberrypi: ~
GNU nano 7.2
<VirtualHost *:80>
  ServerAdmin admin@example.com
  DocumentRoot /var/www/html/glpi
  ServerName example.com

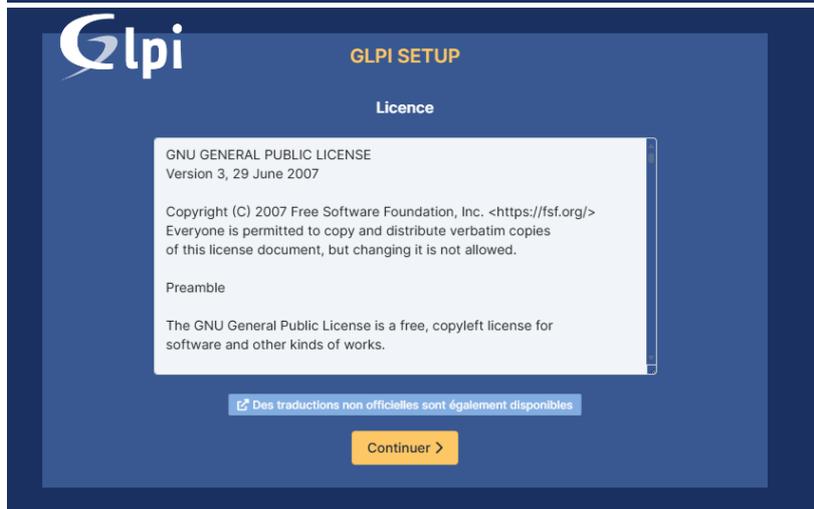
  <Directory /var/www/html/glpi>
    Options FollowSymLinks
    AllowOverride All
    Require all granted
  </Directory>

  ErrorLog ${APACHE_LOG_DIR}/error.log
  CustomLog ${APACHE_LOG_DIR}/access.log combined
</VirtualHost>
```

On peut désormais activer le site et redémarrer Apache :

```
systemctl reload apache2  
noah@raspberrypi:~ $ sudo systemctl reload apache2  
noah@raspberrypi:~ $ sudo a2ensite glpi.conf  
Site glpi already enabled
```

On peut désormais accéder à GLPI via l'interface graphique et faire la configuration :



Il faut ensuite cliquer sur "installer" :





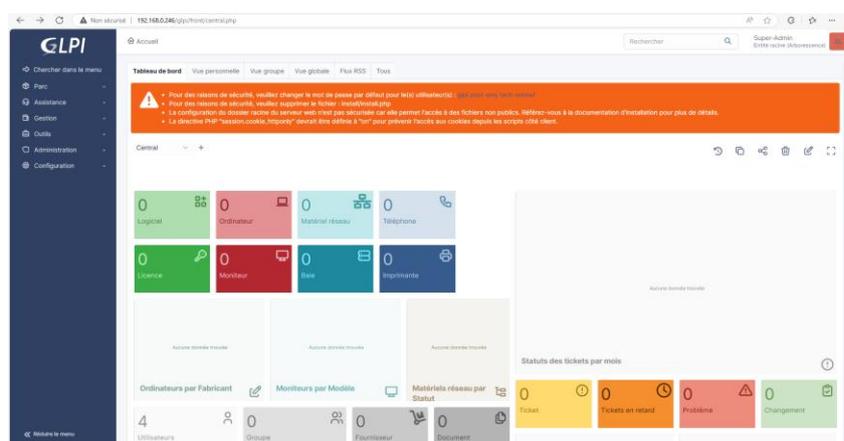
Il faut ensuite utiliser nos identifiants utilisés lors de la création de la base de données GLPI :



On peut ensuite initialiser la base de données :



Nous avons désormais accès à GLPI !



II – Utilisation :

1) Description des principaux comptes GLPI

1) Super-Admin

1) *Catégorie Parc*

- **Ordinateurs** : "En tant que super-admin, vous pouvez gérer tous les ordinateurs du parc, y compris leur configuration et leur état."
- **Moniteurs** : "Le super-admin peut superviser et organiser l'inventaire des écrans associés aux postes."
- **Logiciels** : "Cette section permet au super-admin de suivre les licences et les installations logicielles dans l'organisation."
- **Matériels réseau** : "Le super-admin a une visibilité complète sur les équipements réseau comme les routeurs, switches et points d'accès."
- **Périphériques** : "Cette section permet de gérer tous les périphériques connectés, tels que les claviers, souris, et autres."
- **Imprimantes** : "Le super-admin peut contrôler et surveiller toutes les imprimantes installées."
- **Cartouches** : "Le suivi et la gestion des cartouches sont sous la responsabilité du super-admin."

- **Consommables** : "Les super-admins peuvent vérifier et organiser l'approvisionnement des consommables du parc."
- **Téléphones** : "Cette catégorie permet de gérer les téléphones fixes et mobiles sous la supervision du super-admin."
- **Baies** : "Le super-admin a accès à l'ensemble des baies utilisées pour héberger les serveurs et équipements réseau."
- **Châssis** : "La gestion des châssis pour les modules ou serveurs est assurée ici par le super-admin."
- **PDU** : "Le super-admin peut surveiller les unités de distribution électrique pour garantir un fonctionnement stable."
- **Équipements passifs** : "Cette section donne au super-admin un contrôle sur les équipements passifs, comme les connecteurs et prises."
- **Unmanaged assets** : "Le super-admin peut y référencer les équipements non supervisés directement par GLPI."
- **Câbles** : "Le super-admin peut suivre l'inventaire et l'affectation des câbles réseau et autres."
- **Carte SIM éléments** : "Les super-admins gèrent les cartes SIM et leurs attributs dans cette section."
- **Global** : "Cette vue permet au super-admin d'avoir une synthèse de tous les éléments du parc."

2) *Catégorie Assistance*

- **Tableau de bord** : "En tant que super-admin, le tableau de bord fournit une vue d'ensemble des tickets et des activités liées à l'assistance."
- **Tickets** : "Le super-admin peut accéder à tous les tickets pour les consulter, les trier ou les modifier en fonction des besoins."
- **Créer un ticket** : "Cette section permet au super-admin de créer rapidement un ticket pour signaler un incident ou une demande."
- **Problèmes** : "Le super-admin peut analyser et résoudre les problèmes récurrents affectant les utilisateurs."
- **Changements** : "Les super-admins gèrent les demandes de changements, leur planification et leur suivi pour éviter les interruptions."
- **Planning** : "Cette section offre au super-admin une vue organisée des tâches et des affectations liées à l'assistance."
- **Statistiques** : "Le super-admin peut générer et analyser des rapports statistiques pour suivre les performances et identifier les tendances."
- **Tickets récurrents** : "Le super-admin peut configurer des tickets récurrents pour automatiser le suivi des demandes périodiques."
- **Changements récurrents** : "Cette section permet au super-admin de gérer des processus de changements planifiés de manière récurrente."

3) *Catégorie Gestion*

- **Licences** : "Le super-admin peut gérer toutes les licences logicielles et garantir leur conformité dans cette section."
- **Budgets** : "Les super-admins ont accès à la gestion des budgets pour suivre les dépenses liées aux actifs et aux projets."
- **Fournisseurs** : "Cette section permet au super-admin de gérer les relations et les informations des fournisseurs."
- **Contacts** : "Le super-admin peut organiser et gérer les coordonnées des contacts associés aux fournisseurs ou contrats."
- **Contrats** : "Les super-admins peuvent superviser les contrats pour en assurer le suivi et le renouvellement."
- **Documents** : "Le super-admin peut centraliser et accéder aux documents critiques pour une gestion simplifiée."
- **Lignes** : "Cette section permet au super-admin de gérer les lignes téléphoniques et leurs affectations."
- **Certificats** : "Le super-admin peut surveiller les certificats pour garantir la sécurité et la validité des infrastructures."
- **Data centers** : "Les super-admins peuvent organiser et suivre les ressources des différents data centers de l'organisation."
- **Clusters** : "Cette section offre au super-admin un moyen de gérer et d'optimiser les clusters de serveurs."
- **Domaines** : "Le super-admin peut gérer les noms de domaine et leurs configurations associés."
- **Applicatifs** : "Les super-admins supervisent les applications utilisées au sein de l'organisation dans cette section."
- **Bases de données** : "Cette section permet au super-admin de suivre les bases de données et de garantir leur bon fonctionnement."

4) *Catégorie Outils*

- **Projets** : "En tant que super-admin, je peux créer, gérer et superviser tous les projets pour garantir leur bon déroulement."
- **Notes** : "Je peux rédiger, modifier et consulter des notes pour documenter des informations importantes ou suivre des tâches spécifiques."
- **Flux RSS** : "J'ai accès aux flux RSS pour rester informé des dernières actualités ou mises à jour pertinentes pour la gestion."
- **Base de connaissances** : "Je peux ajouter, organiser et partager des articles dans la base de connaissances pour faciliter l'accès à l'information."
- **Réservations** : "Je suis en mesure de gérer les réservations des ressources ou équipements pour assurer une planification optimale."
- **Rapports** : "Je peux générer des rapports détaillés sur les activités, l'utilisation des ressources et les performances."

- **Recherches sauvegardées** : "Je peux consulter et exploiter les recherches sauvegardées pour un accès rapide aux données fréquemment utilisées."

5) *Catégorie Administration*

- **Utilisateurs** : "Je peux créer, modifier ou supprimer des comptes utilisateurs et gérer leurs droits d'accès."
- **Groupes** : "Je suis en mesure de configurer et organiser les groupes pour faciliter la gestion des équipes et des permissions."
- **Entités** : "Je peux structurer et gérer les entités pour organiser l'environnement selon la hiérarchie ou les unités organisationnelles."
- **Règles** : "Je peux configurer des règles automatiques pour optimiser les flux de travail ou trier les données entrantes."
- **Dictionnaires** : "Je peux enrichir les dictionnaires pour standardiser les données et améliorer la cohérence des informations."
- **Profils** : "Je suis responsable de la création et de la gestion des profils afin de définir les rôles et permissions des utilisateurs."
- **File d'attente des notifications** : "Je peux superviser et gérer les notifications en attente pour m'assurer de leur envoi correct."
- **Journaux** : "Je peux consulter les journaux pour suivre les activités, détecter des anomalies ou effectuer des audits."
- **Inventaire** : "Je suis habilité à gérer l'inventaire des actifs pour assurer un suivi précis des équipements et ressources."

6) *Catégorie Configuration*

- **Intitulés** : "Je peux configurer les intitulés pour personnaliser et adapter les libellés aux besoins de l'organisation."
- **Composants** : "Je peux gérer les composants pour structurer les éléments techniques et assurer une classification cohérente."
- **Notifications** : "Je peux paramétrer les notifications pour informer automatiquement les utilisateurs des événements importants."
- **Niveaux de services** : "Je peux définir et suivre les niveaux de services pour garantir le respect des engagements (SLAs)."
- **Générale** : "Je peux ajuster les paramètres généraux de la plateforme pour personnaliser le comportement de GLPI."
- **Unicité des champs** : "Je suis en mesure de configurer des règles d'unicité pour éviter les doublons dans les enregistrements."
- **Actions automatiques** : "Je peux programmer des actions automatiques pour automatiser des tâches récurrentes et améliorer l'efficacité."
- **Authentification** : "Je peux gérer les méthodes d'authentification pour sécuriser et contrôler l'accès des utilisateurs."
- **Collecteurs** : "Je peux configurer les collecteurs pour intégrer et traiter les emails entrants automatiquement."

- **Liens externes** : "Je peux ajouter des liens externes pour connecter GLPI à des ressources ou services externes."
- **Plugins** : "Je peux installer et gérer des plugins pour étendre les fonctionnalités de la plateforme."

2) Technicien

1) *Catégorie Parc*

- **Ordinateurs** : En tant que technicien, je peux consulter et gérer les informations des ordinateurs enregistrés dans le parc.
- **Moniteurs** : Je vérifie l'inventaire des moniteurs connectés aux postes de travail des utilisateurs.
- **Logiciels** : Je m'assure que les logiciels installés sont à jour et conformes aux licences.
- **Matériels réseau** : Je maintiens et dépanne les équipements réseau pour garantir une connectivité optimale.
- **Périphériques** : J'interviens pour configurer ou réparer les périphériques comme les claviers ou souris.
- **Imprimantes** : Je gère l'installation et le dépannage des imprimantes dans l'infrastructure.
- **Cartouches** : Je tiens à jour l'état des cartouches pour éviter les ruptures de stock.
- **Consommables** : Je supervise l'inventaire des consommables pour assurer leur disponibilité.
- **Téléphones** : Je suis responsable de l'installation et de la maintenance des téléphones.
- **Baies** : Je contrôle l'état et l'organisation des baies de serveurs dans la salle informatique.
- **Châssis** : Je vérifie les châssis des serveurs et leur bon fonctionnement.
- **PDU** : Je m'occupe de la surveillance des PDU (Power Distribution Units) pour éviter les interruptions électriques.
- **Équipements passifs** : Je vérifie et entretiens les équipements passifs comme les câbles et connecteurs.
- **Global** : Je consulte un aperçu global de tous les équipements enregistrés dans le parc pour une gestion centralisée.

2) *Catégorie Assistance*

- **Tickets** : Je consulte et traite les tickets soumis par les utilisateurs pour résoudre leurs problèmes rapidement.
- **Créer un ticket** : Je crée un nouveau ticket pour documenter une demande ou un incident signalé par un utilisateur.

- **Problèmes** : J'analyse les problèmes récurrents ou critiques afin d'identifier leurs causes profondes et les résoudre de manière durable.
- **Changements** : Je planifie et mets en œuvre des changements pour améliorer ou maintenir le système informatique.
- **Planning** : Je consulte mon planning pour organiser mes interventions et prioriser mes tâches.
- **Statistiques** : Je consulte les statistiques pour évaluer mes performances et l'efficacité de l'assistance fournie.
- **Tickets récurrents** : Je gère les tickets récurrents pour automatiser ou simplifier les interventions fréquentes.
- **Changements récurrents** : Je planifie et documente les changements réguliers pour maintenir la stabilité du système.

3) *Catégorie Gestion*

- **Licences** : Je vérifie la conformité des licences logicielles pour éviter tout problème légal ou technique.
- **Documents** : Je consulte et mets à jour les documents associés aux équipements ou procédures du parc informatique.
- **Lignes** : Je gère les lignes téléphoniques et leur configuration pour assurer leur bon fonctionnement.
- **Certificats** : Je surveille et renouvelle les certificats de sécurité pour garantir la protection des systèmes et des données.
- **Data centers** : Je contrôle l'état des équipements hébergés dans les data centers et planifie les maintenances nécessaires.
- **Clusters** : Je supervise les clusters pour m'assurer de leur disponibilité et optimiser leur performance.
- **Applicatifs** : Je gère les applicatifs utilisés par les utilisateurs, en assurant leur installation et leur maintenance.
- **Bases de données** : Je surveille les bases de données pour garantir leur intégrité et leur disponibilité.

4) *Catégorie Outils*

- **Projets** : "Je gère les différents projets informatiques en cours pour suivre leur avancement et les tâches associées."
- **Notes** : "J'utilise la section Notes pour documenter des informations importantes sur mes interventions ou des procédures techniques."
- **Flux RSS** : "Je consulte les flux RSS pour rester informé des dernières actualités ou des mises à jour concernant mes outils ou logiciels."
- **Base de connaissances** : "Je me réfère à la base de connaissances pour trouver des guides et des solutions déjà documentées par l'équipe."
- **Réservations** : "Je réserve du matériel ou des équipements nécessaires pour mes interventions à venir."

- **Rapports** : "J'extrais des rapports pour analyser les données des interventions et identifier les points d'amélioration dans le service technique."

5) *Catégorie Administration*

- **Utilisateurs** : "Je gère les comptes des utilisateurs en ajoutant, modifiant ou supprimant leurs accès selon les besoins."
- **Groupes** : "Je regroupe les utilisateurs par équipes ou services pour leur attribuer des droits ou des tâches spécifiques."
- **Entités** : "Je configure les entités pour organiser la structure de l'entreprise et séparer les données selon les départements ou sites."

6) *Catégorie Configuration*

- **Intitulés** : "Je vais vérifier ou modifier les intitulés pour que les éléments dans GLPI soient correctement nommés et structurés."
- **Niveaux de services** : "Je dois m'assurer que les niveaux de services définis sont adaptés aux SLA pour répondre aux demandes des utilisateurs dans les délais impartis."

3) Compte Normal

1) *Catégorie Parc*

- **Ordinateurs** : "Je consulte les informations sur les ordinateurs disponibles dans le parc pour vérifier leurs caractéristiques."
- **Moniteurs** : "Je vérifie les écrans associés aux postes pour confirmer leur état ou modèle."
- **Logiciels** : "Je consulte la liste des logiciels installés pour m'assurer de leur conformité ou de leur présence."
- **Matériels réseau** : "J'observe les équipements réseau pour connaître les connexions disponibles et leur état."
- **Périphériques** : "Je consulte les périphériques pour m'assurer de leur disponibilité ou de leur statut."
- **Imprimantes** : "Je vérifie les imprimantes pour connaître leur localisation et leur état de fonctionnement."
- **Cartouches** : "Je regarde les cartouches disponibles pour anticiper les besoins en consommables."
- **Consommables** : "Je consulte les consommables pour vérifier les stocks disponibles."
- **Téléphones** : "Je regarde les téléphones attribués dans le parc pour m'assurer de leur utilisation."
- **Baies** : "J'observe les informations sur les baies pour comprendre leur organisation ou leur occupation."

- **Châssis** : "Je vérifie les châssis pour consulter leur configuration ou leurs composants."
- **PDU** : "Je regarde les unités de distribution d'alimentation (PDU) pour vérifier leur disponibilité et leur usage."
- **Équipements passifs** : "Je consulte les équipements passifs comme les câbles et panneaux pour vérifier leur organisation."
- **Global** : "Je vérifie l'ensemble des équipements pour obtenir une vue d'ensemble de l'inventaire."

2) *Catégorie Assistance*

- **Tickets** : "Je consulte les tickets existants pour suivre les demandes en cours ou déjà résolues."
- **Créer un ticket** : "Je ne peux pas créer de ticket, mais je peux suggérer à un utilisateur habilité de le faire."
- **Problèmes** : "J'observe la liste des problèmes signalés pour comprendre les incidents récurrents ou critiques."
- **Changements** : "Je consulte les changements planifiés pour me tenir informé des évolutions ou mises à jour."
- **Planning** : "Je vérifie le planning pour voir les interventions ou rendez-vous prévus concernant l'assistance."
- **Statistiques** : "Je regarde les statistiques pour analyser la performance du service d'assistance ou le volume de tickets."

3) *Catégorie Gestion*

- **Licences** : "Je vais vérifier la liste des licences pour m'assurer que toutes les applications utilisées sont en conformité."
- **Budgets** : "Il est important de consulter les budgets pour suivre les dépenses informatiques et les allocations prévues."
- **Fournisseurs** : "Les informations des fournisseurs doivent être tenues à jour pour une gestion efficace des achats."
- **Contacts** : "Je vais enregistrer les contacts des partenaires et des responsables pour faciliter la communication."
- **Contrats** : "Je dois examiner les contrats en cours pour respecter les échéances et obligations légales."
- **Documents** : "Tous les documents nécessaires à la gestion informatique sont centralisés dans cette section."
- **Lignes** : "Les lignes téléphoniques peuvent être suivies ici, qu'elles soient mobiles ou fixes."
- **Certificats** : "La gestion des certificats est essentielle pour garantir la sécurité des communications."

- **Data centers** : "Les centres de données regroupent l'infrastructure physique et virtuelle de l'organisation."
- **Clusters** : "Je vais superviser les clusters pour assurer la redondance et la haute disponibilité des services."
- **Applicatifs** : "Tous les logiciels et applications en service sont répertoriés dans cette catégorie."
- **Bases de données** : "Cette section permet de gérer les bases de données utilisées par l'organisation."

4) *Catégorie Outils*

- **Projets** : "Je peux visualiser les projets en cours pour suivre leur état d'avancement sans pouvoir les modifier."
- **Notes** : "Je peux consulter les notes enregistrées pour accéder à des informations importantes laissées par d'autres utilisateurs."
- **Flux RSS** : "Les flux RSS me permettent de voir les actualités partagées, sans pouvoir en ajouter."
- **Base de connaissances** : "Je peux lire les articles de la base de connaissances pour trouver des solutions documentées."
- **Réservations** : "Je peux observer les réservations en cours pour vérifier la disponibilité des ressources."
- **Rapports** : "Les rapports générés par d'autres utilisateurs sont accessibles pour consultation et analyse."

5) *Catégorie Administration*

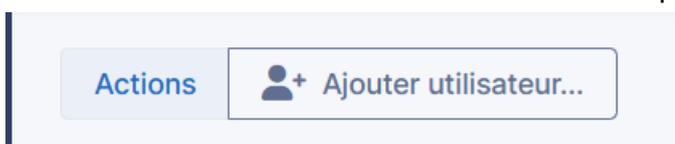
- **Utilisateurs** : permet de consulter et éventuellement modifier les informations des utilisateurs du système.
- **Groupes** : offre une vue et une gestion des groupes d'utilisateurs pour organiser les accès et les responsabilités.

6) *Catégorie Configuration*

- **Intitulés** : permet de gérer ou consulter les libellés et intitulés utilisés dans le système pour les adapter à vos besoins.
- **Liens externes** : donne accès à la gestion ou à la consultation des liens vers des ressources ou outils externes associés à GLPI.

2) *Création d'un utilisateur Technicien et Post-Only et gestion de tous les droits*

- Allez dans **Administration > Utilisateurs** et cliquez sur **Ajouter**.



- Remplissez les champs (nom, mot de passe).

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: Noah Post-Only

Nom de famille: Sandier

Prénom: Noah

Mot de passe: ****

Confirmation mot de passe: ****

- Sélectionnez le profil **Post-Only**.

Habilitation

Profil: Post-Only ▼

- Faire la même procédure pour créer l'utilisateur "Technicien Noah"

NS Technicien Noah Sandier

- Dans **Administration > Profils**, configurez les permissions du profil **Technicien** (ex. : tickets, équipements).

	LECTURE	METTRE À JOUR	CRÉER	SUPPRIMER	PURGER	LIRE LES NOTES	MISE À JOUR DES NOTES	AJOUT EXTERNE	LECTURE AUTH	MISE À JOUR AUTH ET SYNC	LECTURE PARAMÈTRES	MISE À JOUR PARAMÈTRES	SÉLECTIONNÉ TOUT
Utilisateurs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>											
Entités	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Groupes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Profils	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							

- Faites de même pour le profil **Post-Only**, en limitant l'accès aux actions basiques comme la création de tickets.

3) Processus complet d'un ticket ITIL

1) Création du ticket

- Menu **Assistance > Tickets > Ajouter**.
- Remplir : titre, description, catégorie, urgence et demandeur.

Problème de connexion internet (1)

GL

Créé : À l'instant par gipi

Problème de connexion internet

Bonjour,

Je n'ai plus de réseau,

Cordialement,

Ticket

Date d'ouverture: 2024-12-16 07:1

Type: Incident

Catégorie: réseau i +

Statut: ...En cours (Attribué)

Source de la: Helpdesk i +

Demandeur

x  Sandier Noah  1 

Observateur



Attribué à

x  glpi  1 

2) Diagnostic et résolution

- Le technicien analyse le problème, ajoute des tâches et résout l'incident.
- Notes ou commentaires sont ajoutés pour le suivi.

Créé :  À l'instant par  glpi GL

Bonjour,

Suite à notre appel, nous avons pu résoudre votre problème de réseau.

N'hésitez pas à revenir vers nous en cas de difficulté.

 Helpdesk

Créé :  À l'instant par  glpi  GL

L'utilisateur n'avait pas branché son câble ethernet.

 Helpdesk

3) Clôture du ticket

- Le technicien clôture le ticket avec le détail de la solution et le temps passé.

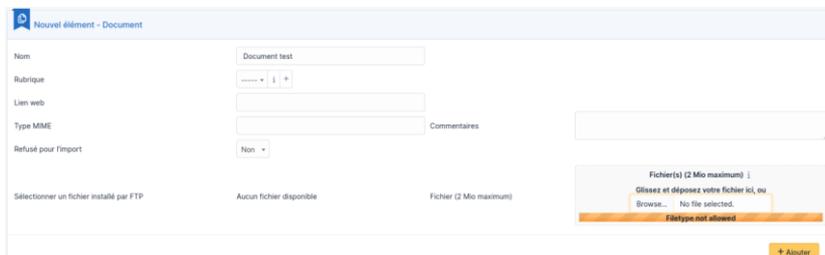
Statut Résolu 

La personne a 3 jours avant pour y répondre si son problème n'est pas résolu. Après 3 jours, le ticket passe automatiquement en clos.

Si celui-ci répond au ticket clos, cela fait un doublon.

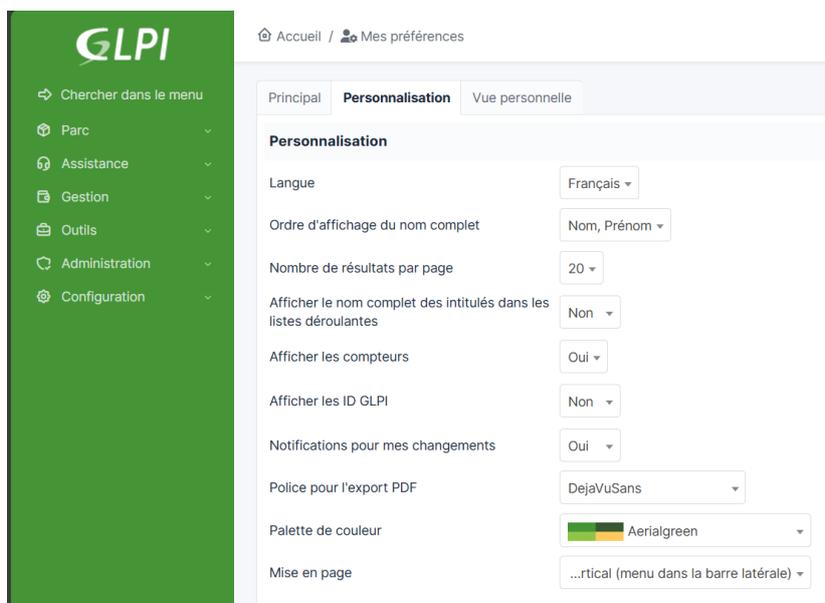
4) Création d'un document dans la base de données GLPI :

- Dans la catégorie **Gestion** puis **Document**, on peut directement ajouter un document dans la base GLPI :



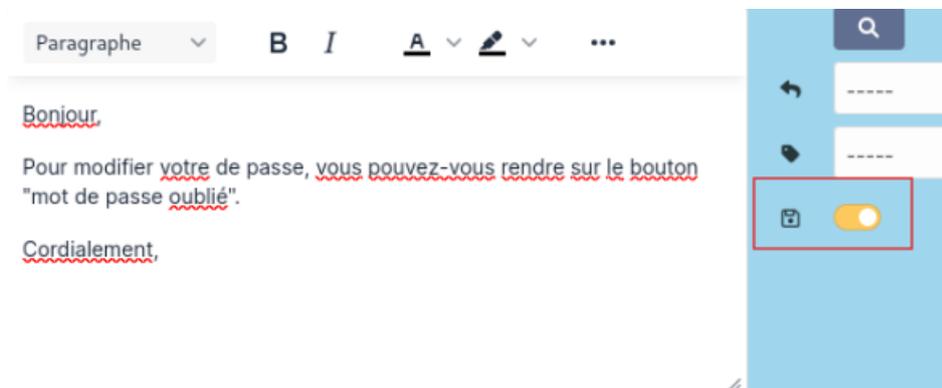
5) Personnalisation du menu GLPI

- Dans la catégorie "Mes préférences" puis "Personnalisation", on a la possibilité de changer la couleur du menu. Comme la capture d'écran ci-dessous, on peut voir que le menu est passé de bleu à vert :



6) Créer une solution pour un gain de temps :

- Afin de pouvoir faire une solution et qui sera réutilisable par la suite, il faut sélectionner une réponse "solution" puis bien cocher la case d'enregistrement. (Voir ci-dessous)
Ceci est un gain de temps pour les actions qui sont répétitives.



On peut donc ensuite l'ajouter directement à la base de connaissances :



7) Création d'une sauvegarde de la base de données GLPI

- Pour faire une sauvegarde de la base de données GLPI, on peut soit passer par l'interface Graphique grâce à des extensions qui sont trouvables sur la Marketplace de GLPI, ou sinon peut le faire directement en ligne de commande.

```
noah@raspberrypi:~$ mysqldump -u noah -p glpi > sauvegarde_noah.sql
Enter password:
noah@raspberrypi:~$ ls
Bookshelf Documents Images Musique sauvegarde_noah.sql Vidéos
Desktop glpi-10.0.17.tgz Modèles Public Téléchargements
noah@raspberrypi:~$
```

III – Plugin GLPI Inventory

1) Installation du plugin et des agents (Windows et Linux)

- Il faut tout d’abord se rendre dans le dossier des plugins de glpi :

```
noah@raspberrypi:~$ cd /var/www/html/glpi
noah@raspberrypi:/var/www/html/glpi$ ls
ajax          config        index.php     marketplace   resources     vendor
apirest.md    CONTRIBUTING.md install        phpstan.neon.dist SECURITY.md    version
apirest.php   css           INSTALL.md    phpunit       sound
apixmlrpc.php css_compiled  js           pics          src
bin           files         lib          plugins       status.php
caldav.php    front        LICENSE      public        SUPPORT.md
CHANGELOG.md  inc          locales      README.md     templates
noah@raspberrypi:/var/www/html/glpi$ cd plugins
```

- On peut ensuite désormais télécharger les documents du github :

```
noah@raspberrypi:/var/www/html/glpi/plugins$ sudo wget https://github.com/glpi-project/glpi-inventory-plugin/releases/download/1.4.0/glpi-gliinventory-1.4.0.tar.bz2
--2024-12-17 08:41:24-- https://github.com/glpi-project/glpi-inventory-plugin/releases/download/1.4.0/glpi-gliinventory-1.4.0.tar.bz2
Résolution de github.com (github.com)... 140.82.121.3
Connexion à github.com (github.com)|140.82.121.3|:443... connecté.
requête HTTP transmise, en attente de la réponse... 302 Found
Emplacement : https://objects.githubusercontent.com/github-production-release-asset-2e65be/416273575/6743f6bc-a439-49fd-8139-7866204bedad?X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=releaseassetproduction%2F20241217%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20241217T074124Z&X-Amz-Expires=300&X-Amz-Signature=cb12f92de809b6c70e6e5ee5d50c5255ea785aa1274e3479231f3df7f2ce9133&X-Amz-SignedHeaders=host&response-content-disposition=attachment%3B%20filename%3Dglpi-gliinventory-1.4.0.tar.bz2&response-content-type=application%2Foctet-stream [suivant]
--2024-12-17 08:41:24-- https://objects.githubusercontent.com/github-production-release-asset-2e65be/416273575/6743f6bc-a439-49fd-8139-7866204bedad?X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=releaseassetproduction%2F20241217%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20241217T074124Z&X-Amz-Expires=300&X-Amz-Signature=cb12f92de809b6c70e6e5ee5d50c5255ea785aa1274e3479231f3df7f2ce9133&X-Amz-SignedHeaders=host&response-content-disposition=attachment%3B%20filename%3Dglpi-gliinventory-1.4.0.tar.bz2&response-content-type=application%2Foctet-stream
Résolution de objects.githubusercontent.com (objects.githubusercontent.com)... 185.199.109.133, 185.199.110.133, 185.199.111.133, ...
Connexion à objects.githubusercontent.com (objects.githubusercontent.com)|185.199.109.133|:443... connecté.
requête HTTP transmise, en attente de la réponse... 200 OK
Taille : 2320084 (2,2M) [application/octet-stream]
Sauvergarde en : « glpi-gliinventory-1.4.0.tar.bz2 »

glpi-gliinventory-1.4. 100%[=====] 2,21M 270KB/s ds 6,9s

2024-12-17 08:41:31 (329 KB/s) – « glpi-gliinventory-1.4.0.tar.bz2 » sauvegardé [2320084/2320084]
```

- Il faut penser à donner les droits aux dossiers plugins pour qu’ils puissent réussir à extraire le fichier

```
noah@raspberrypi:/var/www/html/glpi/plugins$ sudo chown -R $USER:$USER /var/www/html/glpi/plugins
sudo chmod -R 755 /var/www/html/glpi/plugins
```

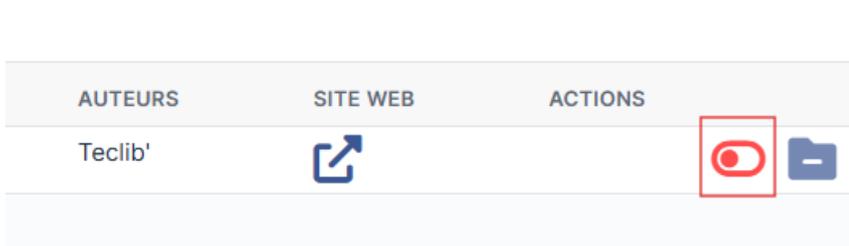
- On peut désormais extraire l’archive

```
noah@raspberrypi:/var/www/html/glpi/plugins$ sudo tar -xjf glpi-gliinventory-1.4.0.tar.bz2
noah@raspberrypi:/var/www/html/glpi/plugins$
```

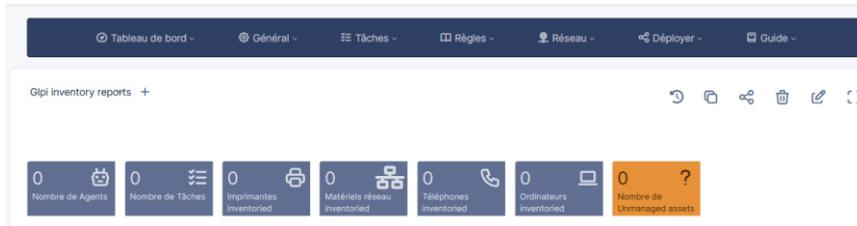
- Le dossier remonte bien dans GLPI

NOM	DOSSIER	VERSION	LICENCE	STATUT	AUTEURS	SITE WEB	ACTIONS
<input type="checkbox"/>	GLPI Inventory	gpiinventory	1.4.0	AGPLv3+	Installé / non activé	Teclib'	 

- En cliquant sur l'interrupteur rouge, on peut désormais activer l'extension. Au préalable, il faut l'avoir installé avec le bouton "dossier" juste à côté en bleu



- Une sous-catégorie dans "Administration" a bien été créé !

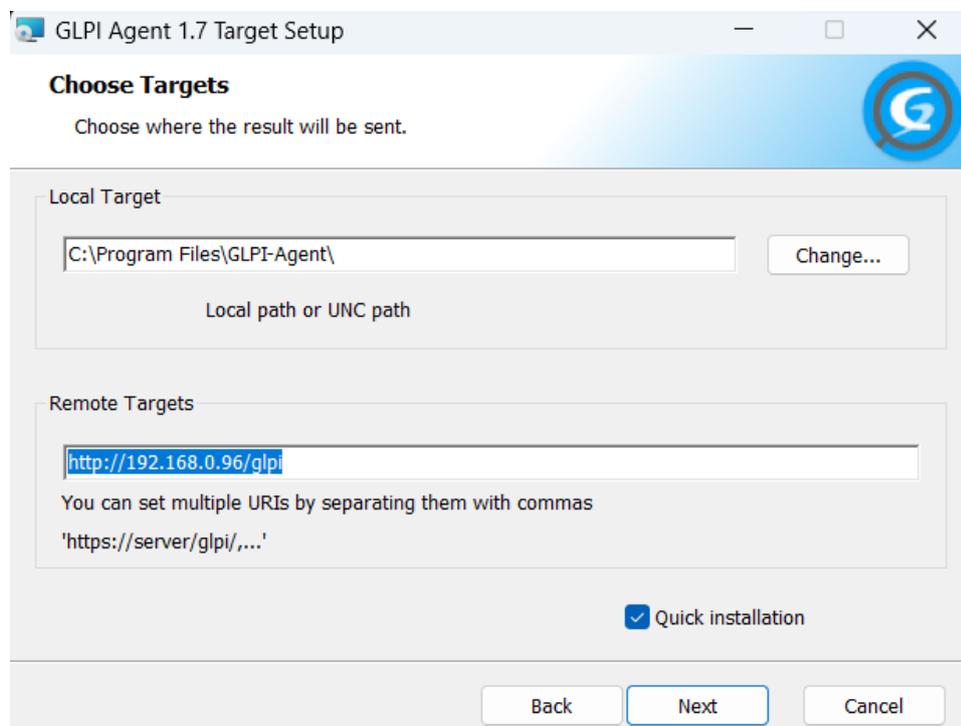


2) Intégrer les clients Linux/Windows dans les groupes

Pour intégrer les clients Linux et windows directement dans GLPI inventory, on peut installer le logiciel GLPI Agent.

Il faut au préalable que le serveur et l'agent soit sur le même LAN.

- Une fois après avoir téléchargé l'application sur Windows, il faut configurer les informations suivantes au démarrage de l'application :



- On peut ensuite aller sur le site 127.0.0.1:62354 pour forcer l'ajout dans GLPI :



This is GLPI Agent 1.7

The current status is waiting

[Force an Inventory](#)

Next server target execution planned for:

- server0: Wed Dec 18 14:06:17 2024

Next local target execution planned for:

- local0: Wed Dec 18 14:01:04 2024
folder: C:/Program Files/GLPI-Agent

- On peut désormais vérifier que dans GLPI ça remonte bien :

NOM	STATUT	FABRICANT	NUMÉRO DE SÉRIE	TYPE	MODÈLE	SYSTÈME D'EXPLOITATION - NOM	LIEU	DERNIÈRE MODIFICATION	COMPOSANTS - PROCESSEUR
DESKTOP-914UAQV		HP	CZC12485VH	Desktop	HP ProDesk 600 G6 Microtower PC	Microsoft Windows 11 Professionnel		2024-12-17 10:16	Intel Core i7-10700 CPU @ 2.90GHz
raspberrypi						Debian GNU/Linux 12 (bookworm)		2024-12-18 12:15	

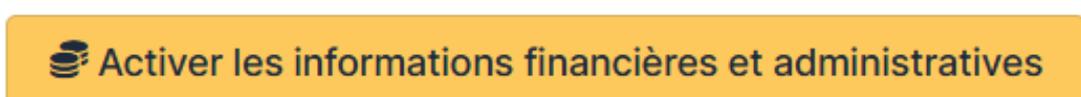
Il s'agit de la même procédure sous linux, la seule différence c'est qu'il faut le faire en ligne de commande.

Comme on peut le voir sur le screen ci-dessus, le raspberry pi qui héberge le serveur GLPI a été ajouté en tant que client pour l'exemple.

3) Compléter les fiches avec des informations administratives et vérifier le calcul de la Valeur Nette Comptable (VNC)

Afin de pouvoir gérer les informations administratives de l'agent, il faut se rendre dans la catégorie "**Parc**", ensuite dans la catégorie "**ordinateur**" puis sélectionner celui que l'on souhaite.

Lorsque l'on est dans la configuration de l'ordinateur, on a un onglet qui s'appelle "**Gestion**". Si on clique dessus, on nous propose d'activer les informations financières et administratives :



Quand on l'active, on obtient cette interface :

Ordinateur - raspberrypi Actions 2/2

Cycle de vie du matériel

Date de commande	<input type="text"/>	Date d'achat	<input type="text"/>
Date de livraison	<input type="text"/>	Date de mise en service	<input type="text"/>
Date de dernier inventaire physique	<input type="text"/>	Date de réforme	<input type="text"/>

Informations financières et administratives

Fournisseur	-----	Budget	-----
Numéro de commande	<input type="text"/>	Numéro d'immobilisation	<input type="text"/>
Numéro de facture	<input type="text"/>	Bon de livraison	<input type="text"/>
Valeur	0,0000	Valeur extension garantie	0,0000
Valeur nette comptable	-	Type d'amortissement	-----
Durée d'amortissement	0 an	Coefficient d'amortissement	0

On peut désormais toutes informations concernant l'ordinateur :

Numéro de commande	153818395	Numéro d'immobilisation	2428926283
Numéro de facture	27292792496	Bon de livraison	242614929
Valeur	499	Valeur extension garantie	125
Valeur nette comptable	-	Type d'amortissement	-----
Durée d'amortissement	3 ans	Coefficient d'amortissement	3
TCO (valeur + montant des interventions)	0.00	TCO mensuel	0.00
Criticité business	-----	Commentaires	<input type="text"/>

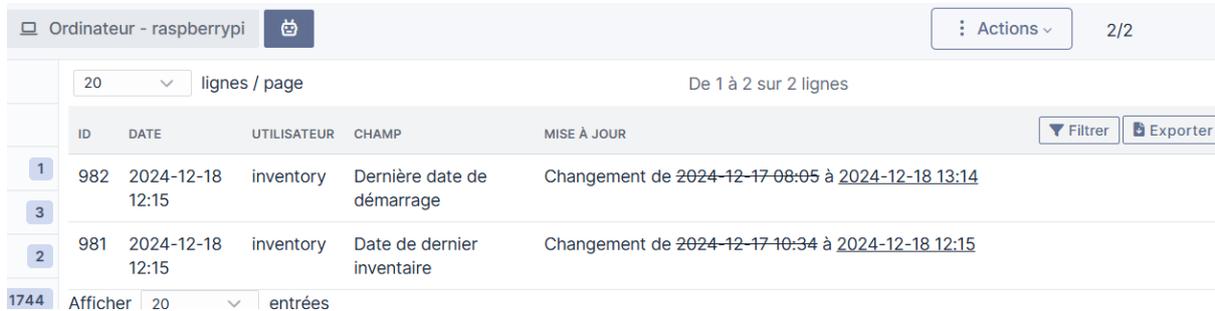
Informations sur la garantie

Date de début de garantie	2024-12-16	Durée de garantie	24 mois
Informations sur la garantie	2 ans	Expirant le	

Sauvegarder Supprimer définitivement

4) Consulter les logs, y compris pour l'agent.

Concernant les logs, on peut les voir directement dans la catégorie “**Historique**” de l'ordinateur. Ci-dessous, nous pouvons remarquer les logs concernant les informations financières et administratives :



ID	DATE	UTILISATEUR	CHAMP	MISE À JOUR
982	2024-12-18 12:15	inventory	Dernière date de démarrage	Changement de 2024-12-17 08:05 à 2024-12-18 13:14
981	2024-12-18 12:15	inventory	Date de dernier inventaire	Changement de 2024-12-17 10:34 à 2024-12-18 12:15

IV - Déploiement

Objectif : Déployer un paquet sur un ordinateur répertorié par GLPI Inventory grâce à un script (batch/shell).

1) Vérifier des modules de l'agent : inventaire + déploiement + collecte des données (dans GLPI et dans les agents)

Avant de lancer un déploiement, il est crucial de vérifier que les modules de l'agent sur les machines cibles sont correctement configurés et actifs.

- **Dans GLPI :**
 - **Configuration de l'agent :** Assurez-vous que l'agent est configuré pour effectuer les tâches d'inventaire, de déploiement et de collecte de données. Vérifiez les paramètres de communication, les fréquences de mise à jour, etc.
 - **État des agents :** Consultez l'état des agents dans GLPI pour vérifier s'ils sont connectés et s'ils envoient des données.
- **Sur les machines :**
 - **Présence de l'agent :** Vérifiez que l'agent est bien installé et qu'il fonctionne correctement sur les machines cibles.
 - **Services :** Assurez-vous que les services associés à l'agent sont démarrés et configurés pour s'exécuter automatiquement.
 - **Permissions :** Vérifiez que l'agent dispose des permissions nécessaires pour effectuer les opérations de déploiement et de collecte de données.

2) Présentation : stocker dans l'application à déployer, créer un paquet

La préparation du paquet est une étape essentielle pour garantir un déploiement réussi.

- **Contenu du paquet :**
 - **Application à déployer :** Incluez tous les fichiers nécessaires à l'installation et au fonctionnement de l'application.
 - **Scripts :** Ajoutez des scripts pour automatiser les tâches d'installation, de configuration ou de post-installation.
 - **Informations de déploiement :** Intégrez les informations spécifiques au déploiement (nom du paquet, version, cibles, etc.).
- **Création du paquet :**
 - **Format :** Choisissez un format de paquet adapté à votre environnement (MSI pour Windows, RPM pour Linux, etc.).
 - **Outils de création :** Utilisez des outils comme NSIS, Inno Setup (Windows) ou FPM (Linux) pour créer le paquet.
 - **Intégration dans GLPI :** Importez le paquet créé dans GLPI Inventory.

3) Création d'une tâche

La création d'une tâche permet de définir les paramètres du déploiement et de planifier son exécution.

- **Configuration de la tâche :**
 - **Paquet :** Associez la tâche au paquet que vous avez créé.
 - **Cibles :** Sélectionnez les machines sur lesquelles vous souhaitez déployer le paquet (par groupes, par critères spécifiques, etc.).
 - **Options de déploiement :** Configurez les options de déploiement (mode silencieux, redémarrage après installation, etc.).
 - **Calendrier :** Définissez un calendrier d'exécution (immédiat, planifié, récurrent).
- **Actions pré et post-déploiement :** Vous pouvez ajouter des actions à exécuter avant ou après le déploiement (par exemple, arrêter un service, redémarrer un ordinateur).

4) Forcer le déploiement

Si vous souhaitez lancer immédiatement un déploiement sans attendre le prochain cycle planifié, vous pouvez forcer son exécution.

- **Interface GLPI :** Recherchez l'option "Forcer le déploiement" dans l'interface de gestion des tâches.
- **API GLPI :** Utilisez l'API GLPI pour déclencher le déploiement de manière programmatique.

Bien que cette étape n'ait pas pu être réussie en cours et que nous avons testé plusieurs moyens, voici une procédure complète ci-dessus en croisant plusieurs sources sur internet.

V – Bonus

En bonus, après avoir fait des recherches sur internet, il serait possible d'installer un module pour la gestion des contrats, ce qui est très pratique pour gérer un parc informatique.

Voici plus en détails la solution que nous pouvons proposer :

Le suivi des contrats, qu'ils soient liés à des équipements, des logiciels ou des services, est un aspect essentiel de la gestion d'un parc informatique. Un module dédié à cette tâche au sein de GLPI en plus de GLPI Inventory permettrait de :

- **Centraliser les informations** : Avoir une vue d'ensemble des contrats en cours, de leurs dates de début et de fin, des fournisseurs, etc.
- **Gérer les renouvellements** : Recevoir des alertes avant l'échéance des contrats pour organiser les renouvellements.
- **Suivre les prestations** : Associer les interventions techniques aux contrats correspondants.
- **Optimiser les coûts** : Identifier les contrats sous-utilisés ou les doublons.

Fonctionnalités clés du module

- **Création de contrats** :
 - Type de contrat (maintenance, logiciel, matériel, etc.)
 - Fournisseur
 - Objet du contrat
 - Date de début et de fin
 - Conditions spéciales
 - Documents liés (PDF, Word)
- **Association aux équipements** :
 - Liaison directe d'un contrat à un équipement ou à un groupe d'équipements.
- **Alertes** :
 - Notifications par email ou par le biais de la plateforme lorsqu'un contrat arrive à échéance ou qu'une action est nécessaire.
- **Rapports** :
 - Génération de rapports personnalisés sur l'état des contrats, les coûts...

En conclusion, l'ajout d'un module de gestion des contrats à GLPI représente une évolution logique et bénéfique pour cette solution de gestion d'infrastructure informatique.